

# **BSOBAC 3- Bacheloroppgave med forskningsmetode**

Bacheloroppgave

Det relasjonelle mellom klienter og veiledere



Universitetet  
i Stavanger

**Det samfunnsvitenskapelige fakultet**

**Bachelor i sosialt arbeid**

UIS/Mai 2022

**Kandidatnummer 7184**

Antall ord: 12 122

# Innholdsfortegnelse

<b>1. INNLEDNING.....</b>	<b>4</b>
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	4
1.2 Sosialfaglig relevans.....	5
1.3 Formål med oppgaven .....	5
1.4 Presentasjon av problemstilling.....	5
1.5 Begrepsavklaring .....	6
<i>1.1.1 Relasjon .....</i>	<i>6</i>
<i>1.1.2 Sosialfaglig aktivisering.....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.3 Klient .....</i>	<i>7</i>
2.1 Biestek sine syv prinsipper .....	9
2.2 Tre forhold som har betydning for å utvikle en god relasjon .....	11
2.2.1 Væremåte.....	11
2.2.2 Empati .....	11
2.2.3 Anerkjennelse.....	12
<b>3. METODE.....</b>	<b>13</b>
3.1 Valg av metode .....	13
3.2 Litteraturstudie som metode.....	13
3.3 Datainnsamling.....	14
3.3.1 Inklusjons og eksklusjonskriterier .....	14
3.4 Studiens troverdighet.....	15
3.4.1 Reliabiliteten og validiteten.....	15
<b>4. ANALYSE AV FUNN.....</b>	<b>17</b>
4.0.1 Analysematrise .....	17
4.1 Presentasjon av resultater .....	21
4.1.1 Interaksjon med brukere i Nav! .....	21
4.1.2 Aktivitetspliktens innside og utside .....	22
4.1.3 Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere – forutsetning for å sikre overgangen til arbeid.....	22
4.1.4 Sterke møter .....	23
<b>5. DISKUSJON AV FUNN .....</b>	<b>25</b>

<b>5.1 Individuell tilpasning av tiltak</b> .....	25
<i>5.1.1 Veiledernes ansvar</i> .....	25
<i>5.1.2 Samarbeid</i> .....	26
<i>5.1.3 Grundighet</i> .....	27
<b>5.2 Klientens selvbestemmelse og påvirkningsmulighet</b> .....	27
<i>5.2.1 Veiledernes tilstedeværelse og tilgjengelighet</i> .....	28
<i>5.2.2 Felles forståelse og deltakelse i samtalen</i> .....	29
<i>5.2.3 Følelsen av å bli hørt</i> .....	30
<b>5.3 Veiledernes væremåte</b> .....	30
<b>5.4 Anerkjennelse</b> .....	32
<b>6. AVSLUTNING</b> .....	<b>34</b>
<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>36</b>

# 1. INNLEDNING

Relasjon er ofte et ord som trekkes frem som avgjørende i sosialt arbeid. Det er fokus på hva som kan skape gode og dårlige relasjoner, men det finnes lite informasjon om hva det kreves av oss som profesjonsutøvere for å skape en fungerende relasjon. Dette kan henge sammen med at ingen egentlig vet hva som er en fungerende relasjon fordi individer er forskjellige og dermed har ulike behov. En god og fungerende relasjon i det daglige livet hvor enn har relasjoner til andre yrkesutøvere vil være noe annet enn en klient-veileder-relasjon. Forklaringen på dette er at det er en prinsipiell forskjell mellom relasjoner i sosialt arbeid sammenlignet med andre yrker hvor utøveren har med mennesker å gjøre. I yrker som tannlege, lærere og dommere kan en god relasjon være ønskelig, men den er ikke nødvendig for utførelsen av arbeidet (Biestek, 1972, s.22). I sosialt arbeid er relasjonen vesentlig for å få til en sosialfaglig aktivisering av klienten. Hva den sosialfaglige aktiviseringen innebærer vil derimot variere basert på individuelle forutsetninger og hvilket tiltak eller hvilken aktivitet som passer til den enkelte klient. Samtidig som det settes søkelys på at det skal skapes gode relasjoner for å få flere i arbeid og færre på trygd så hører enn ofte at nav er rammet av høy arbeidsbelastning, knapphet på ressurser og virkemidler. Dette skaper et press på veilederne hvor de må prioritere hva de fremhever i møte med sine klienter for å fremme målet om aktivisering. Hva som burde prioriteres ved relasjonsbygging og hvordan det er med på å fremme en sosialfaglig aktivisering er derfor noe jeg vil komme tilbake til i løpet av oppgaven.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Interessen min for dette temaet fikk jeg i løpet av min praksisperiode hos Nav. Som saksbehandler på økonomisk sosialhjelp måtte vi lese hva veileder hadde kommet frem til i møte med klienten, for så å skrive et tilpasset vedtak til den enkelte klient.

Som saksbehandler opplevde man ikke å være i kontakt med klientene og vedtakene vi skrev kom på bestilling fra veileder. Hvordan bestillingen så ut hadde preg av hvilken veileder den kom fra. At en veileder hadde såpass mye å si for sine klienter syns jeg er spennende, men også et viktig tema. Hvordan relasjonen mellom en veileder og en klient kan være med på å påvirke livet til klienten vil jeg påstå er viktig å være klar over som profesjonsutøver.

## **1.2 Sosialfaglig relevans**

Relasjonen er blitt kalt sjelen i sosialt arbeid (Biestek, 1972, s. 22). Å arbeide sosialfaglig innebærer å jobbe i, med og gjennom relasjoner (Levin & Ellingsen, 2019, s. 112). Som sosialarbeider er noen av arbeidsoppgavene våre å forebygge og løse sosiale problemer gjere i samarbeid med klienten. For å kunne samarbeide og få til et godt samspill så skapes det en relasjon. Hvordan denne relasjonen blir utviklet og opprettholdt vil være med på å påvirke samspillet mellom hjelper og klient. Det yrkesetiske grunnlagsdokumentet for sosionomer, barnevernspedagoger, vernepleiere og velferdsvitere trekker frem møtet mellom mennesker som en yrkesetisk utfordring enn kan møte på i arbeidet. I vårt arbeid skal vi være den profesjonelle parten i en relasjon. Dette vil si at vi må være klar over vår egen væremåte, våre holdninger og verdier, og hvordan dette er med på å påvirke dem vi møter (Fellesorganisasjonen, 2019-2023, s.8-9). Som profesjonsutøvere i vårt yrke vil vi blant annet møte sårbare, frustrerte, glade, engasjerte, motiverte og umotiverte mennesker. Menneskene vi møter vil ha ulike forutsetninger, ulike mål og ulik tilgang på ressurser rundt seg. Vårt arbeid vil være å skape en trygg, forutsigbar og hjelpende relasjon på tross av hvilket menneske som møter oss. Å ha kunnskap om hva som skal til for å skape en sosialfaglig relasjon vil derfor alltid være relevant for vår yrkesgruppe. Med dette i tankene har jeg kommet frem til utformingen av min problemstilling.

## **1.3 Formål med oppgaven**

Formålet med oppgaven er å belyse et tema som sosialarbeidere må være klar over når enn arbeider med mennesker. «I arbeid med ungdom kan det enkelte ganger være helt nødvendig å bruke lang tid på å bygge opp en relasjon for i det hele tatt å ha noen sjanse til påvirke eller nå inn til den unge» (Røkenes & Hanssen, 2012, s.28). Hvordan en relasjon kan påvirke klienten positivt eller negativt vil være relevant å utforske for å belyse viktigheten av å holde seg profesjonell i yrket som sosialarbeider. Ikke alle relasjoner vil være gode, men det handler like mye om å være bevisst over dette slik at enn kan forholde seg profesjonelt og handle etter klientens beste.

## **1.4 Presentasjon av problemstilling**

«En god relasjon med klienten er nødvendig, ikke bare for å gjøre en god jobb, men også for innholdet i sosialarbeidertjenesten i enhver sammenheng» (Biestek, 1972, s.22). Innholdet i sosialarbeidertjenesten kan blant annet handle om å få til en sosialfaglig aktivisering av klienter.

Dette går ut på å finne et tilpasset tiltak eller en aktivitet som fører til at klienten unngår å havne i en passiv tilværelse og, på denne måten heller kan konsentrere seg om å komme ut i arbeidslivet. Relasjonen mellom klienten og veilederen kan påvirke målet om å få til en sosialfaglig aktivisering av klienten. For å undersøke hva som kan være en fungerende relasjon og hvordan den påvirker aktiviseringen av klienter tar jeg for meg følgende problemstilling:

Hvordan bør ulike sider ved relasjonen mellom veileder og klienten utvikles og vektlegges for å bidra til en sosialfaglig aktivisering av klienten?

For å avgrense problemstillingen tar jeg for meg fire ulike forskningsspørsmål som vil bli besvart i løpet av oppgaven. Spørsmålene er basert på hva som er med på å påvirke relasjonen og vil derfor være relevante i forhold til valgt problemstilling. Forskningsspørsmålene er formulert slik at de er med på å avgrense problemstillingen til det valgte teorigrunnet i oppgaven. Spørsmålene som vil bli besvart under funn tar for seg temaene individualisering, klientens selvbestemmelsesrett, veiledernes væremåte og anerkjennelse. Mine spørsmål vil derfor være:

- 1) Hvordan arbeider veilederne for at tiltaket skal passe til hvert enkelt individ?
- 2) Hvordan er klienten med på å påvirke i sin egen sak?
- 3) Hvordan kan væremåten til veilederen påvirke relasjonen?
- 4) Hvordan arbeider veiledere for at klientene skal føle seg ivaretatt?

## **1.5 Begrepsavklaring**

En begrepsavklaring er en redegjørelse som skal hjelpe leseren til å forstå argumentasjonen i diskusjonsdelen (Støren, 2013, s. 34). Her har jeg tatt for meg de begrepene som jeg mener vil være relevante for å få en forståelse av min problemstilling.

### ***1.1.1 Relasjon***

«Klient-sosialarbeider-relasjonen er den dynamiske interaksjon av holdninger og emosjoner mellom sosialarbeideren og klienten med den målsetting å hjelpe klienten til å oppnå en bedre tilpasning til omgivelsene» (Biestek, 1972, s. 17). Klientene vurderer og snakker om oss til

omgangskretsen sin så derfor er det vårt ansvar som fagfolk å legge til rette for at klienter opplever relasjonen som god og utviklingsfremmende (Røkenes & Hanssen, 2012, s.180).

En relasjon kan oppfattes som både god og dårlig. En god relasjon innebærer at ikke alt er ren harmoni, men at relasjonen tåler utfordringer, tilbakemeldinger og beslutninger uten en dømmende holdning (Chudasama, 2017, s.130). I denne oppgaven vil relasjonen handle om den relasjonen som utspiller seg mellom kleint og sosialarbeider. I vårt daglige liv inngår vi i flere relasjoner, men i denne sammenhengen er det den sosialfaglige relasjonen som er fokuset og ikke hvilken som helst annen relasjon som mennesker er en del av. «Sosialarbeideren og klienten er like som mennesker, men i behandlingssituasjonen er sosialarbeideren den som gir hjelp, mens klienten er den som mottar hjelp» (Biestek, 1972, s. 13).

### ***1.1.2 Sosialfaglig aktivisering***

Stortingsmeldingen (Meld. St.33 (2015-2016)) *Nav i en ny tid – for arbeid og aktivitet* legger frem det å ha en jobb, personlig utvikling, stabil inntekt og deltakelse på en sosial arena som overordnede mål i arbeids- og velferdspolitikken. Sosialfaglig aktivisering vil dermed være med å underbygge målet om at flest mulig skal kunne delta i arbeidslivet. Den sosialfaglige aktiviseringen kan være ulike tiltak og arbeidsfremmende aktiviteter hvor målet er at klienten skal bli motivert og forberedt på arbeidslivet i nærmeste framtid. Nav skal være med å tilrettelegge for en mer helhetlig bistand og oppfølging av klienter for å styrke målet om flere i arbeid og færre på trygd slik som arbeidslinja står for. «Arbeidslinja innebærer at det oftest skal lønne seg å arbeide, eller være i et tiltak framfor å motta økonomisk sosialhjelp» (Solstad, 2018, s.146). I denne oppgaven vil all sosialfaglig aktivisering bli betegnet under dette begrepet siden problemstillingen handler om det relasjonelle og ikke nødvendigvis konkret hvilket tiltak eller aktivitet det fører til.

### ***1.1.3 Klient***

I det yrkesetiske grunnlagsdokumentet for sosionomer blir klient, bruker og pasient definert som en person som mottar helse- og sosialfaglige tjenester (Fellesorganisasjonen, 2019-2023, s.3). Begrepene klient og bruker kan brukes om hverandre når det er snakk om de sosialfaglige tjenestene. I denne oppgaven blir begrepet klient benyttet for å støtte opp om hva som kommer frem i teoridelen.





## **2. TEORI**

I dette kapitlet presenterer jeg to teorier om relasjoner som vil være relevante for å kunne belyse problemstillingen min. Felix P. Biestek presenterer syv prinsipper som han mener er sentrale momenter i klient-sosialarbeider-relasjonen (Biestek, 1972, s.21). For å forstå hva som er nyttig i en relasjon fra flere perspektiver har jeg valgt å ta for meg Røkenes og Hanssen sine tre forhold som de mener har betydning for å utvikle en god relasjon. På denne måten blir synet på relasjon belyst fra et eldre og et nyere perspektiv.

### **2.1 Biestek sine syv prinsipper**

Biestek presenterer sine syv prinsipper slik at de ikke kan skilles fordi det ene vil nødvendigvis forutsette det andre. Han strekker seg dermed så langt og sier at hvis ett prinsipp mangler, så vil det si feil og et brudd ved hele relasjonen. Prinsippene er av betydning både for sosialarbeideren og klienten (Biestek, 1972, s. 21). Nedenfor vil jeg ta for meg de syv prinsippene slik at enn får en forståelse for hva de ulike prinsippene innebærer ut fra Biestek sitt synspunkt.

Biestek sitt første prinsipp, individualisering er basert på menneskeretten til å være et individ og til å bli behandlet som et individ med sine personlige egenskaper (Biestek, 1972, s. 28). Dette prinsippet tar sikte på at sosialarbeidere ser klientene som et selvstendig individ og hjelper individet ut ifra hens forutsetninger. Problemet til klienten skal ses på som spesielt og hjelpen som gis skal være basert på situasjonen og forutsetningene som er til stede rundt klienten. Bare når klienten føler seg godtatt som et spesielt individ og føler at hans problemer blir forstått, vil han være i stand til å gå inn i en relasjon som er til hjelp (Biestek, 1972, s.29).

Hensiktsmessig uttrykk for følelser handler om at sosialarbeidere er lydhøre og tar hensyn til klienten sin måte å uttrykke sine følelser på. Det handler om at klienten skal føle at hen kan fortelle sin historie på sin måte, at sosialarbeideren opplever klientens følelser som viktige, at sosialarbeideren ikke bortforklarer dem og at sosialarbeideren ikke dømmer klienten for hans negative følelser (Biestek, 1972, s.39). Igjenom å akseptere klienten og vise at følelsene hans har betydning så åpner man opp for klientens synspunkter i avgjørelser knyttet til ens eget liv og det skaper muligheter for å utvikle en dypere relasjon.

«Det kontrollerte følelsesmessige engasjement er sosialarbeiderens sensitivitet for klientens følelser, forståelse for dem og en hensiktsmessig respons på dem» (Biestek, 1972, s.45). Dette

prinsippet stiller sterke krav til sosialarbeideren sine evner til å kommunisere med brukeren på. Sosialarbeideren må være til stede i samtalen og respondere på det som er nødvendig for å opprettholde relasjonen.

«Akseptering er et handlingsprinsipp der sosialarbeideren persiperer og behandler klienten som han er» (Biestek, 1972, s.61). Sosialarbeideren skal fremme en aksepterende holdning slik at klienten føler seg akseptert for sine positive og negative sider. Aksepteringen skal føre til at sosialarbeideren forstår klienten som hen er og tanken er at dette vil føre til at behandlingsprosessen blir mer effektiv (Biestek, 1972, s.62). Her kan sosialarbeidere oppleve at klienten prøver å teste reaksjonene for å se hvor mye sosialarbeideren klarer å akseptere. Her er det viktig at sosialarbeideren aksepterer det ubehagelige og viser at de setter pris på klienten sitt ønske om å dele både det som er positivt og negativt.

Det femte prinsippet handler om at sosialarbeideren ikke skal fremme en dømmende holdning. Sosialarbeideren skal ikke dømme om klienten er skyldig eller uskyldig. Klientens sine holdninger, normer og handlinger må evalueres. Klienten skal bli gjort ansvarlig for de problemene som enn har, selv om årsakene ligger i omgivelsene eller i hens personlighet (Biestek, 1972, s.74). Sosialarbeideren skal oppføre seg profesjonell noe som vil si at enn ikke trenger å være enig i valgene til klienten, men enn skal fremme en ikke – dømmende holdning. Det vil si at sosialarbeideren skal forsøke å sette seg inn i situasjonen og få en forståelse for årsaken til problemene. Hvis klienten får inntrykk av at sosialarbeideren har en ikke-dømmende holdning så vil samtalen føles trygg og klienten kan føle seg trygg på at hen får fortelle sin historie på sin egen måte. Hvis sosialarbeideren klarer å fremme en slik holdning ved det første møtet så er det med på å styrke utviklingen av relasjonen (Biestek, 1972, s.80).

«Prinsippet om klientens selvbestemmelsesrett er den praktiske erkjennelse av klientens rett til og behov for å treffe sine egne valg og avgjørelser i behandlingsprosessen» (Biestek, 1972, s.84). Sosialarbeideren sitt ansvar i denne prosessen er å bidra ved å respektere retten, erkjenne behovet og hjelpe klienten med å se de tilgjengelige og hensiktsmessige ressursene som er i nærsamfunnet og iboende i seg selv. Hvordan sosialarbeideren opptrer i sin rolle rundt behandlingsprosessen er med på å vise hens holdning til klientens selvbestemmelsesrett (Biestek, 1972, s.84-85).

«Konfidensialitet vil si at opplysninger som klienten har gitt om seg selv i den profesjonelle relasjon, ikke blir bragt videre» (Biestek, 1972, s.96). For sosialarbeideren handler dette om å

oppretholde sin taushetsplikt slik at klienten skal føle seg trygg noe som igjen er med på å styrke tilliten mellom partene.

«Tilliten til sosialarbeideren utvikler seg gradvis gjennom mange små ting: at sosialarbeideren bruker blank konvolutt når han skriver til klienten på vegne av institusjonen, at bilen han bruker ved besøk i hjemmet er uten institusjonens navn, at sosialarbeideren unngår å si klientens navn høyt i et venteværelse, at en demper stemmen når en tror andre overhører samtalen» (Biestek, 1972, s. 105).

## **2.2 Tre forhold som har betydning for å utvikle en god relasjon**

Røkenes og Hanssen presenterer tre forhold som de mener har betydning for å utvikle en god relasjon. Disse forholdene blir beskrevet som vesentlige for at klienter skal oppleve møter med fagfolk som gode og utviklende. Som sosialarbeidere er det vårt ansvar at klienter opplever relasjonen som god og utviklingsfremmende (Røkenes & Hanssen, 2012, s.180).

### **2.2.1 Væremåte**

En del av det å være profesjonell er å vurdere om væremåten og stilen vår er til hinder for eller fremmer en god relasjonsutvikling (Røkenes & Hanssen, 2012, s.180). Dette innebærer at vi som sosialarbeidere må ha selvinnsikt og evne til å se oss selv utenfra. Klientene fremhever flere punkter når de forklarer hva som er viktig for selve relasjonen. De legger blant annet vekt på klærne og utseende vårt, håndtrykket, sittestillingen, vennligheten og måten vi imøtekommer dem på. Andre punkter som blir belyst er om vi er avslappet, om vi er aktiv lyttende, om vi snakker tydelig og at vi er uredde for de temaene som kommer opp (Røkenes & Hanssen, 2012, s.180-181).

### **2.2.2 Empati**

«Empati betyr innfølelse» (Røkenes & Hanssen, 2012, s.181). Det handler om å leve seg inn i den andre sine opplevelser og at vi etterspør hva som er innholdet i den andres opplevelser (Røkenes & Hanssen, 2012, s.181). «Empati er med andre ord en tilstand av sterk følelsesmessig nærhet, men også av avstand og avgrensing – en tilstand av både innfølelse med en annen og refleksjon» (Røkenes & Hanssen, 2012, s.181). Empati handler om at vi skal forstå det den andre forstår, og samtidig formidle at vedkommendes opplevelser er forståelig sett fra

et hjelper perspektiv uten at vi forsøker å forklare opplevelsen (Røkenes & Hanssen, 2012, s.184-185).

### **2.2.3 Anerkjennelse**

«I en samtale med en fagperson kan en klient oppleve seg empatisk forstått, men ikke nødvendigvis akseptert, anerkjent, bekreftet, validert og respektert» (Røkenes & Hanssen, 2012, s.190). Hanssen og Røkenes tar opp følgende punkter for å vise hva som kjennetegnes som en anerkjennende holdning:

- «Du stadfester og bekrefter den andres opplevelser, der følelsesmessige aspekter er det sentrale.
- Du formidler til den andre at den spesielle kvaliteten ved hans eller hennes opplevelser kan deles med noen.
- Du har respekt for den andres egenart. Du tolererer forskjeller.
- Bekreftelsen og anerkjennelsen må være indre opplevd og autentisk. Det fordrer både at du har et rimelig åpent og aksepterende forhold til deg selv, og at du har evne til både å være nær og ha distanse til andre» (Røkenes & Hanssen, 2012, s.191).

Som sosialarbeider vil det derfor være viktig at du i samtalen er nysgjerrig, konsentrert, engasjert og aktiv lyttende for at klienten skal føle seg trygg og ivaretatt på en god måte. Hvis sosialarbeiderne ikke er anerkjennende kan den videre dialogen i verste fall stanse opp eller så kan det føre til at klienten bare tar opp trygge tema hvor hen føler seg akseptert (Røkenes & Hanssen, 2012, s.190).

### **3. METODE**

#### **3.1 Valg av metode**

«En vitenskapelig metode er en systematisk framgangsmåte som kan eksplisiteres slik at leseren har mulighet til å følge (gjenta) undersøkelsen og nå fram til samme resultat på de premissene som er beskrevet» (Rienecker et al., 2013, s.187). Ulike spørsmål og problemstillinger kan angripes med ulike metoder. De kvantitative metodene gir data i form av målbare enheter, mens de kvalitative metodene brukes for å fange opp mening og opplevelse som ikke lar seg måle ved hjelp av tall (Dalland, 2020, s.54). «Metoden i en litteraturstudie går ut på å søke vitenskapelige originalartikler i relevante databaser, samt å vurdere disse funnene kritisk» (Støren, 2013, s 39). Hvilken metode enn velger å benytte seg av kan være basert på etiske vurderinger, hva som er praktisk gjennomførbart og hva som er tidsmessig realistisk (Dalland, 2020, s.56) «Vi sier gjerne at problemstillingen bestemmer metoden, men det er ofte slik at det er flere metoder som kan bidra til å belyse problemstillingen» (Dalland, 2020, s.197).

#### **3.2 Litteraturstudie som metode**

I denne oppgaven har jeg valgt å bruke litteraturstudie som forskningsmetode. En litterær oppgave innebærer at jeg henter data fra eksisterende fagkunnskap, forskning og teori (Dalland, 2020, s.199). Mitt tema kunne blitt belyst ved hjelp av en annen metode, men vinklingen på selve problemstillingen måtte gjerne blitt endret på hvis studien min skulle være basert på målbare enheter eller meninger bare fra en part grunnet retningslinjene. Ettersom at jeg valgte en litteraturstudie så kunne problemstillingen min bli belyst fra både en veileder, men også fra klienter sitt perspektiv. Ved å benytte seg av intervju hadde man vært forpliktet av retningslinjene og dermed bare hatt muligheten til å intervjuve veiledere. Hva som var praktisk gjennomførbart, men også tidsmessig realistisk var også med på å påvirke beslutningen min om å velge litteraturstudie. Dette var fordi det tok litt tid før tema og problemstilling var bestemt. Underveis som jeg leste meg opp på faglitteratur knyttet til relasjoner så utviklet jeg mine kunnskaper og forestillinger rundt tema. Dette førte til endring og utvikling av den opprinnelige problemstillingen i løpet av skriveprosessen.

«Grunnen til at du bør lete etter spørsmålene, er at du da lettere vil kunne finne svarene på dem – for det er svarene forskeren skal drøfte eller argumentere for og imot» (Støren, 2013, s.26). For å kunne benytte seg av de valgte artiklene har jeg derfor valgt å endre på problemstillingen slik at de artiklene som jeg har brukt lang tid på, fremdeles var nyttige i min oppgave. Ved å ta

utgangspunkt i noen artikler og basere spørsmålene mine på disse har dermed ført til mindre leting etter relevante artikler for hver gang jeg endret tema. Det har derimot også ført til en del frustrasjon for å kunne være sikker på at artiklene svarte på akkurat det jeg hadde behov for. Dette kan ha ført til at jeg gjerne har blitt litt blind på valg av artikler og at andre artikler kunne ha belyst problemstillingen på en bedre måte. Videre blir det gjort rede for hvordan jeg kom fra til de valgte artiklene i oppgaven.

### **3.3 Datainnsamling**

Ved å gjennomføre et litteratursøk så finner man den allerede eksisterende kunnskapen som er presentert i fagartikler (Støren, 2013, s.17). Min søkeprosess startet 25.januar 2022 i databasen oria. Her søkte jeg etter norske vitenskapelige artikler som var fagfelleurdert. Jeg benyttet meg av muligheten i oria til å søke i det norske fagbiblioteket, slik at enn fikk flere treff enn det som bare finnes på universitetet. I starten av søkeprosessen brukte jeg mye tid på å finne teori knyttet til tidligere problemstilling angående flyktninger og klart språk i sosialhjelpsvedtak. Etter hvert som det ikke dukket opp noe teori til dette teamet tok jeg et valg om å endre tema. På grunn av min forforståelse hadde jeg et sterkt ønske om å være innenfor et tema som er relevant på et nav kontor. Jeg tok derfor et bevisst valg om å benytte meg av søkeord som var knyttet til Nav. For å kunne sortere ut relevante artikler og unngå at det dukket opp mange treff tok jeg i bruk inklusjons- og eksklusjonskriterier. For at en annen person skal få samme resultat ved å bruke de nevnte søkestrategiene så gjør jeg rede for de valgte kriteriene i punktet under (Støren, 2013, s.38).

#### ***3.3.1 Inklusjons og eksklusjonskriterier***

Inklusjonskriterier kan være språk, publikasjonstype, aldersgruppe eller tidsrom. Eksklusjonskriterier kan være oversiktsartikler eller originalartikler (Støren, 2013, s.38). Ved hvert søk valgte jeg å avgrense resultatene fra perioden 2017-2021 slik at de relevante artiklene som dukket opp var i tråd med retningslinjene. For å unngå og lese unødvendige artikler, valgte jeg bare å lese på dem som var merket som fagfelleurdert i oria. Jeg tok også et valg om å kun fokusere på norske artikler og tidsskrifter fordi nav sin egen nettside er norsk og jeg opplevde selv at ord som ble brukt på nav ble oversatt annerledes til engelsk for at det skulle få samme betydning. På bakgrunn av min forforståelse ble det derfor kun benyttet norske søkeord i oria. Noen av søkeordene jeg startet med var brukermedvirkning, aktivitetsplikt, sosialhjelp og skjønn. 7.februar 2022 brukte jeg søkeordene aktivitetsplikt, sosialhjelp og skjønn i samme søk,

noe som førte til 13 treff. Jeg gikk grundig igjennom artiklene og valgte i utgangspunktet tre fra dette treffet som jeg skulle gå videre med i min oppgave. Ved å endre søkeordene til aktivisering og brukervedvirkning fikk jeg 18 nye treff. Her dukket den fjerde artikkelen min opp, med overskriften interaksjon med brukere i Nav. I midten av mars fant jeg ut at den ene artikkelen min ikke passet seg og jeg måtte derfor gjøre et nytt søk for å finne en mer relevant artikkel til temaet mitt om relasjoner. Siden de andre artiklene allerede var bestemt, hadde jeg en klar ide om hva den siste artikkelen måtte svare på. Søkeordene jeg benyttet var derfor «relasjons betydning nav brukere», noe som ga 126 treff. Ved å inkludere tidsrommet 2017-2021 og avgrense det til kun artikler førte dette til at søketreffet gikk ned til 58 treff. På grunn av tidsmessige årsaker valgte jeg å lese igjennom de korte sammendragene som dukker opp sammen med treffene for å få et innblikk i hva artiklene handlet om. Artikkelen med tittelen «Sterke møter» ble fort interessant på grunn av innholdet i sammendraget som dukket opp. Sammendraget presenterte stikkord som «samarbeid med veiledere i Nav» og «hvordan det kan påvirke brukers prosess ut i arbeid» i tillegg til «relasjonen mellom bruker og veileder». Etter å ha lest denne artikkelen ble det den siste valgte artikkelen for min litteraturstudie.

### **3.4 Studiens troverdighet**

#### **3.4.1 Reliabiliteten og validiteten**

Reliabiliteten eller påliteligheten handler om det arbeidet som enn har presentert, er til å stole på. Ved å gjøre rede for innsamlingen av data, forforståelsen av temaet og eventuelle feilkilder som kan ha påvirket resultatet så er det med på å gi leseren et innblikk i om arbeidet ditt er pålitelig (Dalland, 2020, s.58). «Selv om data i utgangspunktet er relevante, må de også være sentrale inn på en slik måte at de er pålitelige» (Dalland, 2020, s.63). «Validitet står for relevans og gyldighet» (Dalland, 2020, s.43). Validiteten sier noe om hvor sikre vi er på om det er samsvar mellom våre funn og den virkelige verden, men det sier også noe om vi har undersøkt det vi har sagt at vi skal undersøke. I en litteraturstudie handler det om resultatene i de valgte forskningsartiklene svarer på forskningsspørsmålene som blir presentert i oppgaven. Det vil si at hvis man klarer å besvare forskningsspørsmålene slik at enn får belyst tema på en fornuftig måte så kan man si at litteraturstudien har høy validitet. I denne oppgaven blir forskningsspørsmålene besvart i analysematrisen og litteraturstudien kan derfor sies å ha høy validitet. Det vil derimot være relevant å trekke frem at funnene i min oppgave er basert på min tolkning av hva jeg mener artiklene svarer på forskningsspørsmålene. Likevel så trenger ikke min forståelse av artiklene være den eneste riktige og en annen person med en annerledes forforståelse kunne ha tolket artiklene på andre måter.

Høy validitet kan også handle om enn har benyttet seg av kilder som er basert på personer som har opplevd hendelsene selv. I en litteraturstudie hvor man benytter seg av flere kilder så kan validiteten variere som følge av at noen kilder gjerne er mer gyldige enn andre. I min oppgave har jeg valgt ut tre artikler hvor det er klienter som blir intervjuet, og en siste artikkel hvor det er gjort en studie basert på tidligere innsamlede data. Artiklene som er basert på veiledere og klienters synspunkter rundt temaet så kan man si at det er en viss gyldighet og pålitelighet. Dette er knyttet til at intervjuobjektene er personer som har opplevd dette med relasjonen selv. På den andre siden så kan jeg ikke være helt sikker på om måten datainnsamlingen og transkriberingen har blitt gjort er til å stole på. Et negativt moment ved å benytte seg av andre sine kilder er at jeg må stole på deres tolkning av svarene til intervjuobjektene, noe som kan være påvirket av flere momenter som jeg ikke får greie på.



## 4. ANALYSE AV FUNN

«En analyse deler et tema, en tekst, en case, et materiale og så videre systematisk opp i komponenter» (Rienecker et al., 2013, s.221). For å systematisere de ulike komponentene i de valgte artiklene benyttet jeg meg av en matrise. I matrisen presenterer jeg mine forskningsspørsmål og de funnene jeg har trukket ut av artiklene knyttet til disse spørsmålene. Å presentere artiklene på en slik måte så får enn lettere oversikt samtidig som de lar seg sammenligne punkt for punkt (Dalland, 2020, s.204). «Litteraturstudien er en *systematisering* av kunnskapen» (Støren, 2013, s.17). Ved å se på de ulike artiklene gjennom en tabell får en systematisert den kunnskapen som vil være relevant å presentere i et analysekapittel slik at leseren blir kjent med de valgte tekstene.

### 4.0.1 Analysematrise

Forskningsspørsmål	Hvordan arbeider veilederne for at tiltakene skal passe til hvert enkelt individ?	Hvordan er klientene med på å påvirke i sin egen sak?	Hvordan kan væremåten til veilederen påvirke relasjonen?	Hvordan arbeider veiledere for at klientene skal føle seg ivaretatt?
Valgte artikler				
Interaksjon med brukere i Nav (Riis-Johansen et al., 2018, s. 227-240).	For å vite hva som passer til klienten må veilederen få klienten i tale, slik at de kan høre klientens ønsker, behov og perspektiv på situasjonen. Veilederne må derfor justere sin arbeidspraksis i takt med den hen enhver tid jobber med. Veilederne må fremme en spørrende holdning fremfor å kun drive med informasjonsdeling.	I hvilken grad klientene er med på å påvirke i sin egen sak avhenger av veilederne sin kompetanse til å analysere kommunikasjonen i samtalen. Veilederne må vite hvilke funksjon ulike ytringer og handlinger får slik at enn kan finne ut i hvilken grad brukerne faktisk har rom for å påvirke prosesser og beslutninger i sin sak. Alt avhenger av at veilederne er til stede og lar klientene få delta i samtalen og dermed også påvirke sin egen sak.	Hvordan nav-veilederne leder samtalen er viktig for hvordan møtet med brukeren blir. Veilederen sin profesjonalitet handler om kapasiteten til å lede og justere samtalen på hensiktsmessige og ivaretagende måter overfor klienten. Veileder må være forberedt på ulike utfall når de stiller sosialt vanskelige spørsmål. Både ordene som blir sagt, trykk og tonefall, pauser og avbrytelser, blikk, mimikk og positur trekkes frem som betydning for samspillet mellom klient og veileder.	Viktigheten av hvordan veilederen fordeler roller mellom seg blir tatt opp. De ulike rollene får konsekvenser for vilkårene for deltakelse fordi de skaper rammer for hvem som får ytre seg om hva og når, noe som igjen har konsekvenser for hvordan brukernes stemmer kommer frem og hvordan brukeren kan påvirke samtalen fokus og framdrift. Veilederen sitt mål er å fremme en ikke-styrende tilnærming når enn

		Begrepene felles forståelse og deltakelse trekkes frem som noe deltakerne i samtalen må skape for å oppnå et godt samarbeid dem imellom.		snakker om ulike tema. Ved å få til en aktivt deltakende klient og en involverende veiledningssamtale der klientens ressurser tas i bruk så vil klienten føle seg ivaretatt i løpet av samtalen.
Aktivitetsplikten innside og utside (Leseth et al., 2020, s. 126-139).	Aktivitetene som ungdommene måtte delta på tok plass på egne aktivitetssentre. Aktivitetene som enn måtte delta på var ulike arbeidsrettede aktiviteter. Det kommer ikke frem hvordan de ulike aktivitetene blir valgt, men informantene gir uttrykk for at de blir hørt slik at de kan komme med tilbakemelding hvis noe skulle vært annerledes. En av informantene som har lang reisevei, har et tilpasset opplegg med andre betingelser enn oppmøteplikten, dette er noe som har blitt utarbeidet som følge av samarbeid mellom veileder og klienten.	En av informantene trekker frem at det ikke alltid er jobber å søke på som lastebilsjåfør, som er det hen helst vil jobbe som. Noen dager slipper hen å søke på andre jobber for at hen selv skal føle at jobbsøkingen er betydningsfull. Andre dager må hen derimot søke på tre jobber, selv om de ikke er innenfor det hen ønsker å jobbe med. På denne måten føler klienten at hen får fremmet sine ønsker, samtidig som veilederne kan drive med litt kontrollert tvang.	Forholdet til veilederen er av stor betydning for de unge voksnes erfaringer av egen mestring og muligheter, og av å bli verdsatt. En av informantene uttaler at veilederen tar seg tid til å sette seg inn i situasjonen, noe som gjør at hen også skjønner situasjonen. Dette gjør at veilederen blir betegnet som varm og snakket positivt om til andre. Kvaliteten på relasjonene er avgjørende for i hvilken grad de unge voksne opplever aktivitetsdeltakelse som meningsfull og rimelig i bytte mot stønaden de mottar.	Her kommer det frem at ungdommene kan ta kontakt med veilederne på SMS og telefon døgnet rundt. God kommunikasjon med veileder slik som telefonsamtaler og informasjon hvis man ikke møter opp trekkes frem som viktig. En av informantene gir uttrykk for at veilederne etterspør deres meninger og vurderinger. På denne måten kan de gi uttrykk for om det er noe som kunne blitt gjort annerledes eller om det er noe de savner.
Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere – forutsetninger for å sikre overgangen til arbeid (Kane et al., 2017, s. 117-133).	Veilederne bruker tid på å utrede den enkelte brukers sin situasjon for å finne ut hvorfor det valgte tiltaket ikke fungerte. Veilederne setter	Informantene gir uttrykk for at begrepet «utredning» i forvaltningsloven og «brukermedvirkning» i sosialtjenesteloven handler om at	Ungdommene som får hjelp kan ha opplevd omsorgssvikt, brutte relasjoner, sosiale og psykiske vansker så derfor er det viktig at en veileder kan forstå disse	En av informantene trekker frem at vedkommende ringer alle uansett, og at den unge har anledning til å

	<p>søkelys på å ha et individperspektiv fremfor et målgruppeperspektiv. Grundighet trekkes frem som et viktig begrep i utredningen slik at veilederne blir i bedre stand til å finne egnede aktiviteter for den enkelte.</p> <p>Klientenes ressurser og hva som finnes i deres nettverk fremmes som viktig å være klar over når enn utformer og gjennomfører tiltak. For å få tak i klientenes ressurser og nettverk så trekkes tid, tilgjengelighet og aktiv oppfølging frem som viktige elementer.</p> <p>Veilederne har et stort fokus på at ungdommer med lik problematikk eller like belastninger i livet, kan ikke med sikkerhet forventes å nyttiggjøre seg av samme tiltak.</p> <p>Realistiske mål nedfelt i en individuell plan med tilpasset og hensiktsmessig aktivitet mener veilederne at vil bidra til å sikre at den unge voksne ikke igjen opplever nederlag og manglende mestringsfølelse.</p>	<p>veilederen og den unge sosialhjelpsmottakeren må ha tid til hverandre. Ved å ha tid til hverandre så styrkes også muligheten for at klientene får påvirke sin egen sak.</p>	<p>unges behov for fagpersoner som ser dem, er tålmodige og som gir dem anerkjennelse. Økt selvtillit og motivasjon til skole eller arbeid blir av unge selv vurdert som det viktigste utbytte av tiltak, og en god relasjon til den voksne som skal hjelpe dem i arbeid synes spesielt viktig for et godt resultat av tiltaket.</p> <p>Hvordan væremåten til veilederen er i en slik situasjon vil derfor ha stor betydning for om dem lykkes eller ikke.</p>	<p>sende SMS til sin veileder. Grunnen til dette er fordi de mener at en tillitsfull relasjon oppstår blant annet gjennom å være tilgjengelig. Inspirasjon og motivasjon trekkes frem, samt tett oppfølging hvor den unge føler seg sett og hørt. Veileders kompetanse til å skjønne hva slags vilkår man setter, og hva brukeren kan greie blir trukket frem som viktig for at klientene skal føle seg ivaretatt. Plikten til å gjennomføre en grundig og faglig forsvarlig utredning av hvilken aktivitet som er hensiktsmessig og egnet for den enkelte, vil bidra til at ungdommene føler seg ivaretatt.</p>
--	---	--	--	--

<p>Sterke møter (Stenbrenden et al., 2018, s. 159-169).</p>	<p>Samarbeid preget av ressursorientering og anerkjennelse ble trukket frem som noe som fremmet motivasjonen og som igjen bidro til å forstørre mulighetsrommet.</p>		<p>«Gode veiledere» var de som tøyde regelverket og skreddersydde individuelle løsninger. Slike opplevelser fremmet den gode selvfølelsen, fordi kvinnene opplevde at veilederen strakk seg noe som ga dem følelsen av å bli møtt som et medmenneske. Trygghet ble trukket frem som følge av at veilederne ga dem tid og var tydelige på at enn tok det i klientens eget tempo. Følelsen av og ikke bli møtt med omsorg og empati i en sårbar situasjon ble trukket frem som noe som kom i veien for samarbeid, god dialog og åpenhet fordi kvinnene ble redde for å si noe feil. Anerkjennelse synes å være en forutsetning for gode møter mellom klient og veileder, mens situasjoner som klientene oppfatter som krenkende kan bidra til skamfølelse og avmakt. Å bli møtt med omsorg av veiledere som aksepterer, lytter og tror på historiene og forstår sammenhengene beskrives som viktig for kvinnene i rehabiliteringsprosessen. Veiledernes vilje til å gå nær, lytte og ta på alvor kommer frem og beskrives som en forutsetning for å komme videre.</p>	<p>Kvinnene trakk frem at det å bli behandlet som et individ og ikke bare som en sak, gjorde at de kjente seg betydningsfulle og unike. Kvinnene fortalte at hvordan følelsene hang sammen var basert på de ulike måtene de ble møtt på. Møter med «gode veiledere» kunne være preget av omsorg og fokus på mennesket og dets ressurser, mens «dårlige veiledere» ble omtalt som avvisende, nedlatende og regelstyrte. Endringen fra en dårlig til god relasjon ble forstått som økt tillit fra veilederen, ettersom at veilederne lærte seg å kjenne menneske.</p>
---	--	--	---	---

## **4.1 Presentasjon av resultater**

For å presentere artiklene kommer det først en generell innledning som gjør rede for tittel, årstall, forfattere, hovedformålet med studien, hvem som er undersøkt, metode og hovedkonklusjonene som ble trukket i de valgte artiklene. Etterpå blir det kort gjort rede for artiklene ved å trekke ut det siste som vil være relevant å ha av informasjon før drøftingen. For å gjøre det på en oversiktlig måte har jeg valgt å presentere artiklene hver for seg. Redegjørelsen er knyttet til mine forskningsspørsmål som ble nevnt under problemstillingen. For at enn skal unngå for mye gjentakelse i presentasjonen av funnene og drøftingen, velger jeg i denne delen å lage et kort sammendrag av hva som kan være nyttig knyttet til problemstillingen. Mens drøftingen vil ta opp de fire temaene som er knyttet til mine forskningsspørsmål.

### ***4.1.1 Interaksjon med brukere i Nav!***

Denne første artikkelen er skrevet av Riis-Johansen et al. (2018). Hovedformålet med deres studie var å sette lys på hvorfor bevisstgjøring om samtals dynamikk i brukermøtene bør være en del av fagutviklingen i Nav. De har undersøkt den norske og internasjonale forskningen om samtaler i arbeids- og velferdssektoren, men metoden er ikke oppgitt i artikkelen. En av hovedkonklusjonene som blir trukket frem i denne artikkelen handler om at veiledernes jobb i brukermøtene kan beskrives som en form for samtaleledelse der veileder bruker sin profesjonelle erfaring og sitt opparbeidete skjønn for å skape en involverende og konstruktiv samtale som også, ivaretar institusjonelle krav og rammer. Den andre konklusjonen er at målene om en aktivt deltakende bruker og en involverende veiledningssamtale der brukernes ressurser tas i bruk er viktige, men også utfordrende å oppnå i praktisk arbeid. Som siste konklusjon trekker de frem at nav er en kompleks organisasjon, og institusjonelle forhold gjør at det er begrenset hvor mye tid veilederne kan bruke på den enkelte bruker og hvor mange tiltaksplasser og kurs en kan tilby.

I artikkelen trekker Riis-Johansen et al. (2018) frem at Nav-veilederen har et særskilt ansvar som samtaleleder ved å justere samtalen slik at målene ved samtalen skal bli nådd samtidig som klientenes stemme skal bli hørt. Som et tiltak for å få til dette mener Riis-Johansen et al. (2018) at veilederne må justere sin arbeidspraksis og fremme en spørrende holdning i møte med klientene. Hvis de får klienten i tale så vil dette være med på å skape trygghet i relasjonen. Allikevel så opplever veilederne det som krevende å ivareta brukernes behov samtidig som enn

skal følge institusjonens krav. Veilederne har et ansvar om å være til stede i samtalen for at klientene skal få mulighet til å påvirke sin egen sak. Hvordan veilederen er til stede når det dukker opp vanskelige tema vil påvirke klientene sin oppfattelse av væremåten til veilederen, noe som igjen påvirker samspillet mellom dem.

#### ***4.1.2 Aktivitetspliktens innside og utside***

Min andre valgte artikkel er skrevet av Leseth et al. (2020). Hovedformålet med deres studie var å se på unge sosialhjelpsmottakere sine erfaringer med aktivitetsplikt. For å komme frem til dette har de brukt kvalitativ metode med semistrukturerte intervjuer. I undersøkelsen har de intervjuet 16 unge voksne i aldersspennet 19 til 29 år, hvorav ni var menn og syv kvinner. I artikkelen blir det konkludert med at på den ene siden så synes kravet om aktivitet å utvide mulighetene for unge mottakere av sosialhjelp til å komme seg ut av en vanskelig situasjon. Mens på den andre siden kan aktivitetspliktens byttemoral med tett oppfølging fra Nav kombinert med økonomiske sanksjoner legge begrensninger på de unge voksnes bestrebelser på å bli selvforsørget gjennom tvetydigheten som oppstår i relasjonen til Nav.

Leseth et al. (2020) trekker frem at forholdet til veilederen har betydning for om den unge føler at hen blir fulgt opp, eller om vedkommende føler seg oversett etter sett ned på. Klientens følelse av å bli sett og hørt fører til at de stoler på sin veileder og godtar flere aktiviteter som blir fremmet for dem. Det kommer derimot ikke frem hvordan de ulike tiltakene blir bestemt eller tilpasset hvert enkelt individ. Et godt forhold og samarbeid mellom dem blir trukket frem som noe som gir store muligheter for å finne passende tiltak til klienten. Det gode samarbeidet kommer til uttrykk ved at veilederne er tilgjengelige for sine klienter døgnet rundt. Allikevel så trekker klientene frem at veilederne er varierte, og enn må være forsiktig og tenke over hva enn sier til hvem. Væremåten til veiledere er noe som trekkes frem som ødeleggende for utviklingen av relasjonen. Hvis klientene føler seg krenket så har de på forhånd bestemt seg for at de ikke ønsker å bruke energi i møtet med veilederen.

#### ***4.1.3 Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere – forutsetning for å sikre overgangen til arbeid***

Denne artikkelen er skrevet av Kane et al. (2017). Hovedformålet med deres studie er å belyse hvilke rettslige og faglige forutsetninger som må foreligge i navs arbeid med unge sosialhjelpsmottakere. Ved å benytte seg av kvalitativ metode og delvis strukturerte intervjuer

så har de intervjuet tolv ansatte ved tolv nav-kontorer. Hovedkonklusjonen deres trekker frem at det foreligger en del forutsetninger for at navs arbeid med unge sosialhjelpsmottakere skal fremme deres overgang til arbeid. Blant annet kreves identifisering av brukernes ressurser og behov gjennom målrettet og grundig utretning. En tillitsfull og støttende relasjon mellom saksbehandler og bruker, godt tverrfaglig og tverretatlig samarbeid i både små og store kommuner, samt tilstrekkelige og hensiktsmessige arbeidsrettede aktiviteter.

Kane et al. (2017) trekker frem relasjon og samhandling som fremmende faktorer for å sikre overgang til arbeid for klienter. For å legge grunnlag for en god relasjon stiller de store krav til grundighet i utredningen av klientene. Gjennom grundighet, tilgjengelighet, tid og aktiv oppfølging så mener Kane et al. (2017) at kvaliteten på relasjonen kan bli god og dermed også føre til et godt resultat av tiltaket til klienten. Det trekkes frem at sårbare mennesker har behov for at veilederne er tilgjengelige, tålmodige og gir klientene en følelse av anerkjennelse for at det skal kunne bygges en tillitsfull relasjon. Artikkelen viser allikevel at relasjonsarbeid er tidkrevende og det krever mer enn bare en samtale for å finne ut hva som er hensiktsmessig å gjøre videre for den enkelte klient.

#### ***4.1.4 Sterke møter***

Den siste artikkelen er skrevet av Stenbrenden et al. (2018). Hensikten med studien var å undersøke hvordan kvinnelige brukere opplever samarbeidet med veiledere i NAV, og om kvaliteten i relasjonen kan påvirke prosessen tilbake i arbeid. For å komme frem til dette ble det benyttet kvalitativ tilnærming med individuelle semistrukturerte dybdeintervjuer hvor åtte kvinner i alderen 22 til 62 år ble intervjuet. Hovedkonklusjonen som kom frem i artikkelen var at anerkjennelse synes å være en forutsetning for gode møter mellom bruker og veileder, mens situasjoner som brukere oppfatter som krenkende kan bidra til skamfølelse og avmakt. For å få til dette er det behov for mer kunnskap om samspillet betydning for NAV-brukeres rehabiliteringsprosess og om hvordan veiledere kan bidra til gode menneskemøter.

Stenbrenden et al. (2018) trekker frem at følelsen av å bli sett og anerkjent var noe som bidro til at kvinnene følte seg trygge i relasjonen. I de tilfellene hvor kvinnene ble avvist av veiledere så opplevde de at motivasjonen sluknet og energinivået og selvfølelsen dalte. Følelsen av å bli møtt med anerkjennelse ble derfor trukket frem som en forutsetning for å skape gode møter.

Gode møter var noe som styrket samarbeidet som igjen førte til at det ble enklere å finne et tilpasset tiltak. Et godt samarbeid var også med på å fremme motivasjonen til kvinnene. Hvis enn derimot ikke følte seg anerkjent så påstår kvinnene at det var til hinder for samarbeid, god dialog og åpenhet i fra deres side.



## **5. DISKUSJON AV FUNN**

I denne delen av oppgaven vil jeg ta for meg funnene som er trukket ut av artiklene og drøfte dem opp mot den valgte teorien og problemstillingen min. For å gjennomføre en oversiktlig drøfting har jeg valgt å sette funnene inn i ulike kategorier basert på formuleringen av mine forskningsspørsmål. De ulike kategoriene skal skape en forståelse av hvor i analysen man kan finne tilbake til mine funn samtidig som en skal kunne trekke tråder til teoridelen. Utformingen av forskningsspørsmålene bærer derfor preg av teorigrunnet som man finner tidligere i oppgaven. På denne måten vil det være tydelig hvilken teori jeg benytter meg av når jeg drøfter funnene opp mot problemstillingen. Noen av funnene vil derimot være relevante å trekke frem under flere av kategoriene og dette er noe som enn kan se i drøftingen under. Bakgrunnen for dette valget er at det finnes flere gode argumenter som er viktige å belyse nettopp fordi relasjonsbygging er kompleks og det finnes ingen fasit om hva som passer inn under de ulike kategoriene.

### **5.1 Individuell tilpasning av tiltak**

I ett av de syv prinsippene til Biestek kommer det frem at når klienten føler seg godtatt som et spesielt individ og føler at hens problemer blir forstått så vil det føre til at klienten vil gå inn i en relasjon som er til hjelp (Biestek, 1972, s.29). Funnene knyttet til dette tema kommer frem i matrisen under forskningsspørsmålet «Hvordan arbeider veilederne for at tiltakene skal passe til hvert enkelt individ?». Grunnen til at jeg velger å knytte dette spørsmålet sammen med begrepet individualisering er fordi det i teoridelen kommer frem at individualisering handler om å se klientene som selvstendige individer og hjelpe individet ut ifra hens forutsetninger.

#### **5.1.1 Veiledernes ansvar**

I artikkelen til Riis-Johansen et al. (2018) blir det stilt store krav til veilederne om å få klienten i tale slik at hen blir trygg på relasjonen. Når klienten blir trygg på relasjonen gjennom å føle seg godtatt så kan det bidra til at klienten vil gå inn i en relasjon som er til hjelp (Biestek, 1972, s.29). Et av tiltakene for å utvikle en relasjon er at veilederne må justere sin arbeidspraksis slik at det er i takt med det individet som hen arbeider med (Riis-Johansen et al., 2018, side 237). For at veilederen skal være til stede i hver samtale så krever det forberedelse før den eventuelle samtalen. Veilederne har en forståelse om at de skal se på klientene som selvstendige individer og skape et møte som ivaretar klientens behov samtidig som de skal tilpasse sin arbeidspraksis i tråd med klienten og institusjonens krav, men mange peker på dette som ei krevende oppgave

(Riis-Johansen et al., 2018, side 237). De institusjonelle forholdene er med på å påvirke hvor mye tid veilederne kan bruke på den enkelte klienten (Riis-Johansen et al., 2018, side 238). Likevel kan det å justere arbeidspraksisen for å skape en relasjon føre til at den første samtalen blir vellykket. Hvis den første samtalen fører til at klienten får gitt uttrykk for sine ønsker, behov og perspektiv på situasjonen så kan det føre til at tid blir spart fordi enn har lagt et godt grunnlag for den videre relasjonsbyggingen. I motsetning så kan det å få klienten i tale ikke nødvendigvis føre til at klienten blir trygg på relasjonen. Hvis veilederen ikke fremmer en spørrende holdning og engasjerer seg i samtalen, kan klienten oppleve at enn ikke blir hørt eller tatt på alvor. Samtidig så kan det at klienten tar styringen i samtalen føre til at den bærer preg av unødvendig informasjonsdeling som ikke har betydning for valg av aktivitet. Det å kunne skape en balanse mellom å få klienten i tale og at veilederen har en rolle som informasjonstyrer slik at det blir en gjensidig deltakelse i samtalen vil derfor være avgjørende for relasjonen. På denne måten kan veilederne etterspørre den informasjonen som vil være nyttig for at enn skal komme frem til en viss enighet rundt valg av aktivisering. Selv om veilederne har et ansvar for å styre samtalen slik at informasjonen som kommer frem blir nyttig, så har brukeren også et ansvar om å delta i samtalen slik at veilederen får en forståelse for hvilke forutsetninger som er til stede rundt klienten.

### ***5.1.2 Samarbeid***

Leseth et al. (2020) og Stenbrenden et al. (2018) trekker frem begrepet samarbeid som relevant for å finne et tilpasset tiltak. Kane et al. (2017) påstår at å ha en samarbeidende relasjon er viktig for å få ungdommene til å ta del i arbeidsfremmende aktiviteter. Samarbeid kan derfor trekkes frem som viktig for den sosialfaglige aktiviseringen fordi veileder kan ikke hjelpe klienten med å finne et tilpasset tiltak som klienten er enig i, hvis ikke individet samarbeider og deler detaljer om sitt eget liv og sin livssituasjon. I Stenbrenden et al. (2018) kommer det frem at et godt samarbeid var noe som fremmet motivasjonen til kvinnene. Ettersom at klientene får ta egne valg så bidrar dette til å styrke motivasjonen som igjen gjerne fører til at de blir mer mottakelige for ulike aktiviteter. Likevel er det viktig å være klar over at motivasjon er noe som fort kan endre seg basert på ulike hendelser som kan oppstå i livet til klienten. Men slik som det kommer frem i eksempel under så er samarbeid en viktig faktor i relasjonen. I eksempelet fra Leseth et al. (2017) kommer det frem at en av klientene får noen dager fri fra å søke på jobber siden det ikke er stillinger knyttet til det hen ønsker å jobbe som. Resultatet av dette er at hen andre dager likevel søker på jobber som ikke er innenfor det hen ønsker å jobbe med. Ettersom at klienten får treffe egne avgjørelser og blir hørt så ender hen opp med å gjøre noe som hen aldri hadde

gjort hvis det ikke hadde vært for veilederen sin. På denne måten kan enn derfor si at relasjonen som er mellom hen og veilederen er med på å fremme sosialfaglig aktivisering.

### **5.1.3 Grundighet**

Kane et al. (2017) trekker frem begrepet grundighet som viktig for utredningen av å finne egnede aktiviteter for den enkelte. Grundighet i utredningen fører blant annet til at klientens ressurser og forutsetningene som er til stede rundt klienten kan dukke opp. Grundighet kan derimot problematiseres med at det utføres av ulike veiledere, gjerne med ulike klientgrupper, noe som kan føre til at forskjellsbehandling kan dukke opp. Hva en veileder mener er grundig og tidsmessig riktig, trenger ikke å være i nærheten av hva andre veiledere anser som nødvendig å sette av tid til. I Kane et al. (2017) er det blant annet en informant som trekker frem at hen har dratt hjem til klienten fordi enn har tenkt at noe har vært galt. For å inneha kunnskapen om at noe kan være galt så vil det være viktig at utredningen er gjennomført grundig. Når det kommer til utredningen så vil det derimot være andre faktorer som effektiviteten til veileder, stemningen dem imellom og generelt bare rutiner på arbeidsplassene som kan være med på å påvirke forskjellene i utredningen. Det er derimot viktig å være klar over at hvis klientene opplever at veilederne bruker grundig tid på utredningen så kan det føre til at de føler seg godtatt som et spesielt individ og at de føler at problemene sine blir forstått og tatt på alvor. Dette er noe som Biestek mener er viktig for at klienten skal være i stand til å gå inn i en relasjon som er til hjelp (1972, s.29). Hvis klientene føler seg som selvstendig individer og får hjelp ut ifra sine forutsetninger så kan det føre til at forskjellsbehandlingen ikke blir lagt merke til eller problematisert i fra klientene sitt perspektiv.

## **5.2 Klientens selvbestemmelse og påvirkningsmulighet**

Mitt forskningsspørsmål om «Hvordan er klienten med på å påvirke i sin egen sak?» har jeg valgt å knytte til Biestek sitt prinsipp om klientens selvbestemmelsesrett. Grunnen til at jeg velger å knytte forskningsspørsmålet mitt sammen med dette tema er fordi det i teorien til Biestek kommer frem at klientens selvbestemmelsesrett handler om klientens rett til å treffe egne valg. Dette mener jeg er sammenlignbart med funnene som man finner under hvordan klientene får påvirke i sin egen sak.

### **5.2.1 Veiledernes tilstedeværelse og tilgjengelighet**

Riis-Johansen et al. (2018) trekker frem at veilederne sin tilstedeværelse er avgjørende for at klientene får delta i samtalen og dermed også påvirke sin egen sak. Ved å være til stede i samtalen så kan veilederne kontrollere hvilken funksjon ulike ytringer og handlinger får for klientens mulighet til å påvirke prosesser og beslutninger som blir tatt. For å kunne hjelpe klienten til å se de tilgjengelige og hensiktsmessige ressursene som er i nærsamfunnet og iboende i seg selv så vil det være avgjørende at veilederne er til stede når enn er i møte med klienten som skal hjelpes (Biestek, 1972, s.84). Hvordan veiledere kontrollerer samtalen kan derimot føre til at klienten føler seg overkjørt og at veilederen sin ledelse av samtalen får en negativ effekt fremfor å fremme en følelse av selvbestemmelse. Klientene kan på denne måten få inntrykk av at veilederen har en negativ holdning til klientens selvbestemmelsesrett.

I Stenbrenden et al. (2018) trekkes det frem at kvinnene ser på det som skamfullt og sårbart å være klient hos Nav. Når følelsen av å være klient i utgangspunktet er vanskelig, så stilles det større krav til veilederen om å være forsiktig når enn skal fremme en kontrollerende holdning i møtet med klienter. Som veileder er det derfor avgjørende å være bevisst omkring mulighetene enn kan benytte seg av hvis samtalen leder i feil retning. På denne måten kan veiledere justere samtalen på hensiktsmessige og ivaretagende måter slik at det blir lagt til rette for klientens selvbestemmelse (Riis-Johansen et al., 2018, s. 236).

Tilstedeværelse kan derimot handle om mer enn å bare være til stede i den ene samtalen.

Hva klientene og veilederne legger i ordet tilstedeværelse kan føre til misforståelser dem imellom. Det å være til stede kan blant annet handle om å være tilgjengelig for klienten når hen har behov for det. I Leseth et al. (2020) og Kane et al. (2018) kommer det for eksempel frem at klientene har anledning til å sende SMS til veilederen sin døgnet rundt. Veilederne ser på dette som nødvendig for at de skal oppfattes som tilgjengelige, noe som de mener er med på å legge til rette for å skape en tillitsfull relasjon. Selv om det fungerer for noen veiledere trenger det nødvendigvis ikke bety at alle veiledere aksepterer eller har mulighet til dette. Om veiledere har mulighet til dette kan blant annet avhenge av porteføljen deres. Hvis en veileder med 100 klienter skal være mottakelig for melding hele døgnet så vil det naturligvis ta mer tid å lese og eventuelt svare enn hvis en veileder bare har 30 brukere å forholde seg til. Det å bruke tid på å være tilgjengelig på telefon kan også føre til at enn blir mindre tilgjengelig på andre arenaer som for eksempel ved oppmøter uten avtale eller en gang klienten virkelig har behov for det. Gitt kunnskapen om at de mest utsatte klientene har erfaringer med omsorgssvikt, oppvekst under offentlig omsorg, brutte relasjoner og sosiale og psykiske vansker, kan en forstå disse

klientenes behov for fagpersoner som ser dem, er tilgjengelige og er tålmodige (Kane et al., 2017, s. 126). Det vil derfor være rimelig å tenke at noen klienter har behov for å ha noen og kommunisere med fordi de selv har et lite nettverk. Noe som kan føre til at de sender meldinger når de kjeder seg og ikke når det har betydning for deres egen sak. Likevel så vil det å være tilgjengelig for enkelte klienter gjerne være nødvendig i enkelte faser i klientens liv også vil det dukke opp nye klienter med andre behov innimellom. For at relasjonen skal utvikles og være til hjelp for klient og veileder vil derfor tilstedeværelse og tilgjengelighet være relevant å bli enige og sette regler for dem imellom. Behovene til klienter vil variere og det er viktig at veiledere respekterer og erkjenner dette behovet slik at de klarer å hjelpe den enkelte klient til å treffe sine egne valg.

### ***5.2.2 Felles forståelse og deltakelse i samtalen***

Riis-Johansen et al. (2018) påstår at ved å få en aktivt deltakende klient hvor begge parter er involvert i samtalen så vil klienten føle seg ivaretatt i løpet av samtalen. Dette kan trekkes sammen med Biestek sine synspunkter angående sosialarbeideren sitt ansvar gjennom å respektere klientens og erkjenne klientens behov for å treffe sine egne valg og avgjørelser i behandlingsprosessen (1972 s.84-85). Selv om Biestek (1972) bare setter søkelys på hva sosialarbeideren skal gjøre i møtet med klienten så vil samarbeidet også være preget av klienten. Ettersom at det er klienten som skal hjelpes i sin behandlingsprosess så er det avgjørende at klient og veileder har en felles forståelse for hva som kan forventes og hva som er gjennomførbart basert på den enkelte klients forutsetninger. For å komme frem til en felles forståelse er det dermed avgjørende at klienten har et ønske om å delta aktivt i samtalen. Det nytter ikke at klienten møter opp med en holdning om at det er veilederne som skal fikse alle problemene. Likevel så stilles det også krav om at veilederne har en holdning som er med på å legge til rette for deltakelsen slik at klienten får mulighet til å påvirke prosessen. I Riis-Johansen et al. (2018) kommer det frem at slik deltakelse handler blant annet om klientens muligheter for å komme til orde, rom for å påvirke tema og innhold i møtet og at klienten blir hørt på de innspillene som hen kommer med. Veilederne må altså lage plass til klientens innspill, men klientene må selv ta plass i samtalen for å fremme sine innspill. Enn kan altså si at for å få til en god relasjon som skal bidra til en sosialfaglig aktivisering så kan enn kreve at både veileder og klient er aktivt deltakende i samtalen. For at veilederne skal kunne hjelpe klienten med å se de tilgjengelige og hensiktsmessige ressursene som finnes i nærsamfunnet og iboende i klienten så er det avgjørende at klienten selv viser interesse og deltar aktivt for å påvirke sin egen behandlingsprosess.

### **5.2.3 Følelsen av å bli hørt**

I Leseth et al. (2020) kommer det ikke konkret frem hvordan de ulike tiltakene blir bestemt, men klientene gir uttrykk for at de har mulighet til å komme med tilbakemeldinger på aktivitetene som de deltar på. Dette kan derfor tolkes som en form for medvirkning fordi klientene får mulighet til å påvirke fremtidige avgjørelser basert på hva som har fungert og hva som eventuelt ikke har fungert. På denne måten blir følelsen av å bli hørt fremhevet som noe positivt og dermed noe som kan være positivt for relasjonsbyggingen. Likevel kommer det frem i Riis-Johansen et al. (2018) at det er begrensa hvor mange tiltaksplasser og kurs Nav kan tilby. Dette kan føre til at veilederne gjerne hører på hva klientene sier, men de har ikke andre alternativer å tilby klienten. Hvis veilederne ikke forteller klientene at tiltaksplasser, aktiviteter eller kurs er begrenset så kan det føre til at klientene mister følelsen av å bli hørt. Dette kan føre til at klientene får en følelse av at de ikke får treffe egne valg og avgjørelser i forbindelse med behandlingsprosessen, noe som kan ha en negativ effekt på relasjonen.

I Stenbrenden et al. (2018) kommer det også frem et positivt sitat fra en informant knyttet til det å bli hørt: «Han ringte meg en gang og spurte hvordan det gikk og lurte på om det var bra og om det var noe han kunne gjøre. Da følte jeg meg plutselig litt mer verdt. (22 år, grunnskoleutdanning, fem år i NAV)» (s.165). Dette kan tyde på at ved å hjelpe klienten slik at de føler seg sett og hørt fordi de får komme med tilbakemeldinger rundt behandlingsprosessen så er det med på å styrke klientens tanker om seg selv. Biestek trekker frem dette ansvaret som sosialarbeideren har nettopp ved å respektere retten, erkjenne behovet og hjelpe klienten med å se de tilgjengelige og hensiktsmessige ressursene som er i nærsamfunnet og iboende i seg selv (1972, s.84-85). Gjennom å føle seg hørt så kommer det frem at klienten opplever en følelse iboende i seg selv, nemlig følelsen av å være verdt noe. Slik som det kommer frem i Stenbrenden et al. (2018) så vil altså det å spille på lag med klienten bidra til å øke mestringsfølelsen.

### **5.3 Veiledernes væremåte**

Væremåten til veilederne blir sett på som avgjørende for at klientene skal føle seg verdsatt og hørt når samtalen bærer preg av vanskelige tema. Røkenes og Hanssen legger vekt på at det å være uredd for de temaene som kommer opp, har betydning for selve relasjonen (2012, s.180-181). Riis-Johansen et al. (2018) trekker frem væremåten til veilederen som betydning for

samspillet, knyttet til hvordan veiledere oppfører seg ved vanskelige tema. I Stenbrenden et al. (2018) kommer det frem at hvis kvinnene føler at de ikke blir møtt med omsorg og empati i en sårbar situasjon så mener de at dette er i veien for samarbeid, god dialog og åpenhet. Mens Leseth et al. (2020) og Kane et al. (2017) påstår at kvaliteten på den gode relasjonen bidrar til at aktiviteten føles meningsfull og rimelig, som igjen fører til et godt resultat av tiltaket. Væremåten til veiledere vil derfor være noe som er viktig å vektlegge i relasjonen for å kunne fremme den sosialfaglige aktiviseringen. Likevel er det viktig å være klar over at væremåten til veiledere ikke bare handler om hvordan de forholder seg til vanskelige tema. Væremåten kan blant annet komme til uttrykk i form av klesstil, oppførsel i møte med andre og kroppsspråk. Hva som oppfattes av klientene som en god eller dårlig væremåte er også noe som vil være med på å påvirke dette begrepet. En veileder kan for eksempel være veldig imøtekommende og vennlig, men hen klarer ikke å være avslappet fordi det er flere tanker i hodet til veilederen samtidig. Veilederen kan selv føle at presentasjonen av seg selv er god, mens klienten kan føle på ansentheten og dermed ikke være åpen i samtalen fordi enn får en følelse av og ikke bli hørt. Hvis vi derimot tenker oss at målet er at klientene skal føle seg verdsatt som følge av væremåten til veilederne, så vil det være viktig at veiledere er innstilt på sårbare situasjoner slik at klienten føler at de kan dele åpent, selv om veilederen gjerne har flere tanker i hodet om gangen. Slik som Røkenes og Hanssen gir uttrykk for så handler dette om å ha selvinnsikt slik at enn evner å legge bort sine egne tanker og skape rom for klienten til å være åpen (2012, s. 180).

I eksempelet hentet fra Stenbrenden et al. (2018) viser det at væremåten kan være med på å påvirke andre viktige faktorer som også er avgjørende for å få til en god relasjon. Det er derimot viktig å være klar over at det som blir sett på som en god væremåte trenger ikke nødvendigvis føre til samarbeid, god dialog og åpenhet. En samtale mellom to mennesker bærer preg av andre faktorer enn hvordan den ene parten oppfører seg. Faktorer som kan påvirke en samtale er stemningen i rommet, hvordan partene lytter til hverandre og om begge partene tar del i samtalen. Hvis klienten har en dårlig dag, kommer for sent til samtalen, er ufokusert og sliter med å sette ord på følelsene sine, så kan vennligheten, sittestillingen og håndtrykket til veilederen være ubetydelig i møtet. Selv om den ene samtalen er dårlig så kan væremåten til veilederen likevel være med å forsterke samarbeidet, den gode dialogen og åpenheten fra klienten hvis veilederen opptrer på en slik måte at klienten ønsker å komme tilbake. Enn kan derfor tenke seg at væremåten til veiledere er sentralt for utviklingen, men den kan ikke tillegges hele ansvaret for om samtalen og relasjonen fører til en sosialfaglig aktivisering av klientene.

Men som det kommer frem i Stenbrenden et al. (2018) så kan væremåten til veilederne være en forutsetning for klientene å komme seg videre.

#### **5.4 Anerkjennelse**

Stenbrenden et al. (2018) mener at anerkjennelse synes å være en forutsetning for gode møter mellom klienten og veileder, mens situasjoner hvor klientene oppfatter seg krenket kan bidra til skamfølelse, avmakt og isolasjon. «Betydningen av å bli møtt med anerkjennelse og respekt skapte en opplevelse av å bli sett på som likeverdig og ressurssterk» (Stenbrenden et al., 2018, s. 165). Dette kan føre til at hvis en klient isolerer seg og unngår å møte veilederen sin så blir målet om å få til aktivisering av klienten, enda mer tidkrevende. En av informantene i Leseth et al. (2020) beskriver hva som skjer når hen føler seg krenket slik:

Så har du hu småfeite blondina. Sitter der eplekjekk og høy på seg selv. Hvis hun kan gjøre ting vanskelig for meg, så gjør hun det. Hvis hun er der når jeg kommer [til Nav-kontoret], så går jeg igjen. Hun sier liksom bare «det er ikke mitt ansvar å hjelpe deg (s.133).

Eksempelet viser at forholdet til den veilederen som de møter er av stor betydning for deres erfaringer av egen mestring, muligheter og følelsen av å bli verdsatt (Leseth et al., 2020, s.133). Når informanten møter på denne veilederen hvor hen ikke føler seg hørt og anerkjent så bidrar det ikke til en aktivisering av klienten, tvert imot fører det heller til en passivisering av klienten. Relasjonen til denne damen er ikke fungerende noe som fører til at klienten ikke ønsker å få hjelp hvis det kun er hun som er til stede når hen dukker opp. For å unngå at klienter isolerer seg og unndrar seg bistand fra tjenesteapparatet så trekkes tilgjengelighet, tid og aktiv oppfølging frem som noe som kan være forebyggende og bidra til å skape en tillitsfull relasjon (Kane et al., 2017, s.125). Derimot trekker ungdommene i Leseth et al. (2020) frem at veiledere er varierte, og det er veldig avhengig av hvem du får. «Flere var tydelige på at du må «kunne spillet» i møte med Nav» (Leseth et al., 2020, s. 133). Dette kan tolkes som at ikke bare handler om veiledernes tid og tilgjengelighet, men det handler like mye hvordan relasjonen utvikles med den veilederen enn får tildelt.

«Alle opplever det å være NAV-bruker som en skamfull og uønsket situasjon» (Stenbrenden et al., 2018, s. 166). Hvis enn i tillegg føler at enn ikke blir møtt med respekt og anerkjennelse så er det med på å forsterke den negative følelsen med å være nav bruker, istedenfor at veilederen



bidrar til å se hvilke muligheter som ligger til rette for individet. I Kane et al. (2017) trekkes viktigheten av tid rundt relasjonsarbeid frem av en veileder slik:

Jeg tenker at det tar litt lengre tid enn en samtale for å finne noe som matcher [..]. Fordi mange av de jeg snakker med de vet ikke helt hva de klarer, kan, eller hva de vil. Og da krever det tid for å opparbeide en sånn relasjon før man kanskje kan komme på banen til å i det hele tatt finne ut hvilke ressurser og hvilke hindringer som finnes der (s.125).

Likevel så kan man argumentere for at den første samtalen er viktig for utviklingen av relasjonen. Fordi hvis klienten føler seg anerkjent så kan det føre til at enn ønsker å komme tilbake slik at de kan finne ut hvilke ressurser og hindringer som finnes der. Slik som Røkenes og Hanssen sier så trenger klienten å føle seg anerkjent for å i det hele tatt ta opp tema som enn ikke føler seg trygg på (Røkenes & Hanssen, 2012, s.190). Ut ifra dette kan enn da si at utviklingen av relasjonen henger sammen med følelsen av å bli anerkjent, noe som igjen er med på å påvirke om ressursene rundt klienten blir synliggjort slik at det blir mulig å finne passende aktivisering.

## 6. AVSLUTNING

Det finnes ikke en klar fasit for hvilke sider ved relasjonen som er viktigst eller hva som må utvikles og vektlegges først for å bidra til en sosialfaglig aktivisering av klienten. Dette er sammenlignbart med Biestek sin presentasjon av sine syv prinsipper, hvor han tydeliggjør at prinsippene ikke kan skilles fordi det ene vil nødvendigvis forutsette det andre (Biestek, 1972, s. 21). De ulike funnene mine underbygger dette ved å vise at relasjonen er avhengig av mer enn bare et av prinsippene for å fremme en sosialfaglig aktivisering, nettopp fordi det er glidende overganger og de ulike funnene er avhengige av hverandre.

Punktet med individualisering kan derimot trekkes frem fordi individer er forskjellige, og behovene deres er unike. Hva som er viktigst å gjøre i møtet med akkurat den ene klienten for å skape en utviklingsfremmende relasjon vil ikke nødvendigvis fungere i møtet med den neste klienten. For at relasjonen skal kunne utvikles er derimot væremåten og holdningen til veilederen avgjørende slik at klienten føler seg anerkjent og respektert som et selvstendig individ, allerede fra det første møtet. Det er først når klienten føler seg akseptert at de våger å åpne seg om tema som er vanskelige og som gjerne vil være til hinder for den sosialfaglige aktiviseringen. Hvordan stemningen er i det første møtet har derfor mye å si for videre relasjonsbygging. Hvis klienten ikke føler seg velkommen, hørt eller anerkjent så kan enn risikere at klienten ikke kommer tilbake og heller isolerer seg helt. Det er derimot viktig å være klar over at det må flere samtaler til for å skape en relasjon som vil vare.

Respekt, anerkjennelse og følelse av mestring blir trukket frem som viktig å vektlegge for å få til en sosialfaglig aktivisering av klienten. Det er derimot først når veilederen blir kjent med klienten at de har mulighet til å finne ut hvilke tilgjengelige ressurser som er til stede for å fremme en sosialfaglig aktivisering. Til slutt vil jeg påstå at væremåten til veilederne og hvordan de får klientene til å føle seg anerkjent og respektert vil ha betydning for om klientene åpner seg og dermed også betydning for utviklingen av relasjonen. Allikevel er dette et tema som det er behov for mer kunnskap rundt for å finne ut av hva som fører til at relasjonsbygging er vanskelig både fra en klient, men også fra veilederen sitt perspektiv. På denne måten kan veiledere gjerne få bedre kunnskap rundt utviklingen av relasjoner og da gjerne spesifikt rettet mot sårbare mennesker hvor relasjonsbyggingen kan være ekstra utfordrende.



## LITTERATURLISTE

Biestek, F.P. (1972). *Klient Sosialarbeider*. Universitetsforlaget. \*11-109 sider

Chudasama, K.M. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Universitetsforlaget.  
\*13-266 sider

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg.). Gyldendal. \*17-264 sider

Fellesorganisasjonen. (2019-2023). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Fo.no  
[https://www.fo.no/getfile.php/Bilder/FO\\_mener/Brosjyrer/Yrkesetisk grunnlagsdokument.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/Bilder/FO_mener/Brosjyrer/Yrkesetisk_grunnlagsdokument.pdf)

Kane, A.A., Köhler-Olsen, J. & Reedtz, C. (2017). Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere – forutsetninger for å sikre overgangen til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20 (2), 117-133. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2017-02-02> \*117-133 sider

Leseth, A.B., Vilhena, S. & Gjersøe, H.M. (2020). Aktivitetspliktens innside og utside. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23 (2), 126-139. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-02-04> \*126-139 sider

Levin, I. & Ellingsen, I.T. (2019). Relasjoner i sosialt arbeid. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), *Sosialt Arbeid: En grunnbok* (3.utg., s.112-124). Universitetsforlaget

Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartement. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>

Rienecker, L., Jørgensen, P.S. & Skov, S. (2013). *Den gode oppgaven* (2.utg.). Fagbokforlaget.

Riis-Johansen, M.O., Halvorsen, K., Andenæs, E. & Hammerstad, G.T. (2018). Interaksjon med brukere i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21 (3), 227-240.

<https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-03> \*227-240 sider

Røkenes, O.H. & Hanssen, P-H. (2012). *Bære eller bryte: Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3.utg.). Fagbokforlaget. \*9-290 sider

Solstad, A. (2018). *Kort om nav*. Universitetsforlaget.

Stenbrenden, S., Haukland, M. & Knutsen, I.R. (2018). Sterke Møter. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 15 (2-03), 159-169. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2018-02-03-07> \*159-169 sider

Støren, I. (2013). *Bare søk! Praktisk veiledning i å skrive litteraturstudier* (2.utg.). Cappelen Damm Akademisk. \*11-65 sider

**\*Selvvalgt pensum**