

Kandidatnummer: 3093

# **BSOBAC\_3 Bacheloroppgave med forskningsmetode**

Litteraturstudie

Relasjonens betydning i møte med brukere. Hvordan skal NAV ansatte tilrettelegge sin jobbe for å skape en god relasjon til brukere som er i vanskelige livssituasjoner?



---

Universitetet  
i Stavanger

**DET SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET**

**Institutt for sosialfag**

**Bacheloroppgave - sosialt arbeid**

**Universitetet i Stavanger**

**Våren 2021**

Kandidatnummer: 3093

Antall ord: 11899

Kandidatnummer: 3093

## Innholdsfortegnelse

<b>Litteraturstudie .....</b>	<b>0</b>
<b>1.0 Innledning .....</b>	<b>2</b>
1.1 Bakgrunn for valg av tema .....	2
1.2 Presentasjon av problemstilling .....	3
1.3 Begrepsavklaring .....	4
1.3.1 Sosialarbeider .....	4
1.3.2 Bruker .....	4
1.3.3 Krise og livskrise .....	4
1.4 Oppgavens formål .....	4
1.5 Oppgavens oppbygging .....	5
<b>2.0 Metode .....</b>	<b>6</b>
2.1 Valg av metode .....	6
2.2 Datainnsamling .....	7
2.3 Kildekritikk .....	8
<b>3.0 Empiri .....</b>	<b>10</b>
<b>4.0 Teori .....</b>	<b>14</b>
4.1 NAV .....	14
4.1.1 NAV-Reformen .....	14
4.1.2 Bruker og Digitalisering i NAV .....	15
4.2 Yrkesetiske prinsipper .....	17
4.3 Kommunikasjonsteori .....	17
4.4 Relasjonskompetansen .....	19
4.4.1 Empati - Tillit .....	20
4.4.2 Anerkjennelse .....	21
4.5 Makt – hjelp og kontroll .....	22
4.6 Brukermedvirkning .....	22
2.7 Hjelp til selvhjelp .....	23
<b>5.0 Drøfting .....</b>	<b>24</b>
5.1 Relasjonens betydning for endringsprosessen .....	24
5.2 Relasjon og NAV-reformen .....	26
5.3 Møtet mellom sosialarbeider og bruker .....	29
5.4 Forskjeller og likheter hos artiklene .....	31
<b>6.0 Oppsummering/Konklusjon .....</b>	<b>33</b>
<b>7.0 Referanser .....</b>	<b>36</b>

## 1.0 Innledning

*At man, når det i sannhet skal lykkes en å føre et menneske til et bestemt sted, først og fremst må passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst ... For i sannhet å kunne hjelpe en annen, må jeg forstå mer enn ham – men dog vel først og fremst forstå det han forstår. Når jeg ikke gjør det, så hjelper min merforståelse ham slett ikke ... Men all sann hjelp begynner med en ydmykelse; hjelperen må først ydmyke seg under den han vil hjelpe, og herved forstå at det å hjelpe, er ikke det å herske, men det å tjene, at det å hjelpe ikke er å være den mest herskesyke, men den mest tålmodige, at det å hjelpe er villighet til, inntil videre, å finne seg i å ha urett, og i ikke å forstå hva den andre forstår (Søren Kirkegaard gjengitt i Melberg, 2017).*

I øyeblikket en person henvender seg til Nav, vil livet deres bli påvirket av sosialarbeideren som møter dem og av maktapparatet. Vedkommende vil møte en sosialarbeider som de forventer har den nødvendige erfaringen, kompetansen og muligheten til å bistå og hjelpe dem med det de har behov for. Fokuset i det sosiale arbeidet vil være å iverksette (etter behov) tiltak og virkemidler som vil ivareta brukerens rett til arbeid (Arbeids- og velferdsdirektoratet, s.6). Starten av denne endringsprosessen vil også være begynnelsen av det relasjonelle samarbeidet mellom bruker og sosialarbeider.

### 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Hvor viktig en god relasjon basert på blant annet tillit, respekt og ydmykhet er i møte med brukere, ble særdeles vektlagt i studietiden. Viktigheten av å se «personen i situasjonen»; anerkjenne dem og deres situasjon. Hjelp til selvhjelp, brukermedvirkning og mestring var andre nøkkelementer som ble omtalt i studietiden, og deres betydning for selvstendighetsprosessen til brukere. Det er nødvendig å være bevisst over egne holdninger i møte med minoriteter, brukere med rus, - og psykiskproblematikk og når en møter brukere med andre helse, - livsutfordringer.

Kandidatnummer: 3093

Sosialarbeidere jobber i, med og gjennom relasjoner. Relasjonen som blir dannet mellom en bruker og sosialarbeider er betydningsfull i forhold til om bruker opplever at det sosiale arbeidet er av god kvalitet. Hvordan relasjonen oppleves vil også være av betydning for den videre utviklingen av arbeidet (Levin & Ellingsen, 2015, s.112). Sosialt arbeid foregår på forskjellige arenaer der man vil møte mennesker i vanskelige livssituasjoner. Målet med arbeidet vil likevel alltid være det samme; endringsarbeid som fører til en mer selvstendig hverdag for bruker (Berge et al., 2015, s.20).

Utgangspunktet for temaet jeg har valgt baseres på egne erfaringer fra min praksisperiode på et lokalt Nav -kontor; jeg er også ansatt ved et Nav -kontor hvor jeg jobber som veileder i sykefraværsoppfølging og arbeidsrettet oppfølging.

Erfaringen min har blitt dannet gjennom møter med brukere med ofte sammensatte problemstillinger. Det er ofte et behov for inntektssikring, men det er i tillegg nødvendig og behov for råd og veiledning. Problematikken kan variere fra alvorlige kriser, mangel på bolig, familiekonflikter, alvorlige helseutfordringer, mangel på kompetanse/erfaring, liten/ingen forståelse for vedtak/byråkratiske systemet. I tillegg er det mangel på noen som kan veilede dem i et system og i et arbeidsliv der krav endres kontinuerlig og ikke er tilpasset de fleste som henvender seg til Nav. Egen arbeidserfaring har gjort meg bevisst over hvor viktig god kommunikasjon mellom bruker og sosialarbeider er for det sosiale arbeidet; en god kommunikasjon øker sannsynligheten for igangsetting av riktig tiltak og at bruker mottar riktig mengde bistand.

## 1.2 Presentasjon av problemstilling

Oppgavens problemstilling tar sikte på å undersøke hvordan Nav tilrettelegger for relasjonsbygging i møte med bruker. Fokuset vektlegges på relasjonsbyggende teori, kommunikasjonsteori og som Nav tar utgangspunkt i for å skape en god relasjon som gir god brukeropplevelse, der målet vil være hjelp til selvhjelp. Oppgavens problemstilling er:

Kandidatnummer: 3093

- Relasjonens betydning i møte med brukere. Hvordan skal NAV ansatte tilrettelegge sin jobber for å skape en god relasjon til brukere som er i vanskelige livssituasjoner?

## 1.3 Begrepsavklaring

### 1.3.1 Sosialarbeider

Sosialarbeider er en generell betegnelse på en personer som arbeider innen privat eller offentlig sosial hjelpevirksomhet. Dette er personer med ulik helse- og sosialfaglig utdanningsbakgrunn (SNL, 2018). Når det blir henvist til en «sosialarbeider» i gjeldende oppgave, menes det sosionomer som har en utdanningsbakgrunn i sosialt arbeid. Sosionomers hovedoppgave er å forebygge, redusere og løse sosiale problemer på gruppe- og individnivå (Berge et al., 2015 s.19).

### 1.3.2 Bruker

En person som mottar eller ber om tjenester som kan falle inn under helse- og omsorgstjenesteloven omtales som en «bruker». Dette gjelder også personer som mottar tjenester som ikke anses som helsehjelp (SNL, 2018).

### 1.3.3 Krise og livskrise

En situasjon kan omtales som en «krise», dersom vedkommende ikke klarer å håndtere gjeldende situasjon med de løsningsstrategiene som de besitter (Helgesen, 2011, s.394). En krise oppstår når man utsettes for påkjenninger som overstiger evnen man har til å mestre vanskelige situasjoner. En «livskrise» er en kriseopplevelse som utløses av hendelser som hører til «det normale livet», og som de fleste vil oppleve en eller annen gang i løpet av sin livsperiode. Når «livskrise» blir omtalt i denne oppgaven, refereres det til egen sykdom, dårlig økonomi, eller tap av arbeid eller bolig (Erland, 2021).

## 1.4 Oppgavens formål

For at brukere skal oppleve følelsen av ivaretagelse i møte med Nav, oppnå sine mål og oppleve mestring i hverdagen, er det nødvendig med gode samtaler og møter som resulterer i

Kandidatnummer: 3093

en følelse av anerkjennelse hos bruker. Det er også viktig at bruker føler seg respektert, har tillit til sosialarbeider, og er deltagende i egen sak gjennom brukermedvirkning, og ved at sosialarbeider har forståelse for deres vanskelige situasjon. Noen ganger kan det likevel være vanskelig å vite hvordan et møte oppfattes av den andre parten. Brukeren kan være preget av situasjoner i livet som gjør at de må henvende seg til Nav; å forklare sin livssituasjon ovenfor en fremmed en ikke har tillitt til, kan være problematisk og vanskelig. Oppgavens formål er å undersøke hvordan møter mellom sosialarbeidere i Nav og en bruker burde være for at en god relasjon oppstår slik at ønskede mål blir oppnådd. En god relasjon mellom sosialarbeider og bruker er avgjørende for at vedkommende opplever respekt, tillit og trygghet nok til å fremme sine behov og forventninger; men hva skjer dersom en god relasjon ikke oppnås?

### 1.5 Oppgavens oppbygging

Oppgaven er delt inn i hovedkapitler; henholdsvis innledning, metode, faglig kunnskap og teoretisk referanseramme, presentasjon av studiens funn, drøfting og konklusjon/oppsummering. Innledningsvis presenteres problemstillingen, valg av tema, avklaring av relevante begrep og formålet med oppgaven. Videre presenteres metoddelen der overveielser i forhold til metodevalg blir beskrevet, og framgangsmåten som ble benyttet for selve litteraturstudien, i forhold til søkestrategier etter data og kildekritikk. Deretter vil faglig kunnskap og teoretisk referanseramme for oppgaven fremstilles; innholdet forklares kort og tydelig. Den teoretiske referanserammen legger grunnlaget for sentrale begrep som videre vil bli diskutert opp mot funnene i drøftingsdelen. Videre introduseres drøftingsdelen; i denne delen vil studiens funn bli sammenlignet og drøftet. Viktige argumenter presenteres og drøftes for å besvare problemstillingen. Avslutningsvis presenteres oppsummeringen og konklusjonen hvor oppgavens viktigste hovedpunkt blir oppsummert samtidig som problemstillingen konkluderes.

## 2.0 Metode

«En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme fram til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet hører med i arsenalet av metoder» (Dalland, 2017, s. 51). Metode er nødvendig for å få frem ny kunnskap og for å kunne etterprøve om påstander er sanne og holdbare (Dalland, 2017, s. 51). En metode brukes når man ønsker å undersøke noe. Den vil hjelpe til med å samle inn nødvendig informasjon som behøves i undersøkelsen; dette kalles for data (Dalland, 2017, s. 52). Når man omtaler metode, er det to ulike tilnærminger som refereres til; kvalitativ og kvantitativ metode.

Kvantitativ metode handler om å tallfeste noe, og innenfor samfunnsforskning vil det innebære opptelling av sosiale fenomener (Tuftte, 2011, s.72). Ifølge Tuftte (2011) er styrken ved kvantitativ metode at man kan finne ut hvor utbredt et fenomen er; man kan samle inn data gjennom spørreskjema eller bruke allerede eksisterende data. For å analysere data med et materiale anvender man ulike statistiske teknikker som forenkler, og de vil gi en oversikt over tendenser og sammenhenger i datamaterialet (Tuftte, 2011, s.75). Dersom man derimot tar i bruk de kvalitative metodene, vil man som oftest ønske å fange opp meninger og opplevelser som ikke kan tallfestes eller måles (Dalland,2017, s.52). Ved å bruke denne metoden vil man få en nærhet til feltet og kunne gå i dybden av materialet (Dalland, 2017, s 53).

Datainnsamlingen kan blant annet foregå gjennom kvalitative intervju eller kvalitativ observasjon. Hvilken metode man velger avhenger av hva man ønsker å undersøke; en burde benytte seg av den metoden som belyser gjeldende problemstilling på en best mulig måte (Dalland, 2017, s.51)

### 2.1 Valg av metode

Denne oppgaven er en litteraturstudie. I en litteraturstudie er det allerede gjennomførte undersøkelser av ulike artikkelforfattere som studeres. En oppgave som benytter seg av litteraturstudie som metode består dermed av materiale fra allerede eksisterende kunnskap som er presentert i fagfelleverderte artikler. Hvilke data du søker og ser etter vil være påvirket av det du ønsker å utforske og finne ut av. I en litteraturstudie vil forfatteren bruke og tolke andre sine tekster for å belyse egen problemstilling. Ved at en tar utgangspunkt i og bruker kvalitativ og kvantitativ data, vil en kunne få tilgang til forståelse og forklaring av noe; dette

Kandidatnummer: 3093

gir studien en økt validitet. Litteraturstudie som metode ble valgt til denne oppgaven ettersom det var den metoden forfatter var mest kjent med.

En oppgave med litteraturstudie som metode vil dermed bestå av materiale fra allerede eksisterende kunnskap som er presentert i artikler (Støren, 2013, s.17). Grunnet valget av å bruke litteraturstudie som metode, påpekes det at forfatter ikke har samlet inn eget datamateriale gjennom intervju eller undersøkelse. På bakgrunn av dette var det ikke nødvendig å melde oppgaven inn til Norsk senter for forskningsdata. Det er likevel viktig å være kjent med kravene som samfunnet stiller når en skal behandle personopplysninger; målet om tilegning av ny kunnskap skal ikke skje på bekostning av enkeltmenneskers integritet og velferd. (Dalland, 2017 s.236).

## 2.2 Datainnsamling

Litteraturstudie som metode innebærer å søke etter vitenskapelige originalartikler i ulike databaser (Støren, 2013, s.37). Fremgangsmåten for innsamling av data i gjeldene studie var å først få en oversikt over pensum, og velge aktuelt pensum til som skulle utgjør den teoretiske biten i oppgaven. Deretter ble det gjennomført søk på forskjellige søkemotorer slik som Oria, Idunn, Google Scholar og Fontene forskning; de ble benyttet til å finne vitenskapelige artikler for oppgaven samt annet pensum nødvendig for å kunne besvare problemstilling. Søket ble innsnevret ved å ta utgangspunktet i problemstilling og bruke en kombinasjon av søkeord som: Nav, tillit, anerkjennelse, brukermøte, brukermedvirkning, sosionom, relasjon, anerkjent praksis, respekt, empati, sosialt arbeid, dialog, veileder, bruker, kommunikasjon og mestring. Ulike kombinasjoner av ordene ble benyttet, noe som resulterte i at jeg fikk opp både dårlige og gode søketreff. Ved å lese gjennom rapporter og artikler som ble funnet via søkene, ga dette inspirasjoner til hvordan ordene kunne kombineres på flere måter og føre til mer relevante søketreff for oppgaven. Det ble benyttet ulike funksjoner for å inkludere og ekskludere søk av relevant litteratur. Søk av artikler og selvvalgt pensum ble satt til å være maksimum fem år gammelt; dette var får å kunne benytte seg av den nyeste forskningen knyttet til tema, men selv om det var en god del forskning i dette emne, valgte jeg også å søke artikkel som var eldre en fem år for å se på tidligere forskningsemner som kan oppleves å fortsatt være relevant i belysning av min problemstilling.



- I søket etter vitenskapelige artikler som skulle brukes som litteratur i oppgaven, ble søket innskrenket til kun artikler fra fagfelleverderte tidsskrifter. Når jeg valgte ut artikler som skulle brukes til datamaterialet, var fokuset på at de skulle bidra til å utdype og belys problemstillingen: Relasjonens betydning i møte med brukere. Hvordan skal NAV ansatte tilrettelegge sin jobber for å skape en god relasjon til brukere som er i vanskelige livssituasjoner?

Det var viktig at disse artiklene også ga meg som veileder i NAV en personlig gevinst en utvidet forståelse for hvordan relasjonen kan oppleves av den andre parten, og hva jeg må gjøre i mitt videre arbeid som ansatt ved et NAV kontor.

### 2.3 Kildekritikk

Forskningsetikk handler om vurderingen av forskning i forhold til samfunnets normer og verdier (Dalland, 2017, s.236). Hvilken data en ser etter vil være påvirket av hva en ønsker å finne ut av. Dette innebærer at en vurderer forskningskvaliteten på anvendte kilder. Man skal i tillegg være kritisk og oppmerksom på kildenes pålitelighet og datamaterialets validitet.

Hensikten med kildekritikk å kunne redegjøre for hvilke kriterier og vurderinger som er benyttet for å velge ut litteratur som kan være med å belyse gjeldende problemstilling (Dalland, 2017, s.158). I en litteraturstudie er det viktig å gjennomføre en kritisk vurdering av kildene som brukes, samt deres pålitelighet og validitet (Liseth & Tellemann, s.16-18). På bakgrunn av dette har valget av litteratur av gjeldede oppgave i første omgang blitt vurdert ut ifra relevansen til oppgavenes tema om NAV, brukermøte og relasjon. I tillegg har det blitt gjort en vurdering ut i fra kriteriene om holdbarhet og gyldighet. I følge Dalland (2017) handler gyldighet om hvor troverdig kilden er, mens holdbarhet handler om hvilken kvalitet kilden har. Artiklene, datamaterialet i oppgaven, er alle fagfelleverderte artikler som har blitt publisert i forskjellige vitenskapelige tidsskrifter. Tidsskriftene brukt til publisering har redaksjoner som er med på å sikre kvaliteten på det som utgis (Dalland, 2017, s.154). Feller av forfatterne er kjente ved at de har vært på pensumlisten i studieløpet. Derfor er artiklene vurdert som pålitelige og troverdige. Emnene som tas opp i artiklene og som er publisert i tidsskriftene er relevante for sosialt arbeid. En av de valgte artiklene er eldre enn

Kandidatnummer: 3093

fem år, publisert i 2013, men likevel gyldig og relevant i belysning av problemstillingen, hvor en tydelig kan se at det ikke har været store endringer i måten relasjoner mellom bruker og Nav er, og utfordringen som oppstår.

### 3.0 Empiri

Artiklene som blir presentert i denne delen av oppgaven er valgt fordi temaene og funnene i artiklene var mest relevante i målet om å belyse oppgavens problemstilling som omhandler relasjonen mellom bruker og sosialarbeider på Nav.

Den første artikkelen er skrevet av Natlands Sidsel, Bjerke Erik og Torstenssen Tom; artikkelen heter «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid»; opplevelser av god hjelp i møter med Nav (Natland et al., 2020). Artikkelen er et bidrag til fagfeltet, og dens formål er å presentere hva som kjennetegner gode erfaringer i møte mellom tjenesteyter og bruker, men fra et brukerperspektiv (Natland et al., 2020). Formålet er også å presentere hva brukerne anser som bra i møtet. Studien undersøker hva som kjennetegner gode erfaringer i møte mellom brukere og tjenesteytere og hvorfor brukere opplever møtet som vellykket. Studiens datainnsamling ble foretatt på to brukerstyrte dialogseminarer på Nav-kontor i Oslo og Østfold. Studiens deltakere var både menn og kvinner i alderen 25-65 år; det var en blanding av mennesker som var etnisk norske og mennesker med minoritetsbakgrunn. Alle hadde en lang erfaring med hjelpeapparatet innen helse- og sosiale tjenester (Natland et al., 2020). Det ble delt ut gavekort til hver deltaker som takk for å ha deltatt i undersøkelsen.

Forfatterne er opptatt av å belyse de forskjellige elementene som er nødvendig for en god relasjon og for at bruker skal klare komme seg videre i endrings-prosessen, oppleve mestring og ikke minst nå sine mål. De fleste, hvis ikke alle deltakere, hadde negative erfaringer i møte med Nav på et eller annet sted i prosessen. Selv om mange av deltakerne hadde mottatt mye av den hjelpen de behøvet på det tidspunktet undersøkelsen ble gjennomført, var det tydelig at de mente prosessen både var lang og en personlig belastning. Forfatterne i studien var opptatt på å vektlegge hovedelementer som kjennetegner gode erfaringer i møte mellom brukere og tjenesteytere. Temaene som ble mest vektlagt var betydningen relasjon og kunnskap har for et vellykket møte.

Opgavens andre artikkel er skrevet av Lundberg & Syltevik (2013): Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. Den handler om Nav og hvordan brukere mener det er

Kandidatnummer: 3093

vanskelig å få god hjelp grunnet kompleksitet og at arbeid innad i apparatet ofte er personavhengig. Artikkelen forklarer hvordan brukere erfarte Nav som lite gunstig i reformperioden og at det er nødvendig med flere typer kompetanse innad i hjelpeapparatet for å nå gjennom i en allerede kompleks organisasjon. En kvalitativ metode ble benyttet for å belyse stidoens hypoteser; dette ble gjort gjennom semistrukturerte intervjuer med brukere som ble rekruttert fra tre Nav -kontor. Det kvalitative forskningsintervjuet har mange viktige fordeler når det gjelder å gi innsikt i et tema slik som brukererfaringer med Nav. Deltakerne i undersøkelsen var brukere som samhandlet direkte med NAV over en viss tid, var arbeidsledige og som var en situasjon hvor det var aktuelt med arbeidsrettet tiltak. Deltakerne i undersøkelsen var enslige forsørgere med barn over tre år, personer med helserelaterte ytelser, og mennesker som hadde vært arbeidsledige i en periode. 38 brukere ble intervjuet i perioden juni 2009 til juni 2011; ni enslige foreldre, 23 personer med helserelaterte ytelser og seks personer som mottok dagpenger.

Artikkelen representerer funn om erfaring brukere har fra Nav etter at reformen ble innført, og hvordan endringen i Nav, og ikke minst relasjonen mellom bruker og sosialarbeider, ble oppfattet. Artikkelen tar utgangspunkt i tre av intervjuene som ble gjennomført og utdyper disse mer da de beskriver lignende situasjoner i møte med Nav. I det første intervjuet beskrev en bruker hvordan han/hun opplevde relasjonen med Nav; situasjonen ble opplevd som dårlig ettersom bruker ikke fikk noe konkret svar og bruker opplevde Nav som et byråkrati som ikke kommuniserer mellom de forskjellige leddene i organisasjonen. Den andre deltakeren beskriver hvordan vedkommende selv ble den som koordinerte hjelpen. En tredje deltaker forklarte hvordan eksterne kontakter bidro til at vedkommende fikk hjelp av Nav.

Avslutningsvis i artikkelen blir funnene presentert i forhold til hva som karakteriserer som en god relasjon mellom Nav og bruker. Artikkelens svakhet er at den er eldre enn fem år; årsaken til at artikkelen likevel ble benyttet er siden den fortsatt er like aktuell ettersom den belyser utfordringer som er relevante i forhold til bruker sin relasjon til Nav.

Opgavens tredje artikkel er skrevet av Stenbrenden, Haukland & Knutsen (2018), og den heter: Sterke møter. Artikkelen er en kvalitativ studie som omhandler kvinnelige brukere i Nav og hvordan de opplever samarbeidet med veilederne/sosialarbeiderne. Artikkelens hovedfokus er kvinners erfaringer og relasjoner til veiledere/sosialarbeidere og hvilken

Kandidatnummer: 3093

betydning relasjonen hadde for prosessen med å begynne å arbeide igjen. For å bedre belyse studiens tema, ble det tatt utgangspunkt i Honneth anerkjennelsesteori. Studien benyttet en kvalitativ tilnærming med individuelle semistrukturerte dybdeintervjuer. Åtte kvinner i alderen 22 til 62 år deltok i undersøkelsen. Alle var etnisk norske og sju av kvinnene mottok arbeidsavklaringspenger, en var fortsatt sykemeldt, men i prosessen med søknad om AAP. Halvparten av kvinnene hadde høyrere utdanning, mens de andre hadde lite utdanning. Syv av kvinnene hadde arbeidserfaring fra yrker som omfattet mennesker. Etter åtte intervjuer som ble gjennomført i 2014 ble det ikke intervjuet flere; det ble erfart en metning (et punkt der inklusjonen av flere nye deltakere ikke gir noe nytt) i temaene som kom opp. Artikkelen har satt søkelys på kvinner som informanter og deres opplevelser av relasjonen med NAV, ettersom statistikk viser at kvinner har høyere sykefravær enn menn uavhengig av alder, utdanning og yrke. Artikkelens svakhet er det ensidige søkelyset på informanten, men anses som viktig og relevant i belysning av oppgavens problemstilling om opplevelsen av en god og dårlig relasjon.

Siste artikkelen som ble benyttet i oppgaven er skrevet av Riis-Johansen, Halvorsen, Andenæs & Hammerstad (2018). Den heter: Interaksjon med brukere i Nav. Artikkelen er en analyse av samtaledata som grunnlag for fagutvikling. Artikkelen omhandler møter mellom brukere og veiledere/sosialarbeidere i Nav. Fokuset ligger ikke så mye på hva som blir sagt, men fokuserer heller på hvordan møtene faktisk foregår. Artikkelens forfattere hevder at det er lite empirisk kunnskap om hvordan samtalene som foregår mellom Nav-ansatte og brukere faktisk burde være med tanke på hva som gir best resultat med tanke på mål som skal nås. Forfatterne påpeker at det også er lite forskning på hvilke utfordringer og muligheter som befinner seg i brukermøtet som kommunikasjonssituasjon (Riis-Johansen et al., 2018).

I artikkelen blir samtaledata analysert, og det er denne dataen som kan være grunnlaget for den videre forskningen som kan gjennomføres. Artikkelens formål er å vise at analyser av språklig praksis i brukermøter kan gi nyttige kunnskapsbidrag til de profesjonelle som har slike møter som en viktig del av sitt arbeid (Riis-Johansen et al., 2018). Forfatterne argumenterer for verdien av å undersøke samtalens mikronivå ut fra lyd-/videopptak og detaljert transkripsjon av disse, også kjent som samtaledata. Samtalens verdi blir undersøkt på forskjellige felt for å vise at ulik data kan gi ulike muligheter. Forfatterne skiller mellom

Kandidatnummer: 3093

observasjonsdata, samledata og rapporterings-data. Artikkelen belyser og gir et detaljert innblikk i samtalens forløp og interaksjonelle detaljer tilgjengelig som brukes i analyse, og gir innsikt i hvordan samspillet mellom veileder og bruker påvirker deltakelse og innflytelse i møtet.

## 4.0 Teori

Sosialarbeidere lærer flere ulike metoder, teknikker og teorier gjennom sin utdanning og i praksis. Denne oppgaven vil vektlegge relevante teorier om ulike temaer som vil bidra til å belyse studiens problemstilling, samt NAV sine arbeidsoppgaver. Ulike ferdigheter som sosialarbeidere burde besitte i møte med brukere blir også presentert.

### 4.1 NAV

#### 4.1.1 NAV-Reformen

Stortinget vedtok i våren 2005 å etablere en ny arbeids-, og velferdsforvaltning. De to statlige etatene, arbeidsmarkedssetaten og trygdeordning, skulle slås sammen og bli til én arbeids-og-velferdsforvaltning som også skulle inkludere den kommunale sosialtjenesten (Andreassen & Fossetøl, 2011, s.13.) Bakgrunnen for Nav-reformen skulle føre til at brukerne møtte en helhetlig førstelinje-tjeneste (Andreassen & Fossetøl, 2011, s.14). Et av målene var at det skulle bli enklere for brukerne å få en mer helhetlig og individuelt tilpasset bistand (Andreassen & Fossetøl, 2011, s.15).

Bakgrunnen for utviklingen av Nav slik den er i dag, er ifølge Arbeids- og sosialdepartementet (2016, s.12) knyttet til to forhold. Det ene omhandlet å innrømme at arbeidspolitikken om arbeid ikke hadde oppnådd de resultatene som var ønsket; yrkesaktive mennesker stod fortsatt utenfor arbeidslivet. Den andre gikk ut på at organiseringen av velferdstjenesten ikke var brukervennlig (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s.12). Når Nav ble etablert i 2006, ble det tatt utgangspunkt i disse forholdene og det ble utviklet hovedmål: Nav skulle bidra til at flere kom i arbeid og at færre var på stønad, og det skulle være en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s.12).

Nav er en viktig del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten. Nav skal tilrettelegge sine tjenester på en slik måte at alle brukere av Nav mottar den hjelpen de behøver, på en effektiv og hensiktsmessig måte. Dette innebærer at Nav må sikre gode tjenester både for brukere som har enkle problemstillinger, og til de som har sammensatte behov og som trenger omfattende oppfølging og spesiell tilrettelegging. Politikken bak Nav-reformen er preget av forskjellige

Kandidatnummer: 3093

ambisjoner og mål; en skal kunne motta helhetlig bistand av Nav, men samtidig skal det foregå samarbeid med andre instanser og tjenester utenfor som eksempelvis utdanningssystemet og helsetjenesten (Andreassen & Fossetøl, 2011, s.16).

Endret organisering av forvaltning vil gjøre det enklere å nå målene i velferdspolitikken innholdsreform (Andreassen & Fossetøl, 2011, s.23). Nav består av partnerskapet mellom stat og kommune. Lokale nav-kontor er organisert på en måte der man skiller mellom mottak og oppfølging. (Andreassen og Fossetøl, 2011, s.18). Publikums-mottaket er Nav -kontorets resepsjon og selvbetjeningsløsning, det er her bruker henvender seg angående spørsmål om søknad til sosialhjelp, akutt stønad, akutt behov for bolig eller hvis de ikke mestrer digitaliseringen og har behov for veiledning på nav.no. Veilederen som jobber her vil ha behov for grunnleggende kunnskap om flere av NAV sine virkemidler. De brukerne som har ytterligere behov som varer over lenger tid, blir følget opp av den andre delen av kontoret som blir kalt for oppfølging (Andreassen og Fossetøl, 2011, s.18).

#### 4.1.2 Bruker og Digitalisering i NAV

Ifølge Berg (2015, s.70) sin konklusjon finnes det ikke en typisk Nav - bruker. Det er forskjellige brukergrupper som henvender seg til Nav; Foreldre, enslige forsørgere, alderspensjonister, uføretrygdede, sykmeldte og personer som står utenfor arbeidslivet, innvandrere og arbeidsgivere. Hennes konklusjon går ut på at Nav bidrar med noe til mennesker i forskjellige aldre og ulike livssituasjoner. Det går ikke an å konkludere med en typisk Nav -bruker da alle, en eller annen gang i livet vil være i kontakt med Nav. Det påpekes av arbeids-, og sosialdepartementet (2014, s.37) at vi alle er brukere av Nav, da vi lever under den sikkerheten som velferdsordningen sørger for at vi har.

Det er viktig å huske på at en kan ikke regne på antall brukere av Nav ut ifra hvor mange som mottar hver enkelt ytelse (Arbeids- og sosialdepartementet, 2014, s.38). Ettersom Nav er en stor organisasjon som yter tjenester for mange mennesker hvor en bruker i Nav kan motta flere ytelser og tjenester på samme tid, vil ikke en slik utregning være mulig eller eksakt (Berg, 2015, s. 70).



Kandidatnummer: 3093

Brukere kan henvende seg til Nav-kontororene på forskjellige måter, enten det er gjennom telefon, aktivitetsplanen, nav.no, ved å skrive brev eller møte opp på Nav-kontoret. (Arbeids- og velferdsdirektoratet, Rapporten, s.6). Det er viktig å påpeke at brukerne i Nav er forskjellige og er på ulike stadier i sitt liv. I de aller fleste situasjoner er det brukeren som tar det første steget, ved å ta kontakt med Nav-kontoret. Som regel går kontakten ut på informasjon om ytelse, informasjon som ikke er lett å finne eller forståelig, spørsmål i forhold til saksbehandling, brev eller vedtak (Arbeids- og velferdsdirektoratet, Rapporten, s.6). I noen tilfeller er det brukere som trenger bistand da de befinner seg i akutte situasjoner eller i langvarige vanskelige situasjoner (Arbeids- og sosialdepartementet, 2014, s.37).

En akutt/plutselig situasjon kan være arbeidsledighet, sykdom og dødsfall, mens langvarig utfordringer kan vær rusproblematikk, mangel på nettverk/svak sosial integrering eller tilknytning til arbeidslivet, ikke fullført skolegang (Arbeids- og sosialdepartementet, 2014, s.37). I følge Arbeids- og sosialdepartementet er de fleste som henvender seg til Nav mennesker som vil ha bistand for å beholde eller komme seg i arbeid, eller en form for aktivitet, men noen av disse kan også ha behov for mer bistand utover hjelpen de får når det gjelder arbeid (2014, s.38).

Et annet område som jeg kun vil kun nevne her er digitalisering i NAV. Digitalisering går ut på hvordan tjenester i NAV kan bli levert bedre, samtidig som det skal frigjøre tid til tettere oppfølging av brukeren som trenger det mest (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2017, s. 17). Ansatte i NAV vil ifølge Arbeids- og velferdsdirektoratet merke at tungvinte arbeidsprosesser erstattes med mer effektive løsninger. Saksbehandlingen i datasystemene kan av NAV-ansatte oppleves som styrende i arbeidshverdagen og for hvordan arbeidsoppgaven skal prioriteres (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2015, s.116). Datasystemene i de ulike arbeidsprosessene i NAV vurderes som en sentral del av oppfølgingsarbeider. Men standardiseringen programmene kommer med, kan føre til at det vil bli vanskelige for veileder å oppnå god tjenestetilpasninga for hver enkel bruker (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015, s. 143). Samtidig som digitaliseringen påvirker utviklingen til NAV, vil en også merke at det også påvirke hvordan en møter brukerne. Da digitaliseringen gir Nav-ansatte mange muligheter for innhenting, registrering og utveksling av informasjon, samt organisering av gjøremål, vil det likevel ikke betyr at disse hjelpemidlene er like gode for å se og forstå mennesker og hva deres utfordringer handler om (Chudasama, 2017), så lenge de selv ikke formidler det. Den

Kandidatnummer: 3093

siste delen her er ikke et emne som vil bli tatt opp videre i oppgaven, men som jeg mener har en betydning og viktighet for å forstå den teknologiske utvikling som har skjedd og som vil skje videre innad i NAV, hvor målet er å effektivisere arbeidsoppgaven veiledere har.

Erfaringsmessig så er arbeidsoppgaven til en veileder to delt; saksbehandling og oppfølging. I min oppgave er siste del et fokusområde for videre undersøkelse for å få en bedre forståelse av relasjonen.

## 4.2 Yrkesetiske prinsipper

Det yrkesetiske grunnlagsdokumentet skal være et hjelpemiddel for sosialarbeidere når de utfører sitt daglige arbeid (FO, 2015). Grunnlagsdokumentet gjengir 11 prinsipper som grunnlag for yrkesutøvelsen i sosialt arbeid; flere av prinsippene bygger på en rekke konvensjoner knyttet til menneskerettighetene som forplikter både profesjonelle og myndigheter generelt (Eide & Skorstad, 2013, s.194). Disse prinsippene er: Menneskelivets ukrenkelighet, respekt for enkeltindividet, helhetssyn på mennesker, likeverd og ikke-diskriminering, tillit, åpenhet, redelighet, omsorg og nestekjærlighet, konfidensialitet og taushetsplikt, varslingsansvar, rettferdighet, solidaritet, likhet for loven, og til sist individuelt ansvar (FO, 2015).

## 4.3 Kommunikasjonsteori

Begrepet kommunikasjon kommer av det latinske begrepet *communicare* som betyr å gjøre noe felles, delaktiggjøring en annen i, ha forbindelse med.» Begrepet kommunikasjon brukes for å forklare den daglige kommunikasjonen om alt fra samtaler en har ansikt til ansikt, i grupper, massekommunikasjon gjennom globale datanettverk og skriftlig på internett; epost eller telefon (Eide & Eide, 2016, s. 17).

For å forklare kommunikasjonsbegrepet og hva det innebærer brukes en del kommunikasjonsteorier/modeller som tyder på at kommunikasjon handler om den verbale- og nonverbale atferden mellom mennesker. Kommunikasjonsprosessen er følgende; det er en avsender, en mottaker, det er et budskap og antakelig en hensikt/mål med samtalen. Eide &

Kandidatnummer: 3093

Eide, 2016, s.80 God kommunikasjon kan derfor beskrives som et komplisert og nyansert samspill mellom to eller flere personer.

Den profesjonelle kommunikasjon omhandler det å kunne kommunisere som profesjonelle hjelpere, og er ulik den hverdagslige kommunikasjonen. Profesjonell kommunikasjon vil foregå med personer som av ulike årsaker har behov for det, har blitt henvist til eller søker hjelp (Eide & Eide, 2016, s.17). I yrkesfaglig/profesjonell sammenheng handler praktiske kommunikasjonsferdigheter om at en har kompetanse til å håndtere kommunikasjonsituasjoner på en hensiktsmessig måte som kan være hjelpende, støttende og problemløsende (Eide & Eide, 2008, s.22). Det er ingen fasit på hvilken alternativer som fungerer best til å hjelpe og løse problemer, eller hvordan en skal handle i den enkelte situasjonen. Situasjonen vil variere ut ifra hvem du er som fagperson og hvem bruker er. Å ha et mål med samtalen er viktig og kan variere for hva det dette er i fra bruker sin side og veileder. Målene med samtalen kan være av generell og spesiell betydning. Damgaard & Nørrelykke (2013, s 32) forklarer dette følgende; Brukerens sitt generelle mål kan være å undersøke om du er verd å snakke om problemene de har, mens for veiledere går det generelle målet utpå muligheten til å oppnå kontakt. Det spesielle målet med samtalen som bruker har, kan gå ut på å få hjelp med følelsesmessige eller praktiske problemer. For veileder kan det spesielle målet vær å motta nødvendige opplysninger (Damgaard & Nørrelykke, 2013, s, 32) for å vite hvilken bistand-, og oppfølgingsbehov du har i fra NAV.

Eide & Eide (2008) refererer til 10 kommunikasjonsferdigheter som gode hjelpere bør mestre. Disse ferdighetene er å kunne lytte, observere, fortolke verbale og nonverbale signaler, å skape gode og likeverdige relasjoner og å møte den andres behov og ønsker på en god måte. Videre omtales ferdigheter for å stimulere den andres ressurser, muligheter, samhandlingssituasjoner, og det å kunne formidle informasjon på en klar og forståelig måte. Gode hjelpere må også beherske kommunikasjonsferdigheter som det å kunne skape alternative perspektiver, åpne for nye handlingsvalg/muligheter, kunne forholde seg åpent til vanskelige følelser, eksistensielle spørsmål, og ikke minst kunne samarbeide om å finne frem til gode løsninger (Eide & Eide, 2008 s.23).

Kandidatnummer: 3093

Kommunikasjonsferdigheter i forhold til motiverende veiledning er av stor betydning i motiverings- og avklaringsarbeidet rundt brukere som henvender seg til NAV. Ifølge Eide & Eide (2016, s.25) er evnen til aktiv lytting den mest grunnleggende og kompliserte ferdigheten i den profesjonelle, hjelpende kommunikasjonen. Å lytte aktivt omhandler andre delferdigheter som blant annet å stille åpne spørsmål som fører til refleksjon hos bruker, vise nonverbal oppmerksomhet, gi verbal oppmuntring for å vise at en er oppmerksom på det som blir formidlet (Eide & Eide, 2016, s.16). Ved aktiv lytting er det viktig at en evner å bruke stillheten aktivt slik at brukeren kan reflektere mer. En bør speile den andres følelser og tanker gjennom parafrasering for å vise at man forstår, eller for å bekrefte at en har forstått riktig og samtidig gi anledning til å presisere eller utdype hvis ikke. I aktiv lytting inngår det også at en kan sammentrekke sentrale deler av det som omtales, for å bidra til å tydeliggjøre innholdet i samtalen (Eide & Eide, 2016. s.118).

#### 4.4 Relasjonskompetansen

Relasjonskompetansen omhandler evnen en har til å etablere kontakt med andre mennesker ved å forstå og samhandle med de en møter i yrkessammenheng. I kontakten som etableres skal sosialarbeideren tilrettelegge for at bruker føler seg respekter og ivaretatt, noe som er grunnleggende i et yrke hvor en jobber med mennesker (Røkenes & Hansen, 2002, s.10) En kan derfor beskrive at relasjonen mellom sosialarbeider og bruker er avgjørende for at bruker opplever respekt, får tillit og trygghet nok til å fremme sine behov og forventninger.

Carl Roger sin relasjonsteori (gjengitt i Eide & Eide 2005, s.125) om klientsentrert terapi ligger til grunn for mye av den nye tenkningen om hjelpende og terapeutisk kommunikasjon i praksis. Ifølge Rogers er det 3 betingelser som ligger til grunn for å kunne bidra til forandring:

- Empati; leve seg inn i den andre
- Møte den andre med ubetinget respekt og
- Selv å være genuin/autentisk i relasjonen til bruker.

Grunntanken bak Rogers relasjonsteori var at ethvert individ har en medfødt mulighet til personlig vekst og utvikling og at de enkelte har en tendens til å være villige til å virkeliggjøre disse ressursen (Eide & Eide, 2005, s.126). Teorien anses som en ideell teori som vektlegger

Kandidatnummer: 3093

det gode terapeut- klient forholdet. Nerdrum (gjengitt i Eide & Eide, 2005 s.128) motsier denne teorien ved å poengtere at å møte den andre med åpenhet, empati, respekt og varme trolig er nødvendig, men ikke nok, da bruker har større behov for å bli lyttet til og bli tatt imot. (Eide & Eide, 2005 s.128).

#### 4.4.1 Empati - Tillit

I psykologi defineres begrepet empati som evnen en har til å sette seg inn i den andre sin situasjon, persepsjoner eller tanker (Eide & Eide, 2005 s.35).

En kan skille mellom affektiv empati, som går ut på å leve seg inn i og kanskje oppleve den andre sine følelser og kognitiv empati dreier seg om å lev seg inn i hvordan det er å være den andre, med den andres tanker og oppfatninger av sin egen roll. (Eide & Eide 2005 s.35). Ved å gjenkjenne disse opplevelsene som bruker har så vil det bringe fram empatien.

Ifølge Eide & Eide (2005, s.111) det å innstille seg på den andre kan det innebære å forbered seg på at bruke kan være ambivalent til å motta hjelp, at vanskelig/tabubelagte temaer kan dukke opp og at samtalen kan vekke sterke følelser hos bruker, men også hos veilederen. Det kan derfor tas utgangspunkt i tre forhold som er sentrale i hva det å være empatisk innebærer: å aktiv lytte, å forstå bruker og å være anerkjennende. Disse tre forholden er sentrale i definisjonen av hva empati er.

Tillit er et begrep om arbeidsrelasjonen som går ut på opplevelsen bruker tar med seg ved å ta sjansen på å betro seg til sosialarbeider om sine tanker, følelser, feiltrinn og nederlag (Shullman, 2013, s.144). Ved at en bruker henvender seg til sosialarbeider for å få hjelp med sine personlige, sosiale problemer, kan henvendelsen oppfattes som at bruker har tillit til sosialarbeiderens kompetanse (Kleppe, 2015, s.148). Tillit en den følelsen/persepsjonen en har at den andre vil deg godt. Dette er et viktig utgangspunkt for å kunne utvikle en positiv og en gjensidig relasjon. For å oppnå tillit er det viktig med aktiv lytting; sosialarbeider må være konsentrert og lytte til det bruker prøver å formidle (Røkenes og Hansen, 2002).

En empatisk sosialarbeider vil ha evnen til å kunne se saken fra bruker sitt ståsted. Ved å være empatisk i møte med bruker vil det kunne føre til at å bruke ikke føler seg avvist, men

Kandidatnummer: 3093

ivaretatt. Dette vil fremme tillit og gjensidig respekt under samtalen hvor bruker vil ha en følelse av at sosialarbeideren er en god samtalepartner (Røkenes & Hansen, 2002).

#### 4.4.2 Anerkjennelse

Anerkjennelse kan forstås som et synonym for respekt (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.98). I relasjonskompetansen omfatter en anerkjennende relasjon likeverd; dette betyr at man som profesjonell aktør aksepterer, respekterer og godtar bruker for den den er (Eide & Eide, 2007). En kjent teoretiker innen anerkjennende teori er Axel Honneth. Hans teori om anerkjennelse basere seg på 3 grunnleggende former: kjærlichkeit, rettigheter og solidaritet. Den baserer seg på at mennesker kjemper for anerkjennelse i ulike sosiale felleskap, som han kaller for anerkjennelsessfærer.

Den private sfæren: Her finner vi familie og venner, anerkjennelsen her er uttrykkes gjennom kjærlichkeit som er en gjensidig relasjon uten betingelser. Trygge omsorgspersoner og gode venner anses derfor som nøkkelpersoner for anerkjennelse i den private sfæren og fører til at en utvikler selvtillit og settes i stand til å være i felleskap med andre (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.99).

Rettighetssfæren knytter seg til det å ha en rettsstatus i samfunnet som handler om det å bli respektert og det å være et selvstendig individ (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.99).

Solidaritet er den tredje sfæren som går ut på det å være en del av felleskapet. Denne sfæren går ut på at den enkelte blir verdsatt som et menneske med egenskaper og ressurser som er verdifulle for andre. Gjennom å oppleve solidaritet og felleskap med andre, vil en utvikle selvaktelse (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.99)

En anerkjennende holdning kjennetegnes ved følgende:

- En stadfester og bekrefter den andres opplevelser, hvor de følelsesmessige aspektene er sentrale
- En formidler til den andre at den spesielle kvaliteten ved hans eller hennes opplevelser kan deles med noen

Kandidatnummer: 3093

- En har respekt for den andres egenart og tolerere forskjeller
- Bekreftelse og anerkjennelsen må være indre opplevd og autentisk. Dette kreve både at du har et rimelig åpent og aksepterende forhold til deg selv og at du har evnen til både å være nær og ha en distanse til andre (Røkenes & Harald 2012, s.191).

#### 4.5 Makt – hjelp og kontroll

Makt og kontroll er til stede i alle relasjoner mellom bruker og veileder (Skau, 2013, s.31). Selv om likeverd og solidaritet er viktige prinsipper i sosialt arbeid er det umulig å unngå makten en sosialarbeider besitter gjennom sitt samfunnsmandat. Makt kan forstås som muligheten til å fremme sitt syn eller sin vilje selv om en møter motstand. I det samme samfunnsmandatet påpekes det at sosialarbeider skal sørge for at mennesker ikke utsettes for overgrep og krenkelse samt at vilkårene for hjelp følges mens hjelpen utøves (Levin, 2015 s.42) Det er viktig at sosialarbeideren erkjenner sin makt, både når det gjelder muligheter og begrensinger, slik at vedkommende kan velge det som vil være til det beste for brukeren (2013, s.31-33). Det er sosialarbeiderens oppgave å ta en vurdering i forhold til situasjonen om når en skal bidra med hjelp og når det omhandler om å utøve kontroll.

#### 4.6 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er noe som finner sted i møte med og i dialog med andre og er derfor et relasjonelt fenomen. Brukermedvirkning dreier seg om at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud (Helsedirektoratet, 2017). Gjennom brukermedvirkning skal sosialarbeidere bidra til å styrke brukerens mulighet for mestring og kontroll over sitt eget liv (Fellesorganisasjonen, 2010, s.5). Brukermedvirkning kan foregå både på individ- og systemnivå. På individnivå handler brukermedvirkning om den enkeltes muligheter og rettigheter til å påvirke sitt individuelle hjelpetilbud, mens det på systemnivå handler om brukerens muligheter og rettigheter til å ha påvirkning og utformingen av tjenestetilbudet generelt (Jenssen, 2009, s.130). Ifølge flere sosialarbeidere er brukerens tilstedeværelse den viktigste faktoren for å kunne fremme brukermedvirkning på individnivå (Jenssen, 2009, s.124).

Kandidatnummer: 3093

#### 4.7 Hjelp til selvhjelp

Selvhjelpsbegrepet knyttes til perspektiver som Empowerment(myndiggjøring), styrkeperspektivet og brukermedvirkning. Empowerment er engelske ordet og kan anses som synonym for myndiggjøring, hvor det engelske og norske begrepet blir brukt om hverandre i norsk faglitteratur (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.103) Målet med hjelp til selv hjelp er at brukere skal «mobilisere sine ressurser og resurser i sine omgivelser sli at de kan bli bedre rustet til å klare seg selv,» uten veileder sin hjelp (Berg et al., 2015).



## 5.0 Drøfting

Oppgavens drøftingsdel vil ta i bruk begrep som ble presentert og forklart i teoridelen. Teoridelen vil knyttes opp til hvordan ansatte i NAV kan bygge relasjon basert på tillit med brukere som er i ulike livskriser; denne informasjonen er basert på funnene fra artiklene. Videre vil de viktigste hovedargumentene drøftes.

### 5.1 Relasjonens betydning for endringsprosessen

Natland et al., (2020) refererer til tidligere forskning som viser at kvaliteten på relasjonen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker er av stor betydning; desto bedre relasjon det er mellom partene, desto bedre er effekten og utbyttet av hjelpen som ytes. Forskningen kan anses som en bekreftelse på at relasjonen som dannes mellom sosialarbeider og bruker som henvender seg til nav, er av stor betydning for en vellykket endringsprosess, og ikke minst for å avklare riktig bistands- og oppfølgingsbehov, noe som igjen vil føre til selvhjelp og mestringsfølelse.

Natland et al., (2020) sin artikkel har undersøkt hvorfor en god relasjon mellom tjenesteyter og tjenestemottaker står så sentralt i endrings- og kvalifiseringsprosesser. Ettersom studien viser at en god relasjon kan knyttes til gode erfaringer og en opplevelse av hjelpsomhet, kan en anta at brukere som blir tildelt en saksbehandler i NAV som de anser som lite hjelpsom og som de ikke oppnår en god relasjon med, vil føre til en lite vellykket endringsprosess og feil avklaring i forhold til nødvendig bistand behov for oppfølging; en kan anta at det også dermed vil skade selvhjelpsprosessen og svekke mestringsfølelse. Dette kan knyttes opp til Roger sin relasjonsteori, der det er tre elementer som må ligge til grunn i en relasjon slik at hjelpen som gis kan bidra til forandring. Det ene elementet er empati. Funnene til Natland et al., (2020) viser at empati er høyst nødvendig og av stor betydning for det relasjonelle arbeidet; dette skaper trygghet noe som er et nøkkelement for å oppnå en god relasjon. De to andre elementene i Roger sin teori er at for å oppnå en god relasjon så er det nødvendig at mottaker får en følelse av å ha bli møtt med respekt, og det siste elementet er at tjenesteyter er genuin/ autentisk i relasjon til bruker (Eide & Eide, s.125).

Kandidatnummer: 3093

Funnene til Netland et al., (2020) støtter også denne delen av Roger sin teori; ifølge studiens funn er det å føle at man blir møtt med respekt og at sosialarbeider genuint bryr seg, fundamentale nødvendigheter for å kunne bygge en god relasjon og dermed oppnå en vellykket endringsprosess. Funnene i studien øker reliabiliteten til Roger sin teori. Nerdrum (gjengitt i Eide & Eide, 2005, s.128) argumenterer imot denne teorien ved å påpeke at elementene er nødvendig, men ikke nok, og påstår av vedkommende vil ha et større behov for å bli lyttet til og bli tatt godt imot. En kan videre argumentere for om det å «bli lyttet til» kan anses å være det samme som å være «genuin/autentisk i relasjon til bruker». En kan anta at det ikke er mulig å virke genuin dersom en ikke lytter til bruker, og en kan ikke lytte til bruker i høy nok grad dersom man ikke er genuin i arbeidet man gjennomfører.

Relasjonskompetansen er sammenfattende, og kompetansekravene endrer seg underveis i kontaktforløpet med bruker. Fra å starte med å etablere en relasjon, til å vedlikeholde den relasjonen, og videre opprettholde den over tid og til slutt være i stand til å avslutte relasjonen på en god måte. Relasjonskompetansene omhandler blant annet å kjenne seg selv, å forstå den andre sine opplevelser og å forstå hva som skjer i samspill med den andre. På den måten vil en kunne legge til rette for en god relasjon som er av god kvalitet og som fører til at det skapes utvikling og endringer i brukernes sitt liv. Å være bevisst over egne opplevelser og forstå hva som skjer i samspill med andre, vil skape en bedre kommunikasjon mellom bruker og sosialarbeider i forhold til hva sosialarbeider må følge av regler og rutiner. Dette vil igjen skape tillitt mellom partene og øke brukernes forståelse av den profesjonelle relasjonen (Netland et al., 2020).

Ifølge studiens funn (Netland et al., 2020) er tillit en av nøkkelementene for hjelpsomme relasjoner. Det relasjonelle forholdet mellom sosialarbeider og bruker er sentralt i NAV for å få til endringsarbeid sammen med brukeren (Røysum 2012, 59). På lang sikt vil det være viktig at sosialarbeider vektlegger opparbeiding av tillit hos bruker, både for å kjenne bruker og brukers situasjon, men også for at bruker skal få tillit til systemet og relasjonen (Røysum, 2012, 59). Når en sosialarbeider arbeider med det relasjonelle forholdet til bruker, skal vedkommende også jobbe i tråd med de yrkesetiske prinsippene. Respekt for enkeltindividet som handler om enkeltindividets frihet, selvbestemmelse og livsverdier, og mulighet for mestring av og kontroll over eget liv, kommer til uttrykk gjennom sosialarbeiderens arbeid

Kandidatnummer: 3093

med å bli kjent med bruker og brukers situasjon (Eide & Skorstad 2013, 184). På samme måte kommer prinsippet om et helhetssyn av mennesket til uttrykk ved at sosialarbeideren ved NAV burde vurdere brukerens situasjon sammen med tilbud i andre instanser som kommunen, brukerens ressurser og historikk, og samarbeider med brukeren og ulike deler av hjelpeapparatet om et helhetlig tilbud (Eide & Skorstad 2013, 186).

Konfidensialitet og taushetsplikt er både forankret i forvaltningsloven og gjennom de yrkesetiske prinsippene. De er nødvendige prinsipper å overholde for å skape trygghet og tillit til brukerne og verne om deres rettssikkerhet (Eide & Skorstad 2013, 189). I NAV handler dette om at brukerne skal være trygg på at informasjon som blir frigitt blir behandlet på en rettmessig måte, og ikke misbrukt. For mange brukere er den profesjonelles konfidensialitet og taushetsplikt avgjørende for å ta kontakt med NAV. Sosialarbeider kan ved å utøve god yrkesetikk bidra til å redusere opplevelsen av skam og nedverdiggelse som mange brukere føler på; taktikker som dette kan skape tillit og opplevelser av hjelpsomme relasjoner (Netland et al., 2020).

## 5.2 Relasjon og NAV-reformen

At relasjon er av betydning for arbeidet videre, kan anses å bli bekreftet i også Lundberg og Syltevik (2013) sin artikkel. I studien ble det undersøkt hvordan brukere erfarte Nav i reformperioden. Funnene viste at mange av brukerne som henvendte seg til NAV erfarte det statlige organet som blant annet en kompleks og byråkratisk organisasjon, med mangel på kompetanse samtidig som det ble dannet ustabile relasjoner. NAV-reformen som ble vedtatt i 2005 skulle ha brukere i fokus. Endring i organiseringen skulle føre til at brukere som henvendte seg til NAV skulle motta en helhetlig bistand, og målet skulle være at brukerne kom i arbeid. Lundberg & Syltevik stiller spørsmål i forhold til opplevelsen av hvordan den første kontakten brukere hadde med NAV etter reformen i 2005.. Studiens funn støtter også egne erfaringer som ansatt i NAV.

Førstekontakten brukere har med NAV oppleves ikke alltid som positiv. Endringen innad organisering i NAV har ført til at de tidligere arbeidsoppgavene sosialarbeidere har hatt i

Kandidatnummer: 3093

lokal-kontoret har blitt flyttet over til spesialiserte enheter; dette for å effektivisere og skape mer tid til oppfølging av brukere (Andreassen & Fossestøl 2011, s.22). Eksempel på dette kan være at oppfølging av bruker og behandling av AAP søknader gjøres lokalt i NAV kontorene, mens beregning av ytelse og utbetaling skjer av NAV- arbeid og ytelse. Dette fører til situasjoner der brukere henvender seg til NAV lokalt med spørsmål om eksempelvis grunnlaget for beregning av ytelse. De må derimot kontakte NAV- Arbeid og ytelse, eller kontaktsenter for å få svar på sitt spørsmål. En sosialarbeider/veileder skal heller ikke svare på spørsmål som tilhører et annet NAV-felt grunnet mangel på kompetanse (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015, s.8) Fra bruker sitt perspektiv kan dette virke som komplekst og byråkratisk, og ikke særlig tilrettelagt for brukeres behov, noe som støtter funnene til Lundberg & Syltevik (2013). Ifølge deltakerne i studien blir NAV ansett som komplekst og lite enhetlig. Brukerne anså forholdet til NAV som ustabil; mangel på kommunikasjon blir presentert som en av årsakene til dette. Dersom en anerkjenner de 10 kommunikasjonsferdighetene som er referert i Eide & Eide (2008), er det forståelig at dårlig kommunikasjon skaper en ustabil relasjon. Noen av ferdighetene er å kunne lytte, observere, fortolke signaler, og å skape gode og likeverdige relasjoner i tillegg til å møte den andres behov og ønsker på en god måte (Eide & Eide, 2008, s.23). Gode kommunikasjonsferdigheter vil dermed være viktige i byggingen av en god relasjon for å oppnå en vellykket endringsprosess og dermed for å oppnå mestringsfølelse; dette støtter også funnene til Netland et al., (2020) i forhold til relasjonens betydning for en vellykket endringsprosess.

Kommunikasjon i NAV handler om hvordan sosialarbeider møter bruker, måten en stiller spørsmål på og hvordan man lytter og gir informasjon. God kommunikasjon er en viktig faktor og vil kunne resultere i å kunne gi brukere riktig hjelp, bistand og oppfølging. Skal sosialarbeider kunne hjelpe brukere som kan ha helseutfordringer, økonomiske-, rus- og psykiske problemer er det viktig at vedkommende er en god lytter. Dette krever at en har ro, konsentrasjon, tålmodighet, innlevelse, nysgjerrighet samt lyst og tid å lytte som vil resultere i at en får forståelse og ser personen i situasjonen. (Berg et al., 2015, s.19).

Mennesker kan oppleve frustrasjon når de ikke føler seg sett, hørt eller anerkjent. En kommentar fra deltakerne i Lundberg & Syltevik (2013) sin studie var:

Kandidatnummer: 3093

«Det er jo sånn at vi må trekke kølapp for å få kølapp. Når min saksbehandler har gjort sin jobb, så skal forvaltningen gjøre sin. Og forvaltningen får en ikke snakke med. De krever en fullstendig søknad, og gjør ikke noe før alt er klart. Det samarbeidet som skulle fungere – fungerer ikke i det hele tatt.»

«På sentralbordet har de ingen informasjon å gi en om det ikke har kommet et ferdig vedtak. Denne 48 timers-garantien fungerer ikke. Jeg har ringt, men jeg får ikke kontakt med saksbehandleren ...»

Utsagn som dette gir et inntrykk av frustrasjonen brukere kan oppleve i sitt første møte med NAV. Relasjonen kan oppleves som negativ og krenkende; denne krenkende følelsen kan knyttes til Honneth sin teori om anerkjennelse, mer spesifisert den rettslige sfæren; bruker vil føle at de ikke mottar de tjenestene og informasjonen som de mener de har krav på. Bruker vil oppleve av de ikke blir hjulpet og kan oppleve NAV som et byråkrati hvor en opplever å være i kontakt med mange veiledere/avdelinger uten at NAV som institusjon har kontakt seg imellom; funnene til Lundberg og Syltevik (2013) støtter denne teorien. Anerkjennelsespraksis på individnivå omhandler det personlige møte mellom bruker og sosialarbeider og det «å se den enkelte». Hvordan de ansatte ved NAV møter og behandler brukere kan anses som anerkjennende praksis på system-nivå (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.102).

En annen deltaker i studien beskrev en av sine dårlige opplevelser med NAV:

Ved at han etter en lang periode med vente tid etter å ha blitt søkt inn på forskjellige tiltak for å komme seg i arbeidsrettet aktivitet plutselig fikk 2 tilbud samtidig. Han kunne ikke delta på det tiltaket som heter Jobbklubb og ønsket å utsette. Ha møter opp på avdeling som har søkt han inn til dette tiltaket og blir henvist tilbake til NAV lokal kontoret som sender han tilbake igjen. Det ender med at den første saksbehandlerne utsetter kurset og bruker unngår å få sanksjon ved ikke deltakelse i avtalt aktivitet.

Her kan en se og forstå at relasjonen kan oppleves asymmetrisk fra bruker sin side slik Skau (2013, s.31) og Levin (2015s.42 ) forklare. Bruker og sosial arbeider har avtalt aktiviteter som skal bidra til at bruker får kompetanse og kan komme seg ut i arbeid. Disse aktiviteten er avtalt med NAV, ved å ikke delta kan bruker utsett for sanksjoner som er miste en dag med

Kandidatnummer: 3093

utbetaling av ytelse eller at ytelsen stanses helt. Dette kommer fram i folketrygdloven § 11-7 og 11-8 om aktivitetsplikt. Da situasjon som har oppstått ikke er brukers feil, burde veileder selv kunne være i stand til å fikse dette når bruker henvender seg om problemstilling slik at han unngår sanksjonen som er satt. En kan tydelig se dette som en situasjon hvor veiledere ikke er lytter til bruker og oppfatter ikke alvorret i situasjon. Veileder ansvarsfraskrivelse eller mangel på kompetanse kommer tydelig fram i dette bilde ved at bruker blir sendt videre til andre. Det hele ender med at bruker igjen må ta kontakt med samme veileder som tilslutt bistår bruker og utsetter dette kurset. Hadde ikke bruker selv tatt ansvaret for å rette dette opp vil det være han som satt igjen med konsekvensen.

Her kan en tydelig se «makten» en veileder har gjennom spenningsfeltet som oppstår mellom det å hjelpe og kontroller, og konsekvensen dette kan få når en ikke lyttet aktiv til bruker sitt problemstilling. Relasjonen her vil oppleves asymmetrisk, ustabil, krenke og belaste for brukeren som vil sitte igjen med følelsen av mistro og lite tillit til veileder, og oppleve at de og må sjekke alt selv (Arbeids- og velferdsdirektoratet, Rapporten, s.65) for å unngå konsekvensen en dårlig relasjon kan ha.

### 5.3 Møtet mellom sosialarbeider og bruker

Studien til Riis-Johansen et al., (2020) dokumenterer hvordan det å analysere språklig praksis i brukermøter kan føre til kunnskapsbidrag som vil være nyttig iblant annet møter mellom sosialarbeider og bruker. Artikkelen gir også innsikt i hvordan samspillet mellom veileder og bruker kan påvirket deltakelse og innflytelse i møtet. Nøkkelement for deltakelse og innflytelse, er brukermedvirkning og Empowerment. En viktig forutsetning for å praktisere brukermedvirkning er å forstå bruker sitt perspektiv. En av de største hindringene i brukermedvirkning er sosialarbeiderne, ettersom de kan sette søkelys på egen problemforståelse og selv vurdere hva som behøves for å oppnå endring. Det kreves derfor stor faglig integritet og trygghet for å la brukere få mest mulig innflytelse i arbeidet.

Kandidatnummer: 3093

Brukermedvirkning vil kunne bidra til endring hos fagfolks problem- og løsningsforståelse som ligger til grunn for deres yrkesutøvelse (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s 108). Selv om det ideelle er at bruker skal oppleve mest mulig innflytelse i arbeidet og bidra til endring, vil NAV-veilederen/sosialarbeideren som profesjonell ha betydning for hvordan brukermedvirkningen kan foregå (Riis-Johansen et al., 2020). Empowerment kan anses som en prosess og et mål i seg selv hvor bruker får mulighet til å ta i bruk sine egne ressurser; dette kan også være et mål for bruker i tillegg til prosess. Mobilisere og ta i bruk egne ressurser vil kunne bidra til at den enkelte kommer ut av vanskelig livssituasjoner (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.104). Det er sosialarbeideren sin oppgave å tilrettelegge for at myndiggjøring er mulig, men også være klar over at bruker selv må ta tak i og være aktiv i sin myndiggjøringsprosess (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.105) Riis-Johansen et al., (2020) påpeker at en aktivt deltakende bruker og involverende veiledningssamtaler hvor brukers ressurser tas i bruk er viktige, men at dette ikke er like lett å oppnå i praksis som i teorien.

Artikkelen til Stenbrenden et al., (2018) er en annen studie som har undersøkt møtet mellom veileder/sosialarbeider og bruker; de forholdt seg kun til kvinnelige brukere. Betydning av relasjon med sosialarbeider i rehabiliteringsprosessen ble studert, og resultatene viste at anerkjennelse er et sentralt element i rehabiliteringsprosessen til kvinnene (Stenbrenden et al., 2020). Studien refererer til Honneths teori om anerkjennelse og deltakerne beskriver den viktige rollen veilederne hadde i prosessen med tilbakeføring i arbeid.

I NAV-reformen ble nye verktøy og virkemidler utviklet, med mål om å hjelpe flere i arbeid eller til å bli værende i arbeidslivet. Kvalifiseringsprogrammet (KVP) var en ny ordning som skulle gi bistand til å komme i arbeid og samtidig gi meningsfulle aktiviteter for brukerne som ikke hadde trygderettigheter. Arbeidsavklaringspenger (AAP) var en helseytelse som erstattet rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførepensjon. AAP skulle være en inntektssikring for brukere med nedsatt arbeidsevne ifølge folketrygdloven jf. § 11-1

Grunnen til at anerkjennelse kan ha vært en viktig faktor i relasjonsarbeidet og tilbakeføring i arbeid, er at deltakerne følte solidaritet; de følte seg verdsatt og følte at deres egenskaper og ressurser ble verdsatt og av betydning for andre (Ellingsen & Skjefstad 2015, s.99). Ved at sosialarbeider/veileder anerkjenner de følelsesmessige aspektene til bruker, kan dette øke

Kandidatnummer: 3093

brukernes trygghet og dermed blir relasjonen bedre. Prosesser, slik som rehabiliteringsprosesser, blir raskere gjennomført grunnet økt trygghet og dermed en bedre relasjon og økt mestringsfølelse.

For at en sosialarbeider skal utøve godt sosialt arbeid i møte med brukere, er det viktig å vurdere enkelte aspekter av egen væremåte og stil. En må sette seg i stand til og få en utvidet forståelse, ved å ta den vurderingen om hva det er som hindrer for eller fremmer god relasjonsutvikling, ettersom dette er en del av det å være profesjonell. Det er viktig å være oppmerksom på at man som sosialarbeider vil bli vurdert av brukeren en møter. Når brukere vurderer sosialarbeiderens væremåte og stil er det en del ting som de framhever som viktig i relasjonen. Blant annet sosialarbeiderens utseende, klær, håndtrykk, sittestilling, verbale og nonverbale atferd og hvordan man fremstår i møte med dem, respons en gir og kompetanse en har. (Røkenes og Hansen, 2012 s. 141). I møte med bruker er dette grunnet for hvorfor en sosialarbeider burde være bevisst over egen væremåte slik at den profesjonaliteten en har i arbeid en gjør kommer synlig fram. I tillegg må veileder være åpen og reflektert over hvordan egne holdninger vil påvirke bruker slik at får en god eller dårlig opplevelse av samtalen (Røkenes og Hanssen, 2012, s.179). På bakgrunn av dette har sosialarbeidere stort ansvar med tanke på relasjonen som etableres og utfallet til bistanden som bruker får. En relasjon hvor bruker opplever å bli forstått og anerkjent, aktiv lytte til, vil kunne føre til at relasjonen vokser seg sterkere. Dette vil være mulig ved å møte personen der den er, og se personen i situasjonen (Levin, 2004, s.67).

#### 5.4 Forskjeller og likheter hos artiklene

Mange av elementene i artiklene er like og studiene har mye tilfelles, men de kan også anses å være ulike på noen områder. At artiklene ikke er helt like og fokuserer på noen ulike elementer er positivt; det bidrar til et bredere perspektiv av like og ulike elementer som blant annet relasjon, hvordan sosialarbeider burde møte bruker og brukervedvirkning.

Alle artiklene omhandler brukere som har en tilknytning til NAV; dette er veldig relevant til denne oppgavens problemstilling ettersom den omhandler sosialarbeidere, brukere og NAV. Videre har alle artiklene søkelys på enten forholdet mellom bruker og veileder/sosialarbeider



Kandidatnummer: 3093

eller bruker og NAV. Studiene virker å være nokså enige i betydningen relasjon har for et godt samarbeid mellom partene.

Stenbrenden et al., (2018) vektlegger anerkjennelse som en viktig faktor for å oppnå en god relasjon; dette vektlegges også i artikkelen til Natland et al., (2020). Studien til Lundberg & Syltevik fokuserer derimot på hvordan NAV som statlig organ burde omorganisere seg og tilrettelegge for at relasjonene skal bli mindre ustabile; de fokuserer ikke på hva som er nødvendig for å oppnå en god relasjon, men heller hvordan en skal tilrettelegge for færre ustabile relasjoner mellom brukere og systemet. Gjeldende studie skiller seg fra de to andre overnevnte ettersom fokuset har blitt vektlagt på det negative; ustabile relasjoner, dårlig organisering og personavhengighet. Stenbrenden et al., (2018) og Natland et al., (2020) skriver ikke noe om dårlig organisering, men forklarer heller at de ansatte har byråkratiske prosedyrer og regler som behøver å følges. Studien til Riis-Johansen et al., (2018) fokuserte også på forholdet mellom bruker og veileder/sosialarbeider, men skilte seg noe mer fra de andre studiene ettersom hovedfokuset ble lagt på hvordan forskjellige samtaledata kan benyttes til å undersøke viktigheten av en god samtaledynamikk mellom bruker og sosialarbeider i NAV.

Kandidatnummer: 3093

## 6.0 Oppsummering/Konklusjon

I NAV er brukers tilfredsstillende viktig, da NAV står alene om å levere de type tjenesten som brukeren har behov for, (Arbeids- og velferdsdirektoratet, Rapporten, s.65) spesielt da en del av de befinner seg i vanskelige livskrisesituasjoner som har ført til at de ikke er i stand til å mestre eller bruke sine inneboende ressurser og har henvendt seg til en institusjon og fremmede mennesker for å spørre om hjelp.

Reformen i NAV har hatt brukerperspektiv i tanken når de tenkte på endring, Et annet mål som NAV reformen hadde var å kunne effektivisere saksbehandlingssystemet som skulle frigjøre nødvendig tid slik at veiledere skal kun følge brukeren sine tetter.

Brukerhistoriene som kommer fram i artikkelen bidrar til å synliggjøre hvordan møter mellom bruker og NAV fremstår, foregår og oppleves for bruker. En kan se at reformen av NAV ikke har gjort det enklere for bruker å forholde seg til NAV som organisasjon da både regelverket og organisering for mange som henvender seg til NAV oppleves som komplekst og uoversiktlig.

Det er derfor viktig med tett oppfølging og en god relasjonelle arbeid som oppstår mellom bruker og veiledere i NAV.

En kan derfor konkludere med at for å få til en god relasjon med brukeren er det viktig at bruker blir først og fremst møtt med respekt. Følelsen av å bli møtt med respekt gjør at bruker forsterker sin følelse av tillit og at de innser at veileder vil dem vel og er der for å hjelpe.

Å lytte aktivt, ha roen og være konsentrert i det bruker sier, og ha en anerkjennende framtoning av situasjonen bruker befinner seg i vil gi grunnlag for en god relasjon. Det vil også føre til at veileder får en forståelse for brukers individuelle situasjoner, men også kartlegge bistands-, og oppfølgingsbehovet til brukerne samt sette opp et felles mål i lag med brukerne som en sammen skal jobbe mot..

Når bruker føler seg trygg i omgivelsen og veileder i NAV skaper rom for brukermedvirkning vil bruker igjen kunne bygge seg opp og komme seg ut av sin utfordrende

Kandidatnummer: 3093

livssituasjon ved å ta tak i de innboene ressursene som de har. Her kan veileder være en støtte og motivere bruker ved å stille gode spørsmål, gjør det lille ekstra for å bistå bruker å finne ut av noe de lurer på, støtte dem gjennom vanskelige situasjoner som kan oppstå og være menneskelig i forståelsen av det som oppleves kompleks, utfordrende og vanskelig.

Jeg har selv erfart situasjoner i møte med bruker, hvor det å gjøre en enkel ting som å hjelpe dem finne fram til en søknad, eller sende en oppgave til forvaltning hvor bruker blir prioritert, eller selv å undersøker og finne ut på vegne av bruker har resultert i en god relasjon og at bruker sin tillit til meg er mer framtrepende.

Ved å ta utgangspunkt i teoriene til Honneth, Rogers og Nordrum, samt resultatene på artiklene vil en tydelig kunne se hvordan og hva en veileder må tilrettelegge for å få til gode møter;

Anerkjennelse, aktiv lytting, det å genuint bryr seg, å bli tatt i godt i mot; respekt og forståelse for bruker og den vanskelig situasjon de befinner seg er oppskriften som skal til for å få til en god relasjon som bygger på tillit som vil føre til myndiggjøring av bruker og måloppnåelse. For en god relasjon er det viktig for bruker også å forholde seg til en saksbehandler eller minst mulig folk innad i NAV, da det å gjenfortelle sin situasjon og møte hele tiden nye mennesker oppleves å være en belastning. Dette er dessverre noe NAV ikke vil kunne klare tilrettelegge på grunn av måten NAV er organisert, og at de ansatte i NAV lik alle andre er mennesker som slutter, blir syke etc.

Som sosialarbeider/ veileder er det viktig at en er obs på sine holdninger i møte med bruker, non-verbale kommunikasjon og væremåte og den asymmetriske forholde når det gjelder maktforholdet.

Bruker tar en vurdering av dette fra og med første øyeblikk de møter deg det er derfor viktig at det ytre sammensvare med det indre som er at en veileder alltid vil sin brukers beste. En må være klar i sin formidling, språk og kroppsbruk, kommunikasjon og obs på at det er en kort vei mellom å ha en god relasjon og en relasjon som oppleves krenkende.

Det er ikke alltid slik at selv om du som veileder tilrettelegger for en god relasjon ved å aktiv lytte, anerkjenne brukers opplevelser og ta i bruk brukervedvirkning at det mottas slik av den

Kandidatnummer: 3093

andre parten. Dette kan ha mye å gjøre med hvordan bruker ser på NAV som institusjon, tidligere opplevelser, veileder sin væremåte og holdninger. En må derfor jobbe aktivt med seg selv og relasjonen for at bruker skal oppleve relasjonen med sin veileder som positivt, føle seg respekter og ivaretatt.

Som veileder i NAV har jeg selv vært i situasjoner hvor jeg har møtt bruker som med rett kan si at de ikke har blitt ivaretatt, respektert eller anerkjent. Det har derfor vært viktig for meg fra dag en at alle brukerne jeg følger opp skal føle seg trygge på at jeg gjør en jobb men hensynn til deres beste og som skal støtte deres prosess i NAV gjennom respekt, anerkjennelse og brukermedvirkning.

En ser at kun på den måten vil endringsprosessen være god og gi fruktbare resultater. Dette gjør jeg ved å gjøre det lille ekstra på vegne av min bruker, ta noen utfordringer og gi muligheter med utgangspunkt i brukers beste. Er det en ekstra belastning? Jeg kan med hånd på hjerte si at ja det er det, er det verdt, så absolutt. Dette er grunnen for at jeg valg den utdanningsretningen innen sosialt arbeid, da jeg ønsker de menneskene jeg jobber for og med skal føle seg ivaretatt, respektert, anerkjent og at på grunn av dette så vil det føre til at et menneske der ute i verden i en vanskelig situasjon får et smil rundt munnen og en lettelse i en allerede så vanskelig situasjon.

Kort sakt konklusjonen er at det er viktig for sosialarbeider/veileder å møte bruker med respekt, anerkjennelse, å aktivt lytte, være menneskelig og sette seg inn i bruker si situasjon og opplevelser, gi rom for brukermedvirkning og mestring. Resultata vil være en god relasjon basert på tillit til deg som veileder men også økt selvtillit, selvaktelse og selvverdsettelse (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.99).

Et passende sitat for å avslutte dette er;

*«Folk vil glemme det du sier, og glemme det du gjør, men de vil aldri glemme den følelsen de satt igjen med etter å ha møtt deg»* (Maya Angelou, gjengitt i Skau,2017 s. 32)

Kandidatnummer: 3093

## 7.0 Referanser

Aamodt, L. G. (2003). Sosialt arbeid og anerkjennelse. En problematisering av grunnlagstenkningen i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid*, 23(3), 154-161.  
[https://www.idunn.no/nsa/2003/03/sosialt\\_arbeid\\_og\\_ankjennelse\\_en\\_problematisering\\_av\\_grunnlagstenkningen](https://www.idunn.no/nsa/2003/03/sosialt_arbeid_og_ankjennelse_en_problematisering_av_grunnlagstenkningen) 7\*

Andreassen, T.A. & Fossetøl, K. (2011). Innledning – Organisasjonsendring som velferdsreform. I T.A. Andreassen & K. Fossetøl (Red.), NAV ved et veiskille (s.13 – 27). Oslo: Gyldendal Akademisk

Arbeids- og sosialdepartementet. (2014). Brukernes møte med NAV. Hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/asd/dokumenter/2014/rapporter/brukernes\\_mote\\_med\\_nav\\_delrapport\\_fra\\_ekspertgruppe.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/asd/dokumenter/2014/rapporter/brukernes_mote_med_nav_delrapport_fra_ekspertgruppe.pdf)

\* 37 – 64 (27 sider)

Arbeids- og sosialdepartementet. (2015). Et NAV med muligheter – bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet. Hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav\\_9.4.15.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav_9.4.15.pdf)\* 87 - 116, 142 – 144 (31 sider)

Arbeids- og sosialdepartementet. (2016). NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet (Meld. St. 33 (2015 -2016)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/> \* (83 sider)

Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2017). Utvikling av NAV-kontor - større handlingsrom og ansvar. Hentet fra <https://www.ks.no/contentassets/31f0366eaf594b2fb75f0c1f711fbdf7/rapport-om-storre-handlingsrom-i-nav-kontoret-2016.pdf> \* (52 sider)

Kandidatnummer: 3093

Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2018) Årsrapport 2018. Hentet fra

[https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/%C3%A5rsrapport/\\_attachment/547979?\\_download=true&\\_ts=16a6e31d628](https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/%C3%A5rsrapport/_attachment/547979?_download=true&_ts=16a6e31d628) \* (113 sider)

Berg, B. (2015). *Velferdsstatens sikkerhetsnett*. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C.

Chudasama, K. (2018). *Brukermedvirkning er en måte å konkretisere sosialt arbeid på*.

Hentet fra <https://fontene.no/fagartikler/brukermedvirkning-er-en-mate-a-konkretisere-sosialt-arbeid-pa-6.47.576353.d9ccf95aa2>

Chudasama, K. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Oslo:

Universitetsforlaget.

Dalen, M. (2013). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo:

Universitetsforlaget. S.13-22\*

Dalland, O. (2017) *Metode og oppgaveskriving*. (6.utgave). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS  
S.19-34,51-61,63-93,95-120.235-242\*(96 sider)

Det store norske leksikon. (2018, 19. oktober) *Bruker*. Hentet 20.februar.2021

fra <https://snl.no/bruker>

Det store norske leksikon. (2018, 11.oktober). *Sosialarbeider*. Hentet 20.februar 2021 fra

<https://snl.no/sosialarbeider>

Eide, H. & Eide, T. (2004). *Kommunikasjon i praksis; relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Eide, H. & Eide, T. (2007). *Kommunikasjon i relasjoner; samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kandidatnummer: 3093

Ellingsen, I. T. & Skjefstad, N. S. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red). *Sosialt arbeid: En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget.

Erlandsen, R. (2021, 10. februar). *Kriser*. Hentet fra 15.februar 2021  
<https://www.lommelegen.no/psykisk-helse/artikkel/kriser/69059214>

Fellesorganisasjonen. (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeider*. Hentet 8.mars 2021 fra  
<https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1548957631/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>  
**S.3-15**

Halvorsen, G. S. (2011). *Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende: En studie i forståelsens og anerkjennelsens betingelser og utviklingsmuligheter* (Doktoravhandling). Universitetet i Nordland, Bodø. Hentet fra <https://core.ac.uk/download/pdf/52060658.pdf>

Helgesen, L. A. (2013). *Menneskets dimensjoner: Lærebok i psykologi*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.

Helsedirektoratet (2017, 17.oktober). *Brukermedvirkning*. Hentet 5.mai 2021 fra:  
<https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>

Jensen, P. & Ulleberg, I. (2011). *Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Jenssen, A. G. (2009). *Brukermedvirkning i sosialtjenesten: En studie av sosialarbeiderens perspektiv* (Doktoravhandling, NTNU i Trondheim). Hentet 5.april fra  
<https://napha.no/multimedia/1861/Brukermedvirkning-i-sosialtjenesten-2009.pdf> **S.1-254\*\***

Kleppe (Red.). *Sosialt arbeid; en grunnbok* (s. 65 – 79). Oslo: Universitetsforlaget.

Kokkin, J. (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget AS. **S.17-42, 117-157, 199-224, 225-255\***

Kandidatnummer: 3093

Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget (s.87-100.)

Natland, S., Bjerke, S. & Torstensen, T. B. (2019). Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning*, 12(1), 17-29. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/jeg-fikk-blankpusset-hapet-om-at-jeg-hadde-en-framtid-6.19.669439.9767778e26>

Normann, S. (u.å.). *Er det rom for sosialt arbeid i BUP?* Hentet 26.februar 2019 fra <https://www.fo.no> **S.125-135\***

Organisasjonskart av NAV hentet 08.05.2021 fra <https://docplayer.me/5929592-Revisjonsplanen-grunnlaget-for-internrevisjonens-aktivitet.html>

Røkenes, O.H. & Hanssen, P.H. (2006). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.

Røysum, A. (2012). *Sosialt arbeid i nye kontekster. En studie om sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen*. Doktorgradsavhandling, Høgskolen i Oslo og Akershus. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.

Shulman, L. (2005). *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal

Skau, G. M. (2015). *Gode fagfolk vokser; Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. Latvia: Cappelen Damm AS

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp; Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4.utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Store Norske Leksikon. (2020). *Relasjon*. Hentet 20.04.21 fra <https://snl.no/relasjon>

Støren, I. (2013) *Bare søk! – Praktisk veiledning i å skrive litteraturstudie* (2.utg.). Oslo: Cappelen Damm Akademisk. \* (71 sider)



Kandidatnummer: 3093