

Astrid Bjørnli

Mot til å skape i brukersamtaler i NAV

En Q-metodologisk studie av NAV-veileders opplevelse av påvirkning i lys av relasjonen til bruker.

Masteroppgave i Rådgivningsvitenskap

Veileder: Ragnvald Kvalsund

Mai 2019



Sammendrag

Dette Q-metodologiske masterprosjektet ser på sammenhengen mellom opplevelse av påvirkning i lys av relasjonsdimensjonene avhengighet, uavhengighet og gjensidighet. Det er NAV-veileders opplevelse av relasjonen til bruker som er undersøkt, og det er lagt til grunn en relasjonell forståelse av selvet. Tematikken er også relatert til mot som en kraft veiledere kan aktualisere i sitt arbeid, både som et uttrykk for verdier i møte med brukere og i deres personlige og profesjonelle utvikling. Undersøkelsen fant tre faktorsyn som kan gjenspeile ulike opplevelser av hvor påvirkningskraften for endring ligger; i samspillet (gjensidighet), hos bruker (uavhengighet) eller hos veileder (avhengighet). Mot ble særlig aktualisert hos veiledere som har en avhengig orientering i relasjonen til brukere. Dette kan blant annet forstås å være en konsekvens av at hjelperrollen kommer i konflikt med rådende idealer i NAV, som brukermedvirkning og ansvarliggjøring. Det stilles spørsmål ved om gjensidigheten som ideal kan tilsløre den iboende asymmetrien i relasjonen mellom veileder og bruker, og føre til at brukerens behov for hjelp ikke anerkjennes.

Forord

Først og fremst ønsker jeg å takke mine deltakere. Jeg er dypt takknemlig for at dere har tatt dere tid i en hektisk arbeidshverdag til meg og mitt masterprosjekt. En ekstra takk til dere som også har stilt opp i intervju. I disse møtene har jeg fått lytte til deres tanker om påvirkning, relasjon, kreativitet og mot. Veiledere i NAV sitter inne med mange gode verdier og refleksjoner, og har et levende engasjement for jobben de daglig står i. Jeg har selv vært ansatt i NAV i 8 år, men dette har gitt meg ny innsikt og inspirasjon som jeg vil ta med meg tilbake inn i mitt eget arbeid.

Jeg ønsker også å takke min veileder Ragnvald Kvalsund for god støtte og hjelp underveis. Du har gitt meg spillerom til å gjennomføre dette masterprosjektet på egne premisser. Videre vil jeg takke alle mine medstudenter på rådgivningsvitenskap for den fantastiske reisen vi har hatt sammen. Jeg kommer aldri til å glemme dere, og jeg kommer aldri til å bli den samme. En siste takk går til våre lærere som har ledet oss inn og ut av nye oppdagelser underveis. Jeg er dypt imponert over deres tilstedeværelse og engasjement i møte med oss studenter.

Trondheim, 16. Mai 2019

Astrid Bjørntli

Innholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| 1. Innledning | 1 |
| 1.1 Bakgrunn og problemstilling | 1 |
| 1.2 Avgrensning | 2 |
| 1.3 Aktualisering og hensikt | 3 |
| 2. Teori | 4 |
| 2.1 Påvirkning | 4 |
| 2.1.1. Passiv påvirkning | 5 |
| 2.1.2. Aktiv påvirkning | 5 |
| 2.1.3. Nyskapende | 6 |
| 2.1.4. Forholdet mellom påvirkning og nyskapning | 6 |
| 2.1.5. Læring og refleksjon | 6 |
| 2.2 Personen | 7 |
| 2.3. Relasjonsdimensjonene i utvikling | 8 |
| 2.3.1. Avhengighet | 8 |
| 2.3.2. Uavhengighet | 8 |
| 2.3.3. Gjensidighet og dialog | 9 |
| 2.4. Mot | 10 |
| 2.4.1. Frykt, handling og mening | 10 |
| 2.4.2. Verdier og emosjoner | 11 |
| 2.5. Veilederrollen i NAV | 12 |
| 2.5.1. Makt og hjelp | 12 |
| 2.5.2. Brukermedvirkning | 13 |
| 2.5.3. Personlig og profesjonell | 13 |
| 2.6. Oppsummering | 14 |
| 3. Metode | 16 |
| 3.1 Begrunnelse for valg av metode | 16 |
| 3.2 Abduksjon | 16 |
| 3.3 Operant subjektivitet | 16 |
| 3.4 Kommunikasjonsuniverset | 17 |
| 3.5 Transparens og refleksivitet | 18 |
| 3.6 Forskningsprosessen | 19 |
| 3.6.1 Identifisering av kommunikasjonsuniverset | 19 |
| 3.6.2 Design | 19 |
| 3.6.3 Instruksjonsbetingelse og sorteringsmatrise | 20 |
| 3.6.4 Utarbeidelse av utsagn | 21 |
| 3.6.5 Pilotsorteringer | 23 |
| 3.6.6 Innsamling av data | 23 |
| 3.6.7 Post-intervju | 24 |
| 3.6.8 Faktoranalyse | 25 |
| 3.6.9 Faktorfortolkning | 25 |
| 3.6. Studiens kvalitet | 26 |
| 3.6.1 Validitet, generaliserbarhet og reliabilitet | 26 |
| 3.6.3 Etske vurderinger | 27 |
| 3.7 Oppsummering | 28 |
| 4. Analyse | 29 |
| 4.1 Faktoranalysen | 29 |
| 4.2 Resultater fra PQMethod | 29 |
| 4.3 Faktorfortolkninger | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.1 Faktorsyn 1: Medvandrer, dialog og samspill | 32 |
| 4.3.2 Faktorsyn 2: En profesjonell relasjon med selvstendige brukere | 35 |
| 4.3.3 Faktorsyn 3: Mot, engasjement og hjelper | 38 |
| 5. Drøfting | 41 |
| 5.1.1 Påvirkning i gjensidighetsrelasjonen. | 41 |
| 5.1.2 Påvirkning i uavhengighetsrelasjonen | 42 |
| 5.1.3 Påvirkning i avhengighetsrelasjonen | 42 |
| 5.1.4 Påvirkning til læring og refleksjon | 43 |
| 5.1.5 Oppsummering av påvirkning i relasjonsdimensjoner | 44 |
| 5.2 <i>Aktualisering av mot</i> | 45 |
| 5.2.1 Verdier og mot | 45 |
| 5.2.2 Aktualisering av mot | 46 |
| 5.3 <i>Det personlige og det profesjonelle</i> | 48 |
| 5.4 <i>Verdier, idealer og realiteter</i> | 49 |
| 5.5 <i>Relasjonell fleksibilitet</i> | 51 |
| 5.6 <i>Oppsummering</i> | 52 |
| 6. Avsluttende refleksjoner | 53 |
| 6.1 <i>Begrensninger og videre forskning</i> | 53 |
| 6.2 <i>Forskerrefleksivitet</i> | 54 |
| 6.3 <i>Hva ville jeg gjort annerledes?</i> | 55 |
| 6.4 <i>Konklusjon</i> | 56 |

1. Innledning

1.1 Bakgrunn og problemstilling

Mitt forskningsprosjekt startet med en erkjennelse av den påvirkningskraften vi mennesker har i møte med hverandre. Enhver relasjon har en dynamikk hvor den ene har en innvirkning på den andre, og vice versa, i et samspill som stadig utvikler og utfolder seg. Det slo meg at noen mennesker bruker sin mulighet til å påvirke i større grad enn andre, i et mer eller mindre bevisst forsøk på å skape positive endringer rundt seg. I utforskningen omkring dette introduserte min veileder, Ragnvald Kvalsund, meg for boken “mot til å skape”, skrevet av den humanistiske psykologen Rollo May (1994). Tittelen på denne boken har vært med meg gjennom hele mitt masterprosjekt, og representerer for meg vår mulighet til å skape de endringene vi ønsker oss i møte med oss selv og i møte med andre mennesker. Ikke så rent sjeldent krever dette at vi bruker mot; at vi trosser vår egen frykt og handler på våre overbevisninger. Dette dannet utgangspunkt for mitt valg av studie, hvor jeg ønsket å se nærmere på hvordan ansatte i NAV opplever sin mulighet til og sitt ansvar for å skape positive og kreative endringer i møte med brukere. Jeg var særlig nysgjerrig på hvordan dette kunne relateres til mot. Med denne interessen, og ut fra tilpasninger underveis, landet jeg til sist på følgende problemstilling:

Hvordan kan NAV-veileders opplevelse av påvirkningskraft i samtaler forstås i lys av relasjonen til bruker? Hvordan aktualiserer dette mot?

Første del av problemstillingen; *påvirkning i lys av relasjonen*, var i utgangspunktet hovedfokuset for mitt masterprosjekt. Underveis har imidlertid også *mot* fått en mer sentral plass. Å ha som mål å se nærmere på *påvirkning* i samtaler kan i seg selv virke uoverkommelig, da vitenskap kan forstås å handle om sammenhengen mellom årsak og virkning. Relasjonen mellom veileder og bruker er også et svært bredt tema som man kan undersøke fra mange synsvinkler. Jeg vil derfor starte med noen klargjøringer av hvordan jeg bruker de sentrale begrepene i problemstillingen.

1.2 Avgrensning

Relasjonen viser til forholdet mellom veileder og bruker i NAV, fra veileders synspunkt. Samtidig legges det til grunn av relasjonell forståelse av selvet, noe som innebærer at å forstå veilederen også handler om å forstå veilederen i lys av brukeren.

Påvirkning omhandler hvordan veileder opplever sin innflytelse i forhold til å skape positive endringer i brukerens liv, hvor målet er at brukeren oppnår selvstendighet og ikke lenger er avhengig av NAV sine tjenester. Det tas for gitt at veiledere faktisk arbeider for å skape endringer i brukermøter som fremmer brukerens selvstendighet, noe som naturligvis kunne problematiseres. Det vil ikke drøftes hvorvidt påvirkningen oppleves høy eller lav, god eller dårlig, "gul eller blå". Fokuset ligger på en mer generell orientering i forhold til hvordan veileder tilnærmer seg endringsarbeid, sett i lys av relasjonen mellom veileder og bruker.

Mot forstås som en kraft som vi kan bruke for å realisere våre verdier, og en kraft som kan fremme personlig vekst. Hensikten er å synliggjøre hvordan det å arbeide for å skape endringer krever noe av oss ut over det å bruke de rette teknikkene eller si de rette tingene. Det forutsetter at vi våger å stå opp for det som er viktig for oss, på tross av frykt og motstand.

Dette er en masteroppgave i rådgivningsvitenskap, som bygger på humanistisk-eksistensialistisk tankegang. Dette perspektivet fremmer blant annet individets mulighet til å ta ansvar for eget liv og forme sin egen fremtid, og vektlegger klientens ressurser og potensiale (Ivey, D'Andrea & Ivey, 2012). Rådgivning forstås gjerne som en hjelperelasjon hvor det overordnede målet er å fasilitere læring og oppdagelse hos klienten. Klienten skal lære om seg selv og andre gjennom å være relasjon med rådgiveren (Kvalsund & Allgood, 2008). Relasjonen mellom veileder og bruker i NAV er imidlertid ikke direkte sammenlignbar. For det første er ikke alle relasjonene i NAV frivillige; brukeren kan være tvunget inn i relasjonen fordi han ikke har penger til å forsørge seg selv. Videre har en veileder i NAV i utgangspunktet ikke ansvaret for brukerens personlige vekst. Det veileder har ansvar for er å ivareta brukerens rettigheter etter gjeldende lover og regler, samt å nå målene til NAV som arbeidsgiver (Riis-Johansen, Halvorsen, Andenæs & Hammerstad, 2018). NAV har et overordnet mål om å skape et bærekraftig velferdssamfunn gjennom å få folk i arbeid. Det er viktig å være oppmerksom på ulikhetene i premisene for relasjonen, samtidig som oppgaven vil søke å belyse den med "humanistisk-eksistensialistiske" briller.

1.3 Aktualisering og hensikt

“NAV må ha økt oppmerksomhet på å sikre kvaliteten i brukermøtet; det er i dette møtet NAV skaper verdi” (Vågeng et al., 2015, s. 7).

Brukermøter og interaksjon med brukere er et satsningsområde i NAV. Disse samtaler er viktig både for å nå samfunnets mål om flest mulig arbeid, og for å gi brukerne i NAV de tjenestene de har rett på og behov for (Riis-Johansen et al., 2018). En god relasjon betraktes gjerne som den viktigste faktoren for å støtte brukeren i å gjøre positive endringer i eget liv (Kelly, 1997). Målet med denne oppgaven er å oppnå kunnskap som kan bidra til å heve kvaliteten på samtaler mellom veileder og bruker. Det er derfor nødvendig å få innsikt i noen av de grunnleggende elementene i møtet mellom veileder og bruker. Vi må forstå premissene for samtalsdynamikk. Å sette fokus på påvirkning handler om å erkjenne at veiledere *skaper i relasjon* med brukere. Å sette fokus på mot handler om å erkjenne hva dette krever av profesjonsutøverne.

2. Teori

I dette kapittelet presenteres teoretiske perspektiver som er relevante for mitt masterprosjekt. I en Q-metodisk studie velges ofte noe teori i forkant av forskningsprosjektet, mens annen teori velges i etterkant. Teori som inngår i studiens design og ble brukt for å konstruere utsagn er kategoriene påvirkning (passiv, aktiv og nyskapende) og relasjonsdimensjoner (avhengighet, uavhengighet og gjensidighet). Øvrig teori har tilkommet i etterkant og er relevant i forhold til faktorfortolkning. Grunnlaget for valg av teori er at jeg har vurdert det som relevant for å belyse oppgavens problemstilling.

2.1 Påvirkning

Sosial påvirkning/innflytelse kan defineres som “en endring i ideer, holdninger, eller atferd hos en person (målet for påvirkning), som resulterer fra handlingene til en annen person (agent med påvirkningskraft)” (French & Raven, 1959, i Raven, 2008, s. 1). Å stå i en posisjon hvor man har mulighet til å påvirke et annet menneske, innebærer også å ha makt over vedkommende (Skau, 2003). Det er slik ordet påvirkning forstås i denne oppgaven. Det handler essensielt om at et menneske har innvirkning på et annet menneske, og har mulighet til å benytte seg av dette.

Påvirkning kan være bevisst eller ubevisst, intensjonelt eller utilsiktet. En grunnleggende ide i mitt masterprosjekt er at vi alltid påvirker og blir påvirket i våre relasjoner. Selv vår tilstedeværelse og hvordan vi viser oppmerksomhet har en innvirkning. Hvordan vi lytter, vårt kroppsspråk, paraspråk og tilsynelatende tilfeldige ordvalg, blir mottatt og tolket både bevisst og ubevisst i samtaler (Kvalsund, 2005). Dette er det er særdeles viktig for en profesjonell samtalepartner å være oppmerksom på.

Påvirkning ble valgt som en egen effekt i studien fordi det har en sentral plass i min problemstilling. I designet er påvirkning delt inn i tre nivåer; passiv, aktiv og nyskapende. Passiv og aktiv påvirkning ble valgt som egne nivåer med utgangspunkt i en hypotese om at veiledere i ulik grad aktivt tar kontroll i samtaler. Samtidig kan dette forstås å utgjøre en del av samtalens grunnleggende dynamikk, hvor veileder veksler mellom å gi og ta plass. Nyskapende ble valgt som eget nivå basert på min interesse for tematikken *mot til å skape* i samtaler. Det vil kort gjøres rede for noen teoretiske perspektiver knyttet til disse tre nivåene.

2.1.1. Passiv påvirkning

Med passiv påvirkning menes det at veilederen inntar en mer tilbakeholden rolle i samtaler, for å gi mer rom til brukeren. Denne tilnærmingen kan assosieres med personsentrert rådgivning, som har blitt utviklet av Carl Rogers (1902-1987). Personsentrert teori bygger på humanistisk tankegang og forstår klienten som ressurssterk og kapabel. Mennesket har en iboende aktualiseringstendens som blokkeres når vi forsøker å leve opp til andres forventninger i stedet for å lytte til oss selv (Rogers, 1967). Gjennom terapeutens betingelsesløse aksept, empatiske forståelse og genuine tilstedeværelse skapes et trygt og støttende miljø hvor klienten kan gjenvinne tilliten til seg selv (Rogers & Beutler, 1992). Ideelt sett skal rådgiver minimere bruken av påvirkningsteknikker for å la klienten finne sin egen vei. Oppmerksomhetsferdigheter som passiv (og aktiv) lytting, å skape rapport og parafrasering er aktuelle ikke-dirigerende teknikker som skal bidra til at brukeren får mulighet til å uttrykke seg og utforske på egne premisser (Kvalsund, 2005).

En passiv tilnærming fra veileders side kan forstås som negativ hvis det medfører stagnasjon, forvirring og utrygghet i samtalen, som et resultat av at veileder ikke klargjør formål og forventninger. Det kan også forstås som negativt hvis veileder mister kontrollen, føler seg maktesløs og ikke vet hva hun skal si eller gjøre.

2.1.2. Aktiv påvirkning

Med aktiv påvirkning menes det at veileder intensjonelt tar kontroll på samtalen og dens innhold og retning. Dette kan assosieres med samtaleteknikker som har mer direkte til hensikt å skape en gitt endring, som tolkning, konfrontasjon, og det å gi råd og anbefalinger (Kvalsund, 2005). Aktiv påvirkning synes å være i tråd med forståelsen av NAV-veileder som en samtaleleder. Samtaleledelse handler om å nå målene for samtalen og ivareta brukerens rettigheter (Riis-Johansen et al., 2018). Det handler også om å skape gode rammer for samspill og deltakelse. Samtaler i NAV kjennetegnes av at det er veilederen som har kontroll og leder, også når samtalen har som hensikt å la brukeren komme til uttrykk (Halvorsen, Riis Johansen, Andenæs & Hammerstad, 2018).

En aktiv tilnærming fra veileder side kan forstås som negativ hvis det fører til at hun mister kontakt med brukeren eller brukeren ikke får mulighet til å uttrykke seg.

2.1.3. Nyskapende

Kreative tanker er ofte nyskapende, innovative, eller fantasirike på en konstruktiv og perspektivåpnende måte (Gundersen, 2016). Kreativitet og nyskapning har dermed noe fremtidsrettet i seg og knyttes til forestillingsevnen, og assosieres først og fremst med noe positivt. Ifølge May er kreativitetens autentiske form den prosessen som går ut på å få noe nytt til å eksistere, herunder en utvidelse av menneskers bevissthet (1994). Dette peker på kreativitet som noe dynamisk; noe som er i bevegelse og som *skjer*. Videre hevder han at ekte kreativitet forutsetter et møte. Rådgivning kan betraktes som en kreativ akt gjennom det som skapes i samtalen mellom to mennesker (Levine, 1992). Veileder i NAV kan dermed betraktes som en fasilitator med potensiale for å fremme kreative prosesser hvor brukerens bevissthet utvides. Det er på denne måten kreativitet og nyskapning forstås i denne oppgaven; i det som skjer når to mennesker skaper seg selv i møte med den andre.

2.1.4. Forholdet mellom påvirkning og nyskapning

Hva er så forholdet mellom påvirkning og nyskapning? Oppgaven fokuserer på den påvirkning og nyskapning som skjer i møte mellom mennesker. Det er vanskelig å trekke klare skillelinjer. Påvirkning synes imidlertid å handle om at innflytelsen i hovedsak går fra den ene parten i relasjonen til den andre; den går i én retning. Nyskapning settes i stedet i sammenheng med interaksjonen i dialogen og gjensidige relasjoner (Fikse, 2015). Samtidig kan man hevde at vi skaper oss selv kontinuerlig i møte med andre mennesker i det vi definerer oss selv som lik og forskjellig fra dem. Sett fra dette perspektivet er vi alltid i dialog med oss selv og våre omgivelser, og står alltid i en skapelsesprosess.

2.1.5. Læring og refleksjon

Rådgivning handler om å fasilitere læring og vekst i klienten, slik at klienten kan ta i bruk sine ressurser til nytte for seg selv og samfunnet. Vi ser dermed at rådgivning knyttes til det pedagogiske. Læring oppnås gjennom å være i relasjon med rådgiveren (Kvalsund, 2015, Kvalsund & Allgood, 2008). At læring skal skje kan være et mål i påvirkningsarbeid. "Læring er definert som en relativt varig endring i opplevelse og atferd som følge av tidligere erfaring" (Svartdal, 2018). Det er to generelle tilnærminger til læringsbegrepet. I den ene tilnærmingen handler læring om overføring av kunnskap, hvor fokuset for eksempel ligger på å finne de rette svarene eller få informasjon. Den andre tilnærmingen er konstruktivistisk. I denne tilnærmingen er den lærende involvert i å konstruere sin egen forståelse. Dette skjer gjennom

å engasjere den lærende ved å stimulere til et møte med informasjon og ideer. Individet deltar i en aktiv og pågående læringsprosess gjennom livsløpet hvor han utvikler et personlig syn på verden (Kuhlthau, Caspari & Maniotes, 2007). John Dewey er en foregangsmann for det konstruktivistiske synet: “Education is not an affair of telling and being told but an active and constructive process” (Dewey, 1915, i Kuhlthau et al., 2007, s. 14) Dewey vektlegger erfaringslæring, hvor refleksjon er et avgjørende element. Uten refleksjon over det vi opplever, vil ikke våre erfaringer føre til læring.

2.2 Personen

Den skotske filosofen John Macmurray (1891-1976) har utfordret den vestlige individualismen ved å hevde at vi som mennesker blir til i relasjon til andre. Vår eksistens, vår erfaring og vår atferd er forankret i relasjoner (Macmurray, 1999).

All this may be summed up by saying that the unit of personal existence is not the individual, but two persons in personal relation; and that we are persons not by individual right, but in virtues of our relation to one another. The personal is constituted by personal relatedness. The unit of the personal is not the “I”, but the “You and I” (Macmurray 1999).

Et menneske bærer altså i seg sine relasjoner til andre. Kvalsund og Meyer (2005) bygger på Macmurray sin tankegang når de forstår personhelheten som bestående av et jeg og et du. De viser til at vi identifiserer oss selv i møte med andre som lik og forskjellig, noe de betegner som personsystemet. Møte med andre muliggjør refleksjoner omkring hvem man selv er, og slik blir man til i relasjon. Personsystemet er et relasjonelt system med tre dimensjoner; avhengighet, uavhengighet og gjensidighet (Kvalsund & Meyer, 2005).

Opgaven vil straks gå nærmere inn på relasjonsdimensjonene, men først skal vi dvele litt ved hva dette innebærer i forhold til *påvirkning*. I møter mellom mennesker har vi en påvirkning på hverandre, enten vi har en bevissthet omkring dette eller ikke. Et *jeg* møter et *du*, og basert på dette møtet skaper og gjenskaper vi oss selv (Kvalsund & Meyer, 2005). Dette er sant både for veileder og bruker når de møtes til samtaler på NAV. Påvirkning kan aldri løsrives fra relasjon, og nettopp derfor har relasjonsdimensjonene fått en sentral plass i studiens design.

2.3. Relasjonsdimensjonene i utvikling

I sin doktorgrad undersøker Kvalsund (1998) personsystemet i tre utviklingsstadier; avhengighet, uavhengighet og gjensidighet. I denne sammenheng kan personsystemet brukes som en innfallsvinkel for å forstå personlig utvikling. Samtidig kan avhengighet, uavhengighet og gjensidighet brukes for å forstå relasjonen i tre ulike utviklingsstadier (Kvalsund & Meyer, 2005). Begge tilnærminger er utviklingsorienterte i den forstand av vi må erfare avhengighet før vi kan utvikle uavhengighet, og uavhengighet før vi kan erfare gjensidighet (Fikse, 2015). Oppgaven vil benytte seg av begge forståelsene fordi de kan belyse problemstillingen på ulike måter. Det kan beskrives både positive og negative faser av avhengighet, uavhengighet og gjensidighet, noe jeg vil gjøre rede for i det følgende.

2.3.1. Avhengighet

I en avhengighetsrelasjon er den ene parten avhengig av den andre, noe som gjerne kjennetegnes av et asymmetrisk maktforhold (Kvalsund & Meyer, 2005). “Valg, makt og handlinger erfares som utenfor ens kontroll” (Fikse, 2015, s. 171). Hjelperelasjoner er typiske avhengighetsrelasjoner, og positiv avhengighetsrelasjon kjennetegnes først og fremst ved at partene er enige om at hjelpebehovet er tilstede. I en negativ avhengighetsrelasjon ytes eller kreves hjelp selv etter behovet har opphørt, slik at den hindrer videre utvikling (Kvalsund & Meyer, 2005). Dersom mottakeren skal ha mulighet til å utvikle sin uavhengighet, må hjelpen avsluttes og eventuelt erstattes med støtte. Ideelt sett vil det være en gjensidig enighet om at behovet for hjelp har opphørt. Vi vil alltid ha faser i livsløpet hvor vi står i avhengighetsrelasjoner og har behov for hjelp fra andre (Kvalsund, 1998). I forhold til personlig utvikling kan avhengighet være negativt hvis det innebærer at man ikke er i stand til å utvikle selvstendige meninger eller eie egne tanker, følelser og holdninger. Vedkommende stoler ikke på seg selv, men er avhengig av å støtte seg på andres vurderinger (Kvalsund, 1998). Ifølge personsentrert teori handler dette om at individet har mistet kontakten med seg selv og forsøker å leve opp til andres forventninger (Rogers, 1967). Man lever ut et “ideelt selv”, i stedet for det “reelle selvet” som representerer vår faktiske erfaring. Å få kontakt med det reelle selvet kan sammenlignes med å tre inn i uavhengigheten.

2.3.2. Uavhengighet

I en positiv uavhengighetsrelasjon er partene uavhengige av hverandre og deltakelsen er frivillig. Begge respekterer den andres selvstendighet og kan bidra til relasjonen etter eget

ønske. Den enkelte part kan velge å tre ut av relasjonen om den ikke lenger vurderes som hensiktsmessig (Kvalsund & Meyer, 2005). Man lener seg ikke lenger på den andres vurderinger. En person som er uavhengig er i kontakt med sine egne behov og kan initiere handling for å oppnå disse (Kvalsund, 1998, s. 17). Å bevege seg fra avhengighet til uavhengighet representerer en utvikling som kan virke skremmende og utløse frykt. Det kan inntre en negativ fase hvis uavhengighet kreves før mottakeren er moden for å håndtere den, noe som typisk kan føre til motstand eller tilbaketrekning. Mottakeren kan enten kjempe for å få den hjelpen han mener å være berettiget, eller i avmakt resignere inn i hjelpeløshet. Begge deler kan forstås som rop om hjelp (Kvalsund, 1998). Det er også en negativ utvikling hvis man bruker makt til å tvinge andre under sin egen vilje, og dermed tvinger dem tilbake inn i avhengighet (Kvalsund & Meyer, 2005). Et annet eksempel på negativ uavhengighet er selvtilstrekkelighet, hvor man forneker sin avhengighet og hevder en selvstendighet som ikke anerkjenner vår tilhørighet til andre mennesker. Dette individet lever i en illusjon (Kvalsund, 1998).

2.3.3. Gjensidighet og dialog

Gjensidigheten rommer både avhengighet og uavhengighet. Begge parter i relasjonen erkjenner sin tilhørighet og anerkjenner den andres frihet, og nødvendige utviklingsfaser oppleves ikke som en trussel mot relasjonen (Kvalsund & Meyer, 2005). I gjensidigheten har det autonome individ beveget seg fra selvinteresse til å også være opptatt av å fremme den andres selvstendighet. Dette springer ut av en erkjennelse om at vi som samfunn får en positiv utvikling når vi ivaretar ikke bare våre egne, men også andres interesser (Kvalsund, 1998). På denne måten åpnes potensiale ikke bare for selvaktualisering, men også for samaktualisering (Fikse, 2015). I samaktualisering stimuleres interaksjonen mellom to parter til en gjensidig aktualisering. Man virkeliggjøres ikke bare ved å være seg selv, men også ved å ta del i andres “jag” (May, 1994). Å være person i relasjon med andre synes å legge grunnlaget for en mer helhetlig personlig utvikling enn en ensidig individuell utforskning (Allgood & Kvalsund, 2003).

Gjensidighet settes gjerne i forbindelse med dialog, hvor partene har “en samarbeidende intensjon om å forstå og inkludere hverandre og fremme hverandres status som frie, uavhengige og likeverdige” (Kvalsund, 2014, s. 27). Dialog handler om å lytte for å forstå hverandres perspektiver og derigjennom lære noe nytt. Man anerkjenner og engasjerer seg i hverandre som medmennesker, og ikke bare som objekter. Dette inkluderer en grunnleggende respekt for den andre personen i relasjonen (Fikse, 2015). Det er i dialogen

muligheten til å skape noe nytt oppstår, gjennom at vi endrer vår bevissthet (Fikse, 2015, Kvalsund & Meyer, 2005, Kvalsund & Allgood, 2008). Dialog er ikke noe som bare skjer, det krever en gjensidig intensjon fra begge parter om å forstå og delta i den andres livsverden samt en viss utholdenhet. En genuin dialog krever dessuten en personlig modenhet fra begge parter; at de rent utviklingsmessig har beveget seg ut fra avhengigheten og inn i uavhengigheten (Kvalsund & Allgood, 2008).

2.4. Mot

Courage is not a virtue or value among other personal values like love or fidelity. It is the foundation that underlies and gives realities to all other virtues and personal values. Without courage our love pales into mere dependency. Without courage our fidelity becomes conformism (May, 1975, s. 13).

Rollo May (1994) forstår mot som grunnlaget som realiserer andre dyder. *Skapende mot* handler om å gripe muligheten til å forme vår egen utvikling og framtid, både som individer og som samfunn, gjennom å oppdage nye former, symboler og mønstre. Det handler også om å uttrykke og realisere oss selv, og på denne måten gi vårt bidrag til fellesskapet. Mot tillegges imidlertid et mangfold av betydninger fra fysisk mot til moralsk eller kreativt mot (Hawkins & Morse, 2014). Det er videre et relativt begrep som ingen opplever likt. I stedet for å ta for seg ulike forståelser av mot vil oppgaven først og fremst fokusere på noen viktige kjennetegn ved mot som et generelt konsept og som en forutsetning for personlig vekst.

2.4.1. Frykt, handling og mening

Goud (2005) har gjennomgått litteratur om fenomenet mot og dets kjennetegn og bygger sin fremstilling på arbeidet til kjente teoretikere fra den humanistisk-eksistensialistiske tradisjon, herunder Rogers, Maslow, Tillich og Miller. Han forstår mot som en kraft som fremmer og opprettholder personlig vekst. Mennesket dras simultant mellom to motstridende behov; behovet for vekst (selvaktualiseringstendensen) og behovet for trygghet. Mot gjør det mulig å velge utfordringer fremfor trygghet. Forskjellen på et menneske som lever ut sitt potensiale, og et menneske som lever begrenset, tilsvarer forskjellen mellom frykt og mot. Basert på sin gjennomgang foreslår han at mot har 3 dimensjoner; frykt, handling og mening. Alle tre dimensjoner må være tilstede for at en handling eller en person kan kalles modig.

Å føle frykt kan forstås som en uunngåelig del av det å være menneske. Å være modig handler ikke om fravær av frykt, men om hvordan man møter frykten. Teoretikere synes å være enige om at det å *møte sin egen frykt* er essensielt i en modig handling (Goud, 2005). Videre forutsettes det *handling* for at noe eller noen skal kunne beskrives som modig, symbolisert ved uttrykket “det var modig gjort”. I denne sammenhengen blir dømmekraft også relevant, fordi overmot og dumdristighet ikke kan forstås som mot. Samtidig kan også det å *ikke* handle noen ganger være det modige alternativet (Goud, 2005), for eksempel hvis en overordnet ber deg utføre en umoralsk handling. Den siste dimensjonen av mot er *mening*. For at en handling skal kunne betegnes som modig, må den ha en høyere mening som går utover selvinteresse. Dette diskvalifiserer ren spenningssøking, eller handlinger som drives av negative emosjoner som frykt og hevn. Hvordan vi vurderer meningen bak en modig handling får betydning for om vi betegner den som modig eller ikke. En terrorhandling vil av noen mennesker forstås som det ypperste mot, mens andre betrakter det som feighet. Mot kan slik sett betraktes som en “grå dyd”, det vil si at motet kan brukes både i det godes og det ondes tjeneste (Miller, 2000).

For en sykepleier vil hensikten med motet gjerne være å sikre trygg pleie for pasienten (Hawkins & Morse, 2014). Pasientens behov fungerer som en stimulus for motet, og sykepleieren responderer ved å handle modig på vegne av pasienten. For en sykepleier er det dermed pasientens behov som utgjør *meningen* bak en modig handling, noe som kan overføres til andre hjelpeprofesjoner. Mot er på denne måten egentlig sekundært, det kan ikke stå alene men peker på noe annet som går forut for det (Heft, 2004). Dette synliggjør videre at mot alltid er relasjonelt i den betydning at det alltid retter seg mot *noe* eller *noen*. Mot oppstår ikke i et vakuum, men peker på noe som er viktig for oss. Våre verdier kan vekke mot i oss, og dermed kan også situasjoner hvor vi opptrer modig si noe om hva som betyr noe for oss (Goud, 2005).

2.4.2. Verdier og emosjoner

Vi har dermed etablert en sammenheng mellom verdier og mot. En verdi er noe vi setter pris på, og som vi ønsker å opprettholde og fremme. Man kan skille mellom uttrykte verdier (hva vi sier at vi verdsetter) og bruksverdier (hva våre handlinger viser at vi verdsetter). Det er ikke alltid et direkte samsvar mellom hva vi sier og hva vi gjør. Samtidig kan meningsinnholdet i verdier være bevegelig, mangfoldig og paradoksalt, og får først fast form i en sammenheng hvor de kommer til uttrykk. Verdier realiseres i handling, og virker på denne måten skapende i relasjoner (Kvalsund & Meyer, 2005).

Emosjoner står i tilknytning til våre verdier og er også et viktig aspekt ved mot (Goud, 2005). Når følelser vekkes i oss kan det fortelle oss noe om vårt verdigrunnlag, kanskje aller mest når vi kjenner på negative følelser som sinne eller krenkelse. Slike følelser kan indikere at vi har blitt oppmerksom på noe som er i konflikt med våre verdier. Emosjoner har potensiale for å gi næring til mot, og hjelpe oss å gjøre det som er godt og riktig. Aggresjon er et eksempel på en følelse som kan hjelpe oss å opptre modig, hvis dette forstås som en rettferdig vrede (Heft, 2004).

Mot, verdier og emosjoner synes dermed å være uløselig knyttet sammen. Verdier gir motet retning, og emosjoner gir motet næring.

2.5. Veilederrollen i NAV

Til sist vil jeg presentere noen aspekter ved veilederrollen i NAV som fikk betydning i forhold til faktorfortolkning. Forenklet sett kan man si at hensikten med en slik relasjon er at brukeren skal bevege seg fra avhengighet mot uavhengighet (Kvalsund & Allgood, 2008). Målet er at brukeren ikke lenger skal ha behov for hjelp fra NAV, noe som også vil medføre at relasjonen opphører. Dette skjer for eksempel hvis brukeren får seg en jobb, og ikke lenger mottar oppfølging som arbeidssøker.

2.5.1. Makt og hjelp

Relasjonen mellom veileder og bruker i NAV betegnes som en hjelperelasjon. En hjelperelasjon kjennetegnes gjerne ved at den ene parten har behov for hjelp i form av for eksempel kunnskap, ekspertise eller ressurser, som man oppfatter at den andre parten besitter (Allgood & Kvalsund, 2003). Å ta på seg rollen som hjelper innebærer å gjøre noe for den andre som man vurderer at den andre ikke er i stand til å gjøre for seg selv. Hensikten med hjelperelasjoner er gjerne å oppnå en eller annen form for forbedring. Den *profesjonelle* hjelper forstås som et menneske hvis hjelpende handlinger skjer i form av lønnet arbeid. Mens hjelperen deltar i relasjonen som profesjonell, deltar brukeren som sitt private selv (Skau, 2003). Samtidig stiller heller ikke brukeren "usminket". Brukeren spiller også en rolle, og er mer eller mindre bevisst på hvilke sider av seg selv han fremstiller.

Brukeren er likevel i en mer sårbar posisjon med sitt hjelpebehov. Veilederen kan finne trygghet i en profesjonell rolle og har gjerne bedre oversikt over brukers sak og kontroll på situasjonen (Halvorsen et al., 2018). Makt er et sentralt aspekt ved hjelperelasjoner som alltid vil være tilstede (Allgood & Kvalsund, 2003, Skau, 2003). Skau (2003) hevder at

tilstedeværelsen av makt ofte blir underkommunisert og tilslørt i velferdsstatens ideologi og daglige praksis. Dette henger sammen med at mange assosierer makt med noe negativt, som for eksempel maktmisbruk og avmakt. Tildekkingen skaper utfordringer for profesjonsutøvere, som ikke vil erkjenne sin maktbruk, og brukere, som får problemer med å forholde seg til den. Makt er imidlertid verken positivt eller negativt i seg selv, men har potensiale for å brukes til både godt og ondt (Allgood & Kvalsund, 2003, Skau, 2003).

Hjelp kan misbrukes og i verste fall skade mottakeren. En hjelper må være i stand til å forstå hvor grensene går, både for seg selv og brukeren. Hjelperen skal ikke kvele brukeren med sin omsorg, ei heller utslette seg selv med sin innsats. Å være en kompetent hjelper skal resultere i at brukeren kommer styrket ut av samhandlingen, med tanke på selvfølelse og/eller kompetanse. Målet som hjelper er på sikt at man blir unnværlig. Dette forutsetter at man betrakter brukeren som et menneske med potensiale for læring og forandring (Skau, 2003).

2.5.2. Brukermedvirkning

Brukermøter og interaksjon med brukere er både et satsningsområde i NAV, og et viktig institusjonelt prinsipp. For å forbedre dette arbeidet er brukermedvirkning sentralt; noe som innebærer brukeren får mulighet til å delta og medvirke i samtaler som er viktige for deres sak (Halvorsen et al., 2018). Brukermedvirkning kan forstås både som et mål og et ideal for interaksjon med brukere. Som profesjonell samtalepartner er det NAV-veileders plikt å sørge for at kravet om brukermedvirkning blir ivarettatt gjennom samspeillet i brukermøter. Samtidig skal veilederen også ivareta institusjonelle krav og rammer, to krav som tidvis kan havne i konflikt med hverandre. Det kan oppstå et dilemma mellom å ivareta NAV sine strategiske mål og brukerens behov. For eksempel kan veileder bruke sin påvirkningskraft til å manipulere den andre i retning av de institusjonelle målene (Halvorsen et al., 2018).

2.5.3. Personlig og profesjonell

Fagfolk trenger å utvikle en forståelse for hva som er forskjellen mellom private og yrkesrelaterte former for nærhet, tilstedeværelse og kontakt i relasjon med sine brukere (Skau, 2017). Begrepet *profesjonell* brukes for å vise at en handling skjer i forbindelse med yrkesutøvelse, og at den er kompetent. Skau (2003) hevder at det å inkludere det personlige i det profesjonelle er helt nødvendig for å utvikle en etisk forsvarlig profesjonalitet i sosiale yrker. Å være personlig er en kvalitet ved vår væremåte i kontakt med andre, som blant annet handler om å være tilstede som medmenneske. Det handler om å utvikle evnen til å se noe fra

den andres perspektiv. Å være personlig er hensiktsmessig i yrkesutøvelse kun så lenge det brukes for å dekke den andres behov og ikke hjelperens egne, for eksempel hvis det brukes for å bygge tillit og trygghet i relasjonen. Veileder må derfor lære å skille mellom egne og andres oppfatninger og behov. Det går en grense mellom det å være personlig og det å være privat, og profesjonaliteten trues når man ikke er i stand til å navigere i dette landskapet (Skau, 2017).

Allgood og Kvalsund (2003) skiller mellom den ytre og den indre relasjonen i hjelperelasjoner. Den ytre relasjonen er det institusjonaliserte forholdet mellom hjelper og mottaker, som relasjonen mellom veileder og bruker i NAV. Denne relasjonen har iboende maktstrukturer og er klart asymmetrisk. Incentiver og straff kan legitimeres lovmessig. Den indre relasjonen sikter til det personlige møtet mellom hjelper og mottaker, hvor man møtes som medmennesker. Hvis man kun forholder seg til hverandre i kraft av den ytre relasjonen, vil det heller ikke være et ekte møte mellom veileder og bruker. Den indre relasjonen forstås som helt nødvendig i et hjelpeforhold (Allgood & Kvalsund, 2003).

Den indre relasjonen hvor man møtes som medmennesker synes å være sammenfallende med det å være personlig i relasjonen. Som vi har sett pekes det blant annet på å være tilstede som medmenneske og å utvikle evnen til å se noe fra den andres perspektiv. Her kan det trekkes paralleller tilbake til dialogen og gjensidigheten, hvor man søker mye av det samme. Det blir tydelig at det å være i stand til å møte et menneske på dette nivået krever en viss personlig modenhet fra veilederen. For å evne å delta genuint i en dialog ansees det som nødvendig å selv ha utviklet en uavhengighet (Kvalsund & Allgood, 2008). Hvis vi videre betrakter *mot* som forskjellen mellom stagnasjon og personlig vekst, kan vi peke på *mot* som en relevant kraft for å skape en personlig utvikling i det profesjonelle for veiledere i NAV. *Mot* kan betraktes som en forutsetning for å bevege seg fra avhengighet til uavhengighet og videre inn i gjensidige og personlige møter med brukere.

2.6. Oppsummering

Utvalgt teori har blitt presentert. Det er fremhevet en relasjonell forståelse av selvet. Påvirkning har blitt presentert som en forutsetning i møter mellom mennesker. Mens passiv påvirkning kjennetegner personsentrert rådgivning, er aktiv påvirkning mer representativt for samtaler i NAV. Nyskapende påvirkning settes i forbindelse med samtalen som en kreativ akt. Videre er personsystemet presentert som relasjonsdimensjonene og utviklingsstadiene avhengighet, uavhengighet og gjensidighet. Gjensidighet relateres til dialog og nyskaping.

Mot forstås som en kraft med tre dimensjoner; frykt, handling og mening. Verdier gir motet retning, og emosjoner gir motet næring. Til sist har vi sett på ulike aspekter ved veilederrollen i NAV, herunder makt og hjelp, brukermedvirkning og skillet mellom personlig og profesjonell. Veiledere i NAV kan aktualisere mot for å utvikle det personlige i det profesjonelle.

3. Metode

Q-metodologi ble introdusert av William Stephenson (1935), og integrerer statistiske og kvalitative målinger for å fange subjektivitet. I dette kapittelet vil det gis en kort introduksjon til noen av de sentrale ideene i Q-metodologisk tenkning, stegene i et Q-metodisk studie, samt en redegjørelse for forskningsprosessen i min studie.

3.1 Begrunnelse for valg av metode

Utgangspunktet for min studie var å undersøke hvordan ansatte i NAV opplever den påvirkningskraften de har i møte med brukere, og hvordan dette kan relateres til mot. Q-metode egner seg for å fange menneskelig subjektivitet, herunder holdninger, følelser og verdier (Brown, 1980, Kvalsund, 1998, Stephenson, 1953). Metoden gir ikke sikre svar, men egner seg for å utforske et tema (Smith, 2001). Noe av det som særlig appellerte med Q-metode var muligheten til å inkludere flere deltakere og å utforske helheten i et meningsmønster.

3.2 Abduksjon

Abduksjon blir ofte betegnet som en metode for å generere hypoteser, og ble opprinnelig utviklet av Charles S. Peirce. Mer presist handler det om å formulere en forklaring når vi ikke forstår det vi observerer og opplever (Tavory & Timmermans, 2014). Abduksjon forbindes med oppdagelse, kreativitet, intuisjon og overraskelse (Shank, 1987). I Q-metode antar forskeren at de fakta som fremtrer har en forklaring (Stephenson, 1961). En Q-faktor kan derfor sammenlignes med en gåte som forskeren er satt til å løse. Stilt ovenfor et tilsynelatende tilfeldig sett av data, stoler forskeren på at det finnes et svar å lete etter (Shank, 1987). Metoden har innovativt potensiale, men dette går på bekostning av visshet. Abduksjon kan sammenlignes med kvalifisert gjetning. Slutningen som trekkes skal være logisk og sannsynlig basert på de fakta som fremtrer, og det anbefales at forskeren har god kjennskap til eksisterende teori før forskningen gjennomføres. (Tavory & Timmermans, 2014). Evnen til abduksjon blir bedre med erfaring (Shank, 1987).

3.3 Operant subjektivitet

Q-metode beskrives som det objektive studiet av menneskelig subjektivitet (Stephenson, 1968). Ifølge Stephenson er all subjektivitet *atferd*, og han introduserer derfor begrepet *operant subjektivitet*. Med dette fremhever han sitt utgangspunkt om at subjektivitet bør

studies ut fra den innvirkningen det har på sine omgivelser (Watts & Stenner, 2012). Q-metodologi befatter seg altså ikke med menneskers “indre liv”, men med subjektivitetens *uttrykk*. I Q-metode opererer deltakerne på en rekke utsagn. De gjør en rangering av utsagnene med seg selv som referanse, basert på egne oppfatninger og erfaringer (Brown, 1980). Resultatet (uttrykket) er direkte observerbart og objektivt, og kan derfor gjøres til gjenstand for vitenskapelig forskning (Stephenson, 1968). Prosessen hevdes å være uavhengig av eventuelle pre-konstruksjoner fra forskerens side, ettersom det ikke er mulig å forutsi hvordan utsagnene vil bli sortert (Smith, 2001, s. 320).

3.4 Kommunikasjonsuniverset

Subjektivitet forklares også som hva det mulig å kommunisere om, til seg selv og til andre (Stephenson, 1968), og kommunikasjon antas å være den eneste betingelsen for å komme i kontakt med subjektivitet (Allgood, 1999). Dette leder oss over til et annet sentralt konsept i Q-metodologi; nemlig Stephensons teori om *kommunikasjonsuniverset*. Kommunikasjonsuniverset refererer til alle *samtalemessige muligheter* for en gitt situasjon eller kontekst (Stephenson, 1986), og henspeiler til *kunnskap som er delt og kjent for alle i en kultur*. Det finnes en overflod av selv-refererende muligheter omkring enhver hendelse, ethvert konsept eller objekt (Stephenson, 1980). Hva man forstår vil imidlertid være forskjellig fra individ til individ, og det kan også være forskjellig for samme individ under ulike omstendigheter og betingelser (Stephenson, 1983a).

Å identifisere et kommunikasjonsunivers for en Q-metodologisk studie handler om å begrense og konkretisere tema og oppnå en oversikt over alle aspekter og nyanser som kan kommuniseres omkring et subjekt, ofte innen en gitt kultur (Sæbjørnsen, Ellingsen, Good & Ødegård, 2016). Et kommunikasjonsunivers er i prinsippet uendelig og kan ikke fanges med presisjon (Stephenson, 1978). Å ha et klart fokus og være i stand til å gjøre en avgrensning, uten å legge begrensning på deltakernes mulighet til å uttrykke sin subjektivitet om temaet som undersøkes er derfor en sentral utfordring i et Q-metodologisk studie. (Sæbjørnsen et al., 2016). Stephenson (1980) beskriver kommunikasjonsuniverset som statistiske populasjoner av Q-utsagn, og anbefaler at man samler inn hundrevis av disse. Det endelige Q-utvalget (utsagnene som skal brukes i studiet) bør fange essensen av kommunikasjonsuniverset ved å representere det aktuelle temaet med tilstrekkelig bredde og dybde (Sæbjørnsen et al., 2016). Det bør være representativt ved å være balansert med tanke på ulike forståelser mennesker kan ha om det gitte emnet (Kvalsund & Allgood, 2010).

Som forsker kan man tilnærme seg kommunikasjonsuniverset teoretisk og/eller naturalistisk, og på bakgrunn av dette utvikle teoretiske og/eller naturalistiske utsagn (Brown, 1980, Stephenson, 1953). Ved en teoretisk tilnærming må forskeren bygge eller konstruere utsagn basert på eksisterende og aktuell teori. En teoretisk tilnærming kan blant annet være fordelaktig når forskeren ønsker å utforske hvordan teoretiske perspektiver opererer i den virkelige verden. Naturalistisk innhenting av Q-utsagn innebærer å innhente utsagn fra deres naturlige kontekst, for eksempel ved å gjennomføre intervju eller lese aviser. En av fordelene med dette er at man sikrer at språket er kjent for sortererne, samt at det fanger aspekter i kommunikasjonsuniverset som potensielt ikke dekkes eller “passer inn” i teori. Ved å benytte seg av begge metoder kan man høste fordelene fra begge sider, dersom dette vurderes som hensiktsmessig for den aktuelle studien (Sæbjørnsen et al., 2016).

3.5 Transparens og refleksivitet

Innlevelse og fortolkning er en sentral del av min forskning, og dette gjør det viktig å reflektere og redegjøre for hvordan mine holdninger og verdier kan påvirke både gjennomføringen og resultatene (NESH, 2016). Tracy (2010) peker på oppriktighet som et viktig kvalitetskriterium i kvalitativ forskning, som hun videre deler inn i refleksivitet og transparens. Refleksivitet betegner hun som forskerens ærlighet ovenfor seg selv og sitt publikum omkring hvordan man som person har en innvirkning på forskningen, for eksempel egen forforståelse og “bias” man måtte ha. Transparens er ærlighet omkring egne valg i forskningsprosessen, dens utfordringer og dilemmaer, samt villighet til å ha et kritisk blikk på egen forskning. Begge deler kan innebære at forskeren må være villig til å vise sårbarhet. Jeg har tilstrebet å etterleve begge disse kravene gjennom oppgaven, og starter her med å kort gjøre rede for meg som person og min relasjon til studiens problemstilling og forskning.

Jeg er en 33 år gammel kvinne og er ansatt ved et mindre NAV-kontor i Trøndelag hvor jeg har arbeidet i 8 år. Jobben innebærer i hovedsak å ta imot nyankomne flyktninger og arbeide med å kvalifisere dem til norsk arbeids- og samfunnsliv. De siste tre årene har jeg kombinert masterstudier med dette arbeidsforholdet. Jeg opplever at det å ha en tilknytning til den konteksten jeg forsker på både har gitt meg fordeler og utfordringer underveis, noe jeg vil komme tilbake til avslutningsvis. Først og fremst har det imidlertid vært berikende å ha et erfaringsgrunnlag å bygge på, fordi jeg har direkte kjennskap til konteksten og kommunikasjonen som foregår rundt det valgte temaet.

3.6 Forskningsprosessen

I denne delen vil jeg gjøre rede for selve forskningsprosessen i min studie, samtidig som jeg introduserer leseren for de sentrale stegene i et Q-metodisk forskningsprosjekt.

3.6.1 Identifisering av kommunikasjonsuniverset

Å identifisere kommunikasjonsuniverset og gjøre et utvalg blant hundrevis av potensielle utsagn forstås av mange å være den mest krevende delen av en Q-metodologisk studie (Watts & Stenner, 2012). Dette kan jeg kjenne meg igjen i, og i retrospekt ser jeg flere ting jeg skulle ønske jeg hadde gjort annerledes. De teoretiske perspektivene jeg valgte for å undersøke min problemstilling nærmere, var samtidig å velge et fokus og gjøre en avgrensning i det aktuelle kommunikasjons-universet. Teoriene omhandlet i hovedsak påvirkning og relasjon, men jeg opplevde at perspektiver omkring mot og kreativitet var mangelfullt. Dette var noe av årsaken til at jeg valgte å gjøre intervjuer for å innhente naturalistiske utsagn, i tillegg til at jeg ønsket å finne utsagn som ikke var begrenset av mitt eget erfaringsgrunnlag. Jeg vil snart vende tilbake til prosessen omkring utarbeidelse av utsagn.

3.6.2 Design

En strukturert metode utarbeidet av Stephenson (1953) for å utvikle en dekkende og balansert Q-utvalg, er Fishers balanserte blokkdesign (Watts & Stenner, 2012). Denne metoden innebærer å systematisere kommunikasjonsuniverset ved å dele det inn i effekter og nivåer som utsagnene kan plasseres innunder, og dermed skape balanse og representativitet. Designet kan bygges opp deduktivt basert på teori, eller induktivt basert på innsamlet materiale (McKeown & Thomas, 2013).

Mitt design er illustrert i tabell 1. Jeg valgte påvirkning og relasjon som de overordnede effektene i min studie. Påvirkning ble delt inn i 3 nivåer; passiv, aktiv og nyskapende. Relasjon ble delt inn de 3 nivåene avhengighet, uavhengighet og gjensidighet. Nivåene og effektene representerer en oppbygging etter Fishers balanserte blokkdesign. I tillegg delte jeg utsagn inn i 4 kategorier på bakgrunn av intervju; påvirkning, relasjon, mot og kreativitet.

| Tabell 1. Design og kategorier fra intervju | | | | |
|--|----------|-----------|-------------|-----------|
| <i>Teoretisk design</i> | | | | |
| Effekt | Nivå | | | Celler |
| Påvirkning | Passiv | Aktiv | Nyskapende | 3 |
| Relasjon | Avhengig | Uavhengig | Gjensidig | 3 |
| SUM | | | | (3x3) = 9 |
| <i>Naturalistiske kategorier</i> | | | | |
| Påvirkning | Relasjon | Mot | Kreativitet | 4 |

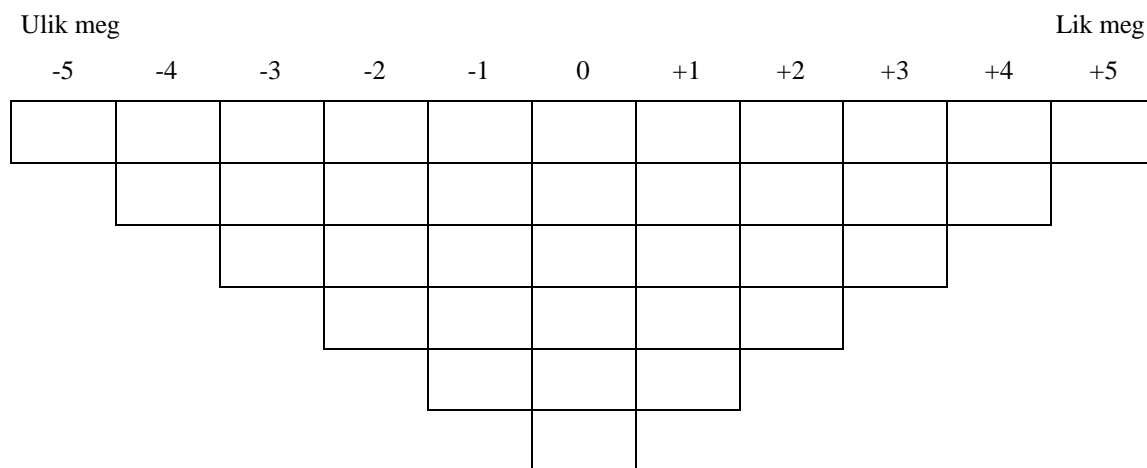
Det skal velges ut et likt antall utsagn for de ulike cellene, slik at man for eksempel får 4 utsagn i kategorien passiv avhengig, 4 utsagn i kategorien passiv uavhengig osv. De ulike kombinasjonene bidrar til å ivareta bredden i kommunikasjonsuniverset, mens flere utsagn innenfor den enkelte celle bidrar til å ivareta dybden (Sæbjørnsen et al., 2016). Det er dessuten et mål å skape balanse mellom positive og negative utsagn. De skal være formulert på en slik måte at hvis sortereren stiller seg positiv til ett av utsagnene, skal han stille seg negativ til et annet. For eksempel er setningene “jeg liker å ta kontroll i samtaler” og “jeg liker å gi rom til brukeren i samtaler” eksempler på dette. Samtidig bør hvert enkelt utsagn tilføre et nytt stimuli om samme tema, slik at det skapes små nyanser i motsetningene (Brown, 1980, Kvalsund, 1998). Utsagn som formuleres som motsetninger til hverandre bidrar til at deltakerne ved sortering får et likt antall utsagn på hver side i sorteringsmatrisen.

3.6.3 Instruksjonsbetingelse og sorteringsmatrise

Ved Q-sortering skal deltakerne sortere utsagn basert på en *instruksjonsbetingelse*, noe som i min studie var følgende: “Når du sorterer skal du tenke over dine erfaringer med å påvirke brukere”. Dette er viktig for å gi deltakerne et fokus for sorteringen (Kvalsund, 1998, Svennungsen, 2011). Basert på instruksjonsbetingelsen skal deltakerne relatere seg til utsagnene ut fra om det er likt eller ulikt deres egen opplevelse, og på denne måten åpenbarer de sine subjektive synspunkt (Sæbjørnsen et al., 2016). Utsagnene graderes på bakgrunn av hvilken psykologisk signifikans de har for deltakeren (Watts & Stenner, 2012). I min studie skulle deltakerne sortere 36 utsagn på en skala fra uenig (-5) til enig (+5) inn i en omvendt gausskurve (se figur 1). Høyest uenig psykologisk signifikans uttrykkes med -5, og høyest enig psykologisk signifikant uttrykkes med +5, men gradvis mindre psykologisk signifikans ned mot -2/+2. 0-området (-1, 0, +1) viser liten eller ingen psykologisk signifikans, noe som

innebærer at det utgjør et bakgrunnsbilde for sortererens syn. Forholdet mellom utsagn som tillegges høy psykologisk signifikans, og de som havner i bakgrunnen, forstås gjerne som forholdet mellom figur og bakgrunn (Kvalsund, 1998). At noe havner i bakgrunnen trenger ikke bety at dette ikke er viktig for deltakeren. I stedet kan det signalisere at veilederens fokus ligger et annet sted. Med en annen instruksjonsbetingelse kunne utsagn som før ble plassert i bakgrunnen, havne i figur. For eksempel kan man i den første sorteringen be deltakeren sortere basert på sitt “ideelle selv”, mens man i den andre sorteringen ber deltakeren sortere basert på sitt “reelle selv”. Dette kan ifølge Stephenson (1983b) føre til at “Rogers lov” trer i kraft, og er noe forskeren kan se etter i faktorfortolkningen.

Figur 1



3.6.4 Utarbeidelse av utsagn

Utsagnene ble utarbeidet over en periode på 3 uker i starten av masterprosjektet, noe jeg i ettertid vurderer å være for tidlig i prosessen og for kort tid. Min arbeidserfaring kombinert med det jeg hadde lært gjennom masterløpet gjorde likevel at dette var gjennomførbart.

3.6.4.1 Teoretiske utsagn

De teoretiske utsagnene ble bygd opp med utgangspunkt i det teoretiske grunnlaget jeg valgte for studien. Jeg brukte mye tid på å definere hvordan jeg forstod innholdet i de ulike cellene. Totalt utarbeidet jeg fire utkast til teoretiske utsagn og satt igjen med 54 aktuelle. I prosessen med å utarbeide utsagnene opplevde jeg det som en stor fordel at jeg hadde kjennskap til kommunikasjonsuniverset. Dette både med tanke på språk- og begrepsbruk, samt at det ble enklere å gi de teoretiske knaggene innhold. Når utsagnene har en språklig nærhet til den

aktuelle konteksten kan det lettere stimulere deltakerens subjektivitet og selv-referanse, og dermed gjøre det enklere å sortere (Sæbjørnsen et al., 2016).

3.6.4.2 *Naturalistiske utsagn*

For å innhente naturalistiske utsagn gjennomførte jeg 4 intervju på 30 minutter ved ett av NAV-kontorene som deltok i undersøkelsen. Deltakerne fikk i hovedsak 3 spørsmål som de ble bedt om å assosiere omkring; 1) Hvordan opplever du den *påvirkningen* du har i møte med brukere, 2) Hvilke assosiasjoner har du omkring *mot* i brukermøter, og 3) Hvilke assosiasjoner har du omkring *kreativitet* i brukermøter. Dersom deltakerne underveis i intervjuet kom inn på tema som jeg oppfattet som særlig relevant bad jeg om at dette ble utdypet. Det ble gjort lydopptak av intervjuene og disse ble transkribert før jeg hentet ut synspunkt som jeg vurderte å være aktuelle i forhold til mitt interesseområde. Disse ble videre bearbeidet til utsagn, ved å lage korte og presise setninger som fanget meningsinnholdet i det som ble uttrykt. Til sist satt jeg igjen med 67 aktuelle naturalistiske utsagn i 4 kategorier; påvirkning, mot, kreativitet og relasjon. Det var førende at utsagnene jeg valgte kunne knyttes til *påvirkning* og *mot til å skape*. Dette fokuset gjorde også at noen av de naturalistiske utsagnene ble bearbeidet slik at de eksplisitt kunne knyttes til tema. Videre valgte jeg bort utsagn som kategoriserte brukere, for eksempel “vanskelige brukere” eller “motiverte brukere”, da jeg var ute etter å fange veilederens generelle erfaringer.

I intervjuene erfarte jeg at veiledere gjerne knytter sine refleksjoner direkte til hvilke brukergrupper de arbeider med. Dette gjorde at jeg ved sortering bad deltakerne oppgi hvilke brukergrupper de arbeider med. Jeg antok det kunne være en sammenheng fordi subjektivitet etableres på bakgrunn av vårt erfaringsgrunnlag (Stephenson, 1953).

3.6.4.3 *Utvelgelse og avgrensning av Q-utsagn*

Videre valgte jeg ut 18 aktuelle teoretiske utsagn som omhandlet påvirkning og relasjon, og 18 aktuelle naturalistiske utsagn som omhandlet påvirkning, relasjon, mot og kreativitet. Jeg opplevde at mange av uttalelsene fra intervju passet inn i cellene i designet. Teoretiske linsjer gjør at man kan se naturalistiske uttalelser i teoretiske termer (Sæbjørnsen et al., 2016). Selv om mange av utsagnene i utgangspunktet var naturalistiske, så kan de fleste av dem forstås som teoretiske ved tilpasning til tema for studien og struktur i designet.

Fra dette tidspunktet forsøkte jeg å gjøre helhetlige vurderinger av hva som ivaretok bredde og dybde, samtidig som jeg beholdt balansen i Q-utvalget. Med min fremgangsmåte er

det likevel en god mulighet for at jeg har forstyrret balansen i det endelige Q-utvalget på dette tidspunktet. Ettersom noen av de naturalistiske utsagnene passet inn i designet, mens andre ikke gjorde det, ble det uunngåelig en skjevhet som følge av dette. Videre var jeg ikke tilstrekkelig oppmerksom på å skape en balanse i utsagn som omhandlet mot, og utsagnene jeg valgte var neppe dekkende for temaet. Mitt hovedfokus var imidlertid på påvirkning og relasjon, mens mot var ment som et undertema. I ettertid vurderer jeg at dette ikke var den beste løsningen, men resultatene som fremkom har likevel aktualisert mot på interessante måter.

3.6.5 Pilotsorteringer

Da jeg hadde gjort et utvalg av 36 utsagn, gjennomførte jeg 2 pilotsorteringer med to veiledere som arbeidet ved ett av NAV-kontorene som deltok i undersøkelsen. Den ene deltakeren gav tilbakemelding om at utvalget var balansert og dekkende for tema. Den andre deltakeren fikk en overvekt av positive utsagn, og gav tilbakemeldinger om enkelte av formuleringene som hun opplevde som tvetydige. Jeg gjorde også egne pilotsorteringer. Basert på pilotsorteringene forsøkte jeg å gjøre utvalget mer balansert og korrigerer noen av formuleringene.

3.6.6 Innsamling av data

3.6.6.1 P-settet

Deltakere i en Q-metodologisk forskningsstudie omtales som et P-sett, og det er viktig at P-settet har erfaring med kommunikasjonsuniverset (Thorsen & Allgood, 2010). Aktuelle deltakere i mitt forskningsprosjekt var ansatte ved NAV-kontor som hadde oppfølging og samtaler med brukere som en del av sine arbeidsoppgaver. For å rekruttere deltakere kontaktet jeg 4 ledere ved NAV-kontor pr mail, med informasjon om prosjektet og invitasjon til å delta (se vedlegg 1 – Informasjonsskriv til deltakere). Jeg henvendte meg til kontor som hadde mellom 10-30 ansatte. Jeg lyktes med å rekruttere 2 NAV-kontor i Trøndelag. Dialog omkring gjennomføring av prosjektet ble i hovedsak avtalt med ledere ved kontorene som deltok.

Det var totalt 24 deltakere som deltok i studien, inkludert meg selv. Blant disse var 23 kvinner og 1 mann. For å forsikre meg om at deltakerne hadde et signifikant erfaringsgrunnlag satte jeg 6 måneders arbeidserfaring som en forutsetning for deltakelse i

prosjektet. Én deltaker oppgav at hun kun hadde 5 måneders arbeidserfaring, men ønsket likevel å delta. Hun hadde brukeroppfølging som en betydelig del av sine arbeidsoppgaver, og jeg vurderte at hun hadde tilstrekkelig erfaring for å gjennomføre sorteringen.

3.6.6.2 Q-sorteringer

Q-sorteringer ble gjennomført gruppevis ved de aktuelle NAV-kontorene, hvor de ansatte fikk tilbud om å delta på gitte tidspunkt. Selve Q-sorteringene startet med at deltakerne fikk utdelt “Informasjonsskriv til deltakere” skriftlig (vedlegg 1), som de på forhånd hadde fått videresendt fra leder på mail. Noe informasjon om prosjektet ble gjentatt og det ble åpnet for spørsmål, før skriftlig samtykke ble innhentet. Før sorteringene startet ble “Instruksjonsbetingelse og informasjon om Q-sortering” (se vedlegg 2) gjennomgått muntlig og utdelt skriftlig. Det ble demonstrert visuelt hvordan sorteringen skulle gjennomføres. Jeg understreket at de skulle ta i bruk følelser og intuisjon ved sortering, samt at de burde forsøke å skille sin *faktiske erfaring* fra hvordan de oppfattet at de *burde* tenke. Deltakerne fikk så utdelt en konvolutt med de 36 utsagnene. Instruksjonsbetingelsen ble gjentatt for å sikre at denne ble oppfattet, før deltakerne ble overlatt til seg selv for å sortere. Jeg oppholdt meg i rommet og var tilgjengelig dersom de hadde spørsmål angående sorteringen.

Ved gjennomføring av sorteringene kom det frem at enkelte deltakere opplevde Q-utvalget som skjevt, og hadde et ønske om å legge flere utsagn på den positive siden av 0-punktet. Dette kan tyde på at jeg ikke hadde lyktes med å skape balanse i utvalget. Skjevheten kan medføre at jeg må utvise noe forsiktighet i hvordan jeg tolker og forstår utsagnene i det nøytrale området. Samtidig er Brown (1980) opptatt av at den fastsatte distribusjonen i Q-mønsteret tvinger deltakerne til å gjøre mer nyanserte vurderinger. Dessuten vil mønsteret gi et riktig bilde av den enkeltes prioriteringer, uavhengig av eventuell skjevhet i utvalget. Uansett fokuserer denne studien på det store bilde, og ikke nyansene i det nøytrale området.

3.6.7 Post-intervju

Jeg gjennomførte post-intervju med 3 personer, hvor hver av dem representerte et av faktorsynene fra faktoranalysen. Disse intervjuene ble gjennomført som uformelle samtaler. Vedkommende fikk først studere faktorsynet på egen hånd og ble bedt om å komme med egne betraktninger. Deretter delte jeg mine tolkninger og fikk tilbakemeldinger på disse. Post-

intervju var til stor hjelp, da det gav meg flere nyanser og bedre helhetsforståelse. Jeg fikk i hovedsak bekreftelse på min forståelse av faktorsynene.

3.6.8 Faktoranalyse

Det neste trinnet i en Q-metodologisk studie er en faktoranalyse. Rent matematisk er faktorer deltakere som sorterer utsagnene på lignende måte slik at de korrelerer med hverandre. Når det oppstår klynger av slike korrelasjoner, det vil si det er flere som sorterer likt, omtales dette som faktorer (Smith, 2001). Dette representerer deltakere som deler meningsmønstre.

Resultatene av faktoranalysen er redegjort for i kapittel 4 i oppgaven.

3.6.9 Faktorfortolkning

Faktorene kan forstås som kategorier av operant subjektivitet (Stephenson, 1973, 1977, i Brown, 1980). Ettersom faktorene fremtrer gjennom objektive og matematiske beregninger, står ikke forskeren fullstendig fritt i sin fortolkning. Forskeren skal ikke projisere sine egne hypoteser eller kategoriseringer på Q-faktorene, men være åpen for hva faktorene ønsker å fortelle (Stephenson, 1986). Videre er det ikke summen av plasseringene som er interessant, men det helhetsbildet som tegner seg når man ser utsagnene i sammenheng. Dette uttrykker en tro på at helheten utgjør mer enn den enkelte del, og gjør at man leter etter et samlet meningsmønster for faktoren (Kvalsund, 1998). I første omgang er det aktuelt å utforske den enkelte faktor i kraft av seg selv. Videre kan det være interessant både å undersøke hvordan faktorene skiller seg fra hverandre, og likheter mellom dem.

I denne fasen har forskeren en betydelig frihet, samtidig som hun er låst til å gjennomføre sin tolkning i samsvar med utsagnsplasseringene som har fremkommet gjennom faktoranalysen. Å være i stand til å foreta en utforskende og velbegrunnet faktorfortolkning opplevde jeg som en krevende oppgave. I begynnelsen var faktorsynene et kaos for meg, men jeg holdt fast ved å behandle dem som en gåte med svar det var mulig å finne. På den ene siden krever abduksjon en viss åpenhet, kreativitet og nysgjerrighet. Samtidig måtte jeg balansere dette med å systematisk forholde meg til faktiske dataene som forelå. Jeg erfarte at det å begynne å forestille seg et mønster, kunne medføre en tendens til å lete etter bekræftelser og “fylle hullene” med mine egne forventninger. Jeg måtte stadig vende tilbake til de rene faktorsynene for å se om jeg hadde grunnlag for mine tolkninger, og mine hypoteser ble gjentatte ganger motbevist av mine egne data. Bevegelsen mellom kreativ utforskning og systematisk validering var en stadig gjentakende prosess. Min egen forforståelse kom også i

spill på godt og vondt. Jeg opplevde til dels at min erfaring gjorde meg bedre rustet i tolkningsarbeidet, og at jeg hadde en intuisjon omkring hva som var en “god gjetning” og hva som ikke var det. Samtidig kom naturligvis mine antakelser og forventninger i spill, og jeg tilstrebet å bevare en bevissthet omkring dette.

3.6. Studiens kvalitet

3.6.1 Validitet, generaliserbarhet og reliabilitet

Spørsmålet man bør stille seg i forhold til validitet er hvorvidt man måler det man faktisk ønsker å måle (Kvalsund, 1998). I Q-metode har validitet vært noe omdiskutert. Det har blitt hevdet at validitet ikke er relevant i tradisjonell forstand ettersom det ikke eksisterer noe ytre kriterier for en persons subjektive synspunkt (Brown, 1980, s. 174-175). Et sentralt poeng når det gjelder validitet i Q-metode er at man ikke forsøker å måle et konstrukt som er operasjonalisert og definert av forskeren på forhånd. I stedet er det personer som måler seg selv, med sitt eget subjektive standpunkt som referanse (Svennungsen, 2011). Post-intervju kan også bidra til å sikre validiteten ettersom det er mulig å undersøke om de som lader på faktoren kjenner seg igjen i forskerens fortolkning av den.

Sæbjørnsen et al. (2016) støtter seg på Størksen og Thorsen når de viser til validitet i Q-metodologi som forskerens evne til å gripe deltakernes perspektiver og forståelser gjennom sitt Q-utvalg. Man kan dermed si at forskeren gjennom sitt valg av utsagn er med på å legge premisser for hva deltakerne har mulighet til å uttrykke, og at deltakerens frihet blir begrenset hvis forskeren ikke lykkes med denne oppgaven.

En annen trussel mot validiteten ved bruk av Q-metode kan være at deltakeren ikke er i stand til å skille mellom ideelt og reelt selv (Brown, 1980, s. 175). Subjektet kan ubevisst sortere utsagnene etter de idealene som preger kommunikasjonsuniverset eller egne idealer. For å unngå dette er det viktig at deltakeren har en konsekvent intensjon gjennom sorteringen, noe som gjør instruksjonsbetingelsen sentral (Svennungsen, 2011). Kvalsund (1998) hevder at andre former for validitet ikke er så viktig så lenge denne typen validitet sikres. I min studie ble instruksjonsbetingelsen opplyst muntlig og skriftlig, og forskjellen mellom ideelt og reelt selv ble adressert for å forsøke å stimulere deltakerne til å komme i kontakt med sitt reelle erfaringsgrunnlag.

Generaliserbarhet omhandler tradisjonelt hvorvidt det er mulig å generalisere studiens funn til en større personpopulasjon, noe som ikke er målet med Q-metode (Brown, 1980). I

stedet ønsker man å identifisere ulike synspunkt som eksisterer i kommunikasjonsuniverset. Svenningsen (2011) viser derfor til at generalisering i Q-metode handler om å generalisere tilbake til kommunikasjonsuniverset i stedet for personpopulasjonen. Et synspunkt trenger ikke være konsistent for en person over tid, ettersom våre holdninger utvikler seg med våre erfaringer. Selve synspunktet kan likevel fortsette å eksistere i kommunikasjonsuniverset.

Reliabilitet er et mål på hvorvidt det er sannsynlig at studiens resultater vil kunne reproduseres dersom studien ble gjentatt (Kvalsund, 1998, s. 284). Dette kan blant annet drøftes på individnivå og på faktornivå. På individnivå er den gjennomsnittlige reliabilitetskoeffisienten estimert til en korrelasjon på 0.80, dvs. 80 prosent lik (Brown, 1980, s. 244). På faktornivå kan man spørre seg hvorvidt det er sannsynlig at man får frem de samme faktorene med et annet P-sett. For eksempel kan det undersøkes om de samme faktorene fremtrer ved å gjennomføre sorteringer på et større NAV-kontor. Det er sannsynlig at dette ville skjedd, men at man i tillegg kunne oppdage nye nyanser og andre faktorsyn. Videre øker det faktorens reliabilitet når det er flere personer som definerer en faktor (Kvalsund, 1998).

3.6.3 Etske vurderinger

Forskere er underlagt strenge retningslinjer for etisk fremferd (NESH, 2016). I denne delen tar jeg opp noen av de etiske utfordringene jeg møtte underveis i forskningsprosjektet.

3.6.3.1 Frivillig deltakelse

Et viktig prinsipp er at deltakelse i forskning skal være frivillig. Samtykke til deltakelse skal være “avgitt uten ytre press eller begrensninger av personlig handlefrihet” (NESH, 2016, s. 14). Press til deltakelse kan for eksempel komme fra forskeren selv eller via autoritetspersoner. I mitt tilfelle gikk rekruttering av deltakerne gjennom ledere ved NAV-kontorene. Lederne opplyste meg om at de oppfordret sine ansatte til å delta. Man kan dermed problematisere om deltakelsen var uten press fra ytre autoritetspersoner, da enkelte kan ha følt seg presset til å delta. Jeg var derfor nøye med å presisere at deltakelse var frivillig i de avtalte tidspunktene for sortering ved kontorene.

3.6.3.2 Fri forskning

Et annet viktig prinsipp er at forskningen skal være fri i den forstand at ikke andre hensyn legger press eller føringer på forskningen (NESH, 2016). Det kan for eksempel tenkes at min

arbeidsgiver har interesser i hvilke resultater som bør fremkomme eller hvordan disse resultatene skal tolkes og forstås. Jeg ønsker derfor å presisere at jeg har hatt full permisjon fra min stilling i tidsrommet hvor jeg har jobbet med masterprosjektet. Tema for oppgaven er selvvalgt, og arbeidsgiver har ingen innflytelse over eller direkte interesser i mitt prosjekt.

3.6.3.3 Ivaretagelse av deltakerne

Forskeren har et ansvar for å ivareta deltakernes integritet (NESH, 2016). Deltakelse i et forskningsprosjekt omkring påvirkning og mot i møte med brukere i NAV kan åpenbart berøre deltakerens selvbylde, holdninger og verdier. Som forsker får jeg et innblikk i deltakernes indre og kanskje til dels ubevisste liv. Gjennom prosjektet har jeg fått en dypere respekt for hvor sårbart det kan oppleves å utlevere noe av seg selv til forskning, og en økt bevissthet omkring nødvendigheten av å ivareta deltakerne i alle ledd.

Eksempel på et grep jeg tok for å ivareta deltakerne var å være hyggelig og imøtekommende, og å kommunisere aksept og interesse. Dette kan virke banalt, men det var viktig for meg at deltakerne opplevde sorteringen som trygg og positiv. Jeg var bevisst på å uttrykke hvor mye jeg verdsatte deres deltakelse, og samtidig gi dem bekreftelse dersom de opplevde utrygghet ved gjennomføring. For eksempel gav enkelte deltakere uttrykk for at sorteringen var vanskelig. I slike tilfeller kunne jeg uttale at deres beste var mer enn godt nok, og at de skulle stole på seg selv og sine egne vurderinger.

3.6.3.4 Taushetsplikt og konfidensialitet

Som allerede opplyst fikk deltakerne i studien informasjonsskriv om deltakelse både før pr mail og ved sortering skriftlig (vedlegg 1). I dette skrivet er det blant annet opplyst at studiet er konfidensielt og at jeg som forsker har taushetsplikt. Det er også beskrevet hvordan data vil oppbevares for å sikre personvern i henhold til NSD sine retningslinjer. NSD godkjente prosjektet i januar 2019 (vedlegg 3).

3.7 Oppsummering

I dette kapitlet er det redegjort for sentrale elementer og steg i et Q-metodologisk forskningsprosjekt. Det er også pekt på kvalitetskriterier og gjort noen etiske vurderinger. Jeg har tilstrebet transparens omkring forskningsprosessen.

4. Analyse

4.1 Faktoranalysen

Den første delen av faktoranalysen gjør rede for de kvantitative resultatene i studien. Den andre delen betegnes som faktorfortolkning, hvor jeg legger frem hva jeg observerer i de ulike faktorsynene. Jeg har tilstrebet å holde observasjonene mine så nærme dataene som mulig.

4.2 Resultater fra PQMethod

Jeg benyttet programmet PQMethod for å analysere mine data. Dette er et software program som er utviklet for å analysere Q-metodologiske studier (Schmolck, 2014). Etter sorteringsmatrisene var lagt inn PQMethod gjennomførte jeg en “principal component factor analysis”. Dette avdekket at det var fire faktorer som hadde eigenvalue over 1. Eigenvalue over 1 brukes gjerne som et kriterium for å beslutte hvor mange faktorer man skal beholde (Watts & Stenner, 2012).

Jeg undersøkte hva som kunne være den beste løsningen blant 2, 3, 4 og 5 faktorløsninger ved å gjennomføre “varimax rotations” av faktorene. Denne prosedyren leter etter den løsningen som gir de tydeligste faktorene, blant annet ved å se på korrelasjoner og ladninger (Kvalsund, 1998, Brown, 1980). Å velge 4 faktorer gav de laveste korrelasjonene i kombinasjon med flest/sterkest ladninger på de ulike faktorene. Det var imidlertid bare 1 person som ladet på faktor 3. Denne faktoren ble ikke tatt med i den videre analysen fordi det i utgangspunktet bør være minimum to eller flere personer som lader på en faktor av hensyn til faktorens reliabilitet og validitet (Brown, 1980). Ettersom faktor 3 ikke ble skrevet ut, blir faktor 4 betegnet som faktor 3.

Etter alle sorteringer var registrert valgte jeg å legge min egen sortering til datasettet, ettersom jeg har de samme forutsetningene som studiens øvrige deltakere. Dette gjorde at korrelasjonene mellom faktorene sammenlagt sank med 5 %, noe som tyder på at min sortering tilførte noe til datasettet som gjorde faktorene mer tydelige. Min sortering la seg til en faktor som i utgangspunktet bare hadde tre personer som ladet signifikant. Videre ble det ytterligere 3 deltakere som ladet på faktor 1 (tidligere var det bare 7 deltakere som ladet signifikant). Deltakernes ladninger sammenlagt sank med 2 %, men dette vurderte jeg å være av minimal betydning. På bakgrunn av endringene som skjedde valgte jeg å beholde min egen sortering i datasettet. Det kan også bidra til å synliggjøre hvordan mine holdninger virker inn på min tolkning av studiens resultater.

Når en deltaker lader på en faktor betyr dette at vedkommende har en signifikant korrelasjon med denne faktoren, samt at bidraget fra denne deltakeren er med på å definere faktoren. En høyere ladning betyr at deltakeren har større likhetstrekk med faktoren (Brown, 1980, Kvalsund, 1998). Tabell 2 gir en komplett oversikt over deltakernes ladninger på de ulike faktorene. Faktorsyn 1 har 10 signifikante ladninger, faktorsyn 2 har 4 signifikante ladninger og faktorsyn 3 har 4 signifikante ladninger. Hva som utgjør en signifikant ladning (korrelasjon med faktoren) med 36 utsagn regnes ut med formelen $2.58 \times 1 / \sqrt{36}$. For 36 utsagn er signifikansnivået 0,43 (Watts & Stenner, 2012).

I tabell 2 er en oversikt over faktorladninger for alle deltakere. En "X" indikerer signifikant og definerende ladning på en faktor. Grå markering viser de som har vært informanter i post-intervju. I utgangspunktet er det ønskelig å intervju de som har høyest ladninger, fordi disse har mest til felles med faktorsynet. Dette var ikke mulig fordi flere deltakere ikke hadde samtykket til post-intervju.

| | F1 | F2 | F3 |
|----|---------|---------|---------|
| 1 | 0.3846 | 0.5905X | 0.0759 |
| 2 | 0.1400 | 0.1740 | 0.8146X |
| 3 | 0.4231 | 0.3944 | 0.2264 |
| 4 | 0.3537 | 0.3081 | 0.7562X |
| 5 | 0.4296 | 0.6175X | -0.0176 |
| 6 | 0.6340X | 0.4017 | 0.4103 |
| 7 | 0.7761X | 0.2912 | 0.3257 |
| 8 | 0.6712X | 0.3969 | 0.4208 |
| 9 | 0.4625 | 0.3760 | 0.4945 |
| 10 | 0.6856X | 0.4715 | 0.4079 |
| 11 | 0.0329 | 0.8436X | 0.0408 |
| 12 | 0.3771 | 0.4420 | 0.2195 |
| 13 | 0.2579 | 0.6036 | 0.4910 |
| 14 | 0.5371X | 0.4240 | -0.0131 |
| 15 | 0.5059 | 0.6191X | 0.1894 |
| 16 | 0.7186X | 0.1267 | 0.4482 |

| | | | |
|---|---------|---------|---------|
| 17 | 0.8698X | 0.1383 | 0.1240 |
| 18 | 0.7782X | 0.2591 | 0.4083 |
| 19 | 0.6576X | 0.3045 | 0.3735 |
| 20 | 0.7294X | 0.1202 | 0.3282 |
| 21* | 0.0258 | 0.1449 | 0.0037 |
| 22 | 0.4169 | 0.0874 | 0.6829X |
| 23** | 0.1836 | -0.2947 | 0.7207X |
| 24 | 0.5364 | 0.2311 | 0.5659 |
| | | | |
| Forklart varians | 29 % | 17 % | 18 % |
| *Deltaker nr 21 lader på en faktor som ble utelatt fra studien. | | | |
| **Deltaker nr 23 er meg. | | | |

Det er et mål at faktorløsningen man velger skal forklare så mye som mulig av den samlede variansen. Varians kan forklares som alt meningsinnholdet studiet omfatter, og hver faktor samler opp varians fra den totale variansen som er 100 % (Watts & Stenner, 2012). Variansen som ikke er gjort rede for representerer data fra innsamling som ikke blir brukt i faktorene. I min studie var den samlede variansen 64 %, noe jeg vurderte å være tilfredsstillende for en 3-faktorløsning. Det er da 18 av 24 deltakere som lader signifikant på en faktor. Det er 6 deltakere som har blitt utelatt fordi signifikante ladninger ikke skiller seg betydelig fra ladninger på andre faktorer, eller fordi de ikke lader på noen av faktorene. Dette er noe av forklaringen på hvor resterende varians tar veien.

Korrelasjonen mellom faktorsynene er gjengitt i tabell 3. Det er 58 % korrelasjon mellom faktor 1 og 2, 64 % korrelasjon mellom faktor 1 og 3, og 27 % korrelasjon mellom faktor 2 og 3. Faktorsyn 1 har en middels til høy korrelasjon med både faktor 2 og faktor 3. Dette representerer en matematisk konsensus, noe som *kan* tyde på et felles forståelses- og erfaringsgrunnlag for disse faktorene (Brown 1980, Kvalsund, 1998, Watts & Stenner, 2012).

| | F1 | F2 | F3 |
|---|--------|--------|--------|
| 1 | 1.0000 | 0.5749 | 0.6385 |
| 2 | 0.5749 | 1.0000 | 0.2646 |
| 3 | 0.6385 | 0.2646 | 1.000 |

4.3 Faktorfortolkninger

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere mine faktorfortolkninger, basert på hvordan utsagnene er plassert i de ulike faktorsynene. Underveis i teksten vil utsagn identifiseres ved at jeg oppgir nummer og tallverdien fra sorteringsmatrisen i parentes. Utsagn som er sentrale for min tolkning gjengis i sin helhet på slutten av hvert faktortema, mens øvrige utsagn som støtter tolkningen gjengis med nummer og tallverdi. Utsagn som også representerer et “distinguishing statement” (hvor plassering av utsagnet skiller denne faktoren fra de andre faktorene) vil markeres med *. En komplett oversikt over utsagnene med plassering i ulike faktorsyn finnes i vedlegg 4, og en komplett oversikt over “distinguishing statement” for de ulike faktorsynene er gjengitt i vedlegg 5. I vedlegg 5 finnes også en oversikt over “consensus statements”, det vil si utsagn som faktorene har sortert tilnærmet likt.

Jeg har gjennomført post-intervju for å støtte, utfordre og nyansere mine faktorfortolkninger, og dermed styrke studiens validitet. De som stilte opp på post-intervju vil omtales som informant 1, 2 og 3, for henholdsvis faktorsyn 1, 2 og 3. Faktorsynene vil henvises til som F1, F2 og F3. Jeg refererer noen ganger til uttalelser fra post-intervju for å illustrere og validere mine tolkninger. Sitater fra post-intervju er ikke direkte sitater, men har blitt omskrevet for å fange kjernen i meningsinnholdet på en kortfattet og presis måte. Begrepet faktorsyn vil noen ganger erstattes med “veileder”, som er den vanlige stillingsbetegnelsen for ansatte i NAV. Dette for å gi en nærhet til konteksten faktorsynene er hentet fra. Et faktorsyn representerer bare delvis de deltakerne i studien som lader på det aktuelle faktorsynet.

4.3.1 Faktorsyn 1: Medvandrer, dialog og samspill

Det var ti personer som ladet signifikant på F1, noe som gjør dette til faktoren som representerer flest personer i studien. Faktorsyn 1 kan dermed antas å representere det rådende meningsmønsteret på NAV-kontorene som har vært med i undersøkelsen. Faktoren korrelerer 0.57 med F2 og 0.63 med F3, noe som er høye korrelasjoner. Følgende sorteringer har signifikante ladninger; 17 (0.8698), 18 (0.7782), 7 (0.7761), 20 (0.7294), 16 (0.7186), 10 (0.6856), 8 (0.6712), 19 (0.6576), 6 (0.6340) og 14 (0.5371).

4.3.1.1 Tema 1: En gjensidig relasjon som fremmer selvstendighet

Veileder i faktorsyn 1 er opptatt av samspillet med bruker i det som fremstår som en gjensidig relasjon. Gjensidigheten og samspillet fremtrer blant annet ved vektlegging av

brukermedvirkning og prioritering av å bygge en felles forståelse (utsagn 4 på +5*, utsagn 31 på +3, utsagn 12 på +3*). Gjensidigheten rommer også et fokus på å fremme brukernes selvstendighet (utsagn 14 på -3). Veileder i F1 fremstår på mange måter som en medvandrer som er opptatt av at veileder og bruker er like, noe som ble bekreftet av informant 1: “Jeg sitter ikke på en høy hest. Skulle jeg kommet på NAV, hvordan ville jeg bli møtt”? Brukeren anses å ha iboende ressurser og potensiale (utsagn 27 på +4), og veileder kan bidra til å forløse noe av dette ved ansvarliggjøring av brukeren selv (utsagn 32 på +3). Samtidig opplever veilederen å være en viktig medspiller med signifikant betydning for brukeren (utsagn 3 på -4, utsagn 11 på -3*), og er villig til å gå inn i relasjonen (utsagn 6 på -2). Samspillet fremstår som positivt og meningsfullt for veileder (utsagn 31 på +3).

Utsagn som omhandler avhengighet danner et bakgrunnsbilde i dette faktorsynet (utsagn 21 på 0*, utsagn 29 på 0, utsagn 36 på +1*, utsagn 26 på -1). Veileder kjenner seg heller ikke igjen det å skulle pushe brukere mot selvstendighet, eller at møtet har en stor påvirkningskraft i seg selv (utsagn 16 på 0, utsagn 5 på +1). Dette er i samsvar med at veilederen fremfor alt er opptatt av samarbeidet med bruker.

4. Jeg er utrolig opptatt av brukermedvirkning. Når det er flere perspektiver å tenke ut fra kan jeg oppdage noe nytt, ved å lytte til brukerens innspill (+5).*

31. Jeg prioriterer mye tid til å bygge en felles forståelse, og opplever ofte god kjemi med brukerne mine (+3).

14. Vi har idealer om dialog og aktive og selvstendige brukere, men det er som en utopi. Det er vanskelig å få til i praksis (-3).

27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg (+4).

32. Ved å gi brukerne ansvaret for eget liv og utfordre dem kan de selv lære seg å være kreative og se mulighetene i sitt eget liv (+3).

3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det (-4).

Andre utsagn som støtter tolkningen; utsagn 11 på -3, utsagn 6 på -2, utsagn 12 på +3*, utsagn 21 på 0*, utsagn 29 på 0, utsagn 36 på +1*, utsagn 26 på -1, utsagn 5 på +1.*

4.3.1.2 Tema 2: Samtalen som kreativ mulighet

Veileder prioriterer å berøre motivasjon og drømmer i samtaler (utsagn 19 på -4*), noe som sammen med refleksjon, læring og dialog kan forstås å utgjøre et kreativt aspekt ved dette faktorsynet (utsagn 25 på -5, utsagn 1 på +4, utsagn 10 på -3). Veileder erfarer at samtaler

med brukere har kreative egenskaper (utsagn 17 på -2), og synes både å verdsette dette og oppleve en frihet til å utøve det (utsagn 2 på -2).

Mens denne faktoren skiller seg ut ved at det å berøre motivasjon og drømmer skåres høyt, havner utsagnet om at det er spennende å gi håp og inspirasjon i det mer nøytrale området (utsagn 20 på +1). En mulig tolkning som stemmer overens med faktoren for øvrig er at det å berøre motivasjon og drømmer med bruker kan fremstå som et samspill med veileder, mens det å gi håp og inspirasjon i stedet kan tolkes som en aktiv påvirkning som initieres fra veilederens side.

19. Jeg tar meg sjelden tid til å berøre motivasjon og drømmer med brukerne mine (-4).*

25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden (-5).

17. Kreativitet og nytenkning er ikke ord jeg forbinder med brukersamtaler (-2).

Andre utsagn som støtter tolkningen; utsagn 1 på +4, 10 på -3, utsagn 2 på -2, utsagn 20 på +1.

4.3.1.3 Tema 3: Mot i bakgrunnen for et positivt samspill

Mot synes å spille en signifikant rolle i møte med brukere og for å hjelpe dem over i arbeid (utsagn 18 på +2*, utsagn 30 på +2), og veileder er enig i at vi må være tøffere til å stille de gode spørsmålene (utsagn 24 på +2). For øvrig kan det virke som utsagn som omhandler mot havner i bakgrunnen i dette faktorsynet. Veileder kjenner seg ikke igjen i at det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting (utsagn 35 på -1*), at påvirkningskraften man har virker skremmende (utsagn 22 på 0*), eller at man må være forsiktig med å stille spørsmål (utsagn 15 på 0*). Det gir heller ikke mening at det å være privat og personlig skaper mot (utsagn 7 på 0*). En mulig tolkning av dette er at motet blir mindre aktuelt fordi samspillet i hovedsak oppleves som positivt og utforskende. Det er vanligvis “god kjemi” (utsagn 31 på +3).

Informant 1 fremhevet mot som relevant for å finne utradisjonelle løsninger, slik at brukerne kunne hjelpes over i arbeid. Mot handlet dermed ikke først og fremst om brukersamtaler, men om å navigere i et krevende system og arbeidsliv for å finne muligheter for brukeren.

18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV (+2).*

30. Det krever både mot og nytenkning for å lykkes med å få brukerne over i arbeid (+2).

24. Vi må være tøffere til å stille de gode spørsmålene, og vi kan stille dem tidligere enn vi tror (+2).

Andre utsagn som støtter tolkningen; utsagn 35 på -1*, utsagn 22 på 0*, utsagn 15 på 0*, utsagn 7 på 0*, utsagn 31 på +3.

4.3.1.4 Oppsummering faktor 1

Faktorsyn 1 har stort fokus på et utforskende samspill med bruker, og kan betegnes som en medvandrer. Relasjonen er viktig, og veileder er villig til å gå inn i relasjonen og møte bruker på et personlig plan. Gjensidighet og dialog med selvstendige og ressurssterke brukere er fremtredende. Samtaler med brukere synes å oppleves som spennende og kreativt, og refleksjon og læring tillegges stor vekt. Mot er aktuelt, men havner likevel noe i bakgrunnen for det som fremstår som en trygg veileder som i hovedsak erfarer positive brukermøter.

4.3.2 Faktorsyn 2: En profesjonell relasjon med selvstendige brukere

Det var fire personer som ladet signifikant på faktorsyn 2; 11 (0.8436), 15 (0.6191), 5 (0.6175) og 1 (0.5905). Korrelasjonen mellom faktorsyn 1 og du er 0.57, noe som er en høy korrelasjon. Korrelasjonen med faktorsyn 3 er imidlertid lav; 0.26.

4.3.2.1 Tema 1: En profesjonell rolle og gjensidig relasjon

Faktorsyn 2 verdsetter fremfor alt en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt (utsagn 12 på +5*). Veileder forstår seg selv som en profesjonell og rollen som veileder i NAV er med på å definere relasjonen til brukerne. Fokus ligger på yrkesutøvelse. Hun fremholder at det er viktig å ikke bli for tett og privat, og ønsker å opprettholde en profesjonell distanse (utsagn 6 på +3*). Veileder kjenner seg ikke igjen i å bruke mye tid til å bygge felles forståelse og oppleve god kjemi med brukere (utsagn 31 på 0*). Det er heller ikke møtets påvirkningskraft eller veileders tilstedeværelse som er det avgjørende (utsagn 5 på -2*). Det er dermed ikke brukermøtet eller relasjonen i seg selv som tillegges størst vekt; dette må fylles med et bestemt innhold som defineres ut fra jobben som veileder i NAV. Informant 2 gav støtte til tolkningen om at faktorsynet er opptatt av å skille mellom det profesjonelle og det private. Hun uttalte at hun spiller en rolle som brukerne får danne en relasjon til, men det betyr ikke nødvendigvis at de kjenner henne personlig.

12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier (+5*).

6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg (+3*).

Andre utsagn som støtter tolkningen; Utsagn 31 på 0*, utsagn 5 på -2*.

4.3.2.2 Tema 2: Skape læring og refleksjon hos selvstendige og ressurssterke brukere

Veileder betrakter sine brukere som selvstendige og ressurssterke, og ansvaret plasseres tydelig hos brukeren selv (utsagn 27 på +4, utsagn 32 på +3, utsagn 34 på +3). Veileder tar klart avstand fra å følge opp ting eller ta kontroll på brukerens vegne (utsagn 26 på -4*, utsagn 21 på -3*, utsagn 36 på +2*). Veileders rolle i brukers liv havner i bakgrunnen (utsagn 3 på 0*, utsagn 11 på 0). Samspillet er nedtonet, noe som blant annet synliggjøres ved at betydningen av brukermedvirkning ikke vektet høyt (utsagn 4 på +1). Informant 2 beskrev brukermedvirkning som følger: “Det handler om å ta utgangspunkt i deres ønsker, men det er ikke alltid jeg skal høre på det de sier”.

Faktoren har et kreativt tilsnitt i sin vektlegging av å skape læring og refleksjon (utsagn 10 på -5, utsagn 25 på -3*, utsagn 1 på +2), men også ansvaret for å være kreativ plasseres hos bruker (utsagn 32 på +3). I post-intervju uttalte informanten at “kreativitet i samtaler kan være å gi dem hjelp til å løfte blikket. Jeg stiller spørsmål som leder dem på riktig vei, men de må finne svarene selv. Det er gjennom læring vi vokser som mennesker”.

27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg (+4).

32. Ved å gi brukerne ansvaret for eget liv og utfordre dem kan de selv lære seg å være kreative og se mulighetene i sitt eget liv (+3).

26. Det er mye jeg må følge opp på vegne av brukerne mine, for de klarer ikke å følge med på alt selv (-4*).

3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det (0*).

10. Det virker nytteløst å forsøke å lære brukerne noe nytt; de gjentar de samme mønstrene igjen og igjen (-5).

25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden (-3*)

Andre utsagn som støtter tolkningen: Utsagn 34 på +3, utsagn 21 på -3*, utsagn 36 på +2*, utsagn 11 på 0, utsagn 4 på +1, utsagn 1 på +2.

4.3.2.3 Tema 3: Mot i bakgrunnen for en veileder med kontroll

Mot synes ikke å spille en sentral rolle for denne veilederen, men har havnet noe i bakgrunnen (utsagn 18 på +1*). I post-intervju ble dette begrunnet med at veileder er vant til å “tørre å spørre, tørre å stå i det, tørre å ta imot. Det er ikke skummelt, for jeg vil dem bare vel”.

Videre stiller veileder seg klart uenig til at det skaper mot å være privat og personlig (utsagn 7 på -4*), noe som tolkes å være i konflikt med veileders profesjonelle selvforståelse. Veileder erfarer imidlertid mot som relevant for å være tilstede for brukere som er *sinte på NAV* (utsagn 8 på +4). Dette støtter igjen bildet som tegner seg av en veileder som står i en profesjonell rolle og representerer en institusjon fremfor seg selv personlig.

Denne veilederen tar avstand fra utsagn som omhandler negative følelser eller usikkerhet i møte med brukere (utsagn 13 på -3, utsagn 22 på -2, utsagn 15 på -2*, utsagn 28 på -2). Informant 2 uttalte at hun ikke er “så lettskremt”. Hvis veileder ikke er i kontakt med frykt eller andre negative følelser gir det mening at mot blir mindre relevant. Man kan få en fornemmelse om at dette er en veileder som skaper kontroll i møte med brukere. Denne tolkningen ble støttet i post-intervju: “Jeg er tydelig på NAV sine rammer og krav i samtaler. Jeg har en agenda, og det er jeg som styrer samtalen. Jeg kaster ikke bort tiden”.

18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV (+1).*

7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene (-4).*

8. Jeg tåler å være tilstede for brukerne når de er sinte på NAV. Da har jeg mot til å gjøre rommet trygt så de kan åpne seg (+4).

13. Man møter en del håpløshet og mismot i samtaler med brukere, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Det er ikke så enkelt å snu dem (-3).

Andre utsagn som støtter tolkningen: utsagn 22 på -2, utsagn 15 på -2, utsagn 28 på -2.*

4.3.2.4 Oppsummering faktorsyn 2:

Veileder vektlegger en gjensidig og god relasjon, og en profesjonell rolle som veileder. Det er imidlertid mer som minner om en uavhengighetsrelasjon i denne faktoren, på grunn av tydelig ansvarliggjøring samt at brukerne forstås som selvstendige. Samspill og brukermedvirkning havner i bakgrunnen for dette. Videre er brukerne ressurssterke med stort potensiale for læring. Kreativitet i samtaler kan handle om å skape refleksjon. Mot havner noe i bakgrunnen, kanskje fordi veilederen skaper kontroll i samtaler og har trent på å bruke det i profesjonelle sammenhenger.

4.3.3 Faktorsyn 3: Mot, engasjement og hjelper

Det var fire personer som ladet signifikant på faktorsyn 3; 2 (0.8146), 4 (0.7562), 23 (0.7207) og 22 (0.6829). Faktorsyn 3 korrelerer 0.63 med faktorsyn 1 og 0.26 med faktorsyn 2. Min sortering er nr 23.

4.3.3.1 Tema 1: Mot og kampvilje

Mot har særlig stor betydning for veileder i faktorsyn 3 (utsagn 18 på +5*), blant annet i betydningen å stå opp for brukeren og kjempe på vegne av dem (utsagn 29 på +4*). Veileder har stor tro på sin mulighet til å skape en forskjell i brukerens liv (utsagn 3 på -3). Muligheten til å påvirke brukeren er ikke noe som skremmer dem eller som de forholder seg til med forsiktighet, tvert imot (utsagn 22 på -2, utsagn 15 på -4*). Utsagn som aktualiserer mot i forhold til brukermøter tillegges betydelig positiv vekt, herunder ved at veileder sier seg enig i at det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting (utsagn 35 på +3) og at det skaper mot når vi tør å by på oss selv (utsagn 7 på +3*). Dette faktorsynet sier seg dermed enig i at det er en forbindelse mellom det å være personlig i relasjonen og det å være modig.

18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV (+5).*

29. Noen ganger trenger brukerne mine at jeg er villig til å stå opp og kjempe for dem (+4).*

3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det (-3).

15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre (-4).*

7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene (+3).*

Andre utsagn som støtter tolkningen: utsagn 22 på -2, utsagn 35 på +3.

4.3.3.2 Tema 2: Avhengighet, personlig og emosjonell involvering

Det er elementer i denne faktoren som minner om en avhengighetsrelasjon og en hjelper, noe informant 3 kjente seg igjen i: "Brukerne er avhengige av meg, og det er ekstremt viktig å møte dem. De er i en sårbar posisjon og vi skal hjelpe dem". Som allerede nevnt vektlegger veileder å kjempe for brukerne sine, og vurderer sin egen rolle å være av stor betydning.

Videre plasseres utsagn som handler om en gjensidig relasjon og brukermedvirkning i det mer

nøytrale området og havner dermed i bakgrunnen (utsagn 4 på -1, utsagn 12 på 0*). Veileder går imidlertid ikke så langt som å overta ansvaret for brukerens liv (utsagn 21 på +1*, utsagn 36 på -1, utsagn 26 på 0). Avhengighetsrelasjonen og hjelperrollen kan forstås i lys at brukerne ikke betraktes som ubetinget ressurssterke (utsagn 27 på 0*).

Veileder verdsetter brukermøtet og synes å involvere seg relasjonelt og emosjonelt. Hun er positiv til å by på seg selv og være privat og personlig (utsagn 7 på +3*, utsagn 6 på -2). Informant 3 uttalte at hun brukte seg selv og bevisst delte sider ved seg selv for å skape en relasjon til brukerne.

Ved siden av et positivt engasjement for brukerne, kan veileder også kjenne på negative følelser (utsagn 20 på +4, utsagn 13 på +2*). Informant 3 beskrev dette slik; "Det er mange tøffe brukermøter. Det er krevende å jobbe i NAV, for du møter mange i vanskelige situasjoner som du prøver å hjelpe. Det er mye elendighet og smerte, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Man blir påvirket av det". Det virker som veileder i faktorsyn 3 er i kontakt med et emosjonelt spillerom i brukermøter.

27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg (0).*

21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre (+1).*

7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene (+3).*

6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg (-2).

20. Noe av det mest spennende jeg gjør er å gi håp og inspirasjon til brukerne (+4).

13. Man møter en del håpløshet og mismot i samtaler med brukere, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Det er ikke så enkelt å snu dem (+2).*

Andre utsagn som støtter tolkningen: utsagn 4 på -1, utsagn 12 på 0, utsagn 36 på -1, utsagn 26 på 0.*

4.3.3.3 Tema 3: Kreativitet, refleksjon og læring

Veileder tillegger refleksjon og læring stor vekt (utsagn 25 på -5, utsagn 10 på -4, utsagn 1 på +3), sammen med et engasjement rundt å gi håp og inspirasjon til brukerne (utsagn 20 på +4). Hun forbinder i betydelig grad kreativitet og nytenkning med brukersamtaler (utsagn 17 på -3), og stiller seg uenig til at samtaler handler om informasjonsdeling og styres av en gitt agenda (utsagn 33 på -3). Veilederen synes med andre ord å oppleve brukermøtene som en kreativ arena for læring og refleksjon.

25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden (-5).

10. Det virker nytteløst å forsøke å lære brukerne noe nytt; de gjentar de samme mønstrene igjen og igjen (-4).

1. Å lykkes med å påvirke handler om å få brukeren til å stoppe opp og reflektere. Det handler om hvordan man snakker med bruker og om hvordan man stiller spørsmål (+3).

Andre utsagn som støtter tolkningen; utsagn 20 på +4, utsagn 17 på -3, utsagn 33 på -3.

4.3.3.4 Oppsummering faktorsyn 3

I faktorsyn 3 aktualiseres mot og kampvilje i en veileder som har stor tro på sin mulighet til å påvirke og hjelpe sine brukere. Hun involverer seg personlig og emosjonelt for å møte brukere som befinner seg i en vanskelig livssituasjon. Dette minner først og fremst om en avhengighetsrelasjon. Brukerens hjelpebehov anerkjennes uten at de fratras ansvaret for eget liv. I brukermøter har veileder fokus på å skape refleksjon og læring.

5. Drøfting

I drøftingsdelen søker jeg å finne forklaringer på det jeg har observert i faktoranalysen. Med resultatene fra faktoranalysen, samt utvalgt teori, søker jeg å belyse følgende: *Hvordan kan NAV-veileders opplevelse av påvirkningskraft i samtaler forstås i lys av relasjonen til bruker. Hvordan aktualiserer dette mot?* Det vil brukes noe ny teori. Det er lagt til grunn en relasjonell forståelse av veilederen som person – hun konstitueres av brukeren og vice versa. Å forstå hvordan veilederen opplever påvirkning handler derfor også om å forstå hvordan hun forstår seg selv i relasjon til brukeren. Drøftingen knyttes til de tre relasjonsdimensjonene avhengighet, uavhengighet og gjensidighet, som også gjenspeiles i de ulike faktorsynene. Uttalelser fra intervju vil trekkes frem for å illustrere og begrunne mine tolkninger.

5.1.1 Påvirkning i gjensidighetsrelasjonen.

Det er mye i F1 som minner om idealene fra coaching. Coaching kan defineres som lærings- og utviklingsprosesser som skal fremme ressursgrunlaget hos personen (Kvalsund, 2014, s. 24). Dersom dette skal skje må coach fasilitere en prosess hvor coachee får erfare sin styrke, sitt potensiale og sin uavhengighet. I coaching betraktes coach og coachee som *likeverdige parter* i læringssituasjonen. Gjensidigheten fungerer som en overordnet verdi for begge parter som søker å anerkjenne og opprettholde hverandres frihet (Kvalsund, 2014). I F1 finner vi igjen gjensidighet, fokus på læring og refleksjon, samarbeid mellom likeverdige parter, og synet på bruker som ressurssterk og selvstendig. Veileder er tilstede som en medvandrer og opplever sin rolle som viktig, uten at hun går inn og tar over ansvaret i brukers liv.

En genuin dialog krever imidlertid mye fra begge samtalepartnere, både i forhold til innsats og personlig modenhet (Kvalsund & Allgood, 2008). Slike relasjoner må være mer sjeldne, noe som gjør at jeg nøler med å forstå F1 som uttrykk for en genuin gjensidighetsrelasjon. I stedet kan det forstås som en inkluderende og harmonisk samarbeidsrelasjon som har gjensidigheten som overordnet verdi. Veileder søker å påvirke gjennom å både gi og ta rom i samtalen. Brukermedvirkning ivaretas ved at bruker gjøres til en likeverdig partner i egen sak. Informant 1 fremhevet likheten mellom seg og bruker – at alle mennesker har sine utfordringer og at det like gjerne kunne vært henne som satt på den andre siden av bordet. I forbindelse med brukermedvirkning understreket hun at det var viktig å opplyse om rammer og regelverk, og være realistisk. Dette kan forstås som et grep for å gi brukeren den samme kunnskapen som veilederen sitter på, og dermed gjenopprette balansen

som likestilte i forhold til informasjon. På denne måten får brukeren forutsetninger for å ta selvstendige valg innenfor de faktiske begrensningene som settes av NAV sine rammer.

Dette illustrerer også at veileder er opptatt av å dele makten mellom seg og bruker og dermed gjøre påvirkningskraften lik mellom partene. Informant 1 uttalte at hun ikke ønsket å bruke makt, og at man skal være forsiktig så man ikke skader noen med maktbruk. Her ser vi tendenser til at veileder ønsker å tilsløre makten fordi den oppfattes som destruktiv, noe som paradoksalt nok øker faren for at den blir nettopp det (Skau, 2003). Tilsløring av makt kan forstås som tilsløring av det iboende asymmetriske av relasjonen. Men ved å være i stand til å aktivt gå inn for å fordele makten med bruker, demonstrer veileder nettopp sin egen makt.

5.1.2 Påvirkning i uavhengighetsrelasjonen

Veileder i F2 har oppgitt å verdsette en gjensidig relasjon høyt, men gjensidighet synes å få et annet innhold for denne veilederen. Betydningen av samspill virker å være nedtonet, og man er ikke like parter i relasjonen. I stedet står veileder i en profesjonell rolle i forhold til sin bruker og med dette etableres også en forskjellighet mellom dem. Skillet mellom veileder og bruker synes også å omfatte et skille mellom mitt og ditt ansvar. Det vektlegges å legge ansvaret på brukeren selv. Dette synliggjør en tillit til brukeren og henger sammen med en sterk tro på brukeren som ressurssterk og med stort potensiale. En bruker som har ressurser og er selvstendig kan få tillit og ansvar. I lys av dette minner F2 mer om en uavhengighetsrelasjon, hvor partene kan delta fritt og på selvstendig grunnlag. Gjensidigheten ligger i tilliten og respekten som veileder og bruker viser hverandre som uavhengige og ansvarlige i ulike roller.

Påvirkning i F2 kan dermed omhandle den myndiggjøringen som ligger i å betrakte brukeren som selvstendig. Idealet om brukermedvirkning ivaretas gjennom å gi bruker makt i eget liv. Veileder gir mye rom til bruker. I forbindelse med å skape refleksjon uttalte informant 2: “Jeg kan stille spørsmål som leder dem på riktig vei, men de må finne svarene selv”. Dette understreker nok en gang troen på brukeren som kapabel. Veileder kan stimulere til læring, men det er opp til brukeren å benytte seg av muligheten.

5.1.3 Påvirkning i avhengighetsrelasjonen

Faktorsyn 3 minner om en avhengighetsrelasjon, hvor veilederen blir en hjelper. Veileder engasjerer seg i relasjonen både personlig og følelsesmessig og blir en forkjemper på brukerens vegne. Brukeren betraktes ikke som ubetinget selvstendig og ressurssterk, og i lys

av dette gir det mer mening at veileder vurderer det som nødvendig å ta på seg en hjelperrolle. Hjelperrollen balanseres til en viss grad med ansvarliggjøring av brukeren selv, men gjensidighet, dialog og brukermedvirkning havner i bakgrunnen. Når brukers utfordringer og begrensninger kommer i fokus, kan dette medføre at det er vanskelig å betrakte relasjonen som gjensidig i betydningen av at man er likeverdige deltakere. Det å skape en god dialog og reell brukermedvirkning kan oppleves krevende hvis hjelpebehovet blir så fremtredende at man ikke har like forutsetninger for deltakelse i samtalen. Dette kan medføre noen utfordringer med å nå målet om brukermedvirkning. Brukermedvirkning kan likevel bli ivaretatt gjennom å lytte til bruker og møte ham med forståelse, noe som ble vektlagt av informant 3. På denne måten blir veileder satt i stand til å ivareta brukers interesser. Målet med hjelperelasjonen er imidlertid at man blir unnværlig. Dette forutsetter at veileder betrakter brukeren som et menneske med potensiale for læring og forandring (Skau, 2003). En potensiell fallgrube for F3 er at hun ved å ha hjelpebehovet i fokus ikke støtter opp under brukerens utvikling mot uavhengighet.

Det er mulig at dette representerer en veileder som er villig til å ta mer plass i møte med brukerne, fordi hun også opplever å være av stor betydning for brukerne. Påvirkning handler om å anerkjenne hjelpebehovet og om å våge å spille en viktig rolle i brukers liv. Dette kombineres med en stor tro på muligheten til å skape refleksjon og læring i samtaler. Dette viser at veileder beholder en tro på potensialet i bruker samtidig som de er oppmerksomme på deres utfordringer. Brukerne er ikke hjelpeløse selv om de har et hjelpebehov. Med utgangspunkt i vektlegging av egen rolle kan det tenkes at veileder påtar seg en større del av ansvaret for å skape refleksjon hos bruker. Som hjelper og forkjemper synes veileder i F3 å være mer bevisst på det asymmetriske i relasjonen i F3. Informant 3 uttalte følgende: “Jeg har all makt. Jeg kaller brukeren inn på min arena, og det er jeg som har kontroll. Vi er ikke på samme nivå”.

5.1.4 Påvirkning til læring og refleksjon

De sanne kunstnere er de som utvider menneskers bevissthet (May, 1994, s. 42). Hvis vi betrakter samtalen som en kreativ akt, kan veileder forstås som en fasilitator av kreative prosesser hvor brukerens bevissthet utvides. Andre ord som kan brukes om “utvidet bevissthet” er læring og refleksjon. I alle tre faktorsyn kom det frem en tydelig vektlegging av at det å bidra til å skape læring og refleksjon hos bruker som en viktig del i påvirkningsarbeid, noe som utgjør en del av studiens konsensus (se utsagn 1, 10 og 25). Selv om det er matematisk konsensus trenger det imidlertid ikke å være konsensus når det kommer til hva

begrepene innebærer og hvordan læring og refleksjon skal foregå. En hypotese kan være at de ulike faktorsynene forstår læring forskjellig, basert på hvilken tilnærming de har til påvirkning. Læring kan for eksempel skje i dialog (vi lærer oss), selvstendig (du lærer deg) eller avhengig (jeg lærer deg). Informantene fikk nærmere spørsmål omkring hvordan de forstod disse begrepene i post-intervju. Det fremkom at alle hadde en konstruktivistisk forståelse av læring som omhandlet å utvide bevissthet ved for eksempel tenkte scenarier (informant 1), å løfte blikket (informant 2), eller å skape bevissthet rundt handlingsmønster (informant 3). Å skape bevissthet rundt handlingsmønster kan forstås som et forsøk på å skape erfaringsbasert læring gjennom refleksjon. Å konstruere sin egen forståelse kan forstås som en kreativ handling.

Man kan spørre seg hvorfor det er konsensus om viktigheten av å skape læring og refleksjon hos brukeren. En tolkning er at dette er nødvendig for å få frem den brukermedvirkningen som NAV forventer, hvor brukeren skal være en aktiv deltaker i egen sak. En annen tolkning er at læring er en forutsetning for endring, noe som leder oss tilbake til oppgavens premiss om at veiledere i NAV arbeider for å bidra til å skape positive endringer i brukernes liv.

5.1.5 Oppsummering av påvirkning i relasjonsdimensjoner

Så langt har oppgaven tatt for seg veileders opplevelse av påvirkning i lys av ulike relasjonsdimensjoner. Selv om den ytre relasjonen i utgangspunktet er en asymmetrisk hjelperelasjon, ser det ut til at flere typer relasjoner oppleves å være i spill. Dette kan forstås å være et uttrykk for hvordan veileder erfarer den indre, personlige relasjonen. De tre faktorsynene kan representere ulike forståelser av hvor påvirkningskraften for endring ligger; ligger den i samspillet, hos brukeren selv eller hos veileder? Dette kan indikere grunnleggende ulike tilnærminger i veileders yrkesutøvelse. I tabell 4 gir jeg en oppsummering av drøftingen så langt. Oversikten trekker noen linjer som illustrerer hvordan veileders orientering i forhold til påvirkning kan sees i sammenheng med relasjonen.

| Tabell 4. Påvirkning i ulike relasjonsdimensjoner | | | |
|---|--------------------|-------------------------------|------------------------|
| | Faktorsyn 1 | Faktorsyn 2 | Faktorsyn 3 |
| Relasjonen | Gjensidighet | Uavhengighet | Avhengighet |
| Hvem er jeg? | Medvandrer | Profesjonell | Forkjemper |
| Hvem er du? | Som meg | Selvstendig | Trenger hjelp |
| Hvem er vi? | Samarbeidspartnere | Forretningspartnere | Allierte |
| Påvirkning | Dialog Samskape | Ansvarliggjøre Myndiggjøre | Hjelpe, vise Forstå |
| Makt | Delt | Din | Min |
| Læring og refleksjon | Vi lærer oss | Du lærer deg | Jeg lærer deg |

Et forhold som bør bemerkes er hvorvidt veileder i NAV kan legge føringer for hvilken type relasjon som utvikler seg. Det kan hevdes at veileder har større definisjonsmakt i situasjonen som profesjonell aktør. Likevel er det neppe slik at veileder har monopol på å skape en gitt type relasjon ut fra sin preferanse, og det kan tenkes at bruker ikke ønsker eller aksepterer relasjonen som veilederen "tilbyr". Det er derfor viktig å presisere at en relasjon utvikler seg i samspill med en bruker som også har en betydelig innflytelse på dennes utvikling, og det er ikke gitt at det er enighet mellom partene om hvordan relasjonen bør være.

5.2 Aktualisering av mot

De ulike faktorsynene kan også forstås som uttrykk for underliggende verdier. Oppgaven vil se nærmere på hvilke verdier faktorsynene kan forstås å være uttrykk for, før det drøftes hvordan mot har blitt aktualisert. Etersom mot gjorde seg mest gjeldende i F3 vil denne vektlegges.

5.2.1 Verdier og mot

Når NAV-veiledere arbeider for å skape endring i møte med brukere kan deres handlinger betraktes som en konsekvens av deres verdier. Hvis verdiene utfordres kan veileder oppleve at motet aktiveres og vekker engasjement, slik at man er villig til å kjempe for hva man tror på. Hvis verdiene ikke utfordres, har veileder heller ingen grunn til å bruke mot for å kjempe. Mot peker tilbake på en motstand som må overskrides. Nå kan vi ikke være sikker på hva veilederne faktisk gjør, da en Q-metodologisk studie bare gir anledning til å undersøke uttalte

verdier og ikke bruksverdier. Det vi kan håpe å oppnå kunnskap om med en Q-metodologiske studie, er deres opplevelse og hvilke bakenforliggende verdier dette kan peke på.

Tabell 5 viser hvilke verdier de tre faktorsynene kan gjenspeile

| Tabell 5 | Verdier | Relasjonsdimensjon |
|-------------|--|--------------------|
| Faktorsyn 1 | Ydmykhet, likeverd, harmoni, trygghet, samarbeid | Gjensidighet |
| Faktorsyn 2 | Selvstendighet, tillit, kontroll, frihet | Uavhengighet |
| Faktorsyn 3 | Empati, hjelp, omsorg, engasjement, solidaritet | Avhengighet |

5.2.2 Aktualisering av mot

Faktorsyn 3 kjennetegnes av mot, emosjoner og kreativitet. Med dette kan det hevdes at tematikken *mot til å skape i brukersamtaler i NAV* aktualiseres i dette faktorsynet. Det er neppe tilfeldig at jeg som forsker lader på nettopp denne faktoren, ei heller tilfeldig at jeg tolker faktoren på denne måten. Like fullt er det interessant å se hvordan disse tre opptrer sammen, i et faktorsyn som synes å ha elementer av en avhengighetsrelasjon. Det er derfor verdt å se nærmere på hva som kan være sammenhengen mellom avhengighet og mot (til å skape). Først må det presiseres det ikke er grunnlag for å si at mot generelt gjør seg mer gjeldende i faktorsyn 3. Dette er fordi utsagn som omhandler mot ikke er dekkende for kommunikasjonsuniverset. Vi må derfor begrense oss til å se på hvilke måter mot har blitt aktualisert på bakgrunn av de utsagnene som foreligger. Mot kan forstås å komme til syne på ulike måter i utsagnene. Noen ganger eksplisitt, som i “mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV” (utsagn 18). Andre ganger mer indirekte, ved for eksempel å berøre negative følelser som håpløshet og mismot (utsagn 13). Noen utsagn om mot kan også knyttes til de relasjonelle nivåene i designet.

5.2.2.1 Verdier og mot i faktorsyn 3

Verdier som potensielt gjør seg gjeldende i faktorsyn 3 kan være empati, hjelp, omsorg, engasjement og solidaritet. Dette er alle verdier som gjenspeiler at man gir av seg selv til et annet menneske, for å fremme den andres interesser. Motet som aktualiseres i F3 kan forstås som moralsk mot, det vil si mot som består i å rette opp urett (May, 1994). Mange profesjonelle hjelpere identifiserer seg med sine brukere og tar intuitivt parti med samfunnets svakeste (Skau, 2003, s. 16). Dette kan for eksempel henge sammen med en livsorientering hvor det å hjelpe andre mennesker oppleves som meningsfullt. Dette er kjennetegnet ved

handle- og væremåten “supporting/giving” som den omtales i LIFO-metoden (Kvalsund & Meyer, 2005 s. 112). Mennesker som opererer under denne logikken får tilfredsstilt sine egne behov ved å ivareta og støtte andre. Hvis dette overdrives øker faren for selvutslettelse og utbrenthet. Informant 3 opplevde at det å være en engasjert hjelper gjorde henne til en god veileder, samtidig som hun kunne kjenne på belastningen i det.

Hjelperrollen kan forstås å være i strid med andre verdier i kommunikasjonsuniverset. Faktorsyn 1 verdsetter samarbeid og likeverd, mens F2 verdsetter ansvarliggjøring og tillit til bruker. Både F1 og F2 betrakter bruker som ressurssterk. Disse verdiene gjenspeiler noen av idealene i humanistisk rådgivning samt idealet om brukermedvirkning. Veileder i F3 har i større grad hjelpebehovet i figur og er villig til å tre inn i avhengighetsrelasjoner. Med sine verdier om hjelp og omsorg, kan hun risikere å komme i konflikt med verdier i de andre faktorsynene. For eksempel kan det å yte hjelp forstås som å forhindre at brukerne utvikler selvstendighet og ansvar for eget liv, eller det kan fremstå som manglende tillit til brukers ressurser. Det utfordrer også synet på partene som likeverdige i en samarbeidsrelasjon. Dermed aktualiseres mot når veileder må kjempe for å gi brukeren den hjelpen hun mener de har behov for. Det viser viljen til å være en forkjemper, noe som kan være motivert av omsorg (Hawkins & Morse, 2014).

Jeg har imidlertid ikke fått et inntrykk av at det er åpne verdikonflikter mellom faktorsynene. Dette kan knyttes til at samtaler med brukere i stor grad gjennomføres av veiledere individuelt, og at de sjeldent tar med seg en kollega (Halvorsen et al., 2018). Veiledere har dermed stor frihet til å utforme sin egen praksis i samtaler uten involvering fra andre. Det gjør det mulig for flere faktorsyn å sameksistere uten at det fører til store konflikter mellom dem. Samtidig kan verdikonfliktene likevel komme til syne. Informant 3 kunne fortelle om noe motstand fra andre ansatte i NAV i form av tilbakemeldinger om at hun måtte ha færre brukermøter og at hun involverte seg for mye.

5.2.2.2 Mot og ansvar

Å la noen være avhengige av en selv kan settes i forbindelse med ansvar. Ansvar betyr at man må *stå til svars*, når våre handlinger direkte eller indirekte har en innvirkning på andre mennesker. Det kan bety å ta på seg skyld, men også å ta initiativ til å skape forbedringer (Syse & Olsen, 2013). Dermed ser vi at det å påvirke står i forbindelse med å få ansvar og med potensiale for skyld. Basert på påstanden om at det krever mot å skape spør Kvalsund og Meyer (2005, s. 50) om det er kreativiteten som fordrer mot, eller om det er skylden for den endring som kreativiteten skaper. Fra et slikt perspektiv kan det tenkes at det å la noen være

avhengige av en selv, innebærer å bære et ansvar for den andre personens liv, og at det er på denne måten mot aktualiseres i avhengighetsdimensjonen. Dette perspektivet kan også brukes til å forklare hvorfor mot havner mer i bakgrunnen i faktorsyn 2, som verdsetter selvstendighet og mer tydelig plasserer ansvaret hos brukeren.

5.2.2.3 Mot – men er det skapende mot?

Det er grunn til å spørre om motet som aktualiseres i F3 er *skapende mot*. Dette med utgangspunkt i at skapende mot henspiller på motet som kreves i prosessen som får noe nytt til å eksistere. F3 representerer muligens mot til å påvirke fremfor mot til å skape, fordi innflytelsen synes å gå fra veileder til bruker. I de teoretiske perspektivene er det derimot *dialog* som forbindes med kreativitet og nyskapning.

Samtidig har det blitt pekt på at vi kontinuerlig skaper oss selv i møte med andre mennesker, og at vi kontinuerlig er i dialog med oss selv og våre omgivelser. At klienten kommer i kontakt med seg selv i kraft av relasjonen til rådgiver er et mål i humanistisk rådgivning. Rådgiver skal stimulere en bevegelse fra avhengighet mot uavhengighet (Kvalsund & Allgood, 2008). Sett fra dette perspektivet kan også avhengighetsrelasjoner som den i F3 ha en iboende skaperkraft, gjennom den indre dialogen som stimuleres i bruker. Ifølge personsentrert teori (Rogers, 1967) skal dette skje med minimal innvirkning fra rådgiver. Veileder i F3 har imidlertid en mer aktiv tilnærming. En konfrontasjon med veileders perspektiver kan potensielt hjelpe brukeren til å komme i kontakt med seg selv, ved å tilby brukeren et speil å se inn i. Faktoren har med seg et positivt syn på brukerens læringspotensial, og når brukeren konstruerer sin egen forståelse, er dette en kreativ handling. Mot til å skape i F3 kan tolkes som mot til å være delaktig i brukerens skaperprosess.

5.3 Det personlige og det profesjonelle

Som vi har sett kan mot aktiviseres som følge av at veileder i NAV må kjempe for de verdiene hun tror på. I teorien ble det også pekt på at mot kan være nødvendig i veileders profesjonelle utvikling, for å være i stand til å møte brukere på et personlig plan. I sosiale yrker vil det personlige alltid være en del av det profesjonelle og ha en innvirkning på hvordan man møter andre mennesker (Allgood & Kvalsund, 2003, Skau, 2003).

De ulike faktorsynene synes å ha ulik tilnærming til det å være personlig og det å være profesjonell i samtaler. Dette synliggjøres ved plassering av skårverdiene for utsagn 6 og 7:

6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg (F1 på -2, F2 på 3*, F3 på -2).

7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene (F1 på 0*, F2 på -4*, F3 på +3*)

F3 skiller seg ut ved å være enig i at “det skaper mot å by på seg selv”. Man kan spørre seg hva det er ved dette som skaper mot, og et mulig svar kan ligge i “self-disclosure”. Det å avsløre noe om seg selv synes å være et nøkkelelement i å utvikle relasjoner. Det bærer i seg en forventning om gjensidighet; om at den andre parten nå skal dele noe tilbake og på den måten gjenopprette balansen i relasjonen (Hargie, 2017, s. 231-267). I lys av dette er det mulig at å være personlig skaper mot ved å etablere tillit og åpenhet i relasjonen, og dermed åpner døren for å snakke om det som er vanskelig.

F2 synes å vektlegge en mer profesjonell tilnærming. En hypotese som reiser seg i denne sammenheng er hvorvidt det krever mer mot fra veileder å være personlig i relasjonen enn å være profesjonell. Utsagn som omhandler mot i større grad havner i bakgrunnen i F2. En eventuell forklaring på en slik sammenheng er at det personlige står nærmere våre verdier og emosjoner, mens en profesjonell tilnærming kan skape en viss distanse. Dette både i veileders relasjon til seg selv, og i relasjon til bruker. Mot kan fortsatt være relevant som representant for NAV som institusjon, men det vekker ikke nødvendigvis den samme ansvarsfølelsen eller det samme engasjementet. Samtidig er det viktig å huske at en vektlegging av det profesjonelle ikke betyr at man har utelatt det personlige, som alltid vil være tilstede.

5.4 Verdier, idealer og realiteter

Et faktorsyn bygges opp med bakgrunn i de erfaringene vi har med oss, og kan sees i sammenheng med våre holdninger og verdier (Stephenson, 1953, Brown, 1980). Hva skjer hvis det ikke er samsvar mellom våre erfaringer og det vi tror på? Abduksjon handler om å formulere en forklaring når vi ikke forstår det vi observerer. Et spørsmål jeg stilte meg ved tolkning av F1 var hvorvidt faktoren gjenspeilet et ideal eller en realitet, en undring som førte til at det ble nødvendig å etablere et skille mellom verdier og idealer. I denne oppgaven forstås verdier som det som genuint er viktig for oss, og som er definert innenfra. I personlig utvikling representerer dette at vi befinner oss i uavhengigheten og har tatt personlig stilling til hva som betyr noe. Ideal er i motsetning til dette hvordan vi oppfatter at vi bør tenke, og er noe vi har tatt til oss fra samfunnet og andre mennesker. Dette representerer avhengigheten

og at vi søker svar hos ytre autoriteter fremfor oss selv. Mye innen humanistisk rådgivning handler om å fasilitere bevegelsen fra avhengighet til uavhengighet, ofte betegnet som utvikling av ego. Bachkirova & Borrington (2018) viser med støtte fra Cook-Greuter til at de fleste mennesker i dagens samfunn befinner seg i avhengigheten, det vil si de har et “uformet ego”. Det jeg ønsker å poengtere med dette er muligheten for at studiens deltakere ikke er fullt ut i stand til å skille mellom sitt “ideelle selv” og sitt “reelle selv”, og si noe om hvilke verdier de selv har utformet og hvilke rådende idealer de har tatt til seg fra kommunikasjonsuniverset. Dette gjelder naturligvis veiledere i alle faktorsyn. Det som likevel gjør at jeg stiller spørsmålet i forbindelse med F1 er at den gir meg assosiasjoner til “perfekte” relasjoner mellom veileder og bruker. Jeg spør om bildet som tegner seg av en harmonisk, trygg og gjensidig samarbeidsrelasjon synes for god til å være sann? Ved sortering uttalte en deltaker som ladet på F1 at hun opplevde resultatet som en blanding av hva hun opplevde og hvordan hun ønsket at det skulle være. På direkte spørsmål angående dette i post-intervju uttalte informant 1 at hun ikke visste om faktorsynet representerte ideal eller realitet. En potensiell hypotese er at faktorsyn 1 blander sammen idealer og realiteter.

Det kan også oppstå spenningsforhold mellom idealer og realiteter. Idealet om brukermedvirkning skaper for eksempel krav om deltakelse fra bruker. Born & Jensen (2010) er kritiske til hvordan det nye kravet om dialog mellom brukere og velferdsstatens tjenere i realiteten bidrar til å opprettholde maktstrukturer i samfunnet. Brukers rett til medvirkning forutsetter deres evne til å delta i dialog. Møtet med NAV kan bli en arena hvor brukerens evne til å forhandle og fremstille sin sak kan få en innvirkning på hvilke muligheter som gjøres tilgjengelig for dem (Born & Jensen, 2010). En annen måte å se dette på er at brukere behandles som om de i personlig utvikling har nådd uavhengighet, eller at de tilbys gjensidighet før de er moden for den (Kvalsund & Meyer, 2005). Realiteten kan være at de fortsatt befinner seg i avhengigheten, hvor de leter etter svar og validering fra andre. Om dette er tilfelle kan dialogen med NAV betraktes som et narrespill, hvor bruker spiller den rollen han oppfatter at veileder i NAV forventer fra ham. Dette vil i så fall forhindre kontakt med det reelle selvet. En slik tilsløring av avhengighet kan lignes med tilsløring av makt. Konsekvensen blir at makten begynner å operere på måter som vi ikke lenger har kontroll over, og dermed kan den virke destruktivt. Dette kan forstås å være en potensiell fallgrube for F1, på samme måte som F2 og F3 har sine fallgruver og blindsoner som gjør seg gjeldende i avhengighet og uavhengighet. For eksempel kan F3 overdrive hjelpen og holde brukeren fanget i avhengighet, eller F2 kan ta selvstendighet for gitt og ikke gi brukeren tilstrekkelig støtte til å tro på seg selv.

Hvis vi legger til grunn at deltakerne ikke er i stand til å skille mellom sitt ideelle og sitt reelle selv reiser dette spørsmål omkring validitet. Samtidig må vi legge til grunn at deltakernes *subjektive opplevelse er reell subjektivitet*, uavhengig av hvilken side av seg selv de er i kontakt med, enten det er det reelle eller det ideelle. Studiens validitet om at veileder uttrykker og måler sin egen subjektivitet er slik sett uberørt av personlig utviklingsnivå. Sett i lys av disse betraktningene hadde det imidlertid vært interessant om deltakerne gjennomførte to sorteringer; en for slik de oppfattet at de burde tenke, og en for deres faktiske opplevelse. På denne måten kan man “lure deltakeren til å avsløre seg selv”, som Brown (1980, s. 175) uttrykker det, men kanskje også hjelpe deltakerne til å skille mellom disse sidene ved seg selv.

5.5 Relasjonell fleksibilitet

At man, naar det i Sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passa paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Indbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden. For i Sandhed at kunne hjælpe en Anden, maa jeg forstaae mere end han – men dog vel først og fremmest forstaae det, han forstaaer. Naar jeg ikke gjør det, saa hjælper min Mere-Forstaaelse ham slet ikke.

Søren Kierkegaard (1962, i Kvalsund, 2015, s. 77)

Kunnskap om relasjonsdimensjonene kan bidra til å heve kvaliteten på brukermøter i NAV ved at veileder tilpasser sitt påvirkningsarbeid i møte med brukere. Det er ingen av faktorsynene som representerer en fasit på hvordan relasjoner bør være og påvirkning skal foregå. Men ulike relasjoner kan kreve ulik tilnærming fra veileder. Å forstå når man skal tilby hjelp, støtte eller samarbeide, handler om å forstå hvor brukeren befinner seg.

Søren Kirkegaards udødelige sitat kan illustrere nødvendigheten av at veiledere i NAV utvikler relasjonell bevissthet og fleksibilitet. I første omgang er det nødvendig å bli bevisst på hvilke relasjoner man er en del av, og samskaper sammen med bruker. Å ha en relasjonsbevissthet omhandler ikke bare å forstå hvordan ulike relasjoner skiller seg fra hverandre, men også å legge merke til hvordan de alle kan opptre på ulike tidspunkt i én og samme samtale med samme bruker. Det krever en høy grad av kompetanse hos veileder for å kunne gjenkjenne den relasjonelle kompleksiteten (Kvalsund & Allgood, 2008). Veiledere i

NAV innehar dessuten mange ulike og komplekse roller ovenfor brukere, og ulike samtaler kan ha et vidt spekter av formål (Halvorsen et al., 2018). Å erkjenne er det første steget i en endringsprosess (Kvalsund & Meyer, 2005).

Det andre steget for veiledere er å utvikle en relasjonell fleksibilitet; å møte brukeren hvor han er, tilpasse seg relasjonens utviklingsfase og samtidig være i stand til å stimulere utvikling i riktig retning. En sunn utvikling av relasjoner fordrer en bevegelse fra avhengighet via uavhengighet til gjensidighet. Dette forutsetter at veiledere er i stand til å operere under alle tre relasjonsdimensjoner. Dette innebærer blant annet å kjenne styrkene i de ulike relasjonene, og være oppmerksom på fallgruver og blindsoner, på når en relasjonskvalitet oppleves positivt og når den oppleves negativt. Jeg vil hevde at veiledere bør være i stand til å veksle mellom ulike faktorsyn ut fra en vurdering av hva som er hensiktsmessig til enhver tid.

5.6 Oppsummering

Drøftingen har fokusert på veileders opplevelse av påvirkning i lys av relasjonen. Veileder i F1 opplever å være en likeverdig medvandrer, og i påvirkningsarbeid er det viktig å utjevne makten og samarbeide. Veileder i F2 opplever å være en profesjonell og uavhengig partner. Hun påvirker gjennom å gi ansvar og tillit til selvstendighet. Veileder i F3 opplever å være en engasjert forkjemper. Påvirkning handler om å hjelpe, lytte og forstå. De ulike faktorsynene kan representere ulike opplevelser av hvor påvirkningskraften for endring ligger.

Videre har vi sett nærmere på hvordan verdiene i de ulike faktorsynene kan forstås å aktualisere mot, først og fremst i F3. Mot til å skape i avhengighetsrelasjoner kan forstås som mot til å være delaktig i brukerens skaperprosess.

Til sist har vi sett på hvordan personlige og profesjonelle relasjoner kan knyttes til påvirkning og mot. Det har blitt reist spørsmål om hvorvidt F1 til dels representerer et idealbilde av relasjonen mellom veileder og bruker, og potensielt kan tilsløre avhengigheten. Avslutningsvis har jeg argumentert for at kvaliteten på brukersamtaler kan heves gjennom at veiledere utvikler en relasjonell bevissthet og fleksibilitet.

6. Avsluttende refleksjoner

Behovet for skapende mot er direkte proporsjonalt med omfanget av den forandringen et yrkesområde gjennomgår.

Rollo May, 1994, s. 21

Disse ordene ble skrevet i 1975, og de synes desto mer aktuelle i dag. Med stadig større endringer stilles stadig større krav til vår evne til å håndtere kompleksitet. Dette forutsetter ikke bare tilpasning, men også nyskaping. Dette synes også å gjelde i våre relasjoner og i vår personlige utvikling. Skau (2017) hevder vi må møte samfunnets økte kompleksitet med økt personlig modenhet, en kompetanse som ikke blir foreldet *til tross for* at vi lever i et samfunn som er i stadig endring. Et steg i riktig retning kan være å bytte ut den vestlige forestillingen om individet som ensom og autonom agent, og erstatte dette med en relasjonell forståelse av personen (Kvalsund, 1998). Dette gir oss en ny dimensjon for å forstå mennesket. Samtidig må vi ikke være blinde for det motet som dette vil kreve av oss.

6.1 Begrensninger og videre forskning

Det kan være nyttig å minne om hva denne studien faktisk har målt, nemlig deltakernes operante subjektivitet. Vi har bedt deltakerne gi uttrykk for en generell erfaring fanget i et øyeblikksbilde. Likevel er det fullt mulig at deltakerne til dels kan endre syn og tilnærming i møte med ulike brukere. Dette kom frem i post-intervju, og selv kan jeg kjenne meg igjen i at jeg bruker ulike tilnærminger ut fra hvilken bruker jeg snakker med og hva formålet med samtalen er. Studien sier noe om en generell opplevelse, men ingenting om deltakernes relasjonelle fleksibilitet. Vi kan dessuten ikke vite om det er samsvar mellom hva de sier og hva de faktisk gjør. Det kunne vært nyttig å undersøke hvordan verdier, idealer og realiteter henger sammen (eventuelt ikke gjør det). For å kunne oppnå dette er det imidlertid nødvendig med observasjonsstudier. Et interaksjonelt perspektiv der både veileder og bruker sorterer hadde vært interessant for å fange begges opplevelse, og belyse erfaringsspillet mellom dem.

Studien har kun tatt for seg ansatte fra to mellomstore NAV-kontor i Trøndelag. De høye korrelasjonene kan være et uttrykk for at deltakerne har et felles erfarings- og forståelsesgrunnlag. Andre perspektiver kunne kommet frem på mindre eller større NAV-kontor. Flere av mine intervju-objekter påpekte hvordan sorteringene trolig ville vært annerledes på et større kontor, hvor det for eksempel er høyere krav til effektivisering av

samtaler. I forhold til faktorenes reliabilitet hadde det vært interessant å undersøke om de også fremkom på kontorer av en annen størrelsesorden.

Til sist ønsker jeg å peke på spørsmål jeg har reist i mitt masterprosjekt, som kan egne seg for videre forskning med andre metoder. Det kan også brukes som refleksjonsgrunnlag for veiledere i NAV.

- Er veiledere i NAV gode nok til å møte sine brukere hvor de er? Anerkjennes avhengigheten og hjelpebehovet i relasjonen, eller blir den tilslørt?
- Hvordan forstår veiledere i NAV brukermedvirkning, og har de realistiske forventninger til sine brukere?

6.2 Forskerrefleksivitet

Mine egenskaper som forsker har utvilsomt hatt stor innvirkning på dette masterprosjektet. Allerede i problemstillingen fremkommer det en interesse for *veileders påvirkning* på brukeren, noe som er i overensstemmelse med faktorsyn 3 sin vektlegging av veileders betydning fremfor samspill (F1) eller ansvarliggjøring (F2). Jeg forstår mitt faktorsyn som å være utviklet på bakgrunn av mine erfaringer og mine verdier. Jeg kjenner meg igjen i det å finne mening i å være til hjelp for andre mennesker. Videre forstår jeg flyktninggruppen som en særlig sårbar gruppe som er avhengig av mye hjelp i etableringsfasen, noe som trolig har bidratt til at jeg har utviklet faktorsynet som gjenspeiler avhengighetsrelasjoner.

Jeg er en deltaker i min egen studie, og har som ansatt i NAV forsket på ansatte i NAV. Jeg identifiserer meg med mine deltakere, noe jeg opplever har hatt en innvirkning på meg underveis. For eksempel har jeg kjent på en motstand mot å tolke noen av faktorene negativt eller utøve kritikk ovenfor dem. Dette henger sammen med den takknemligheten og lojaliteten jeg føler overfor mine deltakere, og jeg ønsker på ingen måte å sette dem i dårlig lys. Dette blir en utfordring hvis jeg ikke har mot (!) til å konfrontere potensielle utfordringer i de ulike faktorsynene.

Når jeg peker på nødvendigheten av å erkjenne den iboende avhengigheten, er jeg oppmerksom på at dette kan forstås som at jeg favoriserer mitt eget faktorsyn. I tillegg har jeg kritiske refleksjoner knyttet til faktorsyn 1, og det jeg beskriver som et ideal om gjensidighetsrelasjoner. Jeg leste en gang et debattinnlegg hvor forfatteren skrev at hensikten med å delta i en debatt ikke nødvendigvis er å ha rett, men å skape debatt, nettopp fordi dette får frem flere perspektiver. Mine fortolkninger er utvilsomt knyttet til mine egne preferanser, men min mangel på objektivitet fjerner ikke validiteten fra mitt perspektiv. I stedet vil jeg

hevde at min subjektive opplevelse kan bidra til å skape en bevissthet i møte med andre forståelser. Det er nettopp dette jeg har opplevd at de andre faktorsynene har gjort for meg. Gjennom å være i dialog med dem har jeg fått et speil som har gitt meg muligheten til å lære mer om meg selv og mine relasjoner.

6.3 Hva ville jeg gjort annerledes?

Det er flere ting jeg skulle ønske jeg hadde gjort annerledes i arbeidet med denne oppgaven. Overordnet sett opplever jeg at temaene mine blir for generelle. For det første har jeg opplevd at tematikken “påvirkning” blir for vag og omfattende. Dette kunne blitt konkretisert og avgrenset mye mer presist, for eksempel ved å fokusere på utøvelse av makt i den indre relasjonen. Videre skulle jeg ønske at mot hadde vært en egen effekt i studien, og at jeg også hadde spesifisert nærmere hvilke aspekter ved mot i relasjoner jeg ønsket å utforske. Noe av årsaken til dette er trolig at jeg ikke brukte tilstrekkelig tid til å fordype meg i litteratur og få en oversikt over forskning i starten av prosjektet.

Hawkins & Morse (2014) hevder at mot som vitenskapelig konsept er umodent, i betydningen at det ikke foreligger konsensus om hvordan det skal defineres. De viser til at det tillegges et mangfold av betydninger fra fysisk mot til moralsk eller kreativt mot. Et relativt konsept som mot er imidlertid ypperlig for Q-metodologisk utforskning, fordi det gir muligheten til å fange det mangfold av betydninger og meninger som eksisterer. Dette kunne vært en gyllen anledning til å bruke en av styrkene ved Q-metode og la deltakerne selv definere fenomenet, ettersom Q-metode egner seg til å utforske et tema (Smith, 2001).

Utsagnene i min studie dekker imidlertid ikke tematikken med tilstrekkelig bredde og dybde slik at det fanger begrepet på en adekvat måte og gir deltakerne mulighet til å uttrykke sin subjektivitet. I ettertid ser jeg dessuten at flere av utsagnene som omhandler mot ikke nødvendigvis omhandler brukersamtaler. For eksempel utsagn 30: “Det krever både mot og nytenkning for å lykkes med å få brukerne over i arbeid”. Dette utsagnet kan lede sorterers fokus over fra brukersamtaler til andre arbeidsområder i NAV. Dette er dessuten noe jeg burde presisert i instruksjonsbetingelsen; at veileder skulle tenke på sine erfaringer med å påvirke brukere i *samtaler*. Dette er i mange utsagn ivaretatt gjennom formulering og setningsinnhold, men ikke i alle.

Prosessen som førte frem til det endelige Q-utvalget ble dessverre noe forhastet mot slutten. Jeg ser også at noen utsagn synes å ha samme meningsinnhold som andre utsagn, og slik ikke tilfører nye meningsstimuli til datasettet. Det jeg først og fremst har lært av mine feil

er nok en nyvunnet respekt for det nøyaktige arbeidet som forutsettes for å produsere kunnskap. Å gjennomføre god forskning er i sannhet et foretak som krever både dedikasjon og integritet.

6.4 Konklusjon

Målet med denne oppgaven var å oppnå kunnskap som kan bidra til å heve kvaliteten på samtaler mellom veileder og bruker i NAV. Denne oppgavens bidrag er å vise hvordan veileders opplevelse av påvirkning kan sees i sammenheng med deres opplevelse av relasjonen til bruker. Faktorsynene representerer ulike forståelser av hvor påvirkningskraften for endring er plassert; i samspillet (F1), hos brukeren (F2) eller hos veilederen (F3). Dette illustrerer nytten av at veiledere i NAV utvikler en relasjonell bevissthet og fleksibilitet for å best mulig kunne møte brukere hvor de er.

Mot har blitt trukket frem som en kraft som kan aktualiseres for veiledere i NAV i deres profesjonelle virke, både i møte med brukere og i deres egen personlige utvikling. Ifølge May (1994) er det helt essensielt at motet har tyngdepunkt i våre egne liv, for å få et ekte og varig engasjement. Dette viser til at veiledere ikke kan nøye seg med å ta til seg idealer utenfra, men må utvikle et bevisst forhold til eget verdigrunnlag. For å heve kvaliteten på brukermøter i NAV mener jeg det er nødvendig å få NAV-veiledere i dialog med hverandre. Ved å gå i dialog med andre meningsmønstre kan den enkelte veileder få hjelp til å erkjenne det som er og utvide sin egen bevissthet. Potensialet ligger i rommet mellom oss.

Referanseliste

- Allgood, E. (1999). Catching transitive thought through Q methodology: Implications for counselling education. *Scandinavian journal of educational research*, 43(2), 209-225.
- Allgood, E. & Kvalsund, R. (2003). *Personhood, professionalism and the helping relation. Dialogues and reflections*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Bachkirova, T. & Borrington, S. (2018). The limits and possibilities of a person-centered approach in coaching through the lens of adult development theories. *Philosophy of coaching: an international journal*, 3(1), 6-22. <http://dx.doi.org/10.22316/poc/03.1.02>
- Born, A. W., & Jensen, P. H. (2010). Dialogued-based activation – a new “dispositif”? *International journal of sociology and social policy*, 30(5/6), 326–336. <https://doi.org/10.1108/01443331011054271>
- Brown, Steven R. (1980). *Political subjectivity. Application of Q methodology in political science*. New Haven: Yale University press.
- Fikse, C. (2015). Fra selvaktualisering til samaktualisering og samskaping. I R. Kvalsund & C. Fikse (Red.), *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Goud, N. H. (2005). Courage: Its nature and development. *Journal of humanistic counseling, education and development*. Volume 44, 102-116. Hentet fra <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=507985497&site=ehost-live>
- Gundersen, D. (2016, 3. august). Kreativ. I Store norske leksikon. Hentet 7. mai 2019 fra <https://snl.no/kreativ>
- Hargie, Owen. (2016). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice* (6. utg). London: Routledge.

- Hawkins, S. F. & Morse, J. (2014). The praxis of courage as a foundation for care. *Journal of nursing scholarship*, 46(4), 263-270. Hentet fra <https://search.proquest.com/docview/1561036998?accountid=12870>
- Heft, James L. (2004). The Courage to Lead. *Catholic Education: A Journal of inquiry and practice*, 7(3), 294-307. Hentet fra <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=21133564&site=ehost-live>
- Ivey, A. E., D'Andrea, M. J. & Ivey, M. B. (2012). *Theories of counseling and psychotherapy. A multicultural perspective* (7. utg.). Thousand Oaks: SAGE.
- Kelly, E. W., Jr. (1997). Relationship-centered counseling: A humanistic model of integration. *Journal of counseling & development*, 75(5), 337-45. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/62522451?accountid=12870>
- Kuhlthau, C., Caspari, A., & Maniotes, L. (2007). *Guided inquiry. Learning in the 21st century*. Westport: Libraries Unlimited.
- Kvalsund, R. (2005). *Oppmerksomhet og påvirkning i hjelperelasjoner. Viktige ferdigheter for coacher, rådgivere, veiledere og terapeuter*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvalsund, R. (1998). *A theory of the person. A discourse on personal reality and explication of personal knowledge through Q-methodology – with implications for counseling and education* (doktorgradsavhandling). Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim.
- Kvalsund, R. (2014). Samarbeidslæring og samarbeidsledelse - en effektiv arbeidsform for produktivitet? I R. Kvalsund & K. Meyer (Red.), *Samarbeidets kunst i ledelse, veiledning og læring*. Bergen: Fagbokforlaget

- Kvalsund, R. (2015). Vekst- og utviklingsperspektiver i lys av hjelperelasjonen i rådgivning. I R. Kvalsund & C. Fikse (Red.), *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvalsund, R. (2015). Utvalgte fortellinger om rådgivningens historiske røtter, utvikling og endring med vekt på karriererådgivning og psykososial rådgivning. I R. Kvalsund & C. Fikse (Red.), *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2008). Person-in-relation. Dialogue as transformative learning in counseling. I G. Grazina (red.), Santykis ir Pokytis. Tarpasmeniniu rysių gelminės prielaidos ir psichoterapija (s. 84–106). Vilnius: Universiteto Leidykla.
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2010). Kommunikasjon som subjektivitet i en skoleorganisasjon. I A. A. Thorsen & E. Allgood (Red.), *Q-metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet* (s. 47-81). Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Kvalsund, R. & Meyer, K. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Levine, S. K (1992). *The Language of Psychology and the Speech of the Soul*. Jessica Kingsley Publishers: London.
- Macmurray, J. (1999). *Persons in relations*. New York: Humanity books.
- May, R. (1975) *The courage to create*. New York: W.W. Norton & Penguin, Inc.
- May, R. (1994). *Mot til å skape*. Oslo: Aventura.
- McKeown, B. & Thomas, D. (2013). *Q-methodology*. London: SAGE University Paper.
- Miller, W. (2000). *The mystery of courage*. Cambridge: Harvard University Press.

- NESH. (2016). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. 4. utg. Hentet fra https://www.etikkom.no/globalassets/documents/publikasjoner-som-pdf/60125_fek_retningslinjer_nesh_digital.pdf
- Raven, B. (2008). The bases of power and the power/interaction model of interpersonal influence. *Analyses of social issues and public policy*, 8(1), 1-22. <https://doi.org/10.1111/j.1530-2415.2008.00159.x>
- Riis-Johansen, M. O., Halvorsen, K., Andenæs, E., & Hammerstad, G. T. (2018). Interaksjon med brukere i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(03), 227-240.
- Rogers, C. (1967). *On becoming a person. A therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, C., & Beutler, Larry E. (1992). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of consulting and clinical Psychology*, 60(6), 827-832.
- Schmolck, P. (2014). PQmethod versjon 2.35 for DOS (23.04.2014) med PQROT 2.0 (02.05.2014). Adapted from mainframe-program Qmethod by John Atkinson, 1992. Tilgjengelig som frivare på (16.10.2018): <http://schmolck.org/qmethod/>
- Shank, G. (1987). Abductive strategies in educational research. *The American journal of semiotics*, 5(2), 275-290.
- Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp* (3. utg). Oslo, Norge: Universitetsforlaget AS.
- Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5. utg). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Smith, N. W. (2001). Centrism, neocentrism, and universal Q. *Operant subjectivity*, 24(2), 52-67.

- Stephenson, W. (1953). *The study of behavior*. Chicago: University of Chicago Press.
- Stephenson, W. (1961). Abductory principles. *The psychological record*, 11, 9-17.
- Stephenson, W. (1968). Perspectives in psychology: Consciousness out - subjectivity in. *The psychological record*, 18, 499-501.
- Stephenson, W. (1978). Concourse theory of communication. *Communication*, 3(1), 21-40.
- Stephenson, W. (1980). Conscience and consciousness. *Operant subjectivity*, 3(3), 74-82.
- Stephenson, W. (1983a). Against interpretation. *Operant subjectivity*, 6(3), 73-103.
- Stephenson, W. (1983b). Against interpretation. *Operant subjectivity*, 6(4), 109-125.
- Stephenson, W. (1986). Protoconcurus: The concourse theory of communication. *Operant subjectivity*, 9(2), 37-58.
- Svartdal, F. (2018, 22. oktober). Læring. I Store norske leksikon. Hentet 10. mai 2019 fra <https://snl.no/l%C3%A6ring>
- Svennungsen, H. O. (2011). Making meaningful career choices. A theoretical and Q-methodological inquiry. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim.
- Sæbjørnsen, S. E. N., Ellingsen, I. T., Good, J. M. M. & Ødegård, A. (2016). Combining a naturalistic and theoretical Q sample approach: An empirical research illustration. *Operant subjectivity. The international journal of Q methodology*, 38(2), 15-32.
- Tavory, I. & Timmermans, S. (2014). *Abductive analysis. Theorizing qualitative research*. Chicago: University of Chicago press.
- Thorsen, A. A. & Allgood, E. (2010). Introduksjon til Q-boken og begrepsavklaring. I A. A. Thorsen & E. Allgood (Red.), *Q-metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet* (s. 15-22). Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “bit-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative inquiry*, 16(10), 837-851.

<https://doi.org/10.1177/1077800410383121>

Vågeng, S., Eriksen, H. R., Ihme, I., Markussen, S., Pedersen, N., Stene, E., & Sæther, I. (2015). Et Nav med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidslivet. Gjennomgang av Nav. Sluttrapport fra Ekspertgruppen, april 2015.

Hentet fra

https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav_9.4.15.pdf

Watts, S. & Stenner, P. (2012). *Doing Q methodological research. Theory, method and interpretation*. London: SAGE Publications.

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Mot til å skape i brukersamtaler i NAV”?

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke din opplevelse av ditt ansvar for og din mulighet til å skape positive og kreative endringer i møte med brukere. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med studien er å utforske hvordan ansatte i NAV opplever og forstår seg selv i møte med brukere, med særlig fokus på mulighet for å *skape* i relasjonen.

Problemstillingen er som følger:

Hvordan opplever de ansatte på et NAV-kontor sin mulighet til og sitt ansvar for å skape positive og kreative endringer i brukermøter?

Gjennomføring av studien forutsetter at deltaker har hatt et arbeidsforhold i NAV med varighet i minimum seks måneder, og har brukeroppfølging som en del av sin stilling.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Studien er en masteroppgave i rådgivningsvitenskap ved institutt for pedagogikk og livslang læring ved NTNU, Trondheim. Institutt for pedagogikk og livslang læring (IPL) står ansvarlig for studien. Dette er et selvvalgt tema, og foregår ikke i samarbeid med eksterne institusjoner.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du jobber i NAV og fordi din leder har godkjent at ansatte ved din enhet kan svare på undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dette studiet vil gjennomføres ved bruk av Q-metode. Det innebærer at du vil bli bedt om å gjøre en sortering av utsagn (setninger) som angår din opplevelse av møter med brukere. Som deltaker i studien skal du plassere utsagnene i en sorteringsmatrise basert på hvorvidt du er enig eller uenig med dem. Din sorteringsmatrise vil plottes inn i et dataprogram som kjører en faktoranalyse for å finne ut om du deler meningsmønster med andre deltakere. Når flere deltakere deler meningsmønster kan dette utgjøre en faktor som danner utgangspunkt for videre tolkning og drøfting i oppgaven. En sortering kan forventes å ta omkring 30 minutter, men det er greit å sette av en time. Din sorteringsmatrise vil bli lagret midlertidig, i tillegg til informasjon om din alder og varigheten på ditt arbeidsforhold hos NAV.

Dersom du deltar kan du bli spurt om du er villig til å stille opp i et post-intervju. Et intervju vil omhandle forskerens tolkning av faktoren opp mot til egen opplevelse. Deltakelse på intervju er frivillig, så du trenger ikke å stille på dette selv om du har gjennomført en sortering. Hvis du samtykker til å stille opp i et post-intervju har vi behov for å lagre din kontaktinformasjon, herunder e-post og mobilnummer. Det kan også bli aktuelt å gjøre lydopptak dersom du tillater dette.

Enkelte deltakere kan også bli spurt om å stille på et intervju i forkant av selve Q-sorteringen. Formålet med dette er å få innsikt i synspunkt som eksisterer på din arbeidsplass omkring temaet ”mot til å skape i brukersamtaler i NAV”. Det vil ikke lagres personopplysninger i forbindelse med pre-intervju.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- De som vil ha tilgang til informasjonen i dette prosjektet er masterstudent Astrid Bjørnli og professor Ragnvald Kvalsund ved NTNU institutt for pedagogikk og livslang læring.
- All data som vi samler inn om deg vil lagres på en egen minnepenn som er kryptert og passordbeskyttet. Elektroniske enheter og fysiske dokumenter vil være innelåst. Persondata vil lagres separat fra din sorteringsmatrise. Kodenøkkel vil lagres separat.

Masteroppgaven vil publiseres. Alle informanter blir anonymisert, og skal ikke kunne identifiseres i oppgaven. Det vil heller ikke publiseres hvilket NAV-kontor du arbeider ved.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal avsluttes 15. mai 2019. Alle personopplysninger og identifiserbare data vil da bli slettet. Slik sikres også anonymisering opp mot publisering av oppgaven.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU Institutt for pedagogikk og livslang læring har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent Astrid Bjørnli 415 06 445 e-post astrbjo@stud.ntnu.no
- Professor Ragnvald Kvalsund 90730009 e-post ragnvald.kvalsund@ntnu.no
- Vårt personvernombud: personvernombud@ntnu.no
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Ragnvald Kvalsund
Veileder

Astrid Bjørnli
Masterstudent

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet "Mot til å skape i brukersamtaler i NAV", og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i *Q-sortering*
- å delta i *Post-intervju*

Min kontaktinformasjon: Mobil: _____ E-post:

(kontaktinformasjon er kun aktuelt hvis du er villig til å stille opp i post-intervju dersom det blir aktuelt)

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, 15. Mai 2019.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Instruksjonsbetingelse

I dette studiet skal du sortere 36 utsagn. Når du sorterer skal du tenke over dine erfaringer med å påvirke brukere.

Først noen ord om sortering av Q-utsagn.

- 1) Ta deg god tid til å lese utsagnene og *kjenn etter* og du er enig eller uenig. Forsøk å bruke også kroppen og følelsene, ikke bare tankene.
- 2) Pass på at du sorterer ut fra hva du faktisk *opplever*, og ikke ut fra hva du mener du *bør* tenke.
- 3) Du står fritt til å bestemme hva utsagnene betyr for deg. Det er ingen fasit for hvordan du skal forstå dem.
- 4) Når dere er ferdige med å sortere utsagnene skal dere skrive resultatet inn i en tabell på et mindre ark. Jeg ønsker å kontrollere denne, for hvis det sniker seg inn en feil så kan jeg ikke bruke din sortering. Gi meg beskjed.

Gjennomføring av Q-sortering

1. Les først all utsagnene for å få en oversikt over hele innholdet.
2. Del så utsagnene i 3 noenlunde like grupperinger i samsvar med den betingelse som ligger i instruksjonen.
 - Gruppe a) de utsagnene som beskriver ditt syn eller erfaring, som du er enig i, fra +5-til +2 (til høyre)
 - Gruppe b) de utsagnene som ikke beskriver ditt syn eller din erfaring, som du er uenig i, fra -5 til -2 (til venstre)
 - Gruppe c) de utsagnene som er mer nøytrale, som ikke gir så mye mening, virker tvetydige, tvilsomme, uklare eller motsigende, fra -1, 0 og +1 (dvs. i midt området)
3. Du skal nå gjøre mer detaljerte fordelinger, der du skal velge ut tallverdier på hvert utsagn ut fra en skala fra +5 til -5. (se utlevert matrise)
4. Først legger du ut alle utsagnene i gruppe a) de som matcher/passet med ditt syn/din erfaring - les så gjennom dem på ny og velg ut det utsagnet som passer best for deg, som du er mest enig i. Plasser utsagnet lengst til høyre, under +5 kolonnen.
5. Deretter gjør det samme med gruppe b) det utsagnet som passer deg minst og som du er mest uenig i, plasser det lengst til venstre, under -5 kolonnen.
6. Gå så tilbake til de utsagnene (gruppe a) som matcher ditt syn og velg nå 2 som fortsatt er svært passende for ditt syn og plasser dem i kolonnen under +4.

7. Gjør nå tilsvarende for den andre gruppen (b) velg 2 utsagn som passer deg minst (av de gjenværende) og plasser dem i kolonnen under – 4.

8. Når du kommer til +3 kolonnen plasser 3 utsagn først under +3 så 3 under -3 kolonnen. Videre for +/- 2, 1 og 0 kolonnene er det de små nyansene som avgjør i hvilken kolonne du plasserer utsagnene. Vær nøye og bruk god tid til å være så nyansert som råd, pass på at du plasserer riktig antall utsagn i hver kolonne. Plasserer 4 utsagn under +2, -2, 5 utsagn under +- 1 - og 6 utsagn i 0-kolonnen (se skjemaets rubrikkemønster). Utsagnene som har minst betydning eller som du føler deg likegyldig overfor plasseres i 0-kolonnen.

9. Når du nå har fullført fordelingen eller plasseringen, se over den på nytt og avgjør om du er enig med deg selv. Hvis det fortsatt er noe du er misfornøyd med, juster plasseringene av utsagnene slik at du blir fornøyd. Skriv til sist ditt plasseringsmønster inn på skjemaet (dvs. for eksempel utsagn nr 30 under + 5, etc). Gå over skjemaet til slutt og se til at du ikke har utelatt noe tall, at alle 36 utsagn er plassert og at du ikke har gjentatt et tall flere ganger. Fyll så inn navn og annen informasjon i resultatmatrisen.

Lykke til!

Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Mot til å skape

Referansenummer

417453

Registrert

16.12.2018 av Astrid Bjørnli - astrbjo@stud.ntnu.no

Behandlingsansvarlig institusjon

NTNU Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for pedagogikk og livslang læring

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Ragnvald Kvalsund, ragnvald.kvalsund@ntnu.no, tlf: 90730009

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Astrid Bjørnli, astrbjo@stud.ntnu.no, tlf: 41506445

Prosjektperiode

01.01.2019 - 15.05.2019

Status

07.01.2019 - Vurdert

Vurdering (1)

07.01.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg 7.1.2019. Behandlingen kan starte. MELD ENDRINGER Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.5.2019. LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av

personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a. PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD: Lasse Raa Tlf. personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 4: Plassering av utsagn i faktorsyn 1-3

Plassering av utsagn i faktorsyn 1

| Utsagn | Plassering |
|--|------------|
| 4. Jeg er utrolig opptatt av brukermidvirkning. Når det er flere perspektiver å tenke ut fra kan jeg oppdage noe nytt, ved å lytte til brukerens innspill. | +5 |
| 1. Å lykkes med å påvirke handler om å få brukeren til å stoppe opp og reflektere. Det handler om hvordan man snakker med bruker og om hvordan man stiller spørsmål. 27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg. | +4 |
| 12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier. 31. Jeg prioriterer mye tid til å bygge en felles forståelse, og opplever ofte god kjemi med brukerne mine. 32. Ved å gi brukerne ansvaret for eget liv og utfordre dem kan de selv lære seg å være kreative og se mulighetene i sitt eget liv. | +3 |
| 18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV. 24. Vi må være tøffere til å stille de gode spørsmålene, og vi kan stille dem tidligere enn vi tror. 30. Det krever både mot og nytenkning for å lykkes med å få brukerne over i arbeid. 34. To av de viktigste tingene vi gjør for å påvirke brukerne våre er å lytte og ansvarliggjøre dem. | +2 |
| 5. Møtet med brukere har en stor påvirkningskraft i seg selv, bare ved at noen er tilstede for dem og lytter. Da kan de selv bestemme innholdet i samtalen. 8. Jeg tåler å være tilstede for brukerne når de er sinte på NAV. Da har jeg mot til å gjøre rommet trygt så de kan åpne seg. 20. Noe av det mest spennende jeg gjør er å gi håp og inspirasjon til brukerne. 23. I møter med brukere går jeg inn for å oppmuntre og støtte dem slik at de får tro på seg selv og sine egne evner. 36. Det er viktig å ikke begynne å hjelpe brukerne med ting de skal klare selv. | +1 |
| 7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene. 15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre. 16. Jeg pusher brukerne mot selvstendighet, selv om de noen ganger protesterer. | 0 |

| | |
|--|----|
| <p>21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre.</p> <p>22. Det skremmer meg å tenke på den påvirkningskraften jeg har i samtaler, både på godt og vondt.</p> <p>29. Noen ganger trenger brukerne mine at jeg er villig til å stå opp og kjempe for dem.</p> | |
| <p>9. NAV har noen rammer som vi opererer innenfor. Jeg har ikke tid eller kapasitet til å finne på så mye nytt hele tiden.</p> <p>13. Man møter en del håpløshet og mismot i samtaler med brukere, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Det er ikke så enkelt å snu dem.</p> <p>26. Det er mye jeg må følge opp på vegne av brukerne mine, for de klarer ikke å følge med på alt selv.</p> <p>28. Jeg synes det er spennende å ha samtaler hvor jeg konfronterer brukeren. Innimellom er det riktig å provosere litt.</p> <p>35. Det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting. Når jeg gjør dette i samtaler føles det litt som å ta sats.</p> | -1 |
| <p>2. Det er vanskelig å tenke utenfor rammene i møte med brukerne. Systemet og realitetene setter så mange begrensninger for hva det er mulig å oppnå.</p> <p>6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg.</p> <p>17. Kreativitet og nytenkning er ikke ord jeg forbinder med brukersamtaler.</p> <p>33. Jeg opplever at samtaler med brukere for det meste handler om informasjonsdeling og styres av en gitt agenda.</p> | -2 |
| <p>10. Det virker nytteløst å forsøke å lære brukerne noe nytt; de gjentar de samme mønstrene igjen og igjen.</p> <p>11. Det er generelt ikke så mye vi kan gjøre for å skape endringer i livet til brukerne våre, til syvende og sist må de selv ta tak.</p> <p>14. Vi har idealer om dialog og aktive og selvstendige brukere, men det er som en utopi. Det er vanskelig å få til i praksis.</p> | -3 |
| <p>3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det.</p> <p>19. Jeg tar meg sjelden tid til å berøre motivasjon og drømmer med brukerne mine.</p> | -4 |
| <p>25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden.</p> | -5 |

Plassering av utsagn i faktorsyn 2

| Utsagn | Plassering |
|---|------------|
| 12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier. | +5 |
| 8. Jeg tåler å være tilstede for brukerne når de er sinte på NAV. Da har jeg mot til å gjøre rommet trygt så de kan åpne seg. 27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg. | +4 |
| 6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg. 32. Ved å gi brukerne ansvaret for eget liv og utfordre dem kan de selv lære seg å være kreative og se mulighetene i sitt eget liv. 34. To av de viktigste tingene vi gjør for å påvirke brukerne våre er å lytte og ansvarliggjøre dem. | +3 |
| 1. Å lykkes med å påvirke handler om å få brukeren til å stoppe opp og reflektere. Det handler om hvordan man snakker med bruker og om hvordan man stiller spørsmål. 20. Noe av det mest spennende jeg gjør er å gi håp og inspirasjon til brukerne. 24. Vi må være tøffere til å stille de gode spørsmålene, og vi kan stille dem tidligere enn vi tror. 36. Det er viktig å ikke begynne å hjelpe brukerne med ting de skal klare selv. | +2 |
| 4. Jeg er utrolig opptatt av brukermedvirkning. Når det er flere perspektiver å tenke ut fra kan jeg oppdage noe nytt, ved å lytte til brukerens innspill. 18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV. 23. I møter med brukere går jeg inn for å oppmuntre og støtte dem slik at de får tro på seg selv og sine egne evner. 30. Det krever både mot og nytenkning for å lykkes med å få brukerne over i arbeid. 33. Jeg opplever at samtaler med brukere for det meste handler om informasjonsdeling og styres av en gitt agenda. | +1 |
| 2. Det er vanskelig å tenke utenfor rammene i møte med brukerne. Systemet og realitetene setter så mange begrensninger for hva det er mulig å oppnå. 3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det. 9. NAV har noen rammer som vi opererer innenfor. Jeg har ikke tid eller kapasitet til å finne på så mye nytt hele tiden. 11. Det er generelt ikke så mye vi kan gjøre for å skape endringer i livet til brukerne våre, til syvende og sist må de selv ta tak. 31. Jeg prioriterer mye tid til å bygge en felles forståelse, og opplever ofte god kjemi med brukerne mine. | 0 |

| | |
|---|----|
| 35. Det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting. Når jeg gjør dette i samtaler føles det litt som å ta sats. | |
| 14. Vi har idealer om dialog og aktive og selvstendige brukere, men det er som en utopi. Det er vanskelig å få til i praksis. 16. Jeg pusher brukerne mot selvstendighet, selv om de noen ganger protesterer. 17. Kreativitet og nytenkning er ikke ord jeg forbinder med brukersamtaler. 19. Jeg tar meg sjelden tid til å berøre motivasjon og drømmer med brukerne mine. 29. Noen ganger trenger brukerne mine at jeg er villig til å stå opp og kjempe for dem. | -1 |
| 5. Møtet med brukere har en stor påvirkningskraft i seg selv, bare ved at noen er tilstede for dem og lytter. Da kan de selv bestemme innholdet i samtalen. 15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre. 22. Det skremmer meg å tenke på den påvirkningskraften jeg har i samtaler, både på godt og vondt. 28. Jeg synes det er spennende å ha samtaler hvor jeg konfronterer brukeren. Innimellom er det riktig å provosere litt. | -2 |
| 13. Man møter en del håpløshet og mismot i samtaler med brukere, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Det er ikke så enkelt å snu dem. 21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre. 25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden. | -3 |
| 7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene. 26. Det er mye jeg må følge opp på vegne av brukerne mine, for de klarer ikke å følge med på alt selv. | -4 |
| 10. Det virker nytteløst å forsøke å lære brukerne noe nytt; de gjentar de samme mønstrene igjen og igjen. | -5 |

Plassering av utsagn i faktorsyn 3

| Utsagn | Plassering |
|---|------------|
| 18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV. | +5 |
| 20. Noe av det mest spennende jeg gjør er å gi håp og inspirasjon til brukerne. 29. Noen ganger trenger brukerne mine at jeg er villig til å stå opp og kjempe for dem. | +4 |
| 1. Å lykkes med å påvirke handler om å få brukeren til å stoppe opp og reflektere. Det handler om hvordan man snakker med bruker og om hvordan man stiller spørsmål. 7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene. 35. Det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting. Når jeg gjør dette i samtaler føles det litt som å ta sats. | +3 |
| 8. Jeg tåler å være tilstede for brukerne når de er sinte på NAV. Da har jeg mot til å gjøre rommet trygt så de kan åpne seg. 13. Man møter en del håpløshet og mismot i samtaler med brukere, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Det er ikke så enkelt å snu dem. 23. I møter med brukere går jeg inn for å oppmuntre og støtte dem slik at de får tro på seg selv og sine egne evner. 34. To av de viktigste tingene vi gjør for å påvirke brukerne våre er å lytte og ansvarliggjøre dem. | +2 |
| 21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre. 28. Jeg synes det er spennende å ha samtaler hvor jeg konfronterer brukeren. Innimellom er det riktig å provosere litt. 30. Det krever både mot og nytenkning for å lykkes med å få brukerne over i arbeid. 31. Jeg prioriterer mye tid til å bygge en felles forståelse, og opplever ofte god kjemi med brukerne mine. 32. Ved å gi brukerne ansvaret for eget liv og utfordre dem kan de selv lære seg å være kreative og se mulighetene i sitt eget liv. | +1 |
| 5. Møtet med brukere har en stor påvirkningskraft i seg selv, bare ved at noen er tilstede for dem og lytter. Da kan de selv bestemme innholdet i samtalen. 12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier. 16. Jeg pusher brukerne mot selvstendighet, selv om de noen ganger protesterer. 24. Vi må være tøffere til å stille de gode spørsmålene, og vi kan stille dem tidligere enn vi tror. | 0 |

| | |
|---|----|
| <p>26. Det er mye jeg må følge opp på vegne av brukerne mine, for de klarer ikke å følge med på alt selv.</p> <p>27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg.</p> | |
| <p>4. Jeg er utrolig opptatt av brukermedvirkning. Når det er flere perspektiver å tenke ut fra kan jeg oppdage noe nytt, ved å lytte til brukerens innspill.</p> <p>9. NAV har noen rammer som vi opererer innenfor. Jeg har ikke tid eller kapasitet til å finne på så mye nytt hele tiden.</p> <p>11. Det er generelt ikke så mye vi kan gjøre for å skape endringer i livet til brukerne våre, til syvende og sist må de selv ta tak.</p> <p>19. Jeg tar meg sjelden tid til å berøre motivasjon og drømmer med brukerne mine.</p> <p>36. Det er viktig å ikke begynne å hjelpe brukerne med ting de skal klare selv.</p> | -1 |
| <p>2. Det er vanskelig å tenke utenfor rammene i møte med brukerne. Systemet og realitetene setter så mange begrensninger for hva det er mulig å oppnå.</p> <p>6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg.</p> <p>14. Vi har idealer om dialog og aktive og selvstendige brukere, men det er som en utopi. Det er vanskelig å få til i praksis.</p> <p>22. Det skremmer meg å tenke på den påvirkningskraften jeg har i samtaler, både på godt og vondt.</p> | -2 |
| <p>3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det.</p> <p>17. Kreativitet og nytenkning er ikke ord jeg forbinder med brukersamtaler.</p> <p>33. Jeg opplever at samtaler med brukere for det meste handler om informasjonsdeling og styres av en gitt agenda.</p> | -3 |
| <p>10. Det virker nytteløst å forsøke å lære brukerne noe nytt; de gjentar de samme mønstrene igjen og igjen.</p> <p>15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre.</p> | -4 |
| <p>25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden.</p> | -5 |

Vedlegg 5: Distinguishing og consensus statements

Distinguishing statement for faktorsyn 1. * indikerer signifikans på $p < .01$.

| Utsagn | Faktor | | |
|---|--------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 |
| 4. Jeg er utrolig opptatt av brukermedvirkning. Når det er flere perspektiver å tenke ut fra kan jeg oppdage noe nytt, ved å lytte til brukerens innspill.* | 5 | 1 | -1 |
| 12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier.* | 3 | 5 | 0 |
| 18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV. | 2 | 1 | 5 |
| 36. Det er viktig å ikke begynne å hjelpe brukerne med ting de skal klare selv.* | 1 | 2 | -1 |
| 7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene.* | 0 | -4 | 3 |
| 22. Det skremmer meg å tenke på den påvirkningskraften jeg har i samtaler, både på godt og vondt. | 1 | -2 | -2 |
| 15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre. | 0 | -2 | -4 |
| 21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre. | 0 | -3 | 1 |
| 35. Det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting. Når jeg gjør dette i samtaler føles det litt som å ta sats. | -1 | 0 | 3 |
| 11. Det er generelt ikke så mye vi kan gjøre for å skape endringer i livet til brukerne våre, til syvende og sist må de selv ta tak. | -3 | 0 | -1 |
| 19. Jeg tar meg sjelden tid til å berøre motivasjon og drømmer med brukerne mine. | -4 | -1 | -1 |

Distinguishing statement for faktorsyn 2. * indikerer signifikans på $p < .01$.

| Utsagn | Faktor | | |
|--|--------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 |
| 12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier.* | 3 | 5 | 0 |
| 6. Det er viktig for meg å ikke bli for tett og privat med brukerne, for dette er en jobbsituasjon. Dette handler om brukerne, og ikke om meg.* | -2 | 3 | -2 |
| 36. Det er viktig å ikke begynne å hjelpe brukerne med ting de skal klare selv.* | 1 | 2 | -1 |
| 33. Jeg opplever at samtaler med brukere for det meste handler om informasjonsdeling og styres av en gitt agenda.* | -2 | 1 | -3 |
| 18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV. | 2 | 1 | 5 |
| 35. Det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting. Når jeg gjør dette i samtaler føles det litt som å ta sats. | -1 | 0 | 3 |
| 31. Jeg prioriterer mye tid til å bygge en felles forståelse, og opplever ofte god kjemi med brukerne mine. | 3 | 0 | 1 |
| 2. Det er vanskelig å tenke utenfor rammene i møte med brukerne. Systemet og realitetene setter så mange begrensninger for hva det er mulig å oppnå. | -2 | 0 | -2 |
| 3. Noen ganger tror jeg vi legger for mye i disse korte brukermøtene på NAV. Vi er egentlig ganske ubetydelige brikker i brukerne sine liv, hvis man ser stort på det. | -4 | 0 | -3 |
| 17. Kreativitet og nytenkning er ikke ord jeg forbinder med brukersamtaler. | -2 | -1 | -3 |
| 15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre. | 0 | -2 | -4 |
| 5. Møtet med brukere har en stor påvirkningskraft i seg selv, bare ved at noen er tilstede for dem og lytter. Da kan de selv bestemme innholdet i samtalen.* | 1 | -2 | 0 |
| 25. Det er vanskelig å skape refleksjon hos brukerne, så det prøver jeg sjelden. | -5 | -3 | -5 |
| 21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre.* | 0 | -3 | 1 |
| 26. Det er mye jeg må følge opp på vegne av brukerne mine, for de klarer ikke å følge med på alt selv.* | -1 | -4 | 0 |
| 7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene.* | 0 | -4 | 3 |

Distinguishing statement for faktorsyn 3. * indikerer signifikans på $p < .01$.

| Utsagn | Faktor | | |
|--|--------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 |
| *18. Mot spiller en viktig rolle i min jobb som veileder i NAV. | 2 | 1 | 5 |
| *29. Noen ganger trenger brukerne mine at jeg er villig til å stå opp og kjempe for dem. | 0 | -1 | 4 |
| *7. Vi må tørre å by på oss selv og være litt private og personlige. Dette skaper mot, og da er det ikke så farlig å stille de vanskelige spørsmålene. | 0 | -4 | 3 |
| *35. Det krever mot å tørre å ta opp vanskelige og personlige ting. Når jeg gjør dette i samtaler føles det litt som å ta sats. | -1 | 0 | 3 |
| *13. Man møter en del håpløshet og mismot i samtaler med brukere, og jeg kan kjenne meg maktesløs. Det er ikke så enkelt å snu dem. | -1 | -3 | 2 |
| 21. Iblant må jeg ta kontroll på vegne av brukerne mine, for å hjelpe dem videre. | 0 | -3 | 1 |
| *28. Jeg synes det er spennende å ha samtaler hvor jeg konfronterer brukeren. Innimellom er det riktig å provosere litt. | -1 | -2 | 1 |
| *12. Det viktigste er å skape en gjensidig relasjon som er preget av tillit og respekt. Det skal gå begge veier. | 3 | 5 | 0 |
| *27. Jeg holder alltid fast ved at brukerne er ressurssterke og har mye potensiale i seg. | 4 | 4 | 0 |
| *24. Vi må være tøffere til å stille de gode spørsmålene, og vi kan stille dem tidligere enn vi tror. | 2 | 2 | 0 |
| *36. Det er viktig å ikke begynne å hjelpe brukerne med ting de skal klare selv. | 1 | 2 | -1 |
| 15. Noen ganger er jeg forsiktig med å stille spørsmål for brukerens skyld, fordi et lite spørsmål kan gjøre at de får det enda verre. | 0 | -2 | -4 |

Consensus Statements. Those That Do Not Distinguish Between any Pair of Factors.
 All Listed Statements are Non-Significant at $P > .01$, and Those Flagged With an * are also
 Non-Significant at $P > .05$.

| Consensus statements | F1, F2, F3 |
|--|------------|
| 1. Å lykkes med å påvirke handler om å få brukeren til å stoppe opp og reflektere. Det handler om hvordan man snakker med bruker og om hvordan man stiller spørsmål. | 4, 2, 3 |
| 2. Det er vanskelig å tenke utenfor rammene i møte med brukerne. Systemet og realitetene setter så mange begrensninger for hva det er mulig å oppnå. | -2, 0, -2 |
| 9. NAV har noen rammer som vi opererer innenfor. Jeg har ikke tid eller kapasitet til å finne på så mye nytt hele tiden. | -1, 0, -1 |
| 10. Det virker nytteløst å forsøke å lære brukerne noe nytt; de gjentar de samme mønstrene igjen og igjen. | -3, -5, -4 |
| 14. Vi har idealer om dialog og aktive og selvstendige brukere, men det er som en utopi. Det er vanskelig å få til i praksis. | -3, -1, -2 |
| 16. Jeg pusher brukerne mot selvstendighet, selv om de noen ganger protesterer.* | 0, -1, 0 |
| 20. Noe av det mest spennende jeg gjør er å gi håp og inspirasjon til brukerne.* | 1, 2, 4 |
| 22. Det skremmer meg å tenke på den påvirkningskraften jeg har i samtaler, både på godt og vondt. | 0, -2, -2 |
| 23. I møter med brukere går jeg inn for å oppmuntre og støtte dem slik at de får tro på seg selv og sine egne evner.* | 1, 1, 2 |
| 32. Ved å gi brukerne ansvaret for eget liv og utfordre dem kan de selv lære seg å være kreative og se mulighetene i sitt eget liv.* | 3, 3, 1 |
| 34. To av de viktigste tingene vi gjør for å påvirke brukerne våre er å lytte og ansvarliggjøre dem.* | 2, 3, 2 |

