

**«Når vi går langs en vei og møter et menneske som
kommer mot oss og selv går langs veien, da kjenner vi
bare vårt stykke. Hans opplever vi nemlig bare i møtet»**

Fra boken Jeg og Du av Martin Buber.

Førord

Denne masteroppgaven representerer for meg slutten på en 8 år lang utdannelsesprosess. I skrivende stund kan veien frem til i dag sies å ha vært lang og krevende, men likevel både spennende og lærerik. Selv om masteroppgaven er mitt eget produkt er det likevel flere personer som har bidratt positivt til gjennomføringen av oppgaven.

Først og fremst vil jeg rette en takk til mine informanter som gjennom sine fortellinger har delte sine tanker og opplevelser med meg om et veldig interessant og aktuelt tema. Denne oppgaven hadde ikke vært mulig uten dere. Samtidig ønsker jeg også å rette en takk til mine kollegaer som i denne sammenheng villig har «lagt seg under lupen». Jeg er veldig takknemlig for deres bidrag. En takk går også til min leder i Nav.

Jeg vil også takke min «gode nabo» for konstruktive diskusjoner og innspill. Det at du har hatt troen på meg og prosjektet har betydd mye for meg.

Som student i arbeid med en masteroppgave er man avhengig av faglig og konstruktive innspill og støtte. Jeg vil derfor takke mine veiledere Torbjørn Andersen og Oscar Amundsen for et godt samarbeid.

Avslutningsvis vil jeg rette en særdeles stor takk til mennesker som står mitt hjerte nærmest. Kjære jenta mi- nå er mamma endelig ferdig med å studere! Til kjæresten min- takk for din omsorg og støtte på alle måter.

Lillehammer, 06.12.13

Heidi Bugge

Sammendrag

Tema for denne studien er dialogmøte 2 i Nav. Dialogmøte er en veiledningssamtale i regi av Nav rundt 4-6 måneder ut i sykefraværet. Dialogmøtet er en felles arena og møteplass for brukerne (partene) og Nav. Formålet med dialogmøtet er å oppsummere erfaringer fra oppfølgingen så langt, samt drøfte videre muligheter for tilbakeføring til arbeid. Dialogmøtet kan på denne måten forstås som en strukturert og målbasert veiledningssamtale. Nav veileder har ansvaret for gjennomføring og fasilitering av møtet.

Hensikten med denne studien har vært å se nærmere på hvordan brukerne opplever veiledningssamtalen. Et tema som det er lite forsket på. I studien er det benyttet en kvalitativ og fenomenologisk tilnærming. Datainnsamlingen ble gjennomført ved bruk av narrativt intervju av til sammen 6 informanter. I analysearbeidet er det benyttet Interpretative Phenomenological Analysis som metode.

Resultatene fra studien består av fire overordnede temaer som utgjør hovedfunnene i studien: «Opplevelsen av makt», «Opplevelsen av tillitt», «Opplevelsen av å bli lyttet til», og «Opplevelsen av anerkjennelse».

I studien er det i hovedsak benyttet teori hentet fra Axel Honneth, James S. House og Martin Buber. Flere teoretikere er presentert i studien. Det nærhetsetiske perspektivet forfattet av Martin Buber i form av Jeg- Du relasjonen vektlegges.

Studien retter søkelyset på hvordan brukerne opplever veiledningssamtalen ved at brukerne får anledning til å fortelle om dette selv. Sentralt er hvordan brukeren opplever relasjonen til veilederen forstått som et Jeg- Du møte, og møtets betydning for veiledningssamtalen. Videre fremstår veilederens lytteferdigheter som en viktig faktor som kan være forbundet med opplevelse av anerkjennelse og sosial støtte, sistnevnte også i form av praktisk og/eller konkret hjelp.

Abstract

The topic of this study is the dialogue meeting 2 in Nav. The dialogue meeting is convened by Nav after 4-6 months of sickness absence. The dialogue meeting is a mutual arena for clients (employee and employer) and Nav. The purpose of the dialogue meeting is to summarize the experiences and follow up the situation so far, and discuss further possibilities and solutions that enable the employee to return to work. The dialogue meeting can be understood as a structured and goal-based conversation. The Nav supervisor is responsible for carrying out and facilitation of the meeting.

The purpose of this study was to examine how the clients experience the dialogue meeting considering the guided conversation. A topic there is little research on. The study has a qualitative and phenomenological approach. The data collection was conducted using narrative interviews with a total of six informants. The analysis method used is the Interpretative Phenomenological Analysis.

The results of the study consists of four themes that make up the main findings of the study : " The experience of power , " " The experience of confidence , " " The experience of being listened to , " and " The experience of recognition . "

In the study it is mainly used theory from Axel Honneth , James S. House, and Martin Buber. Several theorists are presented in the study. The ethical perspective are authored by Martin Buber in the form of I - You relationship which is emphasized.

The study focuses on how clients experience the guided conversation by giving them the opportunity to share their own story. Central is how the clients experiences the relationship with the supervisor understood as an I - You meeting, and the meeting's importance for the further conversation. Moreover appears supervisor's listening skills as an important factor that may be associated with the experience of recognition and social support , the latter also in terms of practical help.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1 Den strukturerte veiledningssamtalen- dialogmøtet	1
1.2 Begrepsavklaringer og definisjoner	4
1.3 Tidligere forskning	5
1.4 Disposisjon- oppgavens struktur	6
2. Presentasjon av teoretiske perspektiver	7
2.1 Vitenskapsteoretiske tilnærminger	7
2.2 Veiledning innen det sosialkonstruksjonistiske forståelsesgrunnlag.....	8
2.3 Møte mellom et JEG og et DU	9
2.4 Det narrative perspektiv.....	10
2.5 Behovet for anerkjennelse	12
2.6 Et relasjonsorientert perspektiv på sosial støtte.....	13
3. Metode	17
3.1 Den narrative intervjuform	18
3.2 Praktiske forberedelser- pilot.....	19
3.3 Rekrutering	19
3.4 Gjennomføring av intervju	19
3.5 Transkribering	21
3.6 Interpretative Phenomenological Analysis (IPA).....	21
3.7 Studiets kvalitet og gyldighet	24
3.8 Etske aspekter og tillatelse	25
3.9 Rollen som forsker.....	26
4. Presentasjon og drøfting av funn	27
4.1 De sykemeldte deltagerne fortellinger	28
4.1.1. Presentasjon av deltagerne opplevelse av makt.....	29
Drøfting av opplevelsen av makt	31
4.1.2 Presentasjon av deltagerne opplevelse av tillitt.....	32
Drøfting av opplevelsen av tillitt	34
4.1.3 Presentasjon av deltagerne opplevelse av å bli lyttet til	36
Drøfting av opplevelsen av å bli lyttet til.....	39
4.1.4 Presentasjon av deltagerne opplevelse av anerkjennelse.....	43
Drøfting av opplevelsen av anerkjennelse	46

4.2 Arbeidsgivernes fortellinger	49
4.3 Opplevelsen av sosial støtte: « <i>Det skal jo ikke bare være en prat</i> »	51
4.4 Partenes opplevelse av å ha fått hjelp som et mulig resultat av veiledningssamtalen? ..	53
5. Avslutning.....	57

Litteraturliste

Vedlegg 1. Intervjuguide

Vedlegg 2. Eksempel på transkribering av intervju vha. IPA

Vedlegg 3. Eksempel på tema for arbeidsgiver, IPA analyse

Vedlegg 4. Informasjonsskriv

Vedlegg 5. Brosjyre

Vedlegg 6. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD)

Vedlegg 7. Eksempel på innkalling til dialogmøte i regi av Nav

Vedlegg 8. Dialogmøte, eksempel på samtalestruktur

1. Innledning

Veiledningsbehov i dagens arbeids og samfunnsliv

Mange arbeidstakere opplever i dag utrygghet i arbeidslivet (Lien, 2006:13). Dagens arbeidsliv preges av stadige endringer der ny teknologi tas i bruk, og nye arbeidsverktøy må læres (ibid). Organisasjonsendringer skjer hyppig (ibid). Det stilles krav for arbeidstakere i form av at de må tilpasse seg nye konstellasjoner knyttet til arbeidsinnhold, arbeidsutførelse og tidspresset øker (ibid). Et bærekraftig velferdssystem er tuftet på et verdiskapende samfunn der verdiene først og fremst skapes gjennom arbeid. Det blir derfor viktig å ta vare på arbeidskraften.

Sykefraværet i Norge er høyt sammenlignet med andre land (Berge, 2012). Sykefraværet er uheldig både for den enkelte, virksomhetene og samfunnet. Ved langtidssykemelding kan mange miste kontakten med arbeidsplassen, og dette kan øke risikoen for varig utstøtning fra arbeidslivet (Prop. 89 L, 2010-2011). Langvarig sykefravær kan også øke risikoen for overgang til varige trygdeytelser (ibid). Årsakene til sykefravær er mange og sammensatte og lover og regler er ikke nok til å styre sykefraværsutviklingen (ibid). Likevel er det av stor betydning at sykefraværsoppfølgingen reguleres av rettferdige regler som balanserer hensynet mellom de ulike aktørene (ibid). Når det gjelder å få arbeidstaker tilbake i arbeid etter sykefravær er arbeidsgiver og arbeidstaker hovedaktørene (ibid). Grunnleggende forutsetninger for vellykket tilretteleggingstiltak er god dialog mellom arbeidstaker og arbeidsgiver (ibid). Tidlig innsats og oppfølging kan være med på å forhindre og forebygge langtids sykefravær og varig utstøting fra arbeidslivet (ibid).

1.1 Den strukturerte veiledningssamtalen- dialogmøtet

Dialogmøtet er en veiledningssamtale rundt 4 – 6 måneders tidspunktet i sykefraværet. Hensikten med dialogmøtet er å oppsummere erfaringer fra oppfølgingen å drøfte videre muligheter for tiltak (hjelp) med sikte på å komme tilbake i arbeid. Slik sett kan dialogmøte 2 forstås som en strukturert og målbasert veiledningssamtale. Dialogmøtet er en felles arena og møtepunkt for gjennomgang av situasjonen som skal gi grunnlag for å kvalitetssikre arbeidet med oppfølgingsplanen. Møtet skal frembringe en avklaring av hva partene kan gjøre på arbeidsplassen, og hvilke tilretteleggingstiltak som er aktuelle. Lege eller annet helsepersonell blir innkalt om hensiktsmessig. Nav har ansvaret for gjennomføring og fasilitering av møtet. Fasilitering handler om å gi brukeren støtte i utforskningsprosessen (Kvalsund, 2006: 15).

Veileders rolle i samtalen er å understøtte dialogen, men også stille spørsmål til partene om hvilken løsning de ser for seg. Sagt på en annen måte så får veilederen rollen som en «dialogisk fødselshjelper» for de gode løsningene. Å være en god dialogpartner kan handle om spesifikke ferdigheter som man kan trene på og utvikle gjennom å arbeide med hvem man selv er som fagperson i møte med den andre, brukeren. Dialogferdigheter handler derfor ikke bare om et knippe av smarte teknikker eller metoder, men hviler på den forutsetning at veileder har et grunnleggende positivt menneskesyn preget av respekt og nysgjerrighet for de mennesker som vedkommende møter og praktiserer dette i samtalen.

Innen veiledningsarbeidet er det i den sammenheng spesielt to forhold som angår måten vi arbeider med veiledning på, nemlig den mellom- menneskelige og den instrumentelle faglige virksomheten (Eide, Grelland, Kristiansen, Sævareid & Aasland, 2008). Menneskearbeid (ibid) til forskjell fra ekspertarbeid tilsier at vi moralsk aldri kan gjøre et menneske til objekt. Fagfolk kan ha lett for å behandle meninger fra andre som fakta og ikke som subjektive skapte påstander. Den andre kan således bli en slags ting i vår verden (Skjervheim, 1996) og derfor må ekspertarbeid bygges på, og foregå samtidig med menneskearbeid. Veiledning må derfor være et samspill. Uten en slik tilnærming kan vår ekspertrolle ha lett for å gjøre andre til kun en lytter for våre gode råd. Konsekvensen av dette kan være at andre føler seg mindreverdig og umyndiggjorte (Høilund & Juul, 2005). Menneskearbeid understreker viktigheten av å skape tillit mellom de involverte blant annet gjennom å lytte til deres opplevelser og fortellinger, og fremelske et ønske om å se muligheter. Dette får betydning ved at veileders holdninger og den måten vedkommende tilnærmer seg bruker blir en viktig forutsetning for « den gode veiledningen».

Veiledning innen dette veiledningsformatet angår således andres livsmuligheter der Nav og Nav- lovens prinsipper (nav-loven) skal sikre oppfølging etter brukers behov uavhengig av ytelse. Brukermedvirkning skal ivaretas på individ, gruppe og systemnivå. Begrepet brukermedvirkning sier noe om en grunnleggende forståelse av at det er viktig for mennesker å ha innflytelse på de faktorer som påvirker eget liv (Myhra, 2012:1). Erfaring viser at når brukerne selv får fortelle om sine opplevelser skapes det en helt annen tyngde og kraft enn om dette formidles som annenhånds kunnskap fra profesjonell til profesjonell (Myhra, 2012:13), eller fra Nav veileder til Nav veileder. Ut fra dette perspektivet blir veiledning handlende om å løfte frem og synliggjøre den det gjelder sine egne ressurser og muligheter. Veiledning kan derfor ses på som en etisk handling som skjer i form av en samtale.

Presentasjon av tema og forskningsspørsmål

Tema for denne oppgaven handler om hvordan brukerne opplever veiledningssamtalen i dialogmøte 2. Bakgrunn for valg av tema har sin bakgrunn i at jeg arbeider som veileder i et dialogteam ved Nav lokal. Innen området oppfølging av sykemeldte arbeidstakere er dialogmøter et satsningsområde. Bakgrunn for valg av nevnte tema og problemstilling kommer av jeg som veileder har vært i veiledningsforhold som har vært av betydning for meg. Jeg har valgt Bubers nærhetsetiske perspektiv som hovedgrunnlag for min forståelse av møtet mellom veisøker og veileder i veiledningssamtalen ut fra tanken om at skal jeg ha mulighet til å lære noe som helst om meg selv, og andre i veiledning, må møtet mellom oss være et JEG – DU møte (Buber, 1992).

Jeg har på bakgrunn av innledende kontekst valgt min problemstilling da jeg ønsker å undersøke brukernes opplevelse av dialogmøtet. Forskningsspørsmålet i min masteravhandling lyder derfor som følgende:

«Hvordan opplever brukerne veiledningssamtalen i dialogmøte 2 i Nav?»

Hensikten med undersøkelsen er gjennom å benytte narrativt intervju sammen med en fenomenologisk tilnærming å få økt forståelse og kunnskap om brukerens opplevelse av veiledningssamtalen ved at brukerne får anledning til å fortelle dette selv. Gjennom fortellingen kan man belyse handlinger som ellers ikke er så lette å beskrive (Tveiten, 2008: 160). Som et utgangspunkt kan fortellingene på en mer «systematisk» måte bidra til å kvalitetssikre innholdet, og tilpasse den faglige veiledningen i dialogmøtene (skape gode møter) gjennom en bevisstgjøring av måten man arbeider med veiledning på.

1.2 Begrepsavklaringer og definisjoner

Begrepet bruker: Oppgaven har et brukerperspektiv der hovedvekt og fokus primært er på den sykemeldte arbeidstakeren, og sekundært arbeidsgiver. Begrepet bruker vil i denne sammenheng også være synonymt med veisøker. Både arbeidstaker og arbeidsgiver anses som brukerne av ulik bistand fra Nav i sykefraværsoppfølgingsarbeidet.

Begrepet part: Innen sykefraværsoppfølgingsarbeidet er den ansatte og arbeidsgiver hovedaktørene, og omtales også som part /parter.

Begrepet sosial støtte: Jeg har definert begrepet sosial støtte til også å gjelde som en form for anerkjennelse som ut fra oppgavens tema og fokus omhandler bistand og hjelp (støtte) fra Nav. Begrepet sosial støtte kan forstås som et aspekt ved våre sosiale relasjoner (House, Umberson & Landis, 1988, Mattson & Hall, 2011). Oppgavens hensikt er å undersøke hva som «virker» i veiledningssamtalen. Begrepet slik jeg har definert det mener jeg vil kunne belyse en mer praktisk og konkret form for støtte og hjelp, enn det begrepet anerkjennelse kan alene. Jeg er klar over at når det gjelder begrepet sosial støtte er definisjonene mange (Williams, Barclay & Schmied, 2004).

Begrepet intersubjektivitet: Det er kjent for meg at man innen utviklingsorienterte perspektiver anvender begrepet intersubjektivitet som en forståelse av en gjensidig og delt handlings- og meningsverden som vektlegger mennesket som dialogisk. Jeg vil derimot forholde meg til Bubers (1992) forståelse av det etiske møtet, eller den moralske relasjon som kan oppstå i møte mellom et JEG og et DU ut fra en forståelse av det som utspiller seg *mellom* partene i en veiledningssamtale.

Nav- loven: Hva betyr Nav- loven (2006) § 14 a for brukerne? Rettighetsfestet vurdering av bistandsbehov og aktivitetsplan. Oppfølging etter behov uavhengig av ytelse omhandler *ikke* inntektssikring, men brukerens behov. Loven skal sikre brukeren fremdrift, forutsigbarhet og medvirkning i egen sak. Loven skal sikre at Nav planlegger og iverksetter riktige virkemidler til riktig tid, og sikre likebehandling og rettsikkerhet, samt åpne for lokale handlingsrom og skreddersøm.

1.3 Tidligere forskning

Ved søk på Google, Google Scholar og BIBSYS finner jeg ingen undersøkelser innen veiledning og/eller rådgivningsfaget som direkte tar for seg veiledningssamtalen i dialogmøtet 2 i Nav.

Derimot finner jeg en telefonundersøkelse basert på 20 sykemeldte og hvordan de vurderer dialogmøtet (Andreassen, 2009). Deltagere opplevde at Nav var passive og lite støttende, eller de følte seg mistenkeliggjort av Nav. Dialogmøtet gav ikke merverdi for de som deltok.

Det nærmeste jeg kommer forskning knyttet til dialogmøte 2 finner jeg i en masteroppgave i helsefag (Davies, 2010) basert på kvalitativ intervju med 6 sykemeldte. Om veilederne i dialogmøtet hadde møtt de sykemeldte deres behov, og godtatt de som eksperter på egne muligheter og grenser kunne bedre løsninger bli resultatet.

I følge en nylig rapport (Ose et al., 2013) som tar for seg oppfølging av sykemeldte og dagens regime finnes det svært lite forskning om effekten av og erfaringen med dagens oppfølgingsregime av sykemeldte, inkludert dialogmøte 2. Det rapporten derimot kan fortelle er at Nav og legen sannsynligvis kan utgjøre den største forskjellen i sykefraværsoppfølgingen (ibid: 16).

1.4 Disposisjon- oppgavens struktur

1. kapittel. I dette kapitlet har jeg presentert tema og problemstilling for oppgaven i lys av veiledningsbehovet i dagen arbeidsliv der jeg setter dialogmøte og veiledningssamtalen inn i kontekst. Tidligere forskning innen området blir også presentert.

2. kapittel. I dette kapitlet gjør jeg rede for teoretiske baktepper og perspektiver jeg har benyttet meg av i analysen av brukernes fortellinger i kapittel 3.

3. kapittel. I dette kapitlet gjør jeg rede for mine metodiske valg i henhold til datainnsamlingen igjennom hele prosessen. Jeg viser også til refleksjoner jeg har gjort med tanke på min rolle som forsker i møte med forskingsfeltet.

4. kapittel. I dette kapitlet presenterer og drøfter jeg mine funn fra intervjusamtalene ved hjelp av fire temaer. Det vil etter hvert tema foreligge drøfting.

5. kapittel. I dette kapitlet gjør jeg en kort oppsummering av studiens hovedfunn. Avslutningsvis legger jeg frem noen tanker om videre forskning med utgangspunkt i mine funn.

2. Presentasjon av teoretiske perspektiver

I dette kapittelet vil jeg først presenterer oppgavens tilnærming og forståelsesgrunnlag som oppgavens teoretiske perspektiv har sin forankring i. Deretter presenterer jeg de teoretiske perspektivene som jeg anvender som analyseredskap i drøftingsdelen i kapittel 4 i denne studien om brukernes opplevelse av veiledningssamtalen.

2.1 Vitenskapsteoretiske tilnærminger

Oppgaven har en fenomenologisk tilnærming ved at den søker å forstå hvordan et lite utvalg av brukere opplever fenomenet veiledningssamtalen. Begrepet fenomenologi betyr; læren om det som viser seg (Kvarv, 2010). Fenomenologiens idegrunnlag kan spores tilbake til filosofer som Edmund Husserl (1859-1938) og hans elev Martin Heidegger (1889-1976) (Kvale & Brinkmann, 2010). Innen kvalitativ forskning er fenomenologi som begrep relatert til en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver, samt beskrive verden slik de opplever, og oppfatter den (ibid). Emnet for undersøkelsen omfatter således brukernes opplevelser som en del av deres *livsverden*. Livsverdens innhold beskrives som den konkrete virkelighet som vi erfarer gjennom våre sanser, som er det vi daglig omgir oss med, og som vi lever våre liv i (Kvarv, 2010). Slik sett utgjør livsverden forutsetningen for all kunnskap (ibid).

Ut fra målsetningen om å oppnå forståelse av andres livsverden får fortolkning en sentral plass (Thagaard, 2009). Hermeneutikk betegnes som en systematisk teori om tolkning og utlegning av tekster, og er av den oppfattelse at kjernen i disse er tolkninger av noe som har mening (Kvarv, 2010:71). Det fremtredende er betydningen av å fortolke folks handlinger gjennom å fokusere på et dypere meningsinnhold. Den viktigste av 1900 tallets hermeneutikere var Hans- Georg Gadamer (1900-2002) som anser forståelsen som et kjennetegn ved det å være menneske (Kvarv, 2010:77-78). Bevissthet på egne fordommer og egen forforståelse er sentralt hos Gadamer som hevder at ingen tolkningsprosess begynner uten forutsetninger. Dette betyr at forskeren i møte med teksten nærmer seg sitt datamateriale med en viss *for- forståelse* bestående av ubevisste antagelser og forventninger (Kvarv, 2010:71). Forforståelse betyr at vi ikke oppfatter virkeligheten kun gjennom sansene våre, men at det som fremstår som virkelighet også inneholder en god del tolkning. På den ene siden skal forskeren ta inn over seg og være lydhør for tekstens annerledeshet, og på den andre siden gjelder det å være seg bevisst sine forforståelser og fordommer. Tolkning innebærer derfor en *dobbelt hermeneutikk* ut fra at forskeren fortolker en virkelighet som

allerede er fortolket. Den hermeneutiske tilnærming fokuserer på at et ikke finnes en egentlig sannhet, men at sosial fenomener kan tolkes på mange måter, og at mening kun kan forstås i sammenheng med det vi studerer er en del av (Thagaard, 2009). De viktigste prinsippene innen den hermeneutiske meningsfortolkningen er den kontinuerlige frem- og tilbakeprosessen mellom delene og helheten, jf. den hermeneutiske sirkel (Kvale & Brinkmann, 2010:216). Disse prinsipper har som formål å sikre gyldige fortolkninger (Kvale, 2010:17).

2.2 Veiledning innen det sosialkonstruksjonistiske forståelsesgrunnlag

Oppgavens forståelsesgrunnlag i veiledning springer ut fra sosialkonstruksjonismen forstått som en videreføring av det filosofiske tankegods inspirert av fenomenolog og hermeneutikk som tidligere presentert, men her i form av en mer psykologisk og samfunnsrettet teori som mer «virkelighetsnært» tak i den virkeligheten som vi mennesker handler og lever i. Det vi velger å kalle virkelighet innen det sosialkonstruksjonistiske perspektivs forståelse er et sosialt, relasjonelt og intersubjektivt betinget fenomen som er i stadig endring (Gergen & Gergen, 2005, Wenneberg, 2000, Berger & Luckmann, 2000). I denne sammenheng anses mennesket som et meningsproduserende og meningssøkende vesen der mening blir til i samhandling med andre (Gergen & Gergen, 2005). Mennesket samhandler med andre via språket som noe vi alle mennesker «gjør» og skaper i felleskap. Det er gjennom språket at meningen skapes (Gergen & Gergen, 2005, Berger & Luckmann, 2000). Tom Andersen (1936- 2007) som er kjent for modellen med det reflekterende team hevder at måten vi bruker språket på kan være en begynnelse til å endre sin forståelse av seg selv, men også andre på (Andersen, 1992,1999,2002). Innenfor dette perspektivet interesserer man seg ikke med hvordan tingene er i «seg selv» objektiv sett, men hvordan og hvorfor vi mennesker subjektivt erfarer, forstår og beskriver dem på forskjellige måter avhengig av den sosiale, kulturelle eller situasjonelle kontekst vi befinner oss i.

En historie er noe som fortelles (språklig) fra en person til en annen. Vår forståelse av virkeligheten vil alltid være noe vi skaper i relasjon og samtale med andre, en slags konstruksjon- en fortelling (Johansson, 2005, Lundby, 1998). Den sosiale konstruksjonen av narrativer innebærer derfor en relasjon (Lundby, 1998). Grunnleggeren av den narrative metode Michael White (2006) hevder at det finnes utallige historier et menneske kan fortelle om sitt liv (ibid). Historier vi forteller om oss selv former oss som mennesker, og vi har en

tendens til å bli denne historien som vi forteller (ibid). Sagt på en annen måte lever vi i og gjennom de fortellingene vi har om oss selv. Når veisøker forteller sin historie til veileder rapporteres det ikke bare en rekke hendelser, men i tråd med den sosialkonstruksjonistiske forståelsesramme konstruerer og /eller skaper veisøker samtidig sin sosiale identitet gjennom sam -været og sam -talen (Lundby, 1998). Vilkårene for hvordan vi skaper vår virkelighet, eller vår tilværelse, innen den sosialkonstruksjonistiske forståelsesmåte blir betydningsfull for det vi omtaler som «identitet», «sannhet» og «makt» (Lundby, 1998, Wenneberg, 2000). Innen denne forståelsesramme anses makt som et sosialt og relasjonelt konstruert fenomen, noe som oppstår og avhenger av en relasjon til en annen.

Sosialkonstruksjonismen er en noe «spesiell» vitenskapelig teori fordi den forholder seg kritisk til den tradisjon den selv er en del av (Wenneberg, 2000). Sosialkonstruksjonismens kritikere fremhever betydningen av å fokusere på de materielle betingelser som representerer grunnlaget for menneskers erfaringer (Thagaard, 2009: 44). De nekter ikke for at det finnes en materiell virkelighet, men påpeker at måten den forstås på, eller konstrueres på er sosial. Ut fra dette ståsted kan de beretninger som den enkelte informant gir om sitt liv ses på som fortellinger om hva vedkommende faktisk har opplevd (Thagaard, 2009). Videre stilles det spørsmål til dens fokus på de samme prosesser som den står for knyttet til hvorvidt menneskene som lever i forskjellige samfunn, kulturer og språkfelleskap i det hele tatt kan forstå og erkjenne verden på samstemte måter (ibid). Derimot gis det innen dette perspektivet rom for en forståelse av at måten informanten beskriver sine erfaringer på til en viss grad kan være preget av relasjonen til forskeren (ibid).

2.3 Møte mellom et JEG og et DU

Innen profesjonelt arbeid med andre mennesker er relasjonens betydning for veiledningssamtalen et kjent fenomen (Eide et al., 2003, 2008). Grunnlaget for min forståelse av møtet mellom veileder og bruker i veiledningssamtalen er inspirert av det nærhetsetiske perspektiv hentet fra dialogfilosofiens far Martin Buber (1878 – 1965) som tar for seg den relasjonelle dimensjonen ut fra en eksistensialistisk tilnærming (Buber, 1992). Det sentrale i Bubers forfatterskap er møte med den andre- imellom et JEG og DU. «*Alt virkelig liv er møte*» hevder Buber (1992:13). Når det handler om den menneskelige eksistens består vi i følge Buber av et nettverk av relasjoner der det må til et mellommenneskelig møte for at jeg skal kunne ane hvem jeg er, et møte med den andre – et møte mellom et Jeg og et Du. Dette

menneskelige møtet anser Buber som fødestedet for utvikling av medmenneskelighet og identitet.

Buber skiller mellom to grunnleggende relasjoner som deler verden i to. Jeg- Du relasjonen der to subjekter står ovenfor hverandre, og Jeg – Det relasjonen der subjektet står ovenfor et objekt (Buber, 1992). Sistnevnte vil gjøre den andre til en slags ting i vår verden mens førstnevnte handler om å ville den andre vel. Det å møte den andre på en Jeg-Du måte kan med andre ord åpne opp for en skapelsesprosess, eller endring der noe kan bli til i det konkrete nærvær av den andre. Den dialogiske relasjonen kan bære i seg kimen til at deltagerne frembringer kvaliteter og muligheter i hverandre. Buber viser at den avgjørende forskjellen er å stå innenfor et annet menneske som et personlig vesen - som et DU (Buber, 1992:12-13).

Veiledning innen dette perspektivet handler dypest sett om et menneskelig møte. En av de vanligste måtene mennesker skaper mening på er ved hjelp av fortellinger. Virkelighet og sannhet er noe som forhandles frem. For at dette skal skje på en måte som kjennes riktig ut for en som eier fortellingen kreves det anerkjennelse og respekt. Den andre må oppleve å bli sett og oppfattet slik han forstår seg selv. Bakgrunnen for valg av det nærhetsetiske perspektiv representert av Bubers (1992) måte å forholde oss til andre og verden på kan slik jeg tenker det symbolisere det «stoffet» som legger det narrative til grunn i veiledningssamtalen innen dette spesifikke veiledningsformatet i Nav.

2.4 Det narrative perspektiv

Det å fortelle historier er et menneskelig universelt fenomen (Jovchelovitch & Bauer, 2000, Lundby, 1998, Bruner, 1998). Den narrative metaforen anvendt på det narrative perspektiv sier at vi som mennesker opplever og erfarer våre liv gjennom de historier vi forteller om dem (Lundby, 1998). Begrepet narrativ (latin) kommer fra både det å fortelle (*narrare*), og det å vite / kunnskap (*gnarus*) (Bruner, 2002:27). En norsk forståelse vil kunne være i form av fortalt historie, eller historiefortelling (Lundby, 1998:27). Videre vil begrepet narrativt også impliserer en relasjon fordi det er en som forteller en historie til en annen (ibid). Den som lytter utgjør også en del av det narrative da det er den som bestemmer hvordan historien skal forstås eller tolkes (ibid). Innen det narrative perspektiv handler det derfor ikke bare om å skildre hendelser, men det utgjør også en form for kunnskap og/eller kompetanse (Lundby,

1998, Horsdal, 2012: 62-73). Denne formen for kompetansen er personlig, erfaringsbasert og kontekstuell (Tveiten, 2008: 158). Fortellingen har helheten i den opplevde situasjonen integrert- likedan meningsinnholdet- samtidig som tid, sted, rom og faktiske hendelser er en del av fortellingen (Tveiten, 2008:159). Kort fortalt handler det om historier, men ikke *om* historien.

Vår forståelse av virkeligheten vil alltid være noe vi skaper, en konstruksjon- en fortelling. I følge den amerikanske psykolog Jerome Bruner som har vært opptatt av den narrative betydning i vår kultur og psykologi strukturerer vi våres umiddelbare opplevelser på basis av to grunnleggende erkjennelsesformer kjent som den logisk- vitenskapelige tenkning, og narrativ tenkning (Bruner, 1998: 95). Den ene kommer til uttrykk i forklaring og argumentasjon og den andre i fortellende form. Fortellinger og forklaringer er nært forbundet med hverandre, og selv om de er forskjellige måter å tenke på vil de i samspill med hverandre gi hverandre mening (Bruner, 1998, Gjems, 2012). Denne erfaringsorganisering av det vi allerede vet om oss selv og andre får oss til å oppleve tidsmessig kontinuitet fordi vi bygger videre på fortellinger som vi *allerede* har konstruert, eller skapt i livsløpet (Bruner, 1999: 62) Våre erfaringer er således innrammet i en narrativ form (ibid).

Mennesker har i sin tilværelse behov for å kunne navigere og skape mening. I følge Horsdal (2012) utgjør den psykologiske struktur i fortellingen det prinsipp som skaper sammenheng i våre opplevelser og erfaringer. Narrativer kan således ses på som et organiserende prinsipp for menneskelig handling (Polkinghorne, 1988:1, Sarbin, 1986:8). Det er på denne måten mennesker forstår og skaper/ konstruerer mening både i verden, samfunn og våre individuelle liv på (Lundby, 1998). Mennesker er i følge Skjervheim (1996) i språk med hverandre der det som skapes befinner seg *i mellomrommet*, og ikke isolert inne i hvert enkelt individ. Denne sammensetning av bruddstykker til en helhet i form av narrativer som skaper sammenheng og innhold i vår identitet. I følge Bruner (1998:228) kan fortellingene ikke frembringe sannheten i positivistisk forstand, men må forstå som veisøkers subjektive oppfatninger og tolkninger som lar noe av betydning komme frem.

Makt er noe som utspiller seg i alle relasjoner mellom veileder og bruker (Skau, 2013). Begrepet makt kan forstås både negativt, men også som en positiv kraft (Skau, 2013, Nissen, Pringles & Uggerhøj, 2007). Når makt beskrives i litteraturen er det ofte den patriarkalske formen for makt som nevnes, som en *makt over* i betydning av at den mektigste i relasjonen får gjennomslag for sine interesser, eller får den andre til å gjøre noe han eller hun ellers ikke

ville ha gjort (Stang, 1998). Når det gjelder makt som en positiv og produktiv kraft kan man tenke seg den i betydning av *makt til* som understreker et samarbeid mot felles mål ut fra enighet og gjensidighet (Stang, 1998:43). Sentralt i denne betydningen av makt er det interpersonlige og relasjonelle aspektet, uten den enes dominans eller kontroll over den andre (ibid). For profesjonelle hjelpere er det viktig å erkjenne maktaspektet i sin egen yrkesrolle da det uten en slik bevissthet vil være umulig å forstå dette aspektets betydning i relasjon med brukeren (Skau, 2013). Makt kan derfor være et relasjonelt fenomen som lett kan tilsløres (ibid), og er derfor ikke alltid så lett å oppdage fordi den er tilstede *i* oss som meninger, hva vi liker og ikke, vaner- den lever *mellom* oss. På denne måten forstår vi at makt er noe som kan «virke» i veiledningsrommet i relasjoner *i mellom* den som utøver makten, og den som makten utøves på. Som veiledere i arbeid med brukere gjør vi oss delaktige i livet deres. Vi kan etterlate spor og inntrykk hos den andre både på godt og vondt. Vår påvirkning kan være noe som kan gi en god opplevelse lenge etter at vi har forlatt den felles arena der veiledningssamtalen finner sted, men kan i verste fall også gjøre vondt. I veilederrollen i dialogmøte 2 vil vi gjerne tro at vi tilbyr brukerne et maktfritt rom, men det er lett å glemme at vi med vår ekspertkunnskap, språket vårt og de posisjonene vi har alltid vil være den overordnede.

Oppsummert er det å skape fortellinger er en del av vår tilværelse. Fortellinger ligger nært opp til det levde liv, og kan som utgangspunkt for veiledning bidra til forståelse og erkjennelse i forhold til aktuelle praksis (Tveiten, 2008: 159). Begrunnelsen for valg av det narrative perspektiv er at det kan fungere som et verktøy for å forstå konstruksjoner av den sosiale virkeligheten, og hvordan sosiale strukturer, relasjoner og identiteter skapes, og gjenskapes (Lundby, 1998, White, 2006, Johansson, 2005, Gergen & Gergen, 2005).

2.5 Behovet for anerkjennelse

Den som er representant for en myndighet, som fører profesjonelle samtaler er bærer av myndighetens uniform (Crafoord, 1996: 123) slik som veilederne i Nav. Da veiledning avhenger av den konteksten den utføres i benytter jeg meg av Honneths (1949) teori om behovet for anerkjennelse for å plassere individet, relasjonen og dialogen innen den sosiale og institusjonelle kontekst. Slik sett utgjør konteksten som møte, opplevelse og «virkelighet» som brukerne i Nav og veilederne befinner seg innenfor sted i mellomrommet av menneske og ekspertarbeid som nevnt innledningsvis i kapittel 1.

Sentralt i Honneths (2003) samfunnsteori om behovet for anerkjennelse står antagelsen om at menneskers identitet først blir virkelig gjennom anerkjennelse i form av en slags oppbyggingsprosess som angår tre basale former for anerkjennelse: kjærlighet, respekt og ytelser (Honneth, 2003:14-19). Begrepet *brukermedvirkning* sier noe om dette ved at det har en åpenbar egenverdi i at mennesker som søker hjelp på lik linje med andre. Mennesker vil gjerne styre over viktige deler av eget liv, motta hjelp på egne premisser, og bli sett og respektert i kraft av sin grunnleggende verdighet (Helsedirektoratet, 2011, Myhra, 2012). Det første behovet i Honneths anerkjennelsesteori benevnes som *kjærlighet* og dreier seg om menneskets primære relasjoner. Den andre formen for anerkjennelser er derimot er den *rettslige* som handler om betydningen av formelle rettigheter faktisk bidrar til en reel anerkjennelse av det enkelte menneskes rett og verdi (Honneth, 2003:15). I praksis betyr dette at Nav- loven må bidra til at brukeren opplever en rettferdig fordeling av rettigheter og byrder (ibid). Den tredje formen for anerkjennelse er som et *moralsk subjekt* som i praksis viser seg som sosial verdsettelse, og som i praksis skjer gjennom relasjonen til gruppen og samfunnet (Honneth, 2003). Innen dette perspektivet får anerkjennelse både en relasjonell og moralsk dimensjon.

Bakgrunnen for valg av teorien om behovet for anerkjennelse handler om å se mennesket i det sosiale system *både* som et juridisk, men også som et moralsk subjekt. Fra dette perspektiv og i tråd med Nav- loven og oppfølging av brukere finner således veiledningssamtalen i dialogmøte 2 til i skjæringspunktet mellom behov og ytelser.

2.6 Et relasjonsorientert perspektiv på sosial støtte

Jeg vil avslutningsvis vise til et relasjonsorientert perspektiv på sosial støtte som en form for anerkjennelse i form av støttende handlinger som utveksles i samspill med andre. I boken *Helbredelsens mysterium* av Antonovsky (2000) tar han for seg hvordan den enkeltes motstandskraft avhenger av om man opplever tilværelsen som meningsfull, forståelig og håndterbar. I hans fremstilling finner jeg at *sosial støtte* utgjør en av flere psykososiale variabler som utgjør det han kaller generelle motstandsressurser (Antonovsky:144) som en av flere veier til mestring. I det følgende vil jeg innta et relasjonelt perspektiv på sosial støtte som veiledningssamtalen faller innunder. Dette perspektivet kan tydeliggjøre konkrete handlinger i praksis som muligens kan bidra til bedre løsninger og opplevelser for brukerne ved at de er tilpasset deres behov?

Sosial støtte skilles av House (1981) inn i fire former for støttende handlinger som skjer i samhandling med andre. Sosial støtte vil omfatte både verbal og non- verbal kommunikasjon (Mattson & Hall, 2011:189). Bidragene til inndelingen av sosial støtte har vært mange (House, 1981, Mattson & Hall, 2011), men det er i hovedsak denne inndelingen som benyttes. House understreker at disse fire formene for sosial støtte kun utgjør et minimum av mulige former for sosial støtte der alle kan klassifiserer i mer spesifikke handlinger, eller former (House, 1981:24-6). Jeg har som allerede beskrevet (se kapittel 1) og definert sosial støtte som en form for både relasjonell og praktisk form for anerkjennelse som kan bidra til å styrke en persons selvfølelse, eller tro på egen mestringsevne (Antonovsky, 2000).

Emosjonell støtte innebærer å vise empati, omsorg, kjærlighet og tillitt. Et eksempel på dette er når veilederen viser omsorg ved å lytte til det brukeren har å fortelle. House påpeker at dette er den viktigste formen for støtte, og den som personer vektlegger når det gjelder å motta støtte (House, 1981: 24,84). *Instrumentell støtte* til forskjell fra emosjonell støtte handler mer om praktiske handlinger som direkte er til hjelp for personen (House, 1981:24-25). Et eksempel kan være når Nav innvilger økonomisk hjelp til reise slik at den sykemeldte ansatte kommer seg på oppfølgingsmøter jobb. Det er viktig i følge House å erkjenne at instrumentell hjelp alene har psykologiske betydning i form av f. eks det å motta økonomisk hjelp til reise kan oppleves som et tegn på omsorg, kilde til informasjon, eller evaluering (House, 1981:25) i form av å anerkjenne at personen har behov for reisepenger og er avhengig av Nav. I følge House er evaluerende og informativ støtte vanskelig og tydelig skille fra andre formen for støtte (ibid).

Informativ støtte innebærer å gi en person informasjon som vedkommende kan benytte i håndteringen av sine utfordringer (ibid). Et eksempel kan være at brukeren får informasjon av veileder eller arbeidsgiver om enklere måter å utføre arbeidsoppgaver på, som fører til at personen opplever at arbeidsbyrden minker. På samme måte innebærer *Evaluerende støtte* en ren overføring av informasjon. Et eksempel kan være der brukeren får informasjon om ulike virkemidler Nav kan bidra med i oppfølging av sykemeldte. Denne formen for støtte handler derimot om at informasjonen kan brukes av personen til å evaluere og/eller hjelpe seg selv (en form for selvhjelp). Et eksempel kan være å få positiv eller negativ tilbakemelding på det arbeidet man utfører slik at endringer kan gjøres. Evaluerende støtte i form av at gitt informasjon kan også føre til evaluering av behov for *praktisk støtte* (bistand) som en del av løsningen /forbedringen.

Bakgrunnen for valg av teorien er at sosial støtte forstått som et aspekt ved våre sosiale relasjoner vektlegger de mellommenneskelige prosesser der den sosiale støtten utgår fra (House, Umberson & Landis, 1988) og viser seg her som en helhetlig opplevelse av å ha fått konkret hjelp som en mulig effekt av veiledningssamtalen. Dette fordrer at *både* den sykemeldte arbeidstakeren og arbeidsgiveren opplever tillitt til veilederen slik at de vil åpne seg og fortelle om hvilke behov og løsninger de ser for seg. Dette kan være avgjørende for om partene vil kunne oppleve å få den sosiale støtten (tiltak -hjelp) de selv mener de har behov for når det gjelder tilbakeføring til arbeid.

3. Metode

I dette kapittelet vil jeg ta for meg metodene jeg har benyttet i denne studien som søker svar på hvordan et lite utvalg av deltagere opplever fenomenet veiledningssamtalen. På vei mot målet har jeg valgt en kvalitativ og fenomenologisk tilnærming da den egner seg godt til dette formål. Hovedformålet med et kvalitativt forskningsintervju er å fremskaffe empirisk materiale bestående av deltagerens egne beskrivelser og/eller fremstillinger av seg selv og deres livsverden (Fog, 2004). Metoden egner seg derfor godt til studier av tema som det er lite forskning på fra før, samt å studere personlige tema som kan omfatte private forhold i personers liv (Thagaard, 2009). Formålet med å anvende et kvalitativt forskningsintervju er å få tak i de betydninger som personer, ting og forhold har for den som intervjues, men også avdekke hvordan personen ser på seg selv og måten vedkommende forvalter sitt liv, og sine betingelser på (Fog, 2004).

På bakgrunn av intensjonen, problemstilling og kontekst valgte jeg en spesifikk kvalitativ tilnærming representert ved det narrative intervju (Jovchelovitch & Bauer, 2000). Denne intervjuformen ble valgt ut fra at det finnes lite forskning på temaet fra tidligere som beskrevet innledningsvis der ideen bak er å kunne rekonstruere sosiale hendelser fra perspektivet til informanten så direkte som mulig (ibid). Formålet med å benytte denne narrative intervjuformen var i den hensikt å få tilgang til den enkelte deltagers fortelling knyttet til en bestemte hendelse, veiledningssamtalen i dialogmøte 2.

Begrepet *livsverden* blir her et relevant begrep fordi det er godt egnet til og fokuserer på opplevelsesdimensjonen, og ikke bare på beskrivelser av de forholdene personen lever under (Kvale & Brinkmann, 2010). Livsverdens innhold beskrives som den konkrete virkelighet som kan erfares gjennom sansene, og som vi daglig omgir oss med og lever i (ibid, Sohlberg & Sohlberg, 2009). Fordeler med den kvalitative metode er at den søker å gå i dybden og vektlegger betydning, til forskjell fra den kvantitative metode som vektlegger utbredelse og antall (Thagaard, 2009). Den kvalitative tilnærmingen omhandler og fremhever prosesser og mening som tolkes i lys av den kontekst de inngår i (ibid). På denne måten kan det skapes en mulighet for å undersøke problemstillingen fra informantenes perspektiv gjennom brukerens fortellinger. Dette vil kunne resultere i at man utvikler ny innsikt og forståelse av emnet, og på denne måten kunne ha overføringsverdi til lignende veiledningssituasjoner betegnet av Kvale og Brinkmann (2010:266) som analytisk generalisering.

3.1 Den narrative intervjuform

I en intervjusamtale lytter intervjueren til at folk selv forteller om sine opplevelser og meninger. Den narrative intervjuformen består av fire strukturelle faser forfattet av Jovchelovitch & Bauer (2000). Fokuset ved å benytte denne intervjuformen er å kunne undersøke og få økt kunnskap om hvordan fortelleren skaper mening av en bestemt hendelse gjennom fortellingen som fortelles. Dette betyr i praksis at jeg ved denne metoden kan tilrettelegge og søke informantenes fortellinger knyttet til deres opplevelser og erfaringer ved å ha deltatt i veiledningssamtalen.

Tabell 1. Grunnleggende faser og struktur i det narrative intervju.

Fase	Struktur
1. Innledningsfasen	Introduserer tema for informanten. Bruk av visuelle hjelpemidler. «Kan du fortelle meg om din opplevelse av veiledningssamtalen?»
2. Fortellingsfasen	Ingen avbrytelser. Kun aktiv lytting og non-verbal oppmuntring. Vente på coda.
3. Spørsmålsfasen	Kun spørsmål som «Hva skjedde da?» «Hva skjedde videre» Ingen menings og holdning spørsmål. Ikke ta opp motsetningsforhold i fortellingen. Ingen hvorfor spørsmål. Exmanent inn immanent (iboende / fremragende) spørsmål) Intervjuguiden: 4 spørsmål.(vedlegg 1.)
4. Avslutningsfase	Stopp innspillingen. Hvorfor-spørsmål er tillatt. Gjøre notater i minne protokollen umiddelbart etter intervjuet.

Etter Jovchelovitch & Bauer,
2012 oversatt av meg.

Historien bak den narrative intervjuform omhandler en kritikk til de mer skjematisk «spør – svar» intervjuer som kan prege noen intervjuformer som med sin struktur ønsker å begrense intervjuerens mulighet for å påvirke fortellerens fortelling (Jovchelovitch & Bauer, 2000:4). Bakgrunnen er at informantens perspektiv bedre vil ivaretas om man unngår den skjematisk spør- svar strukturen ut fra et syn på fortellingen som en kommunikasjonsform dominert av hverdagspråket (ibid). Informanten vil derav være friere til å bruke sitt eget språk og selv kunne bestemme egne formuleringer, i motsetning til å svare på intervjuerens spørsmål og formuleringen (ibid). Følgende avstår intervjueren fra å gi videre instruksjoner, eller henvende seg til informanten i den hensikt at det åpnes et rom for at informantens fortelling spontant kan komme til uttrykk. At intervjueren begrenses i samtalen kan forstås som en handling som signaliserer å ville den andre vel. Intervjuet blir således et sted hvor det empiriske materialet

produseres ved hjelp av samtalen (Fog, 2004). Det at deltagerne opplever å bli møtt i intervjusituasjonen gjennom sin fortelling kan slik sett legge premisser for den videre intervjusamtalen. Selv om ønsket struktur slik jeg forstår det kan representere en form for «samtaleideal» er det likevel slik at man som forsker må være klar over og erkjenne at man alltid være et medsubjekt i forskningssamtalen (Andersen, 2008), og i så måte bevisst eller ubevisst kan komme til å dominere samtalen i kraft av sin posisjon som forsker da enhver intervjusituasjon alltid er en asymmetrisk relasjon (Kvale, 2006, Kvale & Brinkmann, 2010).

3.2 Praktiske forberedelser- pilot

Jeg valgte å gjøre to pilotintervjuer i forkant av intervjuet. Hensikten var å teste ut intervjuguiden samt det narrative intervjus faser, men det ble også gjort da det er viktig å teste ut seg selv som intervjuer (Dalen, 2011:30). Endringer ble gjort og jeg laget fire spørsmål i tillegg til forskningens hovedspørsmål (vedlegg 1.).

3.3 Rekruttering

Rekrutteringen ble utført av min leder i samarbeid med kollegaer. Dette ble gjort i flere omganger da det viste seg å være vanskelig å få tak i informanter. Målgruppen som satt inne med relevant informasjon var sykemeldte arbeidstakere og deres arbeidsgivere som hadde deltatt i dialogmøte 2 fra november 2012. Rekrutteringen består av to deler. I første omgang ble det sendt ut informasjonsskriv til 30 par. Ingen informanter meldte seg. Andre del av rekrutteringen ble utført ved at brukerne fikk informasjon etter dialogmøtet om undersøkelsen og at de ville få en telefon et par dager senere om en forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet. Totalt ble 40 par kontaktet (80 informanter). Av disse takket 6 par ja. Informantene er sykemeldte arbeidstakere og deres arbeidsgiver fra IA bedrifter. Av disse er 3 kvinner og 3 menn. Alderen på deltagerne er mellom 30 og 60 år.

3.4 Gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført i perioden 03.04.13 – 16.05.13. To intervjuer er utført på arbeidsplassen (arbeidsgivere) mens resten er utført på samtalerom på Nav Lokal. Informantene hadde på forhånd av intervjuene mottatt informasjonsskrivet. I forkant av intervjuene brukte jeg 10 minutter på ulik informasjon der jeg åpnet for eventuelle spørsmål de måtte ha i forkant i tråd med 1.trinn (se 3.1). Jeg fortalte også kort om meg selv. Jeg benyttet meg av «visual aid» (Jovchelovitch & Bauer, 2000:63) som et hjelpemiddel i

intervjusamtalen i form av at de hadde forskningsspørsmålet nedskrevet på et ark som lå foran deltagerne på bordet under intervjuet.

Når det gjelder kritikken rettet mot det narrative intervju og dens «tilsynelatende» rigide struktur handler dette også om at den stiller store krav til intervjueren når det kommer til de ulike forventninger informantene kan ha til forskeren i intervjusituasjonen. Rådet Jovchelovitch & Bauer (2000) gir er å være godt forberedt. Videre mener de at det beste er å anvende metoden som inspirasjon mer enn at den følger den slavisk. Jeg valgte å følge strukturen. Jeg forholdt meg til de ulike trinnene, og startet ikke på fase tre før informanten hadde kommet med sitt *coda*. Begrepet *coda* peker på at fortelleren tar pause og signaliserer at fortellingen er slutt (ibid:63). Informantene hadde da gjerne tatt en siste oppsummering for seg selv i fortellingen, før de avsluttet med å si at nå var det ikke mer å fortelle.

Det jeg derimot valgte å gjøre i trinn 3 etter at jeg hadde stilt spørsmål kun rettet til det de selv hadde fortalt var å stille informantene 4 spørsmål (vedlegg 1.) i tillegg til det konkrete forskningsspørsmålet. Jeg valgte å gjøre det ut fra oppgavens hensikt som er å få tak i deltagerens meningsinnhold og opplevelse knyttet til veiledningssamtalen innen gitte veiledningsformat der disse områdene var av interesse. Maktaspektet i forhold til Nav som kontekst, men også min posisjon som forsker i eget felt kunne ha innvirkning på informantene slik at de «utelot» å fortelle noe om dette av hensyn både til seg selv, men også til meg og mine kollegaer. Min intuitive tanke knyttet til sistnevnte erfarte jeg i forhold til en informant som slik jeg tolket det «la bånd på seg» fordi vedkommende ikke var helt fornøyd med veiledningssamtalen den gang den fant sted, og slik jeg tolket det var bekymret for om jeg ville ta dette opp med vedkommende (min kollega) som et resultat av det som kom frem i intervjuet.

For meg som ikke har erfaring med å intervjuer følte jeg at selv om intervjuet betegnes som tilsynelatende rigid (Jovchelovitch & Bauer, 2000) var det for meg en trygghet i dens faste struktur, noe som jeg i etterkant heller følte bidro til at jeg kunne være mer tilstede i intervjusituasjonen. At jeg valgte å skrive forskningsspørsmålet ned på et ark (visual aid) som de hadde foran seg under samtalen rapporterte informantene som positivt. Jeg opplevde at dette bidro til å «ufarliggjøre» intervjusituasjonen som i sine første faser skiller seg ut fra den hverdagslige og gjensidige samtalen ved at informanten får all oppmerksomhet, og det er satt av tid til at de kan fortelle. Deltagerne fikk slik jeg forstår det for første gang anledning til å

snakke om akkurat denne hendelsen som de sannsynligvis ikke har reflektert rundt på denne «systematiske» måten tidligere.

Etter endt intervju benyttet jeg meg av en minneprotokoll i tråd med trinn 4 (se 3.1) for å ta vare på mine umiddelbare inntrykk, tanker og refleksjoner for den kommende analyseprosessen (Jovchelovitch & Bauer, 2000:65). Dette fordi prosessen med å gjøre om muntlig språk til skriftspråk er en utfordring som kan gjøre at kvaliteter formidlet via kroppsspråk, stemme og toneleie kan gå tapt i transkriberingsprosessen (Jovchelovitch & Bauer, 2000:64, Kvale & Brinkmann, 2010: 106).

3.5 Transkribering

Transkriberingen ble utført etter hvert intervju. Intervjuene varierer i lengde fra 30 – 50 minutter. Lydkvaliteten var god slik at det var lett å høre og transkribere intervjuet, men tidskrevende. Jeg transkriberte alle intervjuene før jeg gikk i gang med analysen. Jeg benyttet meg også av Wengrafs diamantmodell (2001: 306, fig.13.2) i forståelses og sorteringsprosessen. Dette for å kunne presentere og formidle den andres perspektiv og opplevelse.

3.6 Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)

Innen den kvalitative tilnærming anses ikke analyseprosessen å være lineær, men derimot som en runddans mellom teori, metode og data (Wadel, 1991). Jeg har i prosessen i studieperioden og «runddansen» gjennom både faglige og praktiske problemer valgt å benytte meg av Interpretativ Phenomenological Analysis forfattet i det følgende av Smith & Osborne (2008) supplert av Smith, Flowers & Larkin (2009). Denne metoden har en fenomenologisk tilnærming i sin utforskning av deltagerens opplevelser og erfaringer. Analysen kan ha likhetstrekk med både Grounded Theory og narrativ analyse (Smith, Flowers & Larkin 2009: 196). I følge Smith vil den enkelte forsker oppleve å tilpasse analysemetoden underveis i sitt forskningsprosjekt, og personlige prosesser og fortolkninger vil prege de valg man tar slik det også viser seg i det følgende.

Interpretative Phenomenological Analysis (heretter IPA) handler i følge Smith & Osborne (2008) om å utforske i detalj hvordan mennesker forstår og skaper mening i deres personlige og sosiale liv. Hensikten er å utforske deltagerens syn på ulike tema, og vektlegger

forskningsprosessen som dynamisk .Forskeren vil forsøke å se deltagerens verden fra et «*innsideperspektiv*». Hvorvidt forskeren får tilgang til innsideperspektiver avhenger av hvilken kjennskap hun har til det fenomen som det forskes på, men vil samtidig kunne komplisere det. IPA er opptatt av at tilgangen til personenes opplevelser alltid er avhengig av hva deltagerne forteller til forskeren om sine erfaringer, og forskeren trenger å tolke budskapet fra deltagerne med ønsket om å forstå deres opplevelse gjennom en fortolkningsprosess. Det er derfor en to-steps fortolkningsprosess eller en dobbelt hermeneutikk. Deltagerne forsøker på den ene siden å forstå sin verden, og forskere på den andre siden forsøker å forstå deltagerne i deres forsøk på å forstå deres verden. Analysen fordrer at forskeren er interessert i å lære om deltagernes personlige verden. Det sentrale målet er å prøve å forstå innholdet og kompleksiteten av meningene fremfor å telle dem. Samtidig som forskeren forsøker å forstå og rettferdiggjøre deltagernes meninger ved å lære om deres mentale og sosiale verden er ikke dette tilgjengelig umiddelbart, men må jobbes frem gjennom et engasjement til teksten, og den fortolkende prosessen (Smith & Osborne, 2008:66).

Analysearbeidet i IPA trinn for trinn

I tråd med fremstillingen til Smith & Osborne (2008) laget jeg først et dokument bestående av en tabell med tre kolonner. I den midterste kolonnen limte jeg inn det transkriberte intervjuet (*original transcript*) (vedlegg 2.) før jeg fortsatte videre med den stegvise analyseprosessen som jeg har fremstilt ved hjelp av 4 følgende trinn. Trinn 1-4 er utført på samtlige 6 intervjuer.

1 trinn. I den venstre kolonnen (*initial list of themes*) noterte jeg meg interessante og vesentlige utsagn som jeg la merke til. Denne del av prosessen ligger nært opptil en fri tekstanalyse uten regler for hva man kommenterer. Utsagnene rangeres kronologisk ettersom de dukker opp i teksten. Jeg leste transkriptet /teksten gjentagende ganger til det ikke dukket opp noen nytt.

2 trinn. På dette trinnet i analyseprosessen vendte jeg tilbake til begynnelsen av teksten der jeg i den høyre kolonnen (*clustering of themes*) noterte med begynnende og fremtredende temaer. På dette steg i prosessen handler det om å gjøre om de begynnende notater til konsistente utsagn som på et høyere nivå (teoretisk) fanger inn kvaliteten som ble funnet i

teksten, og gjør den om til faguttrykk (Smith & Osborne, 2008):68). På samme tid skal utsagnet og de begynnende notater samsvare. Jeg gjorde dette flere ganger på lik linje som i 1 trinn til det ikke dukket opp noe nytt. Hvor mange ganger man kan gjøre dette sier metoden ingenting om.

3 trinn. Å organisere temaer etter hvordan forskeren mener de henger sammen. Prosessen forut førte til at jeg stod igjen med det som jeg mener tydeligst forteller og beskriver deltagerens opplevelse av veiledningssamtalen. Hver enkel fortelling har vært gjennom samme prosess der de er analysert uavhengig av hverandre. Jeg opplevde at intervjuene var av veldig ulik kvalitet i forhold til hvor innholdsrike og detaljerte de var noe som viser seg i presentasjon og drøfting av funn i kapittel 4.

4 trinn. Det siste steg i prosessen gjøres når de forutgående trinnene er utført på samtlige intervjuer der forskeren nå leter etter mønster på tvers av intervjuene (Smith, 2008:70). Dette er en mer analytisk og teoretisk del av prosessen. Jeg har i denne delen av prosessen benyttet flip- over for å få bedre oversikt. Jeg satte sammen og omorganiserte temaer fra hvert intervju der det i prosessen ble fjernet noen fordi jeg fant ut av kunne slås sammen under andre temaer, eller at de ikke fulgte den nye strukturen lengre.

I den videre delen av prosessen velger jeg å vektlegge de sykemeldte deltagerens perspektiv. Dette resulterte i at jeg i dette kapitlet kun har presentert de sykemeldte deltagerens overordnede temaer. Når det kommer til presentasjonen knyttet til funn for arbeidsgiverne vil jeg gjøre oppmerksom på to ting. Det ene er at jeg i dette kapitlet har valgt og ikke å fremstille de overordnede temaene for arbeidsgiverne (vedlegg.3) slik jeg har gjort med de sykemeldte deltagerne. Dette betyr at jeg kommer til å presentere funn tilknyttet den enkelte arbeidsgivers opplevelse i neste kapittel 4 knyttet opp mot de sykemeldte deltagerens opplevelser av veiledningssamtalen. Begrunnelsen for dette valget kommer av endring av oppgaven fra å være i et narrativt perspektiv til et bruker- perspektiv. Endringen er også relatert til prosessen som har foregått mens jeg har arbeidet med studiet der jeg har fått økt kunnskap og innsikt i både teorier og metoder. Dette førte til at jeg valgte å benytte meg av IPA som analysemetode, og ikke narrativ analyse som først tenkt. Jeg har likevel beholdt det narrative perspektiv både via intervjuformen som datainnsamlingsmetode, og som teoretisk perspektiv.

Etter å ha arbeidet meg gjennom IPA analysens 4 trinn sitter jeg igjen med det som jeg oppfatter som 4 overordnede temaer som var mest fremtredende og tilstede hos hver av de sykemeldte deltagerne.

1. Opplevelsen av makt.
2. Opplevelsen av tillit.
3. Opplevelsen av å bli lyttet til.
4. Opplevelsen av anerkjennelse

3.7 Studiets kvalitet og gyldighet

Et overordnet mål på validitet i kvalitative studier er hvorvidt metoden undersøker det som problemstillingen spør om (Kvale & Brinkmann, 2010). I vurderingen av studiets kvalitet kan gyldighet ikke bare forstås som relatert til benyttet metode, men omhandler også forskeren som person som må tas i betraktning i evalueringen av den vitenskapelige kunnskapen som er produsert (Fog, 2004). I dette studiet har ikke informantene hatt mulighet til å lese igjennom intervjuene for å vurdere om de de forteller fremdeles føles riktig for dem, og om forskeren har fremstilt de slik de ser seg selv. Mauthner & Doucet (1998) hevder at innen kvalitativ forskning der det handler om å transformere menneskers personlige fortellinger om til kategorier, teorier og tekst kan det bidra til å styrke forskningens gyldighet at forskeren gjennom refleksjoner blir bevisst eget ståsted og forforståelser (Mauthner og Doucet:120). (se 3.8).

Studiet består av 6 informanter noe som anses som rimelig i et studentprosjekt (Smith, Flowers & Larkin, 2009:51). Selv om antallet er for lite til å kunne generaliseres til å gjelde et større utvalg, kan likevel forskningsresultatene ha overføringsverdi i form av at de kan genererer kunnskap. Dette betyr at studiets forskningsfunn kan ha overføringsverdi til lignende veiledningssituasjoner i form av en analytisk generalisering (Kvale & Brinkmann, 2010:266). Sistnevnte vil involvere en begrunnet vurdering av i hvilken grad funnene fra en studie kan brukes som rettleiding for hva som kan komme til å skje i en annen situasjon (ibid).

Jeg har i dette metodekapittelet redegjort for metodene jeg har benyttet i undersøkelsen av deltagerens opplevelse av veiledningssamtalen. Jeg har således gjort det mulig for leseren å vurdere kvaliteten på intervjuene ved å gjøre rede for forberedelser til intervjuene, hvordan intervjuene ble utført, og hvordan mine funn har blitt til.

3.8 Etiske aspekter og tillatelser

Etiske overveielser bør følge forskningsprosessen fra starten ved valg av tema til rapporten er ferdigstilt. I valg av tema ligger det således en etisk fordring hvorvidt det som du forsker ønsker å undersøke også kan være til nytte for samfunnet. I så måte mener jeg at valgt tema er aktuelt ut fra å belyse hvordan deltagerer opplever veiledningssamtalen da det fra før foreligger lite forskning på området.

I vurderingen av hensynet til informantene har jeg støttet meg til retningslinjer fra den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora [NESH] (2006) som omhandler forskning på andre mennesker og personopplysninger. Selv om undersøkelsen ikke direkte inneholder sensitive personopplysninger er det likevel etiske overveielser en må ta hensyn til i forskningsøyemed. Når det kommer til forskning på mennesker trekker Kvale & Brinkmann (2010) frem tre etiske hensyn som må ivaretas i forhold til informert samtykke, konsekvenser og konfidensialitet. Et viktig etisk prinsipp i forskning er informert samtykke der informantene har blitt informert både muntlig (se 3.4) og skriftlig (vedlegg 4,5.) om studien, behandling av informasjon, mulighet for å trekke seg når som helst under studien, og konsekvenser ved å delta. Informantene fikk også informasjon om at datamaterialet vil bli slettet innen undersøkelsens slutt. Når det gjelder forskerens ansvar for å unngå at de som forskes på utsettes for skade eller belastninger ved å delta har jeg gjennom hele forskningsprosessen vært bevisst på og ikke sette informanter (eller kollegaer) i et dårlig lys, men fremstille de som verdige. Det er ikke deltagerne som skal diskuteres, men fenomenene. Prinsippet om konfidensialitet innebærer at forskeren har taushetsplikt om deltagerne i studien. Undersøkelsen ble meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) der det gis tilbakemelding på prosjektet (vedlegg 6.) Nevnte retningslinjer og tilbakemeldinger er således tatt til følge. Datamateriale både skriftlig, lyd og elektronisk slettes ved undersøkelsens slutt 10.12.13.

3.9 Rollen som forsker

I forbindelse med kvalitative forskningsintervjuer bruker forskeren sin egen subjektivitet som instrument (Fog, 2004:83). I den forbindelse er det viktig at forskeren kommer tydelig til syne i arbeidet sitt (ibid: 188). Det å gjøre feltarbeid innenfor det felt man selv arbeider slik som jeg har gjort innebærer å studere en del av sin egen virkelighet (Wadel, 1991). Da mange av våre grunnleggende verdier og store deler av kulturell kunnskap er uttalt (taus) og ubevisst (Wadel, 1991:18) valgte jeg som en innledning til selve hovedmetoden IPA å anvende Voice-Centered Relation Method (Mauthner & Doucet, 1998) som refleksjonsverktøy. Jeg brukte den som utgangspunkt for egne refleksjoner knyttet til rollen som forsker i møte med det empiriske materialet (se 3.8). Jeg leste målbevisst gjennom transkriberingene og reflekterte rundt metodens fire spørsmål knyttet opp mot deltagerens fortellinger. Hensikten var å bli bevisst hvordan jeg selv som kunnskapsprodusent, forsker betrakter, definerer, snakker og skriver om den sosiale virkelighet ut fra en bestemt posisjon (Mauthner & Doucet, 1998:21, Johansson, 2005: 28, Fog, 2004). Dette da jeg som forsker ikke kan betraktes som løsrevet fra egen forskning. Jeg har gjennom studiet fra start til slutt forsøkt å være bevisst på hvordan dette kan ha påvirket både prosessen underveis og derav det endelige resultat / produkt.

Når det gjelder intervjuene og at det er mine kollegaer som har avholdt veiledningssamtalene som deltagerne har fortalt om har jeg har opplevd dette som utfordrende på mange måter. Det har likevel ikke hindret meg fra å ta tak i deltagerens opplevelser da det er deres opplevelse og virkelighet som er i fokus. Denne utfordringen har jeg drøftet med veileder.

Valg av den fenomenologiske tilnærmingen henger sammen med ønsket om å forstå verden «fra den andre side av bordet».

4. Presentasjon og drøfting av funn

I dette kapittelet presenterer og drøfter jeg funnene identifisert ved hjelp av IPA.

Forskningsspørsmålet som har ledet meg i min IPA er: « Hvordan opplever brukerne veiledningssamtalen i dialogmøte 2?» Identifiserende informasjon er fjernet og utsagn presenteres i kursiv. Følgende presentasjonen dekker nødvendigvis ikke alle sider ved deltageres opplevelser av overnevnte tema da de er en subjektiv tolkning gjort av forskeren, og andre forskere ville kunne fokusert på andre aspekter ved intervjuene. Det som har kommet frem er basert på deltageres fortellinger av veiledningssamtalen slik den er forstått og formidlet på det tidspunktet vi snakket sammen. Deltageres fortellinger er ulike i henhold til innhold og detaljer noe som gjenspeiles i presentasjonen.

Jeg vil i det følgende først presentere de sykemeldte deltageres opplevelse av veiledningssamtalen for å gi leseren innblikk i hvordan de opplevde den i sin helhet forut for den enkeltes opplevelser. Jeg har som allerede nevnt (se 3.6) valgt å ha hovedvekten på de sykemeldte deltageres fortellinger som i det følgende presenteres og drøftes ved hjelp av 4 overordnede temaer: 1. opplevelsen av makt, 2. opplevelsen av tillit, 3. opplevelsen av å bli lyttet til, og 4. opplevelsen av anerkjennelse.

Når det kommer til arbeidsgivernes opplevelse av veiledningssamtalen vil deres fortellinger ikke bli presentert innunder spesifikke overordnede temaer slik som jeg har valgt å gjøre med de sykemeldte. Jeg har derimot valgt å presentere den enkelte arbeidsgivers opplevelse av veiledningssamtalen i mer «fortellende form» (se 3.6) slik som det vil vise seg i det følgende. Arbeidsgiverne har jeg i likhet med de sykemeldte deltagerne gitt fiktive navn i form av Trine, Hans og Frank.

Jeg vil avslutningsvis kort se på begge parters opplevelse av veiledningssamtalen under ett i forhold til teorien sosial støtte i betydning av opplevelsen av å ha fått praktisk hjelp.

4.1 De sykemeldte deltageres fortellinger

Beate, Petter og Siri fortelling om deres opplevelse av å ha deltatt i veiledningssamtalen

Beate hadde forventninger og var spent både på veilederen og utfallet av veiledningssamtalen. Hun jobbet tidligere i en lederstilling, men har i de senere år gradvis trappet ned arbeidsmengden gjennom oppfølging fra Nav. Alt lå til rette for at hun skulle kunne arbeide gradert frem til hun ble pensjonist, med så ble hun plutselig syk. Beate er nå i en prosess med seg selv og det å skulle gå helt ut av arbeidslivet på tidspunktet veiledningssamtalen finner sted. Etter endt samtale sitter Beate igjen med en god følelse. En opplevelse av å ha blitt møtt, sett og forstått. Hun opplevde at veiledningen gjorde en positiv forskjell i livet hennes.

Petter forstod ikke helt hensikten med å komme til veiledningssamtalen da han følges godt opp på arbeidsplassen. Petter mottar behandling på det tidspunkt veiledningssamtalen finner sted og målet hans var da å starte i jobb. Ulike vanskeligheter knyttet til behandling og oppfølging fra helsevesenet har for han vært frustrerende å måtte forholde seg til. Petter opplevde veilederens spørsmål om fremtiden som «for rett frem». Opplevelsen han sitter igjen med etter endt veiledningssamtale er en forståelse av at han foreløpig er en brikke i Nav systemet.

Siri hadde om hun kunne velge selv ikke kommet til samtalen fordi hun ikke forventet hjelp fra Nav. Hun er på tidspunktet da veiledningssamtalen finner sted tilbake i gradert stilling og mottar behandling. Siri opplevde at veiledningssamtalen gjorde en positiv forskjell for henne på et personlig plan i form av en følelse av trygghet. Skulle om hun mot formodning lengre frem likevel ha behov for hjelp som sykemeldt vet hun nå at hun kan henvende seg til Nav.

4.1.1. Presentasjon av deltagerens opplevelse av makt

Deltagerens ulike forventninger til veiledningsformatet består av et overordnet tema opplevelsen av makt som en opplevelse av veiledningssamtalen som en ufrivillig aktivitet. I datamaterialet kommer det frem at deltagerne har ulike tanker og forventninger knyttet til veiledningssamtalen som angår relasjonen til veileder og utfallet av veiledningen, men også til Nav som system.

Beate starter med å fortelle at hun alltid gruer seg til slike møter. Hun forteller:

«Mens du er i prosessen og er usikker på hvordan ting er, og skal bli, og hvordan du skal bli møtt er det som er det vanskelige».

Beates forventninger til Nav:

«Jeg var litt usikker på hva som ville komme ut av dialogmøte fordi jeg ikke visste hva Nav tenkte. Hadde jeg prøvd ut restarbeidsevnen nok, eller ville Nav ha meg inn på en attføringsbedrift for å prøve ut noe? Jeg har tenkt veldig på hva jeg eventuelt skal foreslå at jeg vil kunne klare»

Legen deltok ikke i møtet fordi saken for han knyttet til den arbeidsmedisinske vurderingen var avklart. Beate er likevel usikker på hvordan veilederen vil imøtekomme dette. Hun forteller om dette slik:

«Jeg hadde blitt veldig usikker om Nav hadde insistert på at han skulle være med. Legen har hele tiden vært klar på at om jeg klarer å fungere greit med familien min, har det godt med meg selv, venner og det daglige livet ellers så synes han at det er bra»

«Jeg visste jo ikke om jeg møtte en saksbehandler som problematiserte veldig rundt hvorfor legen ikke skulle være med. Har du prøvd nok? Er det blitt tilrettelagt nok?».

Petter har hatt endel kontakt med Nav i form av økonomisk bistand som ved reiser både til og fra ulike behandlinger, men også reiser i forbindelse med oppfølgingsmøter på arbeidsplassen. Petter forteller om en hendelse i forhold til sistnevnte.

I den forbindelse kontakter han først Norske Pasientreiser forteller at de ikke kan hjelpe han med dette. Han kontakter deretter Nav. Petter forteller:

«De skulle skrive en lapp til den personen jeg pratet med, fellesnummeret her til Nav og da skulle de gi meg et raskt svar. Det var bare tre timer til drosjen skulle komme. Det gikk 52 timer, da fikk jeg et svar på at jeg ikke hadde rett til skyss – penger, og da sitter du med regningen. Om jeg hadde sagt at jeg ikke kan komme på et oppfølgingsmøte på jobben da synes jeg at jeg hadde brutt den dialogen som vi i utgangspunktet hadde blitt enige om. Det kostet meg 600 kroner».

Kontakten med Nav opplevde Petter slik:

«Det var vanskelig og lite forståelse å få rundt det. Jeg tror det hadde vært mer behagelig om jeg satt hjemme og ikke gav lyd fra meg. Jeg var i den situasjonen at jeg hadde overskudd til å gjøre noe for å vise at jeg ville noe, men jeg følte ikke at jeg fikk støtte på det ».

Petter opplever på det tidspunktet livssituasjonen sin slik:

»Jeg vil ikke dramatisere situasjonen heller, men det har jo vært kritisk over lengre tid».

«Det er alvorlig, og rett og slett virkeligheten».

Siri forteller at hun egentlig ikke skjønnte hvorfor hun måtte delta på dialogmøte 2. Hun trodde det var et kontrollmøte. Hun hadde forventet at Nav visste «alt» om henne. Siri forteller om dette:

«Jeg trodde at Nav kjente situasjonen min fullt ut så derfor trodde jeg det var et kontrollmøte for å se om det dere visste om meg var riktig. Jeg trodde at dere hadde tilgang til alle mine sykejournaler og dokumenter, og at dere kunne se alt som har skjedd, og at dere fikk tilbakemeldinger når jeg har vært på kontroll hos lege. Jeg trodde dere visste alt».

Drøfting av opplevelsen av makt

Den overordnede kontekst som veiledningen og brukerne befinner seg innenfor styrt av Nav loven og dens prinsipper skal sikre oppfølging av brukerne etter behov, uavhengig av ytelse (lovdata.no). Veiledning forstått som et moralsk arbeid vil innen dette veiledningsformatet ikke bare omhandle det relasjonelle arbeidet med andre mennesker, men vil også ha et økonomisk aspekt ved seg. På denne måten kan veiledningssamtalen som et ledd i oppfølging av sykemeldte og tilbakeføring til arbeid ses på som en ufrivillig aktivitet ved at det er et lovpålagt møte som knytter seg til beslutninger som direkte angår brukernes liv. Makt forstått som et aspekt ved all slags samarbeid er i denne sammenheng vesentlig å synliggjøre i den hensikt å få til bedre samarbeid (Nissen, Pringles & Uggerhøj, 2007).

Forut for veiledningssamtalen berammes dialogmøte 2 av Nav der innkallingen sendes ut per post til partene 3-4 uker i forveien. Partene får samme brevet, men med noe forskjellig ordlyd ettersom om man er sykemeldt, arbeidsgiver eller lege. I innkallelsesbrevet står det hva som er møtets tema og hensikt, og om plikt (vedlegg 7.). Brukere kan oppleve innkallelsen som veldig «byråkratisk» og vanskelig å forstå. Enkelte kan også oppleve innkallingen som at et «sannhetens øyeblikk» er nært forestående. Innkallelsesbrevet kan for noen brukere slik sett danne utgangspunktet for de forventninger som kan knytte seg til dialogmøtet 2.

Som privatperson vil det «å komme til Nav» mens du er i en stressende og vanskelig livssituasjon der du blir avhengig av profesjonell hjelp sette deg i en situasjon der du ufrivillig må forholde deg til personer du ikke helt vet hvordan vil møte deg. Det å ha «blitt en bruker» kan slik sett handle om å ha en opplevelse av å ha mistet noe kontroll over egne bestemmelser og liv. Et viktig trekk som angår forståelsen av å ha blitt en bruker er overgangen fra subjekt til objektstatus (Skau, 2013:46). Dette innebærer en identitetsforskyving fra det å være den som handler, vurderer og tar avgjørelser i forhold til eget liv, til det å plutselig være en som blir gjenstand for andres vurderinger, anbefalinger og avgjørelser (Skau, 2013:47) slik som her i forholdet mellom bruker og Nav. Dette vil også kunne være tilfellet der man får lov til og «medvirke» i avgjørelser som angår eget liv, helse og velbefinnende (ibid). Målet med brukermedvirkning det selvstendige mennesket som har integritet og selvtillit til å håndtere livet og verden rundt (Myhra, 2012: 53). Spørsmålet man kan stille seg er hvorvidt det er et fremskritt å få anledning til å ta beslutninger som angår eget liv?

Deltagernes fortellinger har til felles at de alle har forventninger knyttet til veiledningssamtalen og dens hensikt, men det kommer til uttrykk på individuelle måter. Brukernes erfaringer og fortellinger sier noe om hva de selv tror forut for møtet om deres muligheter til å kunne medvirke, eller har makt til, i samtale med veileder i Nav. Brukernes tanker, forventninger og forståelse av veiledningsformatet kan således være det «stoffet» som de bringer med seg inn i veiledningsrommet. Dette «stoffet» kan danne deres subjektive utgangspunkt for møtet med den andre som, og kan være med på å legge premisene for den videre samtalen.

4.1.2 Presentasjon av deltagernes opplevelse av tillitt

Deltagernes opplevelse av møtet med veilederen sett i betydning av tillitt som en overføring av makt til veilederen (og systemet) til å handle til deres beste. Datamaterialet under presenterer hvordan deltagerne på ulik måte opplevde og/eller forholder seg til gitte tema.

Beate beskriver sin opplevelse av møtet med veilederen sin slik:

«Den saksbehandleren jeg møtte da jeg kom hit var kjempeåpen, fin, blid og avspent hyggelig, profesjonell uten å være kald. Så jeg kjente med en gang at jeg slappet av da jeg kom inn her til settingen».

Beate forteller om måten hun, arbeidsgiveren og veilederen fysisk var plassert rundt bordet i veiledningsrommet:

«Jeg følte det ble litt balanse i plasseringen også. Det har jeg erfaring med fra min tidligere jobb. Det følte jeg da var veldig viktig faktisk. Jeg synes faktisk det ligger noe likeverdig i plasseringen der alle er like involverte, og like viktige for det som skal foregå. Da føler jeg at det er en reel møteplass».

Petter beskriver sin opplevelse av møtet med veilederen fra der han i samtalen blir spurt om hva han tenker om fremtiden. Petter forteller at han har krav til seg selv og det å være i jobb. Han forteller om måten han opplevde veilederens spørsmål om fremtiden på:

«Jeg fikk spørsmål om hva jeg syntes om å sitte hjemme på baken i et halvt år. Jeg sa til veilederen at prøv det selv. Jeg synes det gir et forholdsvis godt svar.»

Jeg spør Petter om han vil utdype dette mer i intervjuets fase tre (se 3.1). Jeg spør også om han opplevde spørsmålet som provoserende: Petter forteller:

«Jeg følte at det var et rutinespørsmål og det er det lov å ha. Nei, følte ikke direkte at det var provoserende. Men det var liksom et slik rett frem spørsmål. Når vi på jobben hadde hatt så mange avtaler og samtaler. Jeg vet ikke hvorfor det spørsmålet kom.»

«Når du har sittet på baken i 6 måneder så gjør du deg noen refleksjoner. Kanskje litt for mange tanker. Du sitter jo og tenker og filosoferer om jobben og de jeg jobber sammen med. Jeg har faktisk arbeidet der nesten hele livet, og hadde jeg ikke likt meg der så hadde jeg sluttet før. Så det er jo ingen verdig måte å avslutte dette på.»

Siri forteller om hennes opplevelse av møtet med veilederen slik:

«Jeg oppfattet den personen som jeg snakket med som en veldig åpen, rolig, som en snill person som jeg kunne åpne meg for og snakke med om alt. Det var ingen begrensinger».

«Jeg følte ikke at veilederen var en veldig alvorlig og rigid persons som ville dømme meg. Det følte jeg slettes ikke».

Siri forteller om tidligere erfaringer hun har fra avvikling av møter i sammenheng med at jeg i intervjuets fase tre (se 3.1) spør om hennes tanker knyttet til at dialogmøtet er lovpålagt. Siri forteller om en tidligere erfaring med, og hennes oppfattelse av en negativ type kommunikasjonsform som hun beskriver slik:

«Nå skal vi gjøre det, og det! Jeg har hørt dette. Her er det vi som setter spørsmålene, og ikke du!»

Drøfting av opplevelsen av tillitt

Deltagerens opplevelse av veilederen i betydning av tillitt som en overføring av makt til veilederen til å handle til deres beste. I Bubers forfatterskap er møte med den andre, mellom et JEG og et DU det sentrale (Buber, 1992). Buber sier møtet med den andre bærer i seg kimen til utvikling av medmenneskelighet og identitet. Buber stopper ikke der i sin karakteristik og hevder at i dette møtet finner de mest avgjørende eksistensielle prosesser sted i et menneskes liv til (Eide et al., 2003). Buber ser på møtet med den andre som en mulighet, som et «vågestykke» (ibid). Møtet mellom et Jeg og et Du baserer seg på gjensidighet, og kan skape noe nytt som et Jeg og et Du tar del i sammen, og som er umulig uten at *begge* parter er deltagende (Buber, 1992, Eide et al., 2003).

Deltagere opplevde møte med veilederen på forskjellige måter. Beates opplevelse av veilederen som *profesjonell uten å være kald* (s.32) kan ha bidratt til å skape tillitt og trygghet på at veilederen er der til hennes beste. I veiledning og møte med den andre kan det handle om at veileder i relasjon til brukeren klarer å være tilstede som et ekte menneske, et menneske med egen subjektivitet- et Jeg i møte med et Du. Dette menneskesyn underbygger Buber ved å innta en subjekt- subjekt (Jeg-Du) holdning på den menneskelige relasjon der en subjekt-objekt (Jeg-Det) holdning vil stå i motsetning til førstnevnte. Sagt på en annen måte kan dette handle om det «å våge» å være personlig i profesjonelle relasjoner, til forskjell fra det å være privat. Å våge være personlig innebærer at veilederen engasjerer seg med egen opplevelsesverden- et Jeg, til forskjell fra å være privat der man ofte kan involvere seg med egne sympatier og antipatier (Møller, 2012:181) der den andre vil kunne komme i en Jeg- Det posisjon. Utsagn «profesjonell uten å være kald» kan vitne om at veilederen slik brukeren oppfattet det var personlig tilstede uten å være privat. At veilederen har en slik tilnærming til brukeren kan være en del av det som betegner «god» profesjonalisme (Møller, 2012:181). I tråd med Siris opplevelsen av veileder *som rolig, snill og åpen person* (s.33) skapte veilederens tilstedeværelse tillitt hos henne. Siri kunne «våge» å fortelle fordi hun følte seg trygg på at veilederen ville henne vel. Både trygghet og åpenhet omhandler opplevelsen av tillitt. Den ene formen for tillitt kan opptre spontant (Eide et al., 2003:93) slik som begge umiddelbart oppfatter veilederen, men kan også utvikle seg og vokse frem i relasjonen over tid. Tillit kan også uttrykke seg for brukerne på andre måter som kan omhandle *måten de sitter sammen på* rundt veiledningsbordet i tråd med utsagnet til Beate (s.32). En likeverdig plassering kan symbolisere og skape en trygghet for brukerne som i praksis viser at

veiledningssamtalen er en reel møteplass der alle er like viktige. Det er her snakk om likhet med hensyn til opplevelsesverden, og for å være bekreftende må den profesjonelles grunnleggende innstilling være åpenhet, tillitt og respekt for den andres opplevelsesverden (Møller, 2012: 33). Dette er viktig fordi brukeren bygger sin forståelse og handling i praksis på sine kunnskaper og erfaringer, og trenger å erfare at disse kunnskapene er viktige både å høre om, og forstå for veilederen (Gjems, 2012). Vi forstår således at bekreftelse er nært forbundet med likeverd (Møller, 2012: 33). I følge Buber opplever man et - *et ja*- en bekreftelse fra den ene til den andre. Det å møte den andre kan i følge Buber ikke gjøres uten selv å være deltagende og med- værende, med de omkostninger det måtte ha. Som veileder handler det om å kunne tre inn i en Jeg- Du relasjon med hele sitt vesen, uten å være forutinntatt (Buber, 1992:13). På den måten forstår vi at måten brukerne opplever møtet med veilederen på kan åpne opp for at en skapelsesprosess, eller en endring som kan bli til i det konkrete nærvær av den andre.

Buber peker videre på at det finnes to måter å forholde seg til verden på enten på en Jeg- Du måte, eller en Jeg – Det måte (Buber, 1992:31). I en verden der grunnordet er Jeg- Det vil man kunne bevege seg på tingenes overflate (ibid). Buber peker på at grunnordet Jeg – Det ikke er av det onde (Buber, 1992:44). Med dette mener Buber at det ikke finnes to slags mennesker, men heller at det finnes to menneskelige poler (Buber, 1992:61), dvs måter å forholde oss til den andre på. Slik som for Petter kan veilederens henvendelse i samtalen oppleves som *et rutinespørsmål* (s.33), dvs. et spørsmål som ikke tar hensyn til den situasjonen vedkommende står oppe i der og da sett fra brukerens side av bordet. Spørsmålet fra veilederen kan slik sett oppleves som et for « *rett frem spørsmål* » (s.33). Det vil finnes situasjoner der det å snakke rett ut vil være ensbetydende med å krenke den andre, eller rett og slett sette den andre ut av spill (Eide et al., 2003:88). Å være sykemeldt kan for endel fremdeles være forbundet med en viss følelse av skam. Når det kommer til å være sykemeldt over lengre tid kan det for noen oppleves som en «ekstra belastning» i tillegg helsemessige utfordringer, og kan skape grobunn for bekymringer for fremtiden. Syke mennesker har i følge Fugelli (2001) et særlig behov for tillitt fordi sykdom kan innebære et tap av tillitt til kroppen, funksjonsevne og fremtiden.

Når det gjelder veiledningssamtalen i dialogmøte 2 er spørsmålet om fremtiden en del av strukturen på samtalen (vedlegg.8) som har i hensikt at brukeren skal rette tankene mot fremtiden, og på hva vedkommende ser på som viktig for seg selv av løsninger for å komme

tilbake i jobb. Selv om spørsmålet om fremtiden på den ene siden objektiv sett er et åpent spørsmål som i seg selv ikke skal utgjøre noen «trussel» kan det i denne konteksten for noen brukere oppfattes som åpent i en negativ forstand. I den sammenheng er det ikke *bare* et spørsmål, men derimot et kraftig virkemiddel som kan gjøre noe med, og i den andre i det de stilles. På den andre siden er veileders rolle krevende ved at hun kommer til et lukket rom med mange forventninger, også sine egne (ibid). Hun vet ikke hvem hun møter, eller hvilken motivasjon den enkelte har. Veileder har ofte ikke annen dokumentasjon på det oppfølgingsarbeid som skjer på arbeidsplassen annet en det partene selv har sendt inn til Nav, om ikke de selv har tatt kontakt i forkant. Noen brukere kan oppleve å bli fulgt godt opp på arbeidsplassen, og tenker muligens ikke på at veilederen har noe å bidra med slik at spørsmålene som stilles blir helt feil ut fra deres situasjon? Selv om brukerne selv er medvirkende til samtalen og hva som kommer ut av den, er det likevel veileders ansvar å rede grunnen for at dialogen kan finne sted (Kärki, 2012). På den måten forstår vi at veiledning kan være et sårbart samarbeid som uten at noen ønsker det kan komme til å skape, eller forsterke opplevelser av nederlag (Duckert, 2012).

Selv om det finnes ulike måter å snakke sammen på kan noen kjennetegn ved dialogen og dens gjensidighet være evnen til å komme den andre i møte gjennom å lytte til den andre, og som kan skape et rom for en innstilling som åpner opp for den andres forskjellighet fra en selv. I motsetning til et Jeg- Det forhold vil et Jeg- Du forhold representere det som finnes *imellom* partene, og slik sett resultere i en anerkjennelse av DU'ets forskjellighet fra en selv (Eide et al., 2003).

4.1.3 Presentasjon av deltagerens opplevelse av å bli lyttet til

Deltagerens opplevelse av å bli lyttet til kom i fortellingene frem som en viktig faktor. Å bli lyttet til kan forstås som mer enn bare å høre ordene i det som blir sagt, men krever at veilederen er nærværende og tilstedte for den som forteller. Det å bli lyttet til avhenger av å få lov å fortelle. Dette datamaterialet presenterer i det følgende hvordan, eller på hvilken måte deltagerne opplevde at veiledere lytter til det de har å fortelle.

Beate beskriver opplevelsen av å bli lyttet til knyttet opp mot stedet i samtalen der veilederen spør henne om hvordan hun synes det går, og hva hun tenker om fremtiden. Om dette forteller Beate:

«I teorien hadde jeg funnet ut av det innen jeg kom hit, men ikke i praksis det og ikke skulle jobbe til du når pensjonistalder».

«Da var det jo med en gang klumpen i halsen og tårene i øynene. Men hun taklet det helt fint. Jeg så på henne at hun så det, men det gjorde ikke henne hverken anspent eller urolig eller noen ting. Så, jeg klarte jo å prate».

Hun legger merke til at veilederen er oppmerksom på at det er vanskelig for henne å snakke om det. Hun oppfatter veilederens oppmerksomhet slik:

«Jeg så på mimikken og øynene at hun oppfattet at nå skjer det noe her, også ble det ikke noe mer».

Beate beskriver at hun opplevde veilederens reaksjon slik:

»Med rolig mimikk. Rolig kroppsspråk uten å vike unna med blikket».

Beate forteller at hun opplevde veilederens reaksjon slik:

«Jeg følte trygghet og at jeg ble sett, hørt og tatt på alvor. Det er veldig viktig i en slik situasjon som dette for det er svært ubehagelig. Jeg liker best og rule skjønner du. Nå ruler jeg ingenting mer. Sånn er det bare».

Beate forteller om opplevelsen hun sitter igjen med etter veiledningssamtalen:

«Jeg følte at jeg ble lyttet til og trodd på hele tiden. Jeg synes det er så deilig, og attpå til med ny saksbehandler på dialogmøte 2 så var det slik ».

Petters fortelling om temaet å bli lyttet til skiller seg fra Beate og Siris opplevelse i betydning av at han hadde ingen opplevelse av å bli lytte til, men heller at han opplevde å bli utspurt. Petter mener at spørsmålet om fremtiden kom i feil setting, og på feil tid i veiledningssamtalen:

«Jeg ville stilt det tidlig. Kunne istedenfor kommet med en 3 -5 spørsmål som du kan svare på en enkel måte. Jeg synes det var feil på en måte».

Følgende utsagn er hentet fra fase tre i intervjuet (se 3.1) der Petter forteller om sin opplevelse av veiledningssamtalen knyttet til hvordan han forstår, og hva han selv tenker rundt temaet å bli møtt i veiledningssamtalen:

«Det å bli møtt. Bli tatt for den du er. Det er mange som ligger nede rundt omkring vet du om du lytter. Det er viktig å lytte og ikke å lage fryktelige avanserte spørsmål. Lager en fryktelige vanskelige spørsmål så føler kanskje mange seg provoserte i mange situasjoner. Istedenfor å bli stilt til rette så er det lettere å fortelle en ting. Slik som du har gjort her istedenfor at du har 60 spørsmål som du skal besvare. Å falle tilbake på det og det spørsmålet. Hvorfor svarer du sånn? En ting kan bli fortalt på så mange måter.»

Petter forteller om temaet å bli lyttet til:

«Det er viktig å bli møtt med respekt og den personen som du er. Å bli lyttet til, og ikke komme med neste spørsmål før du har fått svar på det spørsmålet som ble stilt forut. Det er viktig å få svare fullt ut på spørsmålet. Å få lov å fortelle om det.»

Siri opplevde veilederens væremåte ut fra den åpne måten de snakket sammen på som en handling som viser at veilederen er oppmerksom og lyttende. Siri forteller om hennes opplevelse knyttet til dette:

«Det var en fin atmosfære. Jeg ble også spurt om jeg hadde noen forventninger til veiledningssamtalen, eller om jeg hadde gruet meg».

Siri opplever at veilederen åpner opp for at hun kan fortelle. Utsagn som bekrefter dette er:

«Jeg følte at kommunikasjonen var åpen».

Siri opplevde at veilederen hadde henne i fokus i samtalen der hun opplevde åpenhet og støtte i det hun valgte å fortelle om knyttet til hvordan det gikk med henne, og hennes tanker knyttet til veien videre frem. Hun forteller:

«Så lenge man føler at man kommuniserer så går det bra».

Jeg spurte henne i fase tre (se 3.1) om hun ville utdype akkurat dette, og om hun hadde tenkt på om veilederen, arbeidsgiveren og hun kunne ha snakket sammen på en annen måte. Siri svarer:

«Nei, jeg synes det var det beste møtet. Måten å snakke på».

Drøfting av opplevelsen av å bli lyttet til

Veileders lytteferdigheter er et av de viktigste redskapene i veiledning (Gjems, 2012). Det å bli lyttet til kan forstås som mer enn bare å høre ordene som blir sagt, men krever at veiledere er nærværende og tilstede for den som forteller. Slik forstått kan det å lytte være identisk med samvær.

Å bli lyttet til avhenger av å få lov å fortelle. Veileder kan gjennom sin måte å lytte på vise tilstedeværelse som fremmer tillitt i betydning av å gi makt til den som forteller, men kan på den andre siden ved ikke å vise interesse for den som forteller i verstefall komme til å utøve makt over den andre. I følge Gordon presiserer ikke Buber det å lytte i relasjon til den andre, men hevder at Buber i sin Jeg- Du holdning snakker om det å lytte som å være fullstendig tilstede i det den andre forteller (Gordon, 2011: 214-5). Med andre ord kan ikke en verbal dialog finne sted uten at både det å lytte og fortelle finner sted samtidig (Gordon, 2011). Siden Buber insisterer på at dialog også kan finne sted uten ord (non verbalt) kan vi forstå det som at det handler om å lytte til mer en bare ordene man hører (Gordon, 2011:217). Det å lytte med «hele seg» som vil karakterisere en Jeg- Du tilnærming til et annet menneske, og kan handle om å omfavne (eng. *embrace*) den andre som et unikt, og virkelig menneske (Gordon, 2011). Det Buber mener med å forholde seg til den andre som et virkelig menneske forklarer

han slik: « *For jeg taler ikke om annet enn det virkelige menneske, deg og meg, og vårt liv og vår verden, ikke om et Jeg i og for seg, og ikke om væren i og for seg*» (Buber, 1992:15).

Den vesentlige forskjellen i møte med brukeren ligger i det å ville komme den andre i møte som et personlig vesen, et DU (Buber, 1992). Wilberg (2004) til forskjell fra Buber tar direkte for seg lytting som en relasjonell praksis. Når det kommer til veileders måte å lytte på i veiledningen hevder Wilberg (2004) at det som er fortalt oss av andre, måten det blir fortalt på, er å anse som en respons på den måten vi lytter til andre på (Wilberg: 118). Ut fra en slik forståelse skjønner vi at brukeren vil kunne være en god læremester i hva som angår god lytting i veiledningssamtalen.

Deltagernes fortellinger skiller seg fra hverandre i form av erfaringer av å bli lyttet til, men også det å oppleve å bli utspurt (s.38) i form av for mange spørsmål. Som bruker å oppleve at veilederen er lyttende tilstede sammen med de på i samtalen kan være av stort betydning i sårbare og vanskelige livssituasjoner. Det kan ha vært en lang prosess å komme frem til en løsning som de legger frem i samtalen, og det kan være mye såre følelser forbundet med å skulle sette ord på det i denne konteksten (s.37). Beate opplever at veilederen lytter empatisk ved å sette seg inn i det hun føler slik at hun oppfatter at hun blir forstått, og ikke fordømt. Dette forstår hun ut fra måten hun oppfatter veilederens mimikk, blick og kroppsspråk på (s.37). Når det gjelder utvikling av empati skjer det i følge Holm (2005) i tre trinn i samspill med den andre. Først kommer den empatiske forståelse ved at lytteren oppfatter en følelse som den andre. Deretter følger lytterens empatiske atferd som innebærer et signal som mimikk eller gestus om at det er forståelse for den andres følelser. I siste fase følger lytterens validering av at den andre har oppfattet forståelsen, en notering av at den andre føler seg forstått. Denne viljen til å forstå anses som selve evnen til å lytte (Holm, 2005:44, Møller, 2012:28). Denne evnen til å lytte innebærer at veilederen formidler at hun anstrenger seg for å sette seg inn i hva den andre forteller, og at hun forsøker å gi de ulike delene i fortellingen riktige proporsjoner, samt klarer å sette dem inn i sin rette sammenheng (Holm, 2005:44). På den ene siden kan en slik forståelse av lytting sammenlignes med Carl Rogers (1902-1978) tilnærming til empati som fenomen (Ivey, A.E, Andrea, Ivey, M.B & Simek-Morgan, 2009:259, Lien, 2006:58). På den andre siden i følge dialogen som fant sted mellom Buber og Rogers i 1957 hevder Buber at det ikke er nok bare å lytte med følelsene sine, eller sine egne erfaringer i øyeblikket. Buber sier om dette at : « *as a therapist seems locked in his own experience and unable to see the «whole» situation*» (Anderson & Cissna, 1997:63). Med «the

whole situation» forstår jeg at Buber refererer til møte med den andre som en opplevelse av Du'et som møter meg i nåde (Buber, 1992:12). Det Buber mener å hevde kan kanskje bety at «på seg selv kjenner man ingen andre», men i møte med den andre kan man i gjensidighet skape noe «nytt»?

Profesjonell relasjonskompetanse dreier seg om å forstå og samhandle med de mennesker vi møter (Aubert, 2008). Siri omtaler samværet med veilederen som «en fin atmosfære» (s.38) forstått som at hun opplevde at veilederens lyttende holdning åpnet opp for at hun kunne åpne seg å snakke fritt. Nevnte atmosfære peker på en relasjon mellom bruker og veileder som en positiv kvalitet ved samtalen og samværet der det å bli lyttet til kan handle om en helt bestemt måte de er sammen på. Veilederen formidler med sin atferd og ikke bare ved ord og fraser at hun er nær og tilstede. En slik tilstedeværelse fordrer at veilederen evner å gi slipp på sine egne faste oppfatninger, og være tilstede i reel åpenhet og nysgjerrighet (Møller, 2012:27) slik at det gis plass til den andre.

Når det kommer til ikke å oppleve å bli tatt på alvor eller lyttet til kan det føre til krenkelser (Høilund & Juul, 2005). Det ikke å oppleve å bli sett *slik en ser seg selv* vil kunne føre til en følelse av usynlighet (ibid: 35). På den ene siden om man anser veileder og brukeren som parter som samarbeider for å oppnå ønsket endring vil de positive forandringene ikke kunne avhenge av metode eller teknikker alene, men heller påvirkes av det brukeren bringer med seg inn i veiledningsrommet, og med den relasjonen som skapes der (Skau, 2013: 55). På den andre siden kan valg av organisasjonsform som Nav ha betydning for kvaliteten på samarbeidet mellom veileder og bruker i form av bestemte måter som veilederen skal møte brukere på, og hvilke metoder som skal brukes (Ulvestad, 2012). Veileder vil således aldri kunne agere fritt, men være preget av den institusjonelle dømmekraft som rommer både de etiske, men også den rettslige «kodeks» i møte med brukeren (Høilund & Juul, 2005: 95). Veileder skal utføre et bestillingsarbeid som handler om endring av en situasjon basert på en forestilling om at veiledning er et gode som skaper merverdi (Kärki, 2012). I denne sammenheng kan det være nærliggende å tenke at i de situasjoner der den som kommer til veiledningen ikke ser den direkte nytten av å ha deltatt, og som man ikke kan velge seg ut av er det ikke alltid slik at det er mulig å bidra til endringsprosesser, eller at man som veileder klarer å komme i posisjon til å kunne hjelpe (Kärki, 2012).

Når veilederen lytter til brukernes fortellinger i veiledningssamtalen opplever de å bli tatt på alvor, og de føler seg sett og forstått. På den andre siden kan veiledningssamtalen for noen brukere opplevdes som at det kommer for mange spørsmål som kan resultere i en følelse av å bli stilt til rette slik fortellingen til Petter kan gi uttrykk for (s.38). Til tross for alle spørsmålene som ble besvart sitter han igjen med opplevelsen av ikke å ha fått snakket ut om det som var verdifullt for han. Pennebaker (2001) fremhever at det å få lov å fortelle sin historie er en del av en naturlig prosess som hjelper mennesker å forstå både det de opplever, men også seg selv. Det å kunne åpne seg å fortelle om hvordan man har det, og hvilke behovene man har blir viktig for brukeren når det kommer til å få sosial støtte og anerkjennelse. I relasjon til veilederen kan brukeren oppleve ikke å bli møtt med respekt fordi de ikke opplever at de blir lyttet til, eller ikke får lov å fortelle seg ferdig i forhold til de spørsmålene som veilederen har stilt. Brukeren som ikke kommer til ordet sitter kanskje igjen med en følelse av at deres problemer ikke var viktige nok, eller rett og slett for dumme i den settingen

Det å få anledning til å fortelle til en som lytter kan i så måte oppleves som en form for sosial støtte og anerkjennelse, og som kan føre til at brukeren lettere mestrer de utfordringer som de har. Gjennom det at veilederen lytter kan det åpne seg et dialogisk rom i veiledningssamtalen der brukeren har mulighet å bli bevisst på egne behov, og kan deretter på eget initiativ og med etter egen fri vilje be om akkurat denne støtten (hjelpen). Ser vi på lytting som en sosial og relasjonell praksis (Wilberg, 2004, Møller, 2012, Skaug, 2013) vil det innebære at måten vi tilnærmer oss og opptrer i forhold til brukeren på i veiledningssamtalen, vil kunne prege måten vi lytter på, og om vi i det hele tatt lykkes i å lytte. Møtet som Bubers perspektiv løfter frem ved teorien om Jeg og Du sier noe om relasjonens betydning for kvaliteten på det profesjonelle arbeidet med andre (Buber, 1992). Anerkjennelse er tett forbundet med vår grunnleggende innstilling til andre mennesker som hviler på en forutsetning at vi respekterer den andres individualitet og fastholder at ethvert menneske er et subjekt for sine egne opplevelser. Veileders holdning preget av en Jeg- Du relasjon der den andre møtes med anerkjennelse vil kunne virke fremmende, mens en Jeg- Det holdning vil kunne virke hemmende på veien mot god lytting.

4.1.4 Presentasjon av deltagerens opplevelse av anerkjennelse

Deltagerne opplevde møtet med veilederen og derav veiledningssamtalen forskjellig i sammenheng med om de i den endrings /omstillingsprosessen de er i på det tidspunktet opplever å få den hjelpen de selv mener de trenger. Dette fordrer at brukerne opplever tillitt til veilederen slik at de vil åpne seg og fortelle om hvilke behov og løsninger de ser for seg gjennom veiledningssamtalen. Datamaterialet vil i det følgende forsøke å belyse om hvorvidt de sykemeldte deltagerne egentlig sitter igjen med opplevelsen av å ha mottatt sosial støtte og anerkjennelse.

Beate forteller om opplevelsen hun sitter igjen med etter å ha deltatt i veiledningssamtalen slik:

«Jeg følte at jeg gikk ut her med støtte og forståelse og tillitt».

Beates utgangspunkt for samtalen var at hun gruet seg, og da også fryktet at veilederen ikke ville imøtekomme hennes løsningsforslag. Beates bekymringer ble avkrefret. Hun beskriver veilederen som en som støttet henne. Beate sier:

«Når en møter en slik som henne den saksbehandler jeg hadde da så er det med på å bygge opp den skjøre selvtilliten som må til for at en skal kunne opptre på en noenlunde grei måte».

Beate opplever at veilederen i samtalen støtter henne. Beate opplever at hun har kontroll, og mestrer det hun står i både da samtalen fant sted, men også i forhold til den videre prosessen som for henne fortsetter etter at veiledningssamtalen er avsluttet. Beate forteller:

«For da har jeg tenkt at nå gjenstår prosessen som jeg skal igjennom sammen med lege, Nav og arbeidsplassen frem til det har gått et år. Så blir det sent en søknad på et eller annet tidspunkt. Kanskje blir det slik som det var når jeg måtte kaste inn håndkleet første gangen at det er vanskelig med en gang, men når alt er bestemt, alt er på plass, så klarer en å skru av, tenke at nå er jeg her- og nå skal jeg videre».

Å komme frem til en beslutning selv om det er vanskelig gir Beate ro til å finne mening utover det å skulle stå i jobb. Beate forteller om tiden etter samtalen slik:

«Fra dialogmøte 2 og til i dag har det vært veldig mye greiere å være menneske. Ja, det må jeg si».

For Beate gjorde veiledningssamtalen og måten hun ble møtt på en forskjell. Hun beskriver det slik:

«Det var den trygge gode profesjonaliteten, også dette med at jeg følte at jeg ble trodd og forstått».

Petter forteller om at han opplever det som meningsfullt å ha deltatt på veiledningssamtalen.

Han sier:

«Jeg fikk jo prata med ledelsen og fikk så vidt snakket med folk i Nav. Jeg har så vidt vært her på kontoret og hentet andre papirer. Det var jo et steg for å si det sånn. Hadde jeg spørsmål så fikk jeg svar».

Petter opplever av å ha deltatt i møtet som at det skjer noe i forhold til at han er sykemeldt og prosessen med å komme tilbake i jobb:

»Det er viktig å ha noen muligheter. Det er fryktelig viktig at du har mål»

Det å ha deltatt på veiledningssamtalen var av betydning for han som person i forhold til å oppleve å ha et mål å strekke seg etter. Selv om veiledningssamtale «var et steg videre» for Petter gjorde den ingen forskjell:

«Det gjorde ikke det på grunn av situasjonen som har vært på jobben der vi har hatt en så åpen og allright dialog. Jeg vil tro at det i noen situasjoner kanskje har vært litt «besværlig» noen ganger før man treffes, så da ville man kanskje følt at det hadde blitt et annet utfall.»

Petter forteller om hvordan han opplever å være seg selv etter veiledningssamtalen. Petter forteller det slik:

«Jeg har vært i mye prat med Nav. Både i forbindelse med skyss og forskjellige ting. Nå har det gått 6 måneder og da er det dialogmøter hos Nav. Om det er situasjonen min så har jeg blitt en brikke i Nav systemet foreløpig»

Med begrepet brikke mener Petter: *«Et menneske som er med i systemet. Det er litt rart synes jeg. Så lenge jeg har jobb. Men det fungerer jo ikke»*

Siri opplevde veiledningssamtalen som meningsfull fordi hun fikk vite at Nav hadde muligheter til å hjelpe henne i prosessen med å komme tilbake i jobb. Hun fortalte:

«Jeg fikk vite at det også var åpent for at jeg skulle få mer hjelp. Jeg ble informert om tiltak som var ukjent for meg. Jeg hadde ikke bruk for det men det var nyttig å vite at det finnes andre muligheter».

Siri opplever at hun får hjelp i form av fysikalsk behandling og ved at arbeidsgiver har tilrettelagt for henne på arbeidsplassen. Siri opplevde at veiledningssamtalen gjorde en forskjell ved at hun sier:

«Når det gjelder oppfølgingen på jobb så går det etter planen. Men for meg som person synes jeg at det er en trygghet å vite at du kan få hjelp et sted. Når jeg ble syk så forventet jeg bare hjelp fra sykehuset og lege.»

Drøfting av opplevelsen av anerkjennelse

Veiledningsarbeidet innen Nav omhandler ikke bare det relasjonelle og dialogiske arbeidet med andre mennesker, men har også et økonomisk aspekt ved seg som angår brukernes liv i aller høyeste grad. På denne måten kan veiledningsarbeidet være preget av en viss «dobbelthet» i møte med brukeren. Brukeren skal i denne kontekst ikke bare oppleve å bli møtt som et «moralsk subjekt», men også som et «rettslig subjekt» i følge Honneths teori om behovet for anerkjennelse (Honneth, 2003, Høilund og Juul, 2005). Om vi tar utgangspunkt i Beates fortelling handler det om at hun gruer seg både for møtet med veilederen, men også i form av utfallet av samtalen (s.29). Sistnevnte omhandler det økonomiske aspektet. Beate opplevde møtet med veilederen som støttende i form av at hun opplevde seg både sett og hørt både som et moralsk, men også som et rettslig subjekt som i følge Honneth omhandler om rettigheter faktisk bidrar til en reel anerkjennelse av det enkelte menneskes rett og verdi (Honneth, 2003:15). I praksis betyr dette at Nav- loven skal bidra til at brukeren opplever en rettferdig fordeling av rettigheter og byrder (ibid). Beate opplevde at hennes meninger ble sett på som betydningsfulle i sammenheng med overgang til stønad når helsen hennes tilsier at hun ikke vil kunne klare å stå i arbeid som tidligere (s.43-4).

Det kan også være at de brukerne som kommer til veiledningssamtalen ikke har noen forventninger om støtte fra Nav, dette fordi de ikke vet hva Nav kan bidra med før de har deltatt i dialogmøtet på lik linje med Siri (s.30,45). Den rettslige anerkjennelsen (Honneth, 2003) i form av rettigheter som brukerne informeres om ut fra at de er sykemeldte kan forstås som et «symbolsk» tegn på sosial respekt. Honneth (2003) mener å beskrive at denne formen for anerkjennelse er en forutsetning for individets utvikling av selvrespekt (ibid:16) på samme måte som hans første anerkjennelse sfære kjærlighetsrelasjonen (ibid:15), er en forutsetning for personens selvrespekt. Det å inneha selvrespekt betyr at personen har en bevissthet om at de kan respektere seg selv fordi de fortjener å bli respektert av alle andre jf. brukermedvirkning. Selv om noen brukere ikke har behov for støtte i form av tiltak / virkemidler på det tidspunktet de deltar i møtet kan informasjonen om rettigheter som sykemeldte likevel bidra til en personlig trygghet og anerkjennelse av og for den det gjelder (s.45). Således vil den rettslige anerkjennelsen i følge Honneth (2003) uttrykke at enkeltmennesket skal respekteres som et formål i seg selv.

Anerkjennelsen i form av rettigheter sikrer individene de grunnleggende muligheter for å realisere sin autonomi (Honneth, 2003:16). Rettigheter forstått som sosial respekt innebærer en følelse av å ha kontroll og valgmuligheter når det kommer til å forvalte eget liv uavhengig av ytre påvirkninger. Petters fortellinger kan vitne om en motsatt opplevelse eksemplifisert i form av kontakten med Nav forut for samtalen der han opplever at hans meninger og behov ikke fører frem (s.30), dvs han opplever ikke at han anerkjennes som et rettslig subjekt (Honneth, 2003) Kan det være slik at han i veiledningssamtalen (s.33) opplever noe lignende tilknyttet anerkjennelse både som et morals og rettslig subjekt? Forstått slik kan det være vanskelig å forholde seg til veilederen når det virker som man er på helt forskjellig sted. Tar vi utgangspunkt i oppfølgingsregimet og dens faser (Ose et al., 2013) kan det nok fra brukernes side oppleves lite hensiktsmessig at samtalen først kommer 26 uker ut i forløpet når det kanskje for brukeren er viktigst å få hjelp til å komme tilbake i jobb snarest mulig. Således kan man lure på om oppfølgingsregimets faser undergraver intensjonen med veiledningssamtalen fordi samarbeidet mellom hovedaktørene og Nav kommer for sent i gang? Øverlid (2011) hevder at brukerne er mottakere av tjenester som Nav har definert omfanget av. Når vi i sosiale medier kan lese om brukernes erfaringer med Nav f. eks betegnet som et «dumskapens system» (Follet, 2013) forstår vi at brukerne har andre behov enn det som er definert. Om definisjonsmakten var hos brukerne hvordan ville de definert den hjelpen de har behov for, og på hvilken måte skulle denne bli gitt? Betegnelsen brukermidvirkninger er i tråd med Gullestad (2010) primært rettet mot selve det at det er den andre som skal høres- og er ikke opptatt av veilederens holdning. Tar vi med den bevissthet og holdning som Honneth (2003) viser til i møte med brukeren og veiledningssamtalen under dialogmøtene handler det om å sørge for at den rådende politikk og Nav som sosial institusjon og dens maktstrukturer ikke «fordreier», eller skaper barrierer som hindrer at veilederen mestrer å møte den andre som et Du.

Arbeid med andre mennesker bør understøtte menneskelig oppblomstring og bidra til en vellykket identitetsdannelse gjennom å bidra til at brukerne får en sjanse til å virkeliggjøre seg selv (Høilund & Juul, 2005). Når man forstår identitet som en sosial konstruksjon som skapes i spill mellom mennesker i sosiale relasjoner kan møtet mellom veileder og bruker i samtale få ringvirkninger både positivt og negativt for måten brukeren forstår seg selv og omverden på, også utover den dagen møtet fant sted. For noen brukere kan det oppleves slik Beate opplevde at det var «veldig mye greiere å være menneske» (s.44). Møtet med veilederen og utfallet av samtalen opplevde hun som oppbyggende på selvtilliten sin (s.43)

der hun billedlig «blomstret» opp. Siri følte at for henne personlig var det en trygghet etter at hun i samtalen også fikk informasjon om hvordan Nav kan hjelpe henne på vei tilbake i jobb da hun ikke hadde forventet hjelp fra andre enn legen sin (s.30,45). Til forskjell fra Beate og Siris erfaringer forteller Petter på den andre siden om at han at han sitter igjen med følelsen av å foreløpig å ha blitt en brikke i Nav systemet (s.45). Å ha blitt en brikke, eller her bruker, kan være knyttet til en identitetsforskyvning (Skau, 2013:47). Dette kan peke på en selvforståelse som kan komme av å ha en opplevelse av å være som en *brikke i et spill* (Nygård, 2007: 17) som han ikke har innflytelse over akkurat nå i form av at han ikke opplever at han kan bestemme selv. Opplevelsen av manglende innflytelse kan vekke følelsen av hjelpeløshet (Nygård, 2007: 30). Petter sier at han *foreløpig* er en brikke i et spill noe som kan være situasjonsbetinget, og ingen varig følelse eller opplevelse noe som i seg selv kan være tilstrekkelig til å svekke negative virkninger av livssituasjonen han er i på møtetidspunktet jf. en stressopplevelse (ibid). Det å oppleve sosial støtte vil kunne øke graden av mestring (Antonovsky, 2000:144) i forhold til de utfordringer brukerne opplever.

Vår sosiale identitet er for mange i stor grad knyttet opp mot arbeid (Svendsen, 2011). I dagens samfunn forventes det at du gjør noe, og det kan bli et problem med vår identitet dersom man ikke gjør noe. Det kan slik som Petter har utrykt det ved at han har tenkt veldig mye på fremtiden i tiden forut for møtet (s.33). Dette kan forklare noe av alvoret som brukere kan føle på, og forstår seg selv ut i fra i møte med veilederen i dialogmøtet. Selv om vi kan forstå at det gir livet mening å jobbe er da livet dog også meningsfylt uten lønnet arbeid (Berge & Falkum, 2013). Likevel er det å delta i arbeidslivet for de fleste en kilde til både anerkjennelse, felleskap ved å føle at man hører til, men det er også viktig i forhold til vår personlige identitet (Honneth, 2003 Høilund & Juul, 2005, Svendsen, 2011). Arbeid kan på denne måten være knyttet til eksistensielle aspekter ved livet fordi det gir mening (Svendsen, 2011). Dette leder til den tredje formen for anerkjennelse som i følge Honneth handler om å anse brukeren som et moralsk subjekt, som i praksis viser seg som sosial verdsettelse, og som i praksis skjer gjennom relasjonen til gruppen og samfunnet (Honneth, 2003) her symbolisert i forhold til Nav. Ut fra dette perspektivet kan det for brukerne handle om å bli anerkjent både som et rettslig og moralsk subjekt. Navs filosofi handler om å gi mennesker muligheter.

Det som de sykemeldte deltagerne fortalte meg om deres opplevelse av veiledningssamtalen viser hva som for brukere kan være betydningsfullt og meningsfullt i forhold til veiledningssamtalen og møte med veilederen, og som kan ha bidratt til om de opplevende å ha

fått den hjelpen og støtten de selv mener de har behov for. Et annet spørsmål som i den forbindelse dukker opp og som blir stående ubesvart i dette prosjektet er hvorvidt kjønn, og hvilken rolle man har (sykemeldt eller arbeidsgiver) vil være av betydning for opplevelsen av veiledningssamtalen. Veilederens rolle i dialogen er å være en «fødsels -hjelper» nettopp for disse gode løsningene som handler om mer en teknikk og metoder, men viser til hvorvidt veilederen klarer å utøve dette i praksis (handling) gjennom sam -talen og sam- været med den andre. Anerkjennelse kan derfor handle om den du er og måten du fremstår på i møte med den andre (Aubert, 2008:30), og som innen veiledningsformatet i Nav utspiller seg i skjæringspunktet mellom behov og ytelser.

Jeg har så langt kun presentert de sykemeldtes opplevelser av veiledningssamtale. I det følgende vil jeg bringe inn arbeidsgivernes fortellinger i form av utvalget utsagn i møte med de sykemeldtes fortellinger. Dette gjør jeg i den hensikt for å kunne belyse noen mulige likheter og forskjeller når det kommer til opplevelsen og erfaringen av veiledningssamtalen som både den sykemeldte ansatte og arbeidsgiveren tok del i sammen. Presentasjon som følger vil være kortfattet.

4.2 Arbeidsgivernes fortellinger

Presentasjon av arbeidsgiverne Trine, Hans og Frank sin fortelling om deres opplevelse av å ha deltatt i veiledningssamtalen i dialogmøte 2.

Beates arbeidsgiver *Trine* opplevde veiledningssamtalen som forutsigbar, og hun opplever at det var en veldig ro over samtalen. Utsagn som bekrefter dette er:

«Jeg opplever at det er rammer rundt samtalen, og dette rolige, veldig slik ro over det»

«Det var en del av rutinen, men samtidig et møte».

Hun forteller videre at det var et positivt møte fordi hun opplever at de fikk snakket om det som var verdifullt for Beate, noe som også var viktig for Trine da hun oppfatter det som:

«En respekt for den som er i fokus».

Trine forteller også når det kommer til legens tilstedeværelse at hun vet at veilederen kan når som helst ta kontakt med legen direkte, gjerne over telefon mens møtet pågår, og hun savnet derfor ikke legen i veiledningssamtalen. Dette henger sammen med at saken som hun sier selv var avklart på forhånd. Begge parter vektlegger opplevelsen av veilederen som positiv i forhold til veiledningssamtalen og dens utfall.

Petters arbeidsgiver **Hans** hadde forventet mer veiledning og råd fra Nav i forhold til den prosessen de var i akkurat da. Han opplevde at veilederen tok veldig godt imot dem, og var veldig godt forberedt ved at hun hadde satt seg godt inn i saken deres forteller han. Likevel forteller Hans at inntrykket han sitter igjen med etter møtet var at Nav ikke tok ansvar. Han forteller:

«Vi opplevde oss overlatt til oss selv»

Han uttaler at de ikke fikk snakket om det som var viktig for dem, og betegner samtalen slik:

«Det ble på en måte bare et intervju for å oppsummere status. Det ble veldig opp til den sykemeldte. Det burde vi kanskje vært flinkere til å få med i en plan. Hva som skal skje videre, og med en oppfølging».

Hans savnet legens tilstedeværelse i veiledningssamtalen. Det hadde i større grad gitt mening og vært nyttig å komme til veiledningssamtalen om legen var der ut fra deres behov. Hans savnet en konkret plan for videre fremdrift. Han sier:

«Det skal jo ikke bare være en prat».

Partenes opplevelse av samtalen samsvarer i form av at begge mer eller mindre satt igjen med en følelse av at de ikke hadde fått snakket om det som var viktig for dem. Fra deres side av bordet opplevde de ikke at veiledningssamtalen bidro til at de kom frem til en løsning, og en konkret plan for veien videre.

Siris arbeidsgiver **Frank** etterlyste legens tilstedeværelse i møtet på lik linje med Hans da han omtaler legen som « *en sentral aktør*» i forhold til den tilretteleggingen han utfører på arbeidsplassen. Frank kunne hatt behov for støtte og bekreftelse på at måten han tilrettelegger på henger sammen med sykemeldingsgraden og de helsemessige ressurser og/eller utfordringer som Siri har. Frank mener det er viktig å ha med legen som han begrunner slik:

«Legen er kanskje den som vet mest. Det er jo de som sitter på mest opplysninger både om systemene, kommunikasjonen, regelverk, pasient og diagnose».

«Legen er veldig klar på dette med produksjonspress, arbeidsoppgaver og stress i arbeidssituasjonen»

Frank hadde om han selv måtte beramme møtet ansett det som lite hensiktsmessig å avholde det på dette tidspunktet. Han tenker at det kunne vært mer hensiktsmessig nærmere slutten i dette tilfellet, og da gjerne som er form for «faglig coaching» ute på arbeidsplassen. Frank oppfattet også at dialogen var mellom den sykemeldte og Nav, noe han mener bekrefter at Nav har eierskap til dialogmøtet. Han mener at det er her fokuset bør ligge. Rolleavklaringen oppfatter han som avklarende og hensiktsmessig.

Partene i møtet hadde forskjellig opplevelse av veiledningssamtalen i form av at Siri på sin side opplevde i samtalen å få informasjon som resulterte i trygghet på et personlig plan, mens Frank på den andre side kom fordi Nav hadde innkalt han.

4.3 Opplevelsen av sosial støtte: «Det skal jo ikke bare være en prat »

Arbeidsgivernes fortellinger og perspektiv kan sette lys på en praktisk dimensjon knyttet til opplevelsen av veiledningssamtalen. Dette kan utgjøre en forskjell i forhold til opplevelsen av sosial støtte i betydning av om arbeidsgiverne opplever veiledningssamtalen som meningsfull og/eller nyttig? Poenget som teorien om sosial støtte (House, 1981) kan belyse i form av fire støttende handlinger er at i forhold til veiledningssamtalen er det ikke sikkert at det fra arbeidsgivers ståsted vil oppleves som at de får hjelp og støtte *kun* ved samtalen alene. Sistnevnte kan trenge en forklaring. Før partene kommer til dialogmøte 2 skjer oppfølgingen på arbeidsplassen. I forhold til relasjonen mellom arbeidstaker og arbeidsgiver er den av

betydning for hvorvidt partene faktisk er i dialog og klarer å samarbeide på arbeidsplassen (Solberg, 2010). Relasjonens betydning mellom veileder og arbeidsgiver kan legge premisser for den videre samtalen og samarbeidet på lik linje med den ansatt og arbeidsgiver. Når det gjelder relasjonen mellom veileder og bruker anslås den til å utgjøre 30 % av de faktorer som kan bidra til vekst og endring (Asay & Lambert, 1999:31). Selv om arbeidsgivere kan oppleve samtalen og relasjonen til veileder som «god og positiv » kan det være nærliggende å tenke seg at arbeidsgivere kan ha behov for noe *mer* enn bare å komme til Nav for en samtale.

I to av arbeidsgivernes fortellinger kommer det frem at de kan ha savnet sosial støtte i form av praktisk og/eller konkret hjelp i betydning av legens kompetanse i tilbakeføringsprosessen, og da som en integrert del av veiledningssamtalen. Når det gjelder ulike former for konkret hjelp forvalter Nav i sykefraværsoppfølgingsarbeidet ulike former for arbeidsrettede oppfølgingstiltak (nav.no, 2013) som i denne sammenheng kan vise til muligheter og løsninger som finnes i forbindelse med at Nan kan ha muligheter til å bidra helt konkret som et supplement til selve veiledningssamtalen. I forhold til fortellingen til Hans (s.50) kunne noen av virkemidler ha bidratt til økt opplevelse av å ha fått hjelp, eller var det legen som ville vært den avgjørende suksessfaktor i forhold til de utfordringer de stod oppe i der og da? Frank savnet også legens tilstedeværelse i veiledningssamtalen (s.51), men da på et annet tidspunkt i prosessen enn ved 26 uker. Når det dreier seg om arbeidsgivernes behov for bistand fra Nav kan dialogmøte 2 være en arena der de kan komme i kontakt med legen som fra deres ståsted er den som innehar den kompetansen de trenger i oppfølging av den sykemeldte ute på arbeidsplassen.

I følge The Theory of Optimal Matching (Cutrona, 1990) hevdes det at for at sosial støtte skal ha ønsket effekt må den være tilpasset den enkeltes behov. Sosial støtte i form av *Instrumentell støtte* viser til praktiske og konkrete handlinger som er til direkte hjelp for personene (House, 1981:24). Kan dette være den formen for støtte /hjelp som arbeidsgiver kan etterlyse i forbindelse med veiledningssamtalen? Knytter vi den instrumentelle formen for sosial støtte (ibid) opp mot Honneths *behov for anerkjennelse* (2003:15) i form av den rettslige anerkjennelsen av individet, ser vi at det i utstrakt betydning kan handle om hvorvidt arbeidsgiver opplever at byrdene og godene er rettferdig fordelt mellom dem, og Nav som samarbeidspartner. Rapporten til Ose (2013) kommer det frem at kvaliteten på relasjonen mellom arbeidsgiver og Nav vil også ha betydning for hvorvidt Nav oppleves som en reel samarbeidspartner (Ose mfl, 2013). I følge Honneth (2003) kan sistnevnte vise seg i praksis

som sosial verdsettelse (Honneth:16) som fører oss tilbake til opplevelsen av sosial støtte som en form for anerkjennelse av den andre, her arbeidsgiver. I det profesjonelle arbeidet med andre mennesker vil det å møte den andre som et DU (Buber, 1992) innebære en respekt og anerkjennelse av de behov som arbeidsgiver bringer med seg inn i samtalen. Når det kommer til forventninger arbeidsgiverne har til Nav som samarbeidspartner kan deres fortellinger gi uttrykk for et behov for å oppleve anerkjennelse i relasjon til veileder og Nav i form av konkret støtte og hjelp.

4.4 Partenes opplevelse av å ha fått hjelp som et mulig resultat av veiledningssamtalen?

Perspektivet om sosial støtte forstått som en dimensjon ved de sosiale relasjonene vi inngår i fremhever de mellommenneskelige prosesser som den sosial støtten går ut fra (House, Umberson & Landis, 1998). I veiledningssamtalen kan det å oppleve sosial støtte som en form for anerkjennelse bidra til å styrke brukerens mestringsevne når det kommer til å løse de utfordringer de står i (Antonovsky, 2000). Brukernes positive opplevelser i forhold til veiledningssamtalen kan innen denne forståelsen handle om å få den hjelp og støtten som de selv har definert at de trenger.

Beate opplever i samtale med veileder at hun ble møtt på følelsene sine noe som resulterte i at hun satt igjen med følelsen av å ha blitt både sett og hørt, og opplevde i tiden etter samtalen at det var blitt mye greiere å være menneske(s.44). Relatert til teorien om sosial støtte (House, 1981) kan dette samsvare med en opplevelse av *emosjonell støtte* i form av veilederens lyttende tilstedeværelse og forståelse, men også *instrumentell støtte*. Sistnevnte relaterer seg til den videre søkeprosessen i forbindelse med søknaden om varig ytelse som når innvilget kan utløse økonomisk støtte fra Nav. Dette kan i seg selv ses på som en form for *evaluerende støtte* i form av informasjon tilknyttet den videre søkeprosessen. Brukeren kan benytte den *informative støtten* til å evaluere og slik gjøre brukeren selvhjulpen i forhold til den videre prosessen. Beate opplever at hun fremover vil mestre de utfordringer som gjenstår relatert til at hun skal over på en varig ytelse (s.43). Når det gjelder Siri fortalte hun at i veiledningssamtalen fikk hun informasjon om hvilke praktiske tiltak Nav kan bidra med som et ledd i oppfølging av sykemeldte, og som resulterte i en personlig trygghet for henne på veien videre. Denne opplevelsen kan sammenfalle med både *informativ* og *evaluerende støtte*

(s.45) ved at hun nå etter å ha deltatt i dialogmøtet vet hvor hun skal henvende seg ved behov for hjelp videre fremover. Gjennom å ha fått relevant informasjon kan hun være bedre i stand til «å hjelpe seg selv» i etterkant. Petter på sin side opplevde at det var meningsfullt å delta i veiledningssamtalen relatert til at han fikk kommet i kontakt med Nav der han fikk svar på de spørsmål han hadde. I etterkant av veiledningssamtalen forteller at han foreløpig opplever seg som en brikke i Nav systemet. Petter opplevde å få støtte i form av *informativ* og *instrumentell støtte* i form av økonomisk bistand. Når det gjelder opplevelsen av støtte som en form for anerkjennelse kan det tenkes at Petter i relasjon til veilederen ville opplevd det som mer meningsfullt dersom han hadde opplevd at kriteriene for *emosjonell støtte* (å bli lyttet til) og (tatt for den han er) var oppfylte?

De sykemeldtes fortellinger viser til viktigheten av at veileder lytter til det de har på hjertet av tanker og meninger knyttet til prosessen med å komme tilbake til jobb, eller prosesser der brukerne av ulike helsemessige årsaker må tre ut av arbeidslivet. Møte med veilederen kan skape opplevelser for brukerne i form av sosial støtte og anerkjennelse. I sammenheng med det som kommer frem gjennom deltageres fortellinger kan det se ut som at den sykemeldte ansatte og arbeidsgiver har forskjellig opplevelse av hva som skaper opplevelsen av sosial støtte. Det kan være at i forhold til brukernes fortellinger og det om har kommet frem se ut som at arbeidsgiver på 26 ukers tidspunktet vektlegger behovet for *instrumentell støtte* i form av legens tilstedeværelse, mens de sykemeldte vil kunne ha et større behov for *emosjonell støtte* som et utgangspunkt for anerkjennelse som kan legge premissene for den videre veiledningssamtalen. Det å få *informativ støtte* ser også ut som å ha en positiv effekt i form av at brukeren blir bedre i stand til å evaluere og/eller hjelpe seg selv. Å oppleve sosial støtte slik House (1981) dimensjoner kan belyse kan være det som for brukerne er med på å bidra til å skape mening, og som derfor kan innvirke på om brukerne opplever at det helhetlige sett var nyttig å delta i veiledningssamtalen.

Avslutningsvis vil det likevel være slik at ethvert menneske i og for seg er ansvarlig for eget liv, de valg de tar og deres handlinger (Skau, 2013:44). Det kan likevel være slik at det vil komme situasjoner i livet som gjør at man har behov for hjelp til å komme videre, og da kan oppgaven til veilederen handle om å gi nødvendig sosial støtte og anerkjennelse, men også praktisk hjelp på veien. Veiledningssamtalen og møte med brukeren kan forstås som et menneskearbeid som utspiller seg gjennom en samtale og et samvær preget av anerkjennelse

og sosial støtte som direkte kan overføres til brukeren som en mulighet, et potensial, til å ta tak i egne behov og virkeliggjøre egne mål.

Jeg har i dette kapitlet gjennom å ha benyttet IPA som analyseredskap gjennom funn og drøfting belyst hvordan et lite utvalg av deltagere opplevde veiledningssamtalen med utgangspunkt i deres fortellinger. Fortellingene er sosialt konstruert i den forstand at de er skapt i relasjon til andre. I det at jeg som forsker lytter til deltagerens fortellinger gjør det meg til en med-skaper da den andres opplevelse av meg og intervjusituasjonen får betydning for hvordan fortellinger blir. Fortellingene kan heller ikke anses som noen form for vitenskapelig sannhet (Bruner:228), men må forstås som deltagerens subjektive oppfatninger og tolkninger av nevnte sannheten og/eller virkelighet.

5. Avslutning

Dette studiet har gjennom en fenomenologisk tilnærming tatt utgangspunkt i deltageres egne fortellinger knyttet til deres opplevelse av å ha deltatt i dialogmøte 2 ved Nav lokal.

Brukernes erfaringskunnskap om møtet med Nav og veiledningssamtalen er noe vi kan lære av når det kommer til å utvikle konstruktive samtaler og virksomme relasjoner.

Gjennom å ha satt søkelyset på hvordan veiledningssamtalen *kan* oppleves fra deltageres ståsted har jeg forsøkt å bidra med ny forståelse og kunnskap som muligens kan sette i gang noen refleksjoner om hva som vil være «god» veiledning innen dette veiledningsformatet. I denne studien kommer veileders lyttende tilstedeværelse frem som en viktig faktor som kan fremme deltageres opplevelse av å bli møtt og tatt på alvor forstått som en handling som kan fremme opplevelsen av anerkjennelse, men også opplevelsen av sosial støtte i form av at brukerne har opplevd at de fikk hjelp.

Som veileder å skulle forholde seg til brukeren på en Jeg-Du måte kan åpne opp for gode og utviklingsfremmende og mestringstro relasjoner fordi brukeren føler seg sett og forstått som en særegen og unik person. Sagt på en annen måte har det å forstå den andre sin etiske forankring i Jeg- Du relasjonen. Å møte brukeren handler derfor om å utøve relasjonskompetanse i praksis. Det handler om å kunne skape et dialogisk rom der veileder og bruker sammen kan utvikle ny forståelse og mening gjennom å lytte til, og snakke sammen om den historien som brukeren bringer med seg inn i veiledningsrommet.

Når det gjelder opplevelsen av sosial støtte i betydning av og som en anerkjennende form for støtte kan dette muligens si noe mer konkret om hva som *kan* øke deltageres mestringsevne, og som kan føre til at de oppnår de resultater de ønsker seg når det gjelder å komme tilbake i jobb som en effekt av å ha deltatt på veiledningssamtalen. I forbindelse med videre forskning ville det vært spennende å kunne fordype seg mer i dette emnet om hva som skal til for å skape kvalitative gode møter sett fra brukernes ståsted, men samtidig være i tråd med Nav sine regler. Hvordan ville veiledningssamtalen vært uformet i forhold til rammer og innhold om brukerne selv kunne være med å bestemme?

Litteraturliste

- Andersen, T. (1992). Mellommenneskelige forhold, språk og for- forståelse. *Fokus på familien*, 20 (1), 33-43.
- Andersen, T. (1999). Et samarbeid av noen kalt veiledning. I H. M Rønnestad & S. Reichelt (Red.), *Psykoterapiveiledning* (s. 150-162). Oslo: Tano Aschenhoug.
- Andersen, T. (2002). Et samarbeid av noen kalt psykoterapi. Uttrykksfulle bånd og meningsfulle uttrykk. I H. M Rønnestad & A. Lippe (Red.), *Det kliniske intervjuet* (s.314-331). Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Andersen, T.H. (2008). Vegskiftet. Det kvalitative forskningsintervjuet som ideal for den profesjonelle samtalen, *Nordisk sosial arbeid*; 28(1), 15-27.
- Anderson, R., & Cissna, K.N. (1997). *The Martin Buber- Carl Rogers dialogue. A new transcript with commentary*. Albany: State University of New York Press.
- Andreassen, J. (13.01.09). *Sykemeldtes vurdering av dialogmøtet*. Hentet den 30.10.13 fra <https://www.nav.no>.
- Antonovsky, A. (2000). *Helbredelsens mysterium. At tåle stress og forblive rask*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Asay, T.P., & Lambert, M.J. (1999). The empirical Case for the Common Factors in Therapy; Quantitative Findings. I M.A. Hubble., B.L. Duncan., & S.D Miller (Red.), *The heart and soul of change; What works in therapy* (s. 23-55). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Aubert, A.M. (2008). *Utvikling av relasjonskompetanse. Nøkler til forståelse og rom for læring*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Berge, C. (2012). *Internasjonal sammenligning av sykefravær. Økonomiske analyser 2/2012*. Hentet den 09.09.13 fra <http://www.ssb.no>.
- Berge, F. , & Falkum, E. (2013). Arbeids, anerkjennelse og identitet. (Kapittel 4). *I Se muligheter; arbeidsliv og psykisk helse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Berger, P., & Luckmann, T. (2000). *Den samfunnsskapte virkelighet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Bruner, J. (1998). *Uddannelseskulturen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bruner, J. (2002). *Making stories. Law, Literature, Life*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Bruner, J. (1999). *Mening i handling*. Århus: Forlaget Klim.
- Buber, M. (1992). *JEG OG DU*. Halden: Cappelens Forlag AS.
- Crafoord, C. (1996). *Mennesket er en fortælling: Tanker om kunsten at samtale*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Cutrona, E. C. (1990). Stress and social support. In search of optimal matching. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9 (1),3-14.

- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode: En kvalitativ tilnærming* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Davies, T. T. (2010). *Dialogmøtet- en samtale med eller uten dialog? En kvalitativ studie av sykemeldtes opplevelse av dialogmøtet etter 6 måneders sykemelding*. Masteroppgave, Universitetet i Bergen, Bergen.
- Duckert, M. (2012). Virksom og trygg veiledning. Hvordan veileders arbeidsmåte påvirker terapeutens læringsutbytte og selvfølelse. I A. K. Ulvestad & F. U. Kärki (Red.), *Flerstemt veiledning* (s.105-124). Oslo: Gyldendal Norske Forlag.
- Eide, S. B., Grelland, H.E., Kristiansen, A., Sævareid, H.I., & Aasland, D.I. (2003). *Fordi vi er mennesker. En bok om samarbeidets etikk*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Eide, S. B., Grelland, H.E., Kristiansen, A., Sævareid, H.I., & Aasland, D.I. (2008). *Til den andres beste. En bok om veiledningens etikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Fugelli, P. (2001). Tillitt. *Tidsskrift for den norske legeforening*, 121(30), 3621-4.
- Fog, J. (2004). *Det kvalitative forskningsinterview. Med samtalen som utgangspunkt* (2.rev.utg.). København: Akademisk Forlag.
- Follet, H. (2013). *Dumskapens system*. Hentet den 30.10.13 fra <http://www.nrk.no/ytring/dumskapens-system-1.10998630>.
- Gergen, K. J., & Gergen, M. (2005). *Social konstruktion ind i samtalen*. Århus: Dansk Psykologisk Forlag.
- Gjems, L. (2012). Kontekstuell veiledning. Snakke sammen, tenke sammen, lære sammen. I A. K. Ulvestad & F. U. Kärki (Red.), *Flerstemt veiledning* (s.125-139). Oslo: Gyldendal Norske Forlag.
- Gordon, M.(2011). Listening as embracing the other: Martin Bubers Philosophy Of Dialogue, *Educational Theory*, 61(2), 207-219.
- Gullestad, S. E.(2010). Brukermedvirkning er ikke løsningen. *Tidsskriftet for norsk psykologforening*, 47, 574-549.
- Helsedirektoratet. (07.12.11). *Brukermedvirkning*. Hentet den 04.10.13 fra <http://helsedirektoratet.no>.
- Holm, U. (2005). *Empati. Å forstå menneskers følelser*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Honneth, A. (2003). *Behovet for anerkendelse. En tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag.
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*. USA: Addison- Wesley Publishing Company, Inc.
- House, J.S., Umberson, D., & Landis, K.R. (1988). Structures and Processes of Social Support, *Ann. Rev. Sociol*, 14, 293-318.
- Horsdal, M. (2012). *Telling lives: Exploring dimensions of narratives*. London: Routledge.

- Høilund, P., & Juul, S. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i social arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ivey, A. E., D'Andrea, M., Ivey, M. B., & Simek-Morgan, L. (2009). *Theories of Counseling and Psychotherapy: A multicultural Perspective* (6 utg.). Boston, Mass.: Pearson.
- Johansson, A. (2005). *Narrativ teori och metod. Med livsberättelsen i fokus*. Lund: Studentlitteratur.
- Jovchelovitch, S., & Bauer, M.W. (2000). Narrative Interviewing. I M.W. Bauer & G. Gaskell (Red.), *Qualitative Researching with text, image and sound. A Practical Handbook* (s.56-74). London: Sage Publications.
- Kvale, S. (2006). Dominance Through Interviews and Dialogues. *Qualitative Inquiry*, 12 (3), 480-500. doi: 10.1177/ 1077800406286235.
- Kvale, S., & Brinkmann, S.(2010). *Det kvalitative forskningsintervju* (2.utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvalsund, R. (2006). *Oppmerksomhet og påvirkning i hjelperelasjoner. Viktige ferdigheter for coacher, rådgivere, veiledere og terapeuter*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag
- Kvarv, S. (2010). *Vitenskapsteori- tradisjoner, posisjoner og diskusjoner*. Oslo: Novus Forlag.
- Kärki, F. U. (2012). Fra innsiden av veiledningsrommet. En erfaringsbasert vignett. I A. K. Ulvestad & F. U. Kärki (Red.), *Flerstemt veiledning* (s.71-81). Oslo: Gyldendal Norske Forlag.
- Lien, T. (2006). *Veiledningens hemmelighet. Læring og relasjoner* (s.12-17). Bergen: Fagbokforlaget.
- Lundby, G. (1998). *Historier og terapi. Om narrativer, konstruksjonisme og nyskriving av historier*. Oslo: Tano Aschenhoug.
- Mauthner, N., & Douchet, A. (1998). Reflections on a Voice- centered Relational Method. Analysis Maternal and Domestic Voices. I J, Ribbens & R, Edwards (Red.), *Feminist Dilemmas in Qualitative Research. Public Knowledge and Private Lives* (s.119-146). Sage Publications.
- Mattson, M., & Hall, J.G. (2011). Social Support. Linking Health Communication with Social Support. I: *Health as Communication*. (s.181-218). USA: Kendall Hunt Publishing Company.
- Myhra, A. B. (2012). *Fra bruker til samarbeidspartner*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Møller, L. (2012). *Anerkjennelse i praksis. Om utviklingsstøttene relasjoner* (s.15-34). Oslo: Kommuneforlaget AS.
- Nav.no. (2013). *Virkemidler for et mer inkluderende arbeidsliv*. Hentet den 29.11.13 fra <https://www.nav.no>
- Nav- loven. *Lov av 16.juni 2006 nr. 20 om lov om arbeids- og velferdsforvaltningen*. Hentet dem 13.10.13 fra <http://www.lovdatab.no>

- Nissen, M. A., Pringles, K., & Uggerhøj, L. (Red). (2007). *Magt og forandring i sosialt arbeid*. København: Akademisk Forlag.
- Nygård, R. (2007). *Aktør eller brikke. Søkelyset på menneskets selvforståelse*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.
- De nasjonale forskningsetiske komiteer. [NESH.] (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet den 30.10.13 fra <http://www.etikkom.no>.
- Ose, O. S., Dyrstad, K., Brattlid, I., Slettbakk, R., Jensborg, H., Mandal, R.,... Pettersen, I. (2013). *Oppfølging av sykemeldte- fungerer dagens regime? Oppfølgingsplaner, dialogmøter, rapporteringer, kontroller og sanksjoner*. (SINTEF rapport a24397) Trondheim: SINTEF.
- Pennebaker, J. W. (2001). Telling stories: The health Benefits of Narrative. *Litteratur of Medicine*, 19, (1), 3-18.
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative knowing and the human sciences*. Albany: State University of New York Press.
- Prop. 89 L. (2010–2011). *Endringer i arbeidsmiljøloven og folketrygdloven mv. (raskere oppfølging og sanksjonering av brudd på regelverket ved arbeidstakers sykdom)*. Hentet den 13.10.13 fra <http://www.regjeringen.no>.
- Sarbin, T. R. (1986). Narrative Psychology: The Storied nature of human conduct (s.3-21). New York: Preager.
- Skau, G.M. (2013). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4.utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Skjervheim, H. (1996). *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Oslo: Aschenhoug
- Smith, J.A., & Osborn, M. (2008). Interpretativ Phenomenological Analysis. I J.A. Smith (Red.), *Qualitative Psychology A practical guide to research methods* (2.utg., s. 53-80). London: Sage Publications.
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis. Theory, Method and Research*. London: Sage Publications Ltd.
- Solberg, A.(2010). *Relasjonen mellom leder og sykmeldt. En grunnet teori*. Masteroppgave, NTNU, Trondheim.
- Stang, I. (1998). *Makt og bemyndigelse- om å ta pasient- og brukervedvirkning på alvor*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Svendsen, L.F.H. (2011). *Arbeidets filosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tveiten, S. (2008). *Veiledning mer enn ord*. (3.utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

- Ulvestad, A. K. (2012). Den umulige profesjonen. I A. K. Ulvestad & F. U. Kärki (Red.), *Flerstemt veiledning* (s.25-42). Oslo: Gyldendal Norske Forlag.
- Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur. En innføring i kvalitativ orientert samfunnsforskning*. Flekkefjord: Seek AS.
- Wengraf, T.(2001). *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narrative and Semi-Structured Method*. London: Sage Publications.
- Wenneberg, S. B. (2000). *Sosialkonstruktivisme. Positioner, problemer og perspektiver*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- White, M. (2006). *Narrativ praksis*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Wilberg, P. (2004). *The Therapist as Listener: A missing Dimension Of Psychotherapy Training*. England: New Gnosis Publications.
- Williams, P., Barclay, L, & Schmied, V. (2004). Defining Social Support in Context: A necessary Step in Improving Research, Intervention, and Practice. *Qualitative Health Research, 14*, 941-960. doi:10.1177/1049732304266997.
- Øverlid, B. (2011). Debatt. På sporet av det tapte felleskap, *Nytt Nordisk Tidsskrift; 04*, 415-421.

Vedlegg 1.

INTERVJUGUIDE: NARRATIVT INTERVJU (NI).

Forberedelse til intervjuet

Vi går sammen igjennom informasjonsskrivet, anonymisering, samtykkeerklæringen og mulighet til å trekke seg når som helst. Er du informert om dette? Er det fremdeles noe du lurer på knyttet til dette? Er det noe du ønsker å vite om meg? Jeg kan fortelle at jeg i 2.5 år har arbeidet som veileder i dialogmøte 2 her ved NAV Lokal. Jeg har tidligere arbeidet i helsevesenet.

Du er også informert om at intervjuet ikke vil ha noe som helst slags innvirkning på saksforhold du har i NAV hverken det du har nå eller fremtidige? Er det fremdeles noe du lurer på i den forbindelse?

Har du andre spørsmål knyttet til at du deltar i intervjuet som jeg ikke har informert eller noe du forventer jeg skulle spurt deg om?

Innledning til intervjuet

Forklare gangen i det Narrative Intervjuet. Dette er en litt annerledes intervjuform der du får den tid du trenger til at du med egne ord kan fortelle din historie om din opplevelse av dialogmøtet og veiledningssamtalen fra den gang det fant sted frem til i dag.

(MERK: det er IKKE snakk om sykdom (diagnoser), men derimot din opplevelse av veiledningssamtalen)

Pauser i fortellingen er helt naturlig og noe som er ønsket at du tar deg tid til både ettertanke og refleksjon. I en fortelling er det også naturlig at man hopper litt frem og tilbake i tid, og kanskje man kommer på nye ting mens du forteller nå i dag som du ikke har tenkt på før, eller kanskje ikke. Begge deler er helt ok. Du forteller i eget tempo og forteller om akkurat det du ønsker ut fra intervju spørsmålet som jeg snart vil stille deg, eller ønsker du å få vite det nå å ha det litt bakhodet en stund til? Jeg vil gjenta det om litt etter vi har hatt en liten pause om ikke så lenge. Jeg vil også fortelle deg at det finnes ingen «riktig» måte å fortelle på, og jeg har heller ingen formening om hva som er den riktige måten. Jeg er klar over at det kanskje også er en uvant situasjon for deg å være i, og muligens et litt vanskelig tema å skulle fortelle om. Jeg er derimot interessert i å høre din fortelling om opplevelsen din akkurat slik du forteller den her sammen med meg i dag. Det beste er om du kan fortelle mest mulig om tema.

Høres dette greit ut? Om du ønsker det kan jeg legge frem for deg spørsmålet slik at om du skulle trenge har det tilgjengelig?

Hensikten med intervjuet er å få ta del i din opplevelse av dialogmøtet og veiledningssamtalen med ønske om å få økt kunnskap slik at vi kan fortsette å forbedre kvaliteten på veiledningen og innholdet i dialogmøte 2.

Ut fra innledningen og forklaringen av denne intervjuformen har du fremdeles noe du ønsker å spørre meg om? I forhold til invitasjonen til dette intervjuet har du noen forventninger om hva jeg skal spørre deg om?

HOVEDSPØRSMÅL

”Vil du fortelle meg om din opplevelse av veiledningssamtalen (i dialogmøte 2) fra den dag det fant sted, og frem til i dag?»

Oppfølgingsspørsmål fase 3.

1. Opplevde du det som meningsfullt å delta på veiledningssamtalen?
2. Opplevde du at veiledningssamtalen gjorde noen forskjell?
3. Kan du fortelle meg om dine tanker knyttet til at veiledningssamtalen er pålagt?
4. Hadde du kommet om møtet var frivillig?

Vedlegg 2.

Eksempel på transkribering av intervju ved bruk av IPA som metode

Initial list	Original Transcript	Cluster if themes
<p>Veilederen= en dame fra NAV</p> <p>Overrasket over at NAV ikke vet alt som har skjedd henne på sykehuset</p> <p>Fikk fortelle om ulykken sin og oppfølgingen</p> <p>Fortalt om arbeidsmiljøet</p> <p>STOPP I FORTELLINGEN, HUN BEGYNNER PÅ NYTT LIKSOM.</p> <p>PÅ MØTETIPUNKTET hadde hun startet å arbeide for</p>	<p>Opptak 31 minutter.</p> <p><i>Vil du fortelle om din opplevelse av dialogmøtet i forhold til veiledningssamtalen fra den gang det fant sted, og frem til der du er i dag?</i></p> <p>I: jeg skal fortelle som jeg husker. Jeg gjør ikke forskjell mellom de to. I: Vi hadde med en dame fra NAV sammen med min sjef. Og der ble jeg spurt om hva som har skjedd med meg, diagnose, min status, og hva som skal skje i fremtiden. Da har jeg fortalt litt. Jeg var litt overrasket over at det var ikke veldig klart for nav hva som har skjedd med meg. For jeg trodde at dere hadde tilgang til papirene fra sykehuset. Det trodde jeg. Kanskje også at dere (NAV) for en sånn status i min sykemeldingspapirer som dere får. Egentlig har jeg ikke lest gjennom sykemeldingspapirene, var mer opptatt av å levere dem enn å lese igjennom. Så jeg trodde at dere var ajour alt som skjedd med meg. Så jeg fikk fortelle om ulykken min, også tiden etter operasjonen, og hvor langt jeg har kommet meg fysioterapi og hvordan det er å begynne på jobb og sånn. (02:02) Også har jeg fortalt om hvordan det er arbeidsmiljøet for meg. For min del er det veldig fint fordi jeg får fri å gå når jeg vil på jobb, også fint å jobbe med det jeg vil, men jeg opplever ikke.</p> <p>Da jeg kom. Nå kan jeg hoppe litt. (H: Bare gjør det)Da jeg kom på</p>	<p>HVOR finner jeg igjen starten på det hun slutter på her i historien hennes?</p> <p>A ikke være helt seg selv</p>

<p>(TILUTT, FORUTSIGBART; INFORMASJON)</p> <p>JEG FORVENTET DETTE ETTER Å HA LEST INNKALLELSBREVET I FORKANT AV MØTET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Det var ikke noe nytt. - Dialogmøtet var det hun trodde det skulle være - Ikke noe skremmende <p>HENNES OPPLIVELSE OG ERFARING ETTER Å HA VÆRT I DIALOGMØTET MHT VEILEDNINGSSAMTALEN</p> <p>SIRIS FØLELSE AV ÅPENHET OG AT SAMTALEN VAR FIN</p> <p>Det var veldig åpent og veldig fint å snakke (TILUTT)</p> <p>Kunne snakke åpent om alt.</p> <p>SIRI FIKK INFORMASJON OM HVILKE TILTAK SOM NAV KAN BISTÅ MED</p> <p>GOD KOMMUNIKASJON</p> <p>RELASJONEN TIL VEILEDEREN</p> <p>TILUTT-følte ikke at veilederen var rigid (ikke ville ta hennes perspektiv eller lytte til henne, en autoritær, ovenfra og ned person?) eller dømme henne (noe hun skulle stå til rette for?)</p> <p>Avhengig – uavhengighetsforholdet (MAKTASPEKTET)</p> <p>Forteller Siri noe om relasjonene betydning for samtalen?</p> <p>HENNES FORVENTNINGER I FORKANT</p> <p>At det var et kontrollmøte, overvåkingsmøte?</p> <p>Tenkte at det skulle være et veldig kort møte (bare sjekke opplysningene at de stemte?)for hva skulle de snakke om?</p> <p>Hun forventet ikke at det skulle være en samtale, mer en rapportering</p> <p>Hun forventet ikke at hun skulle få tilbud om hjelp</p>	<p>H: f.eks.?</p> <p>I: det var et veldig åpent møte. Hun fortalte meg akkurat som deg i begynnelsen hva dette gjelder, og hvorfor jeg ble innkalt og alt sammen. Jeg forventet på en måte dette. Når jeg fikk innkallelsen. Det var dette jeg trodde det skulle være. Det var ikke noe nytt. Ikke noe skremmende. Det var åpent og veldig fint å snakke. Kunne snakke åpent om alt. Vet ikke hva mer jeg kan si? Jeg fikk informasjon om hvilke tiltak jeg kunne ha brukt eller, men det var ikke aktuelt for meg.</p> <p>H: (tenker, ser i notatene mine: 06:38) du sier noe om at det var en god kommunikasjon?</p> <p>I: det var det</p> <p>H: hva legger du i en god kommunikasjon?</p> <p>I: at jeg så den personen som jeg snakket med som en veldig åpen, rolig, snill som jeg kunne åpne meg, og snakke om alt. Det var ikke noe begrensinger.</p> <p>H: nei?</p> <p>I: jeg følte at kommunikasjonen var åpen. Så jeg følte ikke sånn veldig seriøs og regid persons om skulle dømme meg eller. Det var det ikke i det hele tatt.</p> <p>H: det er fint. Opplevde du at det å være her og det å ha den samtalen var det meningsfullt for deg?</p> <p>I: Ja og nei.</p> <p>H: vil du fortelle litt om det?</p> <p>I: Det har å gjøre med forventninger. Fordi jeg trodde at NAV skjønner min situasjon 100 %..og jeg trodde at. Det var meest en sånn kontrollmøte for å se om det dere vet om meg er riktig. (08:24) Også kom jeg meg hit at det er ikke noe nytt. Også tenkte jeg at det skulle være en veldig kort møte fordi jeg ser ikke hva mer vi kan snakke om. Men så fikk jeg vite at dette var åpent også for at jeg skulle få mere hjelp. Kanskje</p>	<p>ET LIKEVERDIG MØTE? (er åpenhet for henne egentlig samtalen? At de snakker sammen, ikke bare rapporterer?)</p> <p>(hennes erfaring med noe annet, lengre uti intervjuet)</p> <p>FIKK INFORMASJON OM HVORDAN OG MED HVA NAV KAN HJELPE (STØTTE)</p> <p>RELASJONENS BETYDNING FOR SAMTALEN?</p> <p>ÅPEN</p> <p>TILUTT</p> <p>LIKEVERD, Frihet?</p> <p>HAR SIRI ENDRET OPPFATTNING ETTER Å HA DELTATT I DIALOGMØTET?</p> <p>SIRI hadde forventet at hun skulle avgi rapport, istedenfor opplever hun å treffe en veileder som e interessert og ønsker å snakke med henne om hvilke muligheter NAV har for å hjelpe henne i tilbakeføringsprosessen.</p> <p>POSITIV UTFALL AV DIALOGMØTET</p> <p>Møtets innhold</p> <p>MOTSIGELSE ? – se det hun starter med!</p>
--	--	--

<p>SOSIAL STØTTE (nettverk) VITE HVOR MAN SKAL HENVENDE SEG OM MAN TRENGER HJELP TRYGGHET FORUTSIGBARHET</p> <p>DELTADELSE i møtet endrer ikke på selve situasjonen på jobben for den går sin gang, men for hennes som person et det en trygghet å vite at hun kan få hjelp og hvor hun skal henvende seg.</p> <p>SIRI FORVENTET Bare hjelp fra sykehus og lege. Ikke fra andre steder. Oversatt forventet jo ikke NAV ville være noen som hjalp henne, men kontrollerer hva hun gjør...</p> <p>DET MOTSATTE AV HJELP ER VEL MAKT?</p> <p>OM MØTET VAR FRIVILLIG ville hun ikke ha kommet. Hvorfor skulle hun det når NAV vet alt om henne?</p>	<p>H: for deg. Det kan være tanker på jobb. Du sa noe om at selv om NAV hadde bistand så kunne hjelp, så var det godt å vite det selv om du ikke kunne bruke det</p> <p>I: ja. Ikke kunne bruke nå men kanskje. Det jeg tenkte var at om det skjer igjen så vet jeg at jeg kan henvende meg. Det var det som var positivt. Men ikke akkurat for min situasjon nå. Men det er fint å vite.</p> <p>H: jeg kan prøve å spørre på en annen måte. Hva om du ikke kom hit? Hva om du ikke hadde vært på dette møtet? Hadde det vært det samme for deg?</p> <p>I: (tenker) Hva skal jeg si. For min evalsjn (evaluering) akkurat nå med det som har skjedd med meg- ja. For det skulle gå videre på samme måte. Men for meg som person synes jeg at det er. Det er en trygghet å vite at du kan få hjelp et sted. Fordi når dette skjedde med meg så forventet jeg bare hjelp fra sykehuset og lege. Ikke fra andre steder.</p> <p>H: nei? Har du da blitt positivt overrasket da?</p> <p>I: ja</p> <p>H: (12:45) Jeg lurte på om du i møtet tenkte noe over om noen spørsmål du ble stilt som gjorde at du kanskje tenkte litt på det som ble spurt om, eller at du fikk noe nye tanker</p> <p>I: nei. Det var unntatt dette med tillak så var det som jeg forventet. Bare overrasket over at dere var så lite kjent med min sak som sykdomshistorie. Det var bare det.</p> <p>H: ok. Det som er mitt siste spørsmål, nest siste spørsmål er . Dialogmøtet er jo NAV som kaller inn til dette dialogmøtet 2. og det er jo lovpålagt og pliktig for alle parter å komme. Så tenker jeg hvis dette møtet ikke hadde vært pliktig, men frivillig å komme hit. Tror du at du ville kommet da?</p> <p>I: nei!</p> <p>H: nei</p>	<p>Hennes forståelse og kunnskap er endret og det skaper trygghet? Tenker på hva NAV egentlig ER som de andre også er usikker på før de kommer til samtalen?</p> <p>TRYGGHET for henne som menneske selv om det ikke endret situasjonen på jobben. Dialogmøtet som fikk et positivt utfall endret på hennes følelse av trygghet ved at hun vet hvor hun skal kunne be om hjelp, henvende seg- slik at hun selv har ressurser og kunnskap for å kunne mestre de utfordringer hun kan stå i ved en senere anledning?</p> <p>KUNNSKAP = MESTRING</p> <p>HENNES FORFORSTÅELSE ELLER MANGLENDE</p>
--	---	---

<p>SIRI synes at dette møtet var best pga måten å snakke på...</p> <p>..jf. et autoritært møte (kontrollmøte)</p>	<p>I</p>	<p>Dialog Vs Direktiv</p>
---	----------	---------------------------

Det jeg sitter igjen med etter å ha lest intervjuet med Siri er hennes opplevelse av at møtet ble bra for henne som person, gav henne trygghet, og hun viser at hun har god selvinnsikt i hvordan mennesker som sammen er avhengige eller står i et gjensidig forhold til hverandre. HUN er også ansvarlig for hvordan samtalen forløper seg og om det blir en god opplevelse. (Beate viser også noe av det) Likt med de andre hadde hun også en del TROR OM NAV FØR man gar vært der tanker og hva dialogmøtet er, og kan bety for dem også mht utfall av samtalen. En dypere forståelse av hennes opplevelse av det som et kontrollmøte viser seg i fortellingen hun forteller om hennes hjemland.

Vedlegg 3.

IPA analyse, eksempel på overordnet temaer for arbeidsgiverne

Trine

Setter meg ned. Kjenner rommet. For meg har dette blitt et trygt sted

Tenkte at det var andre møter enn dette som det kunne vært mer spenning i

At det er noen avgjørelser som skal tas

Det var en del av rutinen, men samtidig et møte

At dere er lyttende

At dette rolige, veldig slik ro over det

Respekt for den som er i fokus

Å få lov til det er viktig hos dere

Hans

Vi var ventet og veldig godt mottatt

Håpet på mer råd og veiledning videre i prosessen

Det skal jo ikke bare være en prat

Det ble bare et intervju

Overlatt til oss selv

Frank

Avslappet klima og senkede skuldre

Den sykemeldte og NAV som førte dialogen

Vanskelig for den sykemeldte å si ting til arbeidsgiver

Legen som sentral aktør

Vedlegg 4.

Informasjonsskriv

Forespørsel om å delta i intervju i forbindelse med en masteroppgave

Jeg er masterstudent i Rådgivning ved NTNU, *Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet* i Trondheim i og holder nå på med den avsluttende masteroppgaven. Temaet for oppgaven er veiledning og målarbeid ved oppfølging av sykemeldt i NAV. Som et ledd i oppfølging av sykemeldte avholdes det dialogmøte 4 – 6 måneder ut i sykemeldingsperioden. **Hensikten er å undersøke deltagerens opplevelse av veiledningssamtalen i dialogmøtet.**

For å finne ut av dette ønske jeg å intervju 6-8 personer. I samtalen inviteres du til **å fortelle din historie om dagen da dialogmøtet fant sted og frem til der du er i dag.** Målet med intervjuet er å få kjennskap til *din erfaring og din fortelling*. Jeg vil bruke diktafon og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent en time, og vi blir sammen enige om tid og sted.

Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli slettet umiddelbart. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av 2013.

Deltagelse i prosjektet vil ikke påvirke din sak / forhold til NAV hverken nåværende eller fremtidige.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe meg på 41 23 64 72, eller sende en e-post til hbepost@gmail.com.

Min veileder er Oscar Amundsen ved institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap ved NTNU (Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet) på tlf 73 59 28 79.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

Med vennlig hilsen
Heidi Bugge
Sigrid Undsetsvei 52 B
2624 Lillehammer

Det ville være positivt hvis du på forhånd har tenkt litt tilbake på den gang møtet fant sted. Ved å delta i intervjuet er du med på "å gjøre en forskjell" når det kommer til forbedring av dialogmøtene ved oppfølging av sykemeldte ved NAV Lokal.

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt skriftlig informasjon og er villig til å delta i studien.

Signatur Telefonnummer

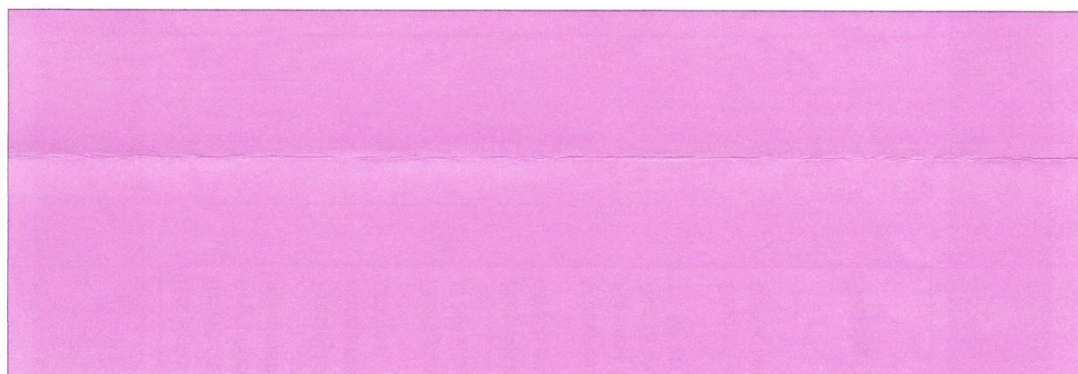
Vedlegg 5.

Brosjyre

**FORESPØRSEL OM Å DELTA I
INTERVJU I FORBINDELSE MED
PROSJEKT I RÅDGIVNING**

HAR DU DELTATT I
DIALOGMØTE 2 OG
LYST TIL Å FORTELLE
OM DIN OPPLEVELSE?

Da ønsker jeg å
komme i kontakt med
deg



SAMTYKKE

Undertegnede bekrefter å ha blitt muntlig forklart og informert om invitasjonen til å delta i intervjuet som omhandler *sykemeldte ansattes og arbeidsgiveres opplevelse av dialogmøte 2 ved NAV* i forhold til *veiledningssamtalen* – som et ledd i en mastergrad i rådgivning ved NTNU.

Jeg har fått utlevert kopi av forespørselen og er villig til å delta i prosjektet.

Dato / informant

Tlf / e-post

LYST TIL Å FORTELLE OM DIN OPPLEVELSE?

Da ønsker jeg å komme i kontakt med deg

Jeg er masterstudent i Rådgivning ved NTNU, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet i Trondheim og holder nå på med avsluttende masteroppgaven.

Temaet for oppgave omhandler oppfølging av sykemeldte med arbeidsgiver og dialogmøte 2 ved NAV

Hensikten er å undersøke deltagerens opplevelse av dialogmøte 2 i forhold til veiledningssamtalen.

For å finne ut av dette ønske jeg å intervju 6 -8 personer. I samtalen inviteres du til å fortelle din historie om dagen da dialogmøtet fant sted og frem til der du er i dag.

Målet med intervjuet er å få kjennskap til *din erfaring og din fortelling*.

Jeg vil bruke diktafon og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent en time, og vi blir sammen enige om tid og sted. Jeg er fleksibel i like uker.

Det hadde vært positivt om du forut for intervjuet har tenkt litt tilbake på den dagen da møtet fant sted.

Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlende data om deg bli slettet umiddelbart.

Prosjektet avsluttes innen 10.12.13. Opplysninger anonymiseres og opptakenes slettes ved avsluttet prosjekt.

Deltagelse i prosjektet vil ikke påvirke din sak / forhold til NAV hverken nåværende eller fremtidige.

Hvis det er noe du lurar på ring på ring 41 23 64 72, eller sende en e-post til hbepost@gmail.com.

Min veileder er Oscar Amundsen ved institutt for voksnens læring og rådgivningsvitenskap ved NTNU (Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet) på tlf 73 59 28 79.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

Vennlig hilsen Heidi Bugge

Vedlegg 6.

NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Oscar Amundsen
Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap
NTNU
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 03.12.2012

Vår ref:32255 / 3 / HIT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 28.11.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

32255	<i>Dialogmøter i NAV</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Oscar Amundsen</i>
<i>Student</i>	<i>Heidi Bugge</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2013, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Vigdis Namtvedt Kvalheim


Hildur Thorarensen

Kontaktperson: Hildur Thorarensen tlf: 55 58 26 54
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Heidi Bugge, Sigrid Undsetsvei 52 B, 2624 LILLEHAMMER

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11 nsd@uio.no
TRONDHEIM NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07 kyrre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36 nsdmaa@svuuit.no



Ifølge prosjektmeldingen skal det innhentes skriftlig samtykke basert på skriftlig informasjon om prosjektet og behandling av personopplysninger. Personvernombudet finner informasjonsskrivet tilfredsstillende utformet i henhold til personopplysningslovens vilkår.

Jf. telefonsamtale med student 30.11.2012, anbefaler vi at forespørsel om deltakelse sendes ut av institusjonen, på vegne av studenten. Den mest vanlige fremgangsmåten er at noen fra institusjonen som i sin jobb har naturlig tilgang til opplysningene tar kontakt med informantene på studentens vegne, slik at taushetsplikten ikke er til hinder for kontakten.

Det vil i prosjektet bli registrert sensitive personopplysninger om helseforhold, jf. personopplysningsloven § 2 nr. 8 c).

Innsamlede opplysninger registreres på privat pc. Personvernombudet legger til grunn at veileder og student setter seg inn i og etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet, spesielt med tanke på bruk av privat pc til oppbevaring av personidentifiserende data.

Prosjektet skal avsluttes 15.05.2013 og innsamlede opplysninger skal da anonymiseres og lydopptak slettes. Anonymisering innebærer at direkte personidentifiserende opplysninger som navn/koblingsnøkkel slettes, og at indirekte personidentifiserende opplysninger (sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. yrke, alder, kjønn) fjernes eller grovkategoriseres slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes i materialet.

Vedlegg 7.

Innkallelsesbrev

SP11



Peder Aas
Adressen
Postnr/sted

NAV
Adressen
Postnr/sted

Dato: DD.MM.ÅÅÅÅ

Innkalling til dialogmøte i regi av NAV

F.nr. 12345678910 (før opp fødselsnummer i skriv til oss).

Nå har du vært sykmeldt i snart seks måneder, og da har NAV ansvar for å innkalle til et dialogmøte med deg og arbeidsgiveren din. Hensikten med et slikt møte er å oppsummere erfaringer fra oppfølgingen som har skjedd til nå og drøfte videre muligheter for tiltak med sikte på å komme tilbake til arbeid.

Vi foreslår derfor at et slikt dialogmøte avholdes DD.MM.ÅÅÅÅ, klokka TT:MM. Møtested: NAV

Hvis tidspunktet ikke passer, ber vi om en rask tilbakemelding om når det passer.

Hvis NAV synes det er hensiktsmessig, har vi anledning til å be fastlegen din eller annet helsepersonell om å stille på møtet. I ditt tilfelle har vi benyttet denne anledningen / I dette tilfellet har vi ikke funnet det hensiktsmessig.

[saksbehandlers fritekst (valgfri)]

Med hilsen
NAV

Ola Nordmann
Saksbehandler

Aktuelle lover:

Både arbeidsmiljøloven og folketryktdloven har bestemmelser om sykefraværsoppfølging:
Arbeidsmiljøloven § 4-6 (tilretteleggingsplikt, oppfølgingsplan, dialogmøte etter 12 uker).
Folketryktdloven § 8-4, § 8-7, § 25-2 og § 25-3 (innhenting av oppfølgingsplan, aktivitetskrav, tvangsmulkt).

Les mer på nav.no eller arbeidstilsynet.no.



Arbeidsplassen AS
Adressen
Postnr/sted

NAV
Adressen
Postnr/sted

Dato: DD.MM.ÅÅÅÅ

Innkalling til dialogmøte i regi av NAV

Gjelder Peder Aas, f.nr. 12345678910.

Når en arbeidstaker har vært borte i seks måneder, har NAV ansvar for å innkalle til et dialogmøte med den sykmeldte og arbeidsgiver. Hensikten med et slikt møte er å oppsummere erfaringer fra oppfølgingen som har skjedd til nå og drøfte videre muligheter for tiltak med sikte på å komme tilbake til arbeid.

Vi foreslår at dialogmøtet avholdes DD.MM.ÅÅÅÅ kl. TT:MM. Motested: NAV.

Hvis tidspunktet ikke passer, ber vi om en rask tilbakemelding om når det passer.

Hvis NAV synes det er hensiktsmessig, har vi anledning til å be den sykmeldtes fastlege eller annet helsepersonell om å stille på møtet. I dette tilfellet har vi benyttet denne anledningen / I dette tilfellet har vi ikke funnet det hensiktsmessig.

Vi ber om å få tilsendt oppdatert oppfølgingsplan i god tid før møtet.

[saksbehandlers fritekst (valgfri)]

Med hilsen
NAV

Ola Nordmann
Saksbehandler

Raskere tilbake

For å bidra til å unngå eller korte ned lengden på sykefravær, finnes det tilbud om raskere avklaring, behandling og rehabilitering for sykmeldte som har et arbeidsforhold. Du kan lese mer om disse tilbudene på nav.no/raskeretilbake eller ta kontakt med NAV lokalt. NAV har også andre virkemidler som kan være aktuelle for dine arbeidstakere.

Aktuelle lover:

Både arbeidsmiljøloven og folketrygdloven har bestemmelser om sykefraværsoppfølging: Arbeidsmiljøloven § 4-6 (tilretteleggingsplikt, oppfølgingsplan, dialogmøte etter 12 uker). Folketrygdloven § 8-4, § 8-7, § 25-2 og § 25-3 (innhenting av oppfølgingsplan, aktivitetskrav, tvangsmulkt).

Les mer på nav.no eller arbeidstilsynet.no.



Doktor Hansen
Adressen
Postnr/sted

NAV
Adressen
Postnr/sted

Dato: DD.MM.ÅÅÅÅ

Innkalling til / Orientering om dialogmøte i regi av NAV

Gjelder Peder Aas, f.nr. 12345678910.

Senest når en sykmelding har vart i seks måneder har NAV ansvaret for å innkalle til et dialogmøte med arbeidstaker og arbeidsgiver. Hensikten med et slikt møte er å oppsummere erfaringer fra oppfølgingen som har skjedd på arbeidsplassen til nå og drøfte videre muligheter for tiltak med sikte på å komme tilbake til arbeid.

Alternativt avsnitt 1:

Legen eller annet helsepersonell kan også delta i dialogmøtet hvis NAV anser det som hensiktsmessig. I dette tilfellet anser vi det som hensiktsmessig at du møter.

Vi foreslår at møtet avholdes DD.MM.ÅÅÅÅ klokka TT:MM. Møtested: NAV

Hvis tidspunktet ikke passer eller det av andre grunner ikke er aktuelt å møte, ber vi om en rask tilbakemelding.

Alternativt avsnitt 2:

Legen eller annet helsepersonell kan også delta i dialogmøtet hvis NAV anser det som hensiktsmessig.

Vi har foreslått at et slikt dialogmøte avholdes med arbeidsgiver og arbeidstaker DD.MM.ÅÅÅÅ klokka TT:MM. Møtested: NAV

Vi har i dette tilfellet ikke funnet det hensiktsmessig å innkalle deg til dette møtet. Vi sender deg derfor dette brevet til orientering.

[saksbehandlers fritekst (valgfri)]

Med hilsen
NAV

Ola Nordmann
Saksbehandler

Raskere tilbake

For å bidra til å unngå eller korte ned lengden på sykefravær, finnes det tilbud om raskere avklaring, behandling og rehabilitering for sykmeldte som har et arbeidsforhold. Du kan lese mer om disse tilbudene på nav.no/raskeretilbake eller ta kontakt med NAV lokalt. NAV har også andre virkemidler som kan være aktuelle for dine pasienter.

Aktuelle lover:

Både arbeidsmiljøloven og folketrygdløven har bestemmelser om sykefraværsoppfølging: Arbeidsmiljøloven § 4-6 (tilretteleggingsplikt, oppfølgingsplan, dialogmøte etter 12 uker). Folketrygdløven § 8-4, § 8-7, § 25-2 og § 25-3 (innhenting av oppfølgingsplan, aktivitetskrav, tvangsmulkt).

Les mer på nav.no eller arbeidstilsynet.no.

Vedlegg 8.

Dialogmøte- fase og struktur (kun som eksempel på strukturen, ufullstendig utdrag)

1. Innledningsfasen

Velkommen til dialogmøte på NAV. Alle som har vært sykemeldt i 4 – 6 måneder vurderes innkalt til møte på NAV der hensikten er å oppsummere erfaringer fra oppfølging på arbeidsplassen så langt, samt drøfte muligheter for helt eller delvis tilbake i jobb. Høres det greit ut? Min rolle som veileder er å styre møtet og være til støtte for dere i samtalen i dag. Jeg vil også lage et referat som jeg sender deg, med kopi til arbeidsgiver og lege.

(Har du gjort deg noen tanker i forkant av møtet?)

2. Oppsummere erfaringer og nåværende status

Du har vært sykemeldt siden den..kan du si litt om hvilke arbeidsoppgaver du har? Hvilke kan du eller kan du ikke utføre nå? Hva går bra på jobben, hva er vanskelig? Hvordan trives du i jobben din?

Kan arbeidsgiver si noe om tiltak som har vært vurdert eller forsøkt? Hvilke erfaringer har arbeidsgiver så langt? Hvilke andre løsninger kan være aktuelle?

Om vi tenker arbeidsoppgavene, innhold, arbeidstid, tempo, organisering av arbeid og/eller samhandling med andre. Er det noe som bør og kan endres? Hva med verdsetting fra leder, informasjonsrutiner, sosial, miljø, kultur? Hvordan fungerer dette hos dere? Hva med fysisk utforming og tekniske hjelpemidler på arbeidsplassen? Hvilken kompetanse er viktig for å utføre arbeidet godt nok? Er det andre forhold som kan påvirke arbeidssituasjonen?

Oppsummere nåværende status.

3. Utforske (ambivalens og motivasjon) refleksjoner / drøfte muligheter fr tilbakeføring /avtaler

Hva blir viktigs for deg fremover i forhold til arbeid og helse?

Hvordan ønsker du at hverdagen din skal være / bli fremover?

Arbeidslyst / glede: Til tross for helseproblemer så har du gått på jobb. Vil du si noe om det? Hva gir deg arbeidsglede?

Hva tenker du fremover i forhold til arbeid? Hva må du gjøre for å komme tilbake? Hva må arbeidsgiver gjøre? Hva tenker dere akkurat nå om muligheter for tilrettelegging og tilbakeføring til arbeid?

Hvilke avtaler ønsker dere å gjøre med hverandre fremover?

Hva tenker dere NAV kan bidra med? Ber om lov til å informere om f. eks aktuelle tiltak.

4. Konklusjon / oppsummering

Hvis jeg skal få lov å oppsummere hva vi har snakket om i dag så vil jeg si at vi har snakket om...

Vi / dere har bitt enige om at...Avtaler at de kan ta kontakt (kontaktinfo)Takker for møtet.