

# Hva opplever tjenestemottakere som hjelpsomme møter med Nav, og hvorfor?

En kvalitativ analyse av funn fra brukerstyrte dialogseminar

Sidsel Natland, Institutt for sosialfag, OsloMet.  
29. oktober 2021



# Bakgrunn

- Kvaliteten på relasjonen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker
- Forskningen har produsert mye kunnskap om *hva* brukere opplever som hjelpsomt
- ...men mindre om *hvorfor* og *hvordan*

# Hvorfor er dette viktig?

- En hjelpsom relasjon kan være det som gjør at bruker kommer seg videre i sin endrings- og kvalifiseringsprosess
- Samfunnsperspektiv
- I tråd med arbeidsoppgaven den profesjonelle er satt til å løse

# Formål

Presentere funn fra brukerstyrte dialogseminar

- *Hva* brukerne trakk fram fra møter med Nav som var bra
- *Hvorfor* brukerne opplevde dette som bra

# Hjelpsomme relasjoner (Ljungberg et al. 2015)

- *kjennskap og tillit*
- *tid og tilgjengelighet*
- *profesjonalitet*
- *støtte*
- *samtalepartner*
- *samarbeid som vektlegger individuelle behov*
- *anerkjennelse som menneske*
- *opplevelse av å ha betydning*
- *overskride roller*
- *ha noe til felles*

# = To dimensjoner

*1. Den profesjonelle*

*2. Den interpersonelle*

## Data/metode - dialogseminarene

- Hva har du vært mest fornøyd med og har hatt mest nytte av i møte med det offentlige hjelpeapparatet?
- Hva var det som gjorde dette til en bra opplevelse?

# Resultater av analysen

## 6 temaer

*Relasjon, gjensidighet, valgmuligheter, tid, kunnskap, kunnskapsdeling*

## 2 kategorier

*Betydningen av det relasjonelle*

*Betydningen av kunnskap*



# Betydningen av det relasjonelle

**Anerkjennelse, hverdagslig samhandling, tid & tilgjengelighet...**

«Veilederen min var trygg, empatisk og rommet livssituasjonen min.»

«Jeg fikk en veileder som så meg, trodde på meg (...).»

# Betydningen av kunnskap

- Kunnskap, dele kunnskap
- Kartlegging
- Tverrprofesjonelt samarbeid

# Hvordan kan vi forstå dette?

- De hverdagslige begrepene om å klare å «stå i det»; «rydde unna», «fokusere det viktigste» = *kognitivt overskudd*
- Hjelpsom hjelp må vurderes ut ifra brukers ståsted, ikke hva veileder tror er hjelpsomt

# Den interpersonelle dimensjonen

- Relasjonskompetanse
- Intersubjektivitet

# Den profesjonelle dimensjonen

- *brukerne anerkjenner og har empati med relasjonens profesjonelle dimensjon*
- tøye grensene for sin profesjonelle rolle
- hverdagsfokuset

## Barrierer / lite hjelpsomt...

- Diskontinuitet (stadig skifte av behandler/saksbehandler)
- Knapphet på tid
- Manglende informasjon

# Institusjonelle logikker

- 1) Institusjonell logikk - regler, krav og målsetninger utformet på politisk nivå
- 2) Organisatorisk logikk - implementering og lederskap på lokalt nivå
- 3) Profesjonell logikk - den profesjonelles selvforståelse og ønsket om å utføre sitt arbeid slik man har lært det via utdanning
- 4) Klientlogikk – brukernes ønsker, krav og forventninger**

(Tummer, Bekkers & Steijn 2009)

# Oppsummering

- **Hjelpsomme** relasjoner = relasjoner som skaper **kognitivt overskudd** til å komme videre i sin kvalifiseringsprosess
- Funnene er en kilde til innsikt i hva slags praksiser og kompetanser brukerne forventer seg i møte med ulike deler av hjelpeapparatet



## «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid.»

Hvordan kan den profesjonelle arbeide på en måte som skaper «kognitivt overskudd» hos bruker?

Helhetssyn - en sosialfaglig kompetanse

*= en kompleks og begrunnet tilgang til sosialt arbeid som drar inn flere nivåer og flere perspektiver, og som er rettet mot praktisk forståelse og handling (Harder & Nissen 2013)*

# Takk for oppmerksomheten!

Sidsel Natland, Erik Bjerke & Tom B. Torstensen (2019). «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid.» Opplevelser av god hjelp i møte med Nav. *Fontene Forskning* 12 (1):17-29.

[sidsna@oslomet.no](mailto:sidsna@oslomet.no)

