

Kapittel 14

INDIVIDUELL OG KOLLEKTIV SÅRBARHET I HJELPERROLLEN

«Vi har alle bruk for veiledning på veilederrollen»

SAMMENDRAG

Veiledere innen helse- og sosialfaglige velferdstjenester er i daglig kontakt med mennesker som har opplevd traumer og har utfordringer på mange livsområder: arbeid, bolig, økonomi, og sosialt: psykiske og fysiske helseutfordringer. Å stå i disse møtene krever mellommenneskelig kompetanse og trygghet. Forskning indikerer at mange fagprofesjoner opplever at de ikke har tid til å bygge relasjoner, og at de ikke føler seg forberedt på de negative følelsene og utryggheten som kan dukke opp i de utfordrende samtalene. Dette kan ha konsekvenser for om brukeren oppleves som vanskelig eller sårbar; hjelpen brukeren får; og veilederens mestringsfølelse og medfølelsetilfredshet. I dette kapittelet skal vi se på hvordan veiledere som deltok i en forskningsstudie, åtte ansatte i NAV og tolv ansatte i en arbeids- og inkluderingsbedrift opplever veilederrollen. Søkelyset blir i særlig grad rettet mot erfaringene til veiledere som til daglig møter brukere med forskjellige grader av rusrelaterte og/eller psykiske helseutfordringer.

INNLEDNING

Mellommenneskelig kompetanse er grunnleggende i arbeid med mennesker, for å skape tillit og få til et samarbeid med brukere og arbeidsliv (Aubert & Bakke, 2018; Spjelkavik & Frøyland, 2014). Muligheten til å bygge og ivareta relasjoner kan oppleves begrenset av individuelle og/eller strukturelle faktorer. Av individuelle faktorer kan nevnes livserfaringer, holdninger, kunnskap og ferdigheter. Særlig viktig er kompetanse på å bygge relasjoner med mennesker som er i en sårbar livssituasjon og/eller har komplekse traumeerfaringer. Strukturelle faktorer som kan virke begrensende på å bygge og ivareta relasjoner, er: målstyring og standardisering samt manglende tid, ressurser, støtte og veiledning (Kane, Köhler-Olsen & Reedtz, 2017; Katsounari, 2015; Knight, 2019; Maslach & Leiter, 2016; Wik & Tøssebro, 2017; Øvrelid, 2018).

Veiledere i NAV har gjennomgått store strukturelle endringer i arbeidsoppgaver og roller (Erlie, 2017; Glemmestad & Kleppe, 2019). Mange veiledere opplever at deres profesjonsidentitet og røtter knyttet til å tjene brukeren er erstattet med en rolle hvor de må formidle og tjene (statlige) formål om økt effektivitet og en kostnadseffektiv forvaltning. NAV-reformens uttalte mål om økt brukermedvirkning kan derfor i praksis oppleves som motstridende av veilederne, som er presset på tid og splittet mellom å ha fokus på å tjene brukerne på den ene siden eller systemet på den andre (Erlie, 2017; Jenssen, 2010; Strier & Bershtling, 2016; Wik & Tøssebro, 2017). I verste fall kan brukermedvirkningen bli misbrukt til å legge ansvar over på brukeren, i stedet for å være en rettighet til å medvirke som likeverdig part i egen sak (Jenssen, 2010). Likeledes har veiledere i arbeid- og inkluderingsbedrifter, som hovedsakelig jobber på oppdrag fra NAV, opplevd økende grad av usikkerhet og uforutsigbarhet med innføring av anbudsrunder. For å kunne inngå i konkurransen om best og billigst tiltak tvinges veilederne til å få brukerne avklart og inkludert i arbeidsmarkedet innenfor en strammere tidsramme enn tidligere (Leikvoll & Herning, 2017; Proba, 2019). Det har vært påpekt av Arbeidstilsynet at «et voldsomt produktivitetspress, nye yrkesroller og en følelse av at de ikke mestrer arbeidsoppgavene», kan ha hatt uheldige helsebelastninger for veiledere (Erlie, 2017, s. 369). Målet med dette kapittelet er å rette søkelys på opplevelsen av veilederrollen samt bidra

til innsikter som kan medføre endring av praksis. Videre i kapittelet vil både NAV-veiledere og veiledere fra arbeids- og inkluderingsbedriftene bli omtalt som «veiledere».

Å møte mennesker med traumer er utfordrende

Veiledere møter mennesker som ofte har traumeerfaringer eller befinner seg i en utfordrende/kompleks livssituasjon (Lauridsen & Munkejord, (in press)). Traume betyr direkte oversatt «sår». Komplekse traumer kan ses som konsekvensene av påkjenninger som har vedvart over tid, hvor ulike traumatisk hendelser har overlappet eller avløst hverandre. Komplekse traumer kan resultere i en livslang risiko for kronisk sykdom, tap av kjernekapasiteter for selvregulering og vansker med å inngå i mellommenneskelige relasjoner (Cook mfl., 2005). Derfor er det ikke overraskende at en del sårbare grupper, som for eksempel mennesker med traumeerfaringer, har særlige utfordringer med å komme seg i arbeid og bli i arbeid, uten veiledning og støtte (Kane mfl., 2017; Stimo, Persson & Hellum, 2019). Å hjelpe mennesker i krise og med traumer kan oppleves som følelsesmessig utfordrende og stressende (Figley, 1995). I konfliktsituasjoner, og annen kommunikasjon som oppleves utrygg, er det en tendens til at profesjonelle etablerer barrierer, blir mer regelorienterte samt at forståelsen og medfølelsen minsker (Figley, 1995; Klimecki, 2019). I en studie utført av Wik og Tøssebro (2017) kom det frem at det var stor forskjell på om brukerne ble møtt individorientert eller regelorientert, avhengig av veiledere og NAV-kontor. Brukere med omfattende behov for bistand ble i større grad møtt med regelorientert atferd. Videre viser forskning at brukere som betegnes som *vanskelige* eller ikke blir likt, står i fare for ikke å bli møtt med empati og likeverdig omsorg (Gilbert & Mascaro, 2017; Koekkoek, van Meijel & Hutschemaekers, 2006, s. 800). Forskning indikerer at mange fagprofesjoner ikke føler seg tilstrekkelig rustet til å håndtere negative følelser i de vanskelige møter (Cunningham, 2003; Knight, 2015). Det kan heller ikke unngås at profesjonelle bringer inn egne negative relasjonserfaringer og traumer (Katsounari, 2015). Om den profesjonelle kjenner seg utrygg, kan det ha konsekvenser for kvaliteten på tjenestene som tilbys, og hvordan brukerne opplever hjelpen de får (Lauridsen & Munkejord, (in press));

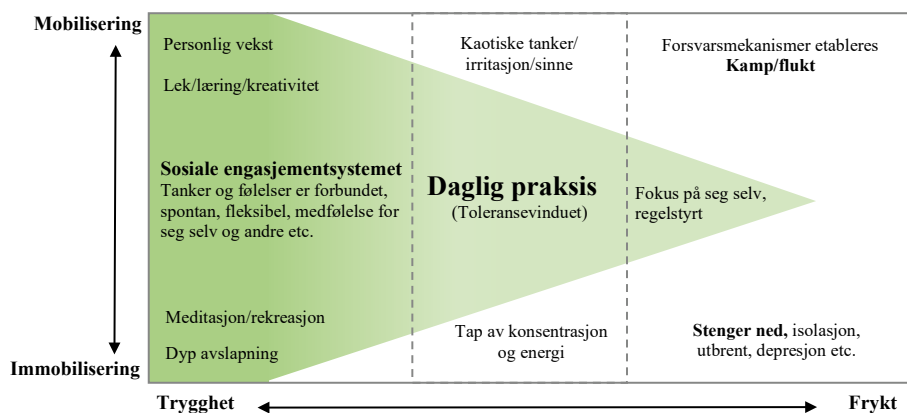
Toohill, Fenwick, Sidebotham, Gamble & Creedy, 2019). Profesjonelle som har bearbeidet egne traumer, kan ha utviklet en større sensitivitet, medfølelse og forståelse for andre samt utviklet gode mestringsstrategier for å håndtere negative følelser (Collins & Long, 2003; Masson & Moodley, 2020).

Arbeidsplasser med stor belastning bærer preg av at ansatte ikke gis rom til å snakke om og reflektere over de vanskelige følelsene som oppstår. Mange opplever derfor utilstrekkelighet og at de er alene med sine utfordringer (Isdal, 2017; Knight, 2015; Lauridsen & Munkejord, (in press)).

Utrygghet og utbrenthet i sosiale yrker

Å jobbe med mennesker med komplekse utfordringer og lite tro på velferdssystemet, og/eller seg selv, er krevende. Mange som har søkt jobb innen hjelpeyrker, har vært motivert av muligheten til å hjelpe andre. Kanskje har de selv, eller noen de er nær, opplevd å ikke få den hjelpen de trengte (Katsounari, 2015). Om dette ikke oppleves som mulig eller er begrenset pga. manglende tid, ressurser og tilbud, kan det oppleves som en ekstra belastning for de ansatte. Veiledere kan kjenne på og være i risiko for å oppleve samme symptomer som brukerne de jobber med: utrygghet, manglende mestring, tap av energi, irritasjon og sinne. De viktigste årsakene til utbrenthet og arbeidsrelaterte stressorer er opplevelsen av emosjonell og fysisk utrygghet (Deville, Wright & Varker, 2009).

Modellen under *Power of Safety* (Lauridsen 2020, Lauridsen & Munkejord (in press)) er utviklet med utgangspunkt i nyere forskning innen traumepsykologi (Ogden, Minton & Pain, 2006; Siegel, 2012) og neurobiologi (Porges, 2007; 2017, s. 193). Modellen kan brukes som et grunnlag for å visualisere hva som skjer når hjelperen føler seg utrygg/truet, mister evnen til å tenke klart i utfordrende situasjoner og på lengre sikt kan oppleve symptomer på utbrenthet. Tre sentrale faktorer i utbrenthet er en overveldende utmattelse, følelse av kynisme i jobben og en følelse av ineffektivitet og manglende prestasjon (Maslach & Leiter, 2016).



Figur 1 Power of Safety. Modellen er utviklet av Lauridsen (2020; Lauridsen & Munkejord, (in press)) og er basert på den polyvagale teorien (Porges, 2017) og toleransevindumodellen (Ogden mfl., 2006; Siegel, 2012)

Porges (2017) argumenterer for at når vi er trygge, anvender vi det han kaller vårt *sosiale engasjementsystem* til å løse utfordringer i hverdag og jobb. Når dette systemet er mobilisert, opplever vi åpenhet, kreativitet, fleksibilitet og medfølelse for oss selv og andre. Systemet gjør oss også i stand til å immobilisere (uten frykt), slik at vi kan oppleve dyp avslapning. Her vil vi som oftest sende ut kroppslige signaler som gjør at vi kan oppleves som trygge av andre mennesker. Systemet blir mindre tilgjengelig når vi føler oss utrygge og usikre, vårt forsvarssystem koples på for å gjøre oss i stand til å flykte eller kjempe om det blir nødvendig. Når vi er i forsvarsmodus, blir kropps- og ansiktsuttrykk mer lukket og anspent, vi blir fortere irriterte eller sinte, mindre fleksible og mer regelstyrte, og etter en stund kan vi miste energi og bli mindre engasjert. Etter lengre perioder med utrygghet og/eller i en livstruende situasjon, hvor vi ikke opplever mulighet eller har energi til å forsvare oss eller slippe unna, kan kroppen lukke ned, for å beskytte seg mot belastninger og smerte (Porges, 2017).

Det er mange paralleller mellom det sosiale engasjementsystemet og toleransevinduet. Toleransevinduet har sitt opphav i utviklingspsykologien og viser til en sone med emosjonell aktivering som er optimal for trivsel, der følelser kan oppleves som tålelige, og mennesker kan forbli rolige og

åpne. Videre brukes toleransevinduet til å forstå hvordan traumer setter kroppen i «alarmberedskap» og dermed stimulerer en overproduksjon av stressrelaterte hormoner, hvor nervesystemet reagerer ved å gå i kamp-, flukt- eller frysrespons (Ogden mfl., 2006).

Jeg argumenterer for at modellen over, *Power of Safety*, sett i sammenheng med den presenterte teorien kan brukes til å forstå både veiledere og brukere sine reaksjoner når kommunikasjonen ikke foregår innenfor en trygg ramme. Hvordan et menneske reagerer, er person- og situasjonsavhengig, men kan også ha blitt innarbeidet tidlig i livet som en måte å unnsnippe det som oppleves som en u håndterlig påkjenning. Innsikt i traumeinformert praksis impliserer en forståelse av at relasjonsbygging og gode endringsprosesser kun kan finne sted der både veileder og bruker kjenner seg trygge (Levenson, 2017). Vi er alle sårbare som mennesker, og det å bli bedre kjent med oss selv og øke trygghet og kompetanse kan bidra til å fremme forståelse, medfølelse og gode holdninger (Lauridsen & Munkejord, (in press)). Det er her nære paralleller til *mindfulness*, hvor man gjennom tilstedeværelse i øyeblikket åpner opp for økt selvbevissthet samtidig som behovet for regulering minsker. Det gir en opplevelse av ro og samhörighet og en endring i ens forhold til tanker og følelser som oppstår, i seg selv og andre. Noe av det virksomme er støttende gruppeprosesser og en anerkjennelse av at livet og de utfordringene som oppstår, tas med inn i arbeidshverdagen (Cairns & Murray, 2015; Wyatt, Harper & Weatherhead, 2014).

Sosialfaglige utdanninger og tilhørende praksisfelt investerer liten tid til egenomsorg og på å reflektere over og forberede seg på emosjonelt utfordrende arbeidssituasjoner (Isdal, 2017; Knight, 2015; Morrison, 2007). Videre kan det mangle kunnskap om hvordan man kan bygge emosjonell trygghet, relasjonell bevissthet og medfølelse for seg selv og andre i utfordrende kommunikasjon (Isdal, 2017; Lauridsen & Munkejord, (in press)). Restorativ praksis har fokus på å utvikle konfliktforståelse og gjenopprette mellommenneskelige relasjoner. Dette er spesielt viktig i et samfunn der isolering og ensomhet har blitt normen snarere enn unntaket (Braithwaite, 1989). Forskning har vist at restorativ praksis egner seg til å styrke relasjoner og utvikle inkluderende læringsmiljøer (Hopkins, 2009; Lauridsen, 2020; Pointer, 2019; Pranis, 2004).

Dette kapittelet er basert på nevnte teoretiske innsikter. Aksjonsforskningsstudien har som mål å tilby veiledere sirkelveiledning som bygger på innsikter i restorativ praksis, utforske deltakernes opplevelse av veilederrollen, skape rom for kritisk refleksjon, endring i praksis og videreutvikle sirkelveiledningen med utgangspunkt i de erfaringene som er gjort.

METODE

Studien som dette kapittelet bygger på, ble initiert som en del av et ph.d.-prosjekt med utgangspunkt i kapittelforfatterens mange års erfaring med oppfølging av traumatiserte unge voksne og som tilrettelegger av sirkelorganiserte konfliktverksted. Min erfaring fra praksisfeltet var at mange unge mennesker med komplekse traumer ble møtt med fokus på atferden deres, og dermed med lite medfølelse for den sårbarheten den var et uttrykk for, og traumene som lå bak. Tilbakemeldinger gjennom evaluering og spørreskjema indikerte at deltakelse i sirkel og innsikt i restorativ praksis førte til økende forståelse av seg selv og andre mennesker i vanskelig kommunikasjon. I denne studien var fasilitering av sirkelveiledningen derfor sentralt. Inspirert av aksjonsforskning i et nordisk perspektiv (Eikeland, 2012; Furu, Salo & Rönnerman, 2008) ble deltakerne invitert inn som medforskere. Ved å skape et grunnlag for et møte mellom teori og praksis utfordres tatt-for-gitt-tenkning og fordommer, samtidig som mulighetene for å reflektere over egen praksis og endre denne økes (Furu mfl., 2008, s. 157; Kemmis, 2012). Her var ideen at kunnskap om restorativ praksislæring knyttet opp mot forskning på traumer og stresshåndtering ville øke deltakernes forståelse av seg selv og brukerne, og dermed bidra til bedre tjenester.

Inkluderingskriteriet var at veilederne møtte tjenestebrukere med ulike grader av rusrelaterte- og/eller psykiske helseutfordringer. Deltakerne ble rekruttert gjennom sine ledere eller ansvarlige lærere fra tre forskjellige arenaer: 1) åtte veiledere fra to NAV-kontor, 2) tolv veiledere fra en arbeids- og inkluderingsbedrift og 3) ni sykepleierstudenter fra bachelorutdanningen. Dette kapittelet er avgrenset til bruk av data fra delstudie 1) NAV og 2) arbeids- og inkluderingsbedriften, til sammen seksten kvinner og fire menn. Kapittelet er ett av bidragene fra arbeidspakke 3 «Metodeutvikling

for arbeidsinkludering av unge: Inkludering, tillit og gjenoppretting», i Universitets-NAV-samarbeidets forskningsprosjekt Arbeidsinkludering, innovasjon og læring i NAV (ALIN). Kapitelforfatter ble invitert til å utføre delstudie 1 (NAV) i sitt ph.d.-prosjekt som en del av metodeutvikling i NAV (ALIN).

Aktuelle deltakere i hver av delstudiene ble invitert til å delta på et eget sirkelorganisert informasjonsmøte. De som ønsket det, fikk tilbud om å delta i studien som medforskere. Alle signerte en samtykkeerklæring som bekreftet at deltakelsen var frivillig. I perioden november 2017 til mai 2018 fasiliterte kapitelforfatteren og en medfasilitator en separat workshop på de to ovennevnte arenaene.¹

Sirkelen er et grunnleggende verktøy i restorativ praksis, basert på prinsipper om respekt, likeverd, frivillighet og deltakelse. Det legges til rette for dette gjennom øvelser, rollespill og reflekterende dialog, i et rom kjennetegnet av trygghet, medfølelse og relasjonsbygging. Alle øvelsene starter og avsluttes med refleksjon i sirkelen. En *snakkegjenstand* brukes for at alle skal få lik mulighet til å snakke og bli lyttet til (Lauridsen, 2020; Pranis, 2004; Zehr, 2002a.). Dialogen i den restorative sirkelen er strukturert i henhold til det Rosenberg (2015) kaller *ikke-voldelig kommunikasjon*, som er med på å fremme aktiv lytting og å øke kapasiteten til å være medfølelse med oss selv og andre. Fasilitatorer legger til rette for at deltakerne er trygge på å utforske fordommer, følelser, behov, frykt og bekymringer knyttet til utfordrende kommunikasjon eller situasjoner. Fasilitatorene sitter i sirkelen, deltar og deler likeverdig med deltakerne (Dale, 2006; Foss, 2016; Lauridsen, 2020; Pointer, 2019).

Workshopen (2 x 3 hele dager) besto av tre moduler basert på Geir Dales bok *Fra konflikt til samarbeid* (2006). Den første modulen tok sikte på å styrke deltakernes ferdigheter i å løse egne konflikter, i tråd med en forståelse av ikke-voldelig kommunikasjon. Her delte og reflekterte deltakerne over egne erfaringer, styrker og sårbarheter. Den andre modulen tok sikte på å gi deltakerne verktøy for mekling og å forstå og støtte andre i konflikt. I den tredje og siste modulen utforsket vi hvordan man kan bruke sirkelveiledning med kollegaer og/eller brukere av ulike helse- og sosialfaglige velferdstjenester for å få til inkludering og trivsel. Den første og den siste delen av workshopene ble tilbudt med fire til seks ukers mellomrom,

¹ Jeg vil takke Ove-Petter Sørheim (medfasilitator i arbeids- og inkluderingsbedrift) og Ida Marie Hydle (medfasilitator i NAV og biveileder på deler av mitt ph.d.-prosjekt) for medfasilitering og gode drøftinger før og etter workshopene.

slik at deltakerne hadde tid til å reflektere over deres praksis med nye verktøy og forståelse, tilegnet fra den første workshopen.

Data som er presentert i dette kapittelet, ble samlet i forskjellige stadier: Rett etter den siste workshopen ble det samlet inn *refleksjonsnotater* og arrangert et to timers *fokusgruppeintervju*, ledet av kapittelforfatter. Det ble her lagt vekt på deltakernes: a) refleksjoner rundt mellommenneskelig kommunikasjon etter å ha deltatt på workshopen, b) stressmestring og 3) hvordan de kunne bruke denne innsikten i sin daglige praksis.

Etter 3–12 måneder ble det avholdt tre *dialogmøter*, hvor femten veiledere deltok. Under disse møtene fikk deltakerne presentert foreløpige funn og ble invitert til å reflektere over funnene som medforskere og å utforske nye temaer. Temaet som ble valgt ut etter dialogmøtene, var knyttet til veilederrollen, ivaretagelse av hjelperen og motstand mot endring.

Et år etter den siste workshopen ble alle deltakerne invitert til å delta i semistrukturerte *individuelle intervju*. Tre menn og elleve kvinner deltok, til sammen sju fra NAV og sju fra en arbeids- og inkluderingsbedrift. Alle møter og intervju ble tatt opp og transkribert ordrett.

I dialog med deltakere ble det gjennomført en tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006; Braun, Clarke, Hayfield & Terry, 2018). Dataene ble kodet i analyseverktøyet Nvivo og sortert med utgangspunkt i deltakernes erfaringsbeskrivelser fra praksisfeltet. Alle aspekter av forskningsprosessen ble gjort transparente for deltakerne. Temaer som særlig ble berørt i deltakernes beskrivelser, omfattet veilederrollen, holdninger, individuell eller felles praksis, tid til refleksjon, tidspress, endring, fokus fra ledelsen og behov for veiledning på veilederrollen. Det dannet seg et bilde av de individuelle og kollektive konsekvensene av en arbeidssituasjon med mange brukere med store og komplekse utfordringer, tidspress og et stort behov for veiledning på veilederrollen. Studien er godkjent (referansenummer 55515) av Norsk senter for forskningsdata (NSD).

FUNN OG ANALYSE

I det følgende blir tre av hovedtemaene som ble identifisert gjennom den analytiske prosessen, belyst: utrygghet i veilederrollen, individuell og kollektiv sårbarhet og behov for veiledning på veilederrollen.

Utrygghet i veilederrollen

Mange deltakere beskriver at de til tross for lang arbeidserfaring kjenner seg utrygge i veilederrollen. En deltaker uttrykker det slik:

Jeg tror når du kommer ut som sosionom, så er det ventet at du skal være trygg på samtale, og at det er noe du kan, men hvis du aldri har øvd på det? Du har bare lest om det i en bok, hvor trygg kan du egentlig være? Og hvis du ikke er bevisst på hvem du selv er, hvor stor nytte kan du gjøre? Og jeg vil tro at de fleste som studerer barnevern eller sosionom, har noe med seg i bagasjen [det er en samtykkende fliring]. Ja, som gjør at man velger sånne yrker, og hva hvis det ikke er bearbeidet? [blir en litt alvorlig stilhet og flere sier mhmm].

Veilederne reflekterer rundt hva de har med seg fra utdanningen. Flertallet beskriver at de opplever at de ikke føler seg rustet og forberedt på de negative følelsene som dukker opp: «Du skal være så forståelsesfull, lærer i liten grad om de negative følelser du kan komme til å få.» De er enige om at: «Det er kjempebehov for en slags veiledning eller en slags bevissthet om hva gjør det med meg, og hva mangler.» Videre tar flere deltakere fra NAV opp at NAVs ansvarsområde er omfattende. At det er mye du skal kunne, og at det nesten er umulig for en person å overskue. En deltaker trekker frem konsekvensene av ikke å ha nok kompetanse: «Så går du og føler deg usikker og dum på jobb, hver dag, og det er ubehagelig, du føler du ikke strekker til eller mestrer, det er kjempedårlig for arbeidet og du vil bli syk av det.» Deltakere trekker frem at veiledere i NAV og arbeidsinkluderingsbedrifter har forskjellige utdanningsbakgrunner og utgangspunkt for samtaler og kommunikasjon.

Deltakerne beskriver at det å finne trygghet i rollen som veileder er sentralt for å få til gode relasjonelle møter med alle brukerne og samarbeidspartene. Mange deltakere føler seg ikke trygge i veilederrollen. Dette har bakgrunn i ulike forhold, blant annet opplevelsen av manglende kompetanse og at de ikke er forberedt og rustet til å håndtere det når de selv trigges i de vanskelige møtene.

Individuell og kollegial sårbarhet

I det følgende skiller jeg mellom individuell og kollektiv sårbarhet. Det er en kunstig oppdeling, da disse overlapper hverandre. Det ene kan være uttrykk for det andre. Likevel har jeg vurdert at det er viktig å få frem hvordan sårbarheten, om det ikke er rom for å få den ut i sin naturlige form, kan bli destruktiv, både for individet og det kollektive arbeidsmiljøet.

Individuell sårbarhet

Mange deltakere beskriver at tilbudet til brukerne oppleves som dårlig eller halvveis, og at dette ikke bare belaster brukerne, men også dem som veiledere. Videre opplever flere deltakere at deres samfunnsoppdrag som sosialarbeidere, å inkludere mennesker i sårbare situasjoner, blir overskygget av måloppnåelse og effektivitetspress, med en opplevd konsekvens av å ikke kunne gjøre jobben tilfredsstillende. I arbeids- og inkluderingsbedriften var det en opplevelse av at mye tid brukes mer til å klage over «omorganisering enn å gjøre jobben sin, så da er man bakpå og så skyves det og det får noen konsekvenser og det er jo egentlig redsel eller frykt».

Mange deltakere beskriver at de gruer seg til å gå på jobb og opplever manglende mestring. Videre beskrives en følelse av å være «stuck», håpløshet, utbrenthet, passivitet og mindre motivasjon. Her beskrevet av en deltaker fra arbeidsinkluderingsbedriften og en deltaker fra NAV:

Når det skjer mye endringer [kjenner jeg], at jeg blir passiv, men kanskje også at jeg blir mindre motivert, at det går litt ut over, de deltakere man har, at man, hvordan skal jeg forklare det. At man har ikke den samme «passion» for å gjøre det ekstra for en jobbsøker, når det er så mye kaos rundt en, til syvende og sist så går det ut over dem, ja motivasjonen, at det blir sånn ja ja, det er jo bare en jobb ... istedenfor at man har den ekstra gløden og virkelig har lyst til å hjelpe noen.

Du har ikke energien til å gjøre noe, du tenker at det kommer ikke til å hjelpe om jeg sier ifra. Å jobbe med det fungerer ikke, og søke en annen jobb har jeg i hvert fall ikke energi til, og det gjør noe med hele energien din, det er ikke noen utvei, jeg bare står her med begge benene plantet i skitten.

Flere beskriver at de får: «Følelsen av og blir litt sånn syk selv.» De opplever at de ikke har energi til å gjøre noe med sin egen situasjon, og at den også påvirker forholdet deres til familiene sine: «Det gjør noe med oss når vi kommer hjem. Det er mange ganger at ungene mine står, 'mamma mamma', Og så irritert 'mamma du hører ikke på meg'. Og da er jeg så mentalt utladet, jeg har gitt alt på jobb.» Andre beskriver at de tar ut frustrasjonen på partneren sin eller foreldrene sine.

Å be om tilrettelegging beskrives av en deltaker fra NAV som ytterligere et nederlag og bekreftelse på å ikke mestre: «Du føler deg liksom litt dum etterpå 'det her det mestret du ikke' ... det går jo på selvtillit og selvfølelse, dine egne forventninger til deg selv eller nesten alt.»

Flere beskriver at det å gi god oppfølging til brukerne kan resultere i en opplevelse av å bli sett ned på av kollegaer. De forteller om utsagn som: «Du må bry deg mindre», og en annen: «Du bruker så mye tid på de her samtaler, og så sitter vi andre og jobber oss i hjel.» Deltakerne beskriver at det hersker en forståelse av at du, for å stå i jobben, må «gi faen»: «Det er faktisk noe vi snakket om på NAV, dem som klarer å utføre jobben sin på NAV uten å bli så engasjert, det virker nesten som om det er dem som klare å stå i jobben over tid.»

Det som kommer frem, er at de fleste kjenner på at de ikke strekker til, og at de forsøker å skjule sårbarheten for seg selv og andre. Deltakerne beskriver ulike konsekvenser: opplevelsen av konstant frustrasjon og sinne, at man resignerer og gjør kun det man absolutt må, noe som igjen kan føre til negative holdninger og sykemeldinger.

Kollektiv sårbarhet

Særlig de ansatte i NAV beskriver en arbeidssituasjon med mye utrygghet, sårbarhet og frykt som gjør at de konstant er i beredskap: «Det blir NAV imot resten, kom ikke her og trø på min NAV-familie.» Videre beskrives en opplevelse av kollektiv medfølelsestrøtthet (compassion fatigue), hvor ansatte beskriver at det blir enklere å gjemme seg bak lovverk, regler eller rutiner for å slippe å gjøre egne vurderinger. Dette vanskeliggjør samarbeid og gode brukermøter fordi alle er utenfor sitt sosiale engasjementssystem, som vist i modellen *Power of Safety*. En deltaker beskriver det slik:

I et miljø preget med en sånn kollektiv compassion fatigue, så er du kanskje ikke alltid interessert i andre og de nye blir fort integrert

i problemene eller det miljøet som er der, hele håpløsheten ... Vi de ansatte på NAV er på den ene side kjemperedd for, hva møter du når du går inn i et møte med samarbeidsinstanser, fordi det har etablert seg en sånn type tanke om at nå blir vi tatt, nå kommer alle til å være ute etter oss, så da går du i møter med alle forsvarsverker høyt hevet ... det har etablert seg en mindreverdigfølelse, at det å jobbe på NAV det er ikke noe kult, eller det er ingen som ser opp til oss som jobber på NAV, eller synes vi gjør en bra jobb, det er jo noe med det som har vært i hele samfunnet i media og i andre instanser, den her sinne på at NAV gjør et dårlig arbeid, og at det er idioter som sitter der. ... Det gjør jo at du får sånn en kollektivt 'det er vi imot dem', litt sånn at man setter hverandre i bås ... at arbeidet er så belastende at folk har veldig bruk for å sette brukene i bås eller sette NAV sitt oppdrag i en bås og så tenke at vi har bare ansvar for akkurat arbeid, eller vi har bare ansvar for økonomien og alt det andre må noen andre ta seg av.

Deltakere fra NAV beskriver at det har utviklet seg en kultur med en slags sjargong hvor det er lov å si:

Jeg håper ikke den her brukeren kommer, at du på en måte føler en enorm lettelse når brukeren ikke kommer, og den innsatsen du gjør for at brukeren skal komme, er heller liten, sant, fordi du føler en så lettelse, jeg slipper å gå inn i den her saken, 'det er jo hans problem at han ikke kommer', eller 'det har ikke noe med meg å gjøre'.

Det kommer frem at når veiledere ikke opplever mestring, ikke får gjort det de opplever som givende, eller ikke har tid og mulighet til å være gode, medfølende hjelpere, kan det utvikles negative holdninger til brukere og et mer negativt arbeidsmiljø.

Jeg tror vi har så mye fokus på den her avgrensningen ... det lett å tenke at det er løsningen fordi vi har så dårlig tid, for vi må avgrense og ikke foreslår møter før brukeren foreslår det, og vi skal ikke være på tilbudssiden, for da lager vi oss selv arbeid. Men kanskje hvis vi hadde hatt et annet fokus og fokusert på å bli bedre veiledere, så kunne vi ha spart mye tid på det.

Veiledere beskriver at de opplever at fokuset på å avgrense roller og brannslukking har ført til at de ikke får fulgt brukerne opp på en god måte, og færre får den hjelpen de trenger. Videre ser de hvordan frustrasjon kan rette seg mot brukerne. Deltakerne opplever at dette ikke er noe det systematisk jobbes med eller reflekteres rundt.

Det kommer frem at mange opplever at tidspresset senker kvalitet, mestring og selvfølelse, og at det gir tap av energi og glede. Som beskrevet oppstår en form for kollektiv compassion fatigue, som fører til at veileder avgrenser og gjemmer seg bak regler og lovverk, og det utvikles en kultur hvor man tar hverandre og er redde for å bli tatt. Noen beskriver et negativt arbeidsmiljø, hvor de har utviklet en gi-faen-holdning og/eller negative holdninger til brukere. Den kollektive sårbarheten var mest utpreget blant NAV-veiledere som hadde opplevd tidspress over lengre tid, og som ut fra beskrivelser av antall brukere generelt hadde fem til åtte ganger flere brukere enn det veiledere fra arbeids- og inkluderingsbedriften beskrev.

Behov for veiledning på veilederrollen

Deltakerne forteller at sirkelveiledningen bidrar til at de opplever seg som mer tilstedeværende og lyttende til brukernes følelser og behov. Mange beskriver også at de bruker mindre tid på å grue seg til møter og samtaler. Her beskrevet av to deltakere:

Jeg synes det er lettere for meg å forholde meg til dem ... det er ikke henne den frekke, men henne som har det skikkelig, skikkelig tungt, og da har jeg mer lyst til å hjelpe, enn om jeg tenker at dette er en utakknemlig person, som bare vil ha penger. Dem har man ikke så lett for å hjelpe, og det å få rette holdninger letter jo også arbeidet og gjør at man få gjort en bedre jobb med dem, så alle får god behandling.

Man slipper å kjenne 'han der dusten, helvete, helvete, helvete', og så tror jeg man blir mindre redd for at brukeren eksploderer, fordi vi klarer å møte dem de bli så høyrøstet ... Og det klarer vi ikke å lese oss til ved å gå inn på e-læring, det kan vi ikke i utgangspunktet selv om vi har utdanning, for vi vet ikke hvordan vi reagerer når vi møter folk som blir litt høyrøstet, så jeg har egentlig stor tro på modellen [sirkelveiledning].

Alle deltakere uttrykker et behov for systematisk refleksjon. De mener de kunne ha spart mye tid på å bli bedre og tryggere i veilederrollen: «Vi har alle bruk for å ha veiledning, veiledning på veilederrollen.» Det blir fremhevet at det er behov for å snakke om: «Hvorfor man reagerer som man gjør, eller gjør som man gjør. Hvorfor er man så redd for konflikter eller å ta telefonen eller hva det nå skulle være, og da tror jeg vi har mye mer å gå på (flere mmmmm-er)», og «Hvordan man når frem til sårbare grupper som ikke er så mottakelig for informasjon, av forskjellige grunner».

Videre nevnes behov for å utvikle felles- og selvforståelse, gode holdninger til brukere, traumeforståelse og konflikthåndteringskompetanse. De beskriver at det i tillegg til økt trygghet vil kunne bidra til et mindre negativt syn på brukere og mindre sinne mot ledelsen.

Flere av deltakerne mener at sirkelmethodikken bør inn i helse- og sosialfaglige grunnutdanninger parallelt med etikkundervisningen, for at studentene kan være så trygge på tankesettet som mulig, slik at de tør å prøve det ut i praksis. Veiledere i NAV uttrykker at det ville ha vært positivt om flere hadde «fått jobbe med den her måten å både forstå og snakke til og om andre mennesker på, sånn at flere (brukere) opplevde at treffpunktet med NAV var en god ting. Og ikke bare stressende eller noe de gruet seg veldig til.» Og en annen: «For det er så lett å adoptere praksisfeltet/arbeidsplassens godt etablerte 'fordommer' for hvordan man møter mennesker i konflikt/krise med makt/kontroll og konsekvenser/straff.»

Flere uttrykker at det har utviklet seg en kultur hvor veiledere unngår å delta i kompetansehevende tiltak fordi de er redd for å bli vurdert eller avslørt i å ikke ha tilstrekkelig kompetanse. Her vises til erfaringer fra NAVs 'veiledningsplattform' og andre initiativ som er gjort for å heve veiledningskompetansen. Det er en generell usikkerhet blant deltakere på: «Om vi er trygg nok til å bli sårbare i kollegiet, er jeg usikker på, at man får det til i noen grupper, det tror jeg, men jeg er usikker på om folk tør.» Dette blir underbygget av en erfaring av at de som ofte trenger det mest, ikke deltar. I seg selv er det bekymringsfullt at praksisfeltet er bygd på en slik frykttkultur, men det illustrerer og understreker betydningen av å ha et overordnet fokus på å trygge veiledere og få dem inn i sitt toleransevindue. For at veiledere trygt skal delta i sirkelveiledning, krever det at ledelsen er villig til og formår å skape et trygt rom for deltakelse og kritisk tenkning, samt sikrer at arbeidsoppdraget oppleves som meningsfullt og i overensstemmelse med profesjonsetikken.

Sirkelveiledningen fungerte som en arena hvor veiledere ga uttrykk for at de fikk et trygt rom til å forstå og jobbe med egne triggere og holdninger i møte med brukere, bygge relasjons- og konflikthåndteringskompetanse og ikke minst rette fokus mot veilederrollen. Etter deltakelse opplevde de fleste a) økt trygghet i veilederrollen, samarbeid og de vanskelige samtaler, b) utvidet bevissthet og forståelse rundt egne følelser og emosjonelle reaksjoner, c) økt refleksjon over fordommer, som førte til en mere positive og inkluderende holdninger, og d) en opplevelse av økt meningsfullhet og at det var mer givende å jobbe.

DRØFTING

Når vi er utrygge, fokuserer vi på oss selv

Det som kommer frem i studien og er i tråd med den teoretiske referanserammen, er at private erfaringer og liv ikke kan adskilles fra arbeidet (Collins & Long, 2003; Katsounari, 2015). Vi har alle perioder med belastninger og utfordringer i egne liv, det være seg skilsmisse, fysisk og psykisk sykdom eller avhengighetsproblematikk i familien. Har vi store belastninger i det private, vil det kunne påvirke måten vi møter og kommuniserer med brukere og kollegaer på, vår arbeidskapasitet samt føre til at situasjoner som oppstår, blir opplevd som mer belastende (Maslach & Leiter, 2016). Videre blir kommunikasjonen med de nærmeste påvirket av en arbeidshverdag med kontinuerlig tidspress, stress og manglende mestring. Om dette ikke er i fokus, kan det fort bli en ond sirkel, hvor veiledere ikke opplever mestring eller tilstedeværelse noen steder. Noen reagerer med økt oppmerksomhet rettet mot en selv og orker i mindre grad å forholde seg til andres behov (Porges, 2017). Andre forsøker å glemme alt ved å fordype seg i andres behov og problemer. Ingen av strategiene er bra i lengden. Det er derfor viktig å etablere gode og hensiktsmessige strategier for å kunne reflektere rundt følelser som er oppstått i forbindelse med jobb. I tillegg må det skapes arenaer for å være åpen om hvordan veiledere i perioder står i kryssild mellom jobb og hjemmesituasjonen, og i økende grad mellom krav om effektivitet og tiden til relasjonsbygging.

Forskning viser at relasjoner og trygghet er noen av de viktigste elementene når man jobber med mennesker, spesielt de som har traumeerfaringer (Mangione, Nadkarni, Kenkel & Peterson, 2010; Rogers, 1967). I

studien kommer det frem at det som vanskeliggjør de gode møtene, ikke kun skyldes manglende kompetanse. Kontinuerlige endringsprosesser i systemet og mål om effektivitet beskrives av deltakerne som medvirkende årsaker. Avhengig av gode intensjoner om brukervedvirkning kan det se ut som om at kravene om effektivitet og et økende tidspress går på helsen løs til veilederne som deltok i sirkelveiledningen, og førte til at de ytet mindre samt utviklet negative holdninger til brukere og samarbeidspartnere. Deltakerne opplever at det var lite tid satt av til veiledning på veilederrollen. Her kom det frem at gode initiativ ikke ble prioritert i en presset arbeidshverdag.

Veilederne presenterer utbrenthetssymptomer, som beskrevet av Maslach og Leiter (2016) og illustrert i modellen *Power of Safety* (Lauridsen, 2020; Lauridsen & Munkejord, (in press)), opplevelse av manglende mestring, tap av energi, engasjement og gløden til å hjelpe og gjøre det lille ekstra. I det kollegiale fellesskapet er det forskjellige måter å håndtere dette på. Noen deltakere beskriver at de går i forsvars- eller selvopprettelsesmodus; «oss mot dem», andre at de isolerer seg og fokuserer på det de *må* gjøre. Regler oppleves da som viktigere fordi det er behov for å avgrense hva tiden skal brukes på. Arbeidsmiljøet blir beskrevet som preget av en kollektiv utmattelse, med frustrasjoner som går i alle retninger og spesielt mot brukere, men også mot ledelse og kollegaer som tar seg tid til noe som de ikke opplever de har tid til. Her blir det trukket frem det å ha lengre samtaler med brukerne som eksempel. Mange deltakere opplever å være i konstant beredskapsmodus («fight» eller «flight») eller å ha mistet energi (Porges, 2017). Arbeidsmiljøet blir en plass hvor de ikke kun skal ta imot alle de vonde følelsene og frustrasjonene til brukerne, men også til kollegaer. Videre er det manglende rom for å få ut egne vonde følelser og satt ord på frustrasjonen. Ansatte beskriver hvordan det går ut over tilstedeværelse med familien, slik at det i siste instans ikke finnes noen arenaer for å lade opp. Å oppleve de positive følelsene «til det å hjelpe andre» er relatert til det som Stamm (2010, s. 8) kaller *medfølelsetilfredshet*, som i motsetning til utbrenthet gir en følelse av mestring, vedvarende motivasjon eller til og med inspirasjon og glede fra følelsesmessig krevende sosialt arbeid (Bride, Radey & Figley, 2007).

Når brukeren blir møtt på en uverdigg måte og med manglende forståelse, må det forstås i en ramme av at de ansatte på lik linje med brukerne kan være i en situasjon hvor de ikke føler seg trygge eller opplever

mestring. Dette betyr at både veiledere og brukerne er utenfor sitt toleransevidu når de møtes (Lauridsen & Munkejord, (in press)). Resultatet blir at hovedfokus er på egne følelser og behov. Ingen har kapasitet til å trygge hverandre, og det utvikles en dårlig relasjon til seg selv, til andre og til det som skal gjøres.

Her kan sirkelveiledningen komme inn som et forebyggende og kompetansehevende tiltak. Når deltakere ble tryggere i veilederrollen og økte forståelsen for egen og andres sårbarhet, uttrykte de bedre holdninger og medfølelse for traumatiserte brukere. Dette harmonerer med forskning som viser at det å skape bevissthet og forståelse rundt egne emosjonelle reaksjoner kan lede til utvikling av mer forstående og medfølende handlingsmønstre i krevende og stressfulle situasjoner, både overfor en selv og brukere (Gilbert mfl., 2017; Lauridsen & Munkejord, (in press)).

Sirkelveiledningen legger til rette for å bygge mellommenneskelig kompetanse og formulere en ny forståelse av seg selv og andre, gjennom å reflektere over, bli kjent med og sette ord på tanker, følelser og behov (Macbeth, Fine, Broadwood, Haslam & Pitcher, 2011). Deltakerne opplevde at sirkelen fungerte som en arena hvor de fikk et trygt rom til å reflektere over praksis, jobbe med utrygghet, egne triggere og holdninger i vanskelige møter og forstå hvorfor de reagerer og gjør som de gjør. Trygge rom kjennetegnes ved at man tør å uttrykke seg, være seg selv og dele bekymringer og feil uten frykt for å bli ydmyket, ignorert eller vurdert.

KONKLUSJON OG VEIEN VIDERE

Studien indikerer at mange deltakere opplever en individuell og kollektiv sårbarhet i veilederrollen, og flere hadde symptomer på utbrenthet, som beskrevet av Maslach og Leiter (2016). Deltakernes erfaringer viser hvordan tidspress og manglende mestring påvirket holdninger til brukere. Erfaringer viser også at sirkelveiledning bidro til å skape et trygt rom for læring og utvikling i veilederrollen. I en annet studie (Lauridsen & Munkejord, (in press)) kom det frem at sirkelveiledning kunne bidra til å a) utvikle mellommenneskelig kompetanse, forståelsen av hvordan man selv blir påvirket av og påvirker andre i kommunikasjon, b) øke stresstoleranse og gjøre det lettere å være i situasjoner som før ble overveldende, c) bygge traumeforståelse og d) skape personlig vekst.

Å bygge mellommenneskelig kompetanse og minske stress vil ikke bare påvirke tidsopplevelsen og kvaliteten i arbeidet, det vil også øke trivselen og forhindre utbrenthet (Klimecki, 2019) og dermed medvirke til bedre helse og redusert sykefravær blant helse- og sosialarbeidere. Derfor kan det ha avgjørende betydning om utdanning og praksisfelt setter av tid til kontinuerlige å reflektere kritisk over holdninger og skaper trygge rom for å dele sårbarhet.

Det å bruke restorativ sirkel og en traumeinformert forståelse har stort potensial. Metoden kan med fordel videreutvikles og brukes i møte med dem som sliter med å komme ut i arbeidslivet og med å forbli i en jobb. Med bakgrunn i erfaringene fra studien er det igangsatt videreutvikling av sirkelveiledning i forbindelse med 1) lederutvikling (se kap. 15), 2) bruk av metoden i kollegaveiledning og veiledning av nyansatte, 3) i møte med unge brukere i NAV, se kommentartekst til kapittelet skrevet av medforskerne Guro Asphaug og Gry Eikanger, og 4) kollektiv (selv)ivaretagelse av profesjonelle i samarbeid med RVTs / medforsker Anna Gundersen.

Jeg takker alle veiledere som deltok som medforskere i denne forskningsstudien og igjennom hele prosessen bidro med sine erfaringer og refleksjoner og våget å vise frem, stå i sin sårbarhet og utfordre seg selv.

REFERANSER

- Aubert, A.-M. & Bakke, I. M. (2018). *Utvikling av relasjonskompetanse : nøkler til forståelse og rom for læring* (2 utg.). Oslo: Gyldendal.
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, shame, and reintegration* Cambridge University Press. <https://doi-org.mime.uit.no/10.1017/CBO9780511804618>
- Bride, B. E., Radey, M. & Figley, C. R. (2007). Measuring Compassion Fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 155-163. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>
- Cairns, V. & Murray, C. (2015). How Do the Features of Mindfulness-Based Cognitive Therapy Contribute to Positive Therapeutic Change? A Meta-Synthesis of Qualitative Studies. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 43(3), 342-359. <http://doi.org/10.1017/S1352465813000945>
- Collins, S. & Long, A. (2003). Working with the psychological effects of trauma: consequences for mental health-care workers - a literature review. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 10(4), 417-424. <http://doi.org/10.1046/j.1365-2850.2003.00620.x>
- Cook, A., Spinazzola, J., Ford, J., Lanktree, C., Blaustein, M., Cloitre, M., . . . van Der Kolk, B. (2005). Complex Trauma in Children and Adolescents. *Psychiatric Annals*, 35(5), 390-398. <http://doi.org/10.3928/00485713-20050501-05>
- Cunningham, M. (2003). Impact of Trauma Work on Social Work Clinicians: Empirical Findings. *Social Work*, 48(4), 451-459. <http://doi.org/10.1093/sw/48.4.451>
- Dale, G. (2006). *Fra konflikt til samarbeid*. Oslo: Cappelen Akademisk forlag.
- Devilley, G. J., Wright, R. & Varker, T. (2009). Vicarious trauma, secondary traumatic stress or simply burnout? Effect of trauma therapy on mental health professionals. *Aust N Z J Psychiatry*, 43(4), 373-385. <http://doi.org/10.1080/00048670902721079>
- Eikeland, O. (2012). Action Research - Applied Research, Intervention Research, Collaborative Research, Practitioner Research, or Praxis Research? *International journal of action research*, 8(1), 9. <https://hdl.handle.net/10642/1159>
- Erlien, T. H. (2017). Nav-reformen som politisk prosjekt. *Nytt norsk tidsskrift*, (4), 366-378. <http://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2017-04-04>

- Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue : coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (bd. 23). New York: Brunner/Mazel.
- Foss, E. M. (2016). *Dialogens paradoks, Framveksten av 'gjennopprettende prosesser' i Norge* (Ph.D), Oslo.
- Frøyland, K. & Spjelkavik, Ø. (Red). (2014). *Inkluderingskompetanse : ordnært arbeid som mål og middel*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Furu, E. M., Salo, P. & Rönnerman, K. (2008). *Nurturing praxis : action research in partnerships between school and university in a Nordic light* (Pedagogy, education and praxis, bd. 3). Rotterdam: Sense Publishers.
- Gilbert, P., Catarino, F., Duarte, C., Matos, M., Kolts, R., Stubbs, J., . . . Basran, J. (2017). *The development of compassionate engagement and action scales for self and others* bd. 4. *Journal of Compassionate Healthcare*. <http://doi.org/10.1186/s40639-017-0033-3>
- Gilbert, P. & Mascaro, J. S. (2017). *Compassion, Fears, Blocks and Resistance: An Evolutionary Investigation* (1 utg.) I E. M. Seppälä, E. Simon-Thomas, S. L. Brown, M. C. Worline, C. D. Cameron & J. R. Doty (Seriered.), *The Oxford Handbook of Compassion Science*. <http://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190464684.001.0001>
- Glemmestad, H. & Kleppe, L. C. (2019). *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (1 utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Hopkins, B. (2009). *Just care Restorative justice approaches to working with children in public care*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publisher.
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold : om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Bergen: Fagbokforl.
- Jenssen, A. G. (2010). *Brukermedvirkning i sosialtjenesten : en studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Kane, A. A., Köhler-Olsen, J. & Reedtz, C. (2017). Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere - forutsetninger for overgang til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20(2), 117-133. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2017-02-02>
- Katsounari, I. (2015). The road less traveled and beyond: Working with severe trauma and preventing burnout. *Burnout research*, 2(4), 115-117. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2015.10.002>

- Kemmis, S. (2012). Phronesis, experience and the primacy of praxis. I *Phronesis as Professional Knowledge* (s. 101-114). Rotterdam: Sense Publishers.
- Klimecki, O. M. (2019). The Role of Empathy and Compassion in Conflict Resolution. *Emotion Review*, 11(4), 310-325. <http://doi.org/10.1177/1754073919838609>
- Knight, C. (2015). Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(1), 25-37. <http://doi.org/10.1007/s10615-014-0481-6>
- Knight, C. (2019). Trauma Informed Practice and Care: Implications for Field Instruction. *Clinical Social Work Journal*, 47(1), 79-89. <http://doi.org/10.1007/s10615-018-0661-x>
- Koekkoek, B., van Meijel, B. & Hutschemaekers, G. (2006). «Difficult Patients» in Mental Health Care: A Review. *Psychiatric Services*, 57(6), 795-802. <http://doi.org/10.1176/ps.2006.57.6.795>
- Lauridsen, M. B. (2020). Læring i sirkel. I B. Norbye & A.-L. Thoresen (Red.), *Forskning og kunnskapsutvikling i helsefaglig profesjonsutdanning* (s. 31-54). Stamsund: Orkana akademisk.
- Lauridsen, M. B. & Munkejord, M. C. ((in press)). Creating conditions for professional development through a trauma-informed and restorative practice. *Oxford Publisher Social Work*.
- Leikvoll, J. M. & Herning, L. (2017). *Milliarder – ikke mennesker. En historie om velferdsprofitorer på attføringsområdet* https://www.arbeidoginkludering.no/contentassets/8c4b2676afc14c819470b953f7dcc117/milliard-ikke-mennesker_endelig-versjon.pdf
- Levenson, J. (2017). Trauma-Informed Social Work Practice. *Social Work*, 62(2), 105-113. <http://doi.org/10.1093/sw/swx001>
- Macbeth, F., Fine, N., Broadwood, J., Haslam, C. & Pitcher, N. (2011). *Playing with Fire: Training for Those Working with Young People in Conflict* (2 utg.). United Kingdom: Jessica Kingsley Publishers.
- Mangione, L., Nadkarni, L., Kenkel, M. B. & Peterson, R. L. (2010). The relationship competency: Broadening and deepening. 69-86. <http://doi.org/10.1037/12068-004>
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <http://doi.org/10.1002/wps.20311>

- Masson, F. & Moodley, J. (2020). Secondary Traumatic Stress: The Experiences of Social Workers in the South African Police Service. *Practice* 32(3), 169-189. <http://doi.org/10.1080/09503153.2019.1615043>
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: context, characteristics complications and contribution. 37, 245-263. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl016>
- Ogden, P., Minton, K. & Pain, C. (2006). *Trauma and the body: A sensorimotor approach to psychotherapy* New York: Norton.
- Pointer, L. (2019). Restorative practices in residence halls at Victoria University of Wellington, New Zealand. *Conflict Resolution Quarterly*, 36(3), 263-271. <http://doi.org/10.1002/crq.21240>
- Porges, S. W. (2007). The polyvagal perspective. *Biol Psychol*, 74(2), 116-143. <http://doi.org/10.1016/j.biopsycho.2006.06.009>
- Porges, S. W. (2017). *Vagal Pathways: Portals to Compassion*: Oxford University Press.
- Pranis, K. (2004). The Practice and Efficacy of Restorative Justice. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 23(1-2), 133-157. http://doi.org/10.1300/J377v23n01_08
- Proba. (2019). *Resultater av oppfølgingstiltak (2019-8)*. Proba samfunnsanalyse: Utarbeidet for Arbeids- og sosialdepartementet. <https://proba.no/rapport/ny-rapport-positive-resultater-av-tiltaksreform-i-nav/>
- Rogers, C. R. (1967). *On becoming a person : a therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.
- Rosenberg, M. B. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life* (3 utg.): Puddledancerpress.
- Siegel, D. (2012). *The Developing Mind: How Relationships and the Brain Interact to Shape Who We Are* (2 utg.). <https://ebookcentral-proquest-com.mime.uit.no/lib/tromsoub-ebooks/detail.action?pq-origsite=primo&docID=864766>
- Stimo, T., Persson, S. & Hellum, A. (2019). Fontenehus jobbstøtte - arbeid for bedre psykisk helse. I H. K. Glemmestad, L. C. (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (1 utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Strier, R. & Bershtling, O. (2016). Professional Resistance in Social Work: Counterpractice Assemblages. *Soc Work*, 61(2), 111-118. <http://doi.org/10.1093/sw/sww010>

- Toohill, J., Fenwick, J., Sidebotham, M., Gamble, J. & Creedy, D. K. (2019). Trauma and fear in Australian midwives. *Women and Birth*, 32(1), 64-71. <http://doi.org/10.1016/j.wombi.2018.04.003>
- Wik, S. E. & Tøssebro, J. (2017). Når politikken treffer bakken : Arbeidsavklaring og oppfølging av unge funksjonshemmede i Nav. *Fontene forskning*. <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/nar-politikken-treffer-bakken-6.19.541359.392e33902a>
- Wyatt, C., Harper, B. & Weatherhead, S. (2014). The experience of group mindfulness-based interventions for individuals with mental health difficulties: A meta-synthesis. *Psychother Res*, 24(2), 214-228. <http://doi.org/10.1080/10503307.2013.864788>
- Zehr, H. (2002a.). *The Little Book of Restorative Justice*. New York: Good Book.
- Øvrelid, B. (2018). Profesjonsidentitetens vilkår: Sosialt arbeid i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2), 103-118. <http://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>

KOMMENTARTEKSTER FRA NAV-ANSATTE

Kommentartekst skrevet av Gry Eikanger, veileder, NAV Harstad

Det er viktige tema som bringes fram i kapittelet. Når jeg leser det, blir jeg påmint nytteverdien av å bli bevisst hvordan jeg bygger relasjoner, og hvordan jeg med enkle grep kan gjøre en samtale mer likeverdig. For eksempel ved la være å gjemme meg bak en pult, være til stede og være bevisst mitt valg av språk, jeg-språk versus du-språk. Jeg vil utfordre bruken av sirkelsettingen i møter og samtaler. Være bevisst på «snakkegjensstanden» enten den er der eller ikke. La folk prate ferdig og ikke bryte inn bare for å si noe. Ikke sitte med NAV-svarene klare, lytte aktivt og la dem prate ferdig og så tenke ut et svar. Jeg tenker at vi lett kan la oss fange i systemiske handlinger (måltall m.m.) når vi burde ha fokus på akkurat den personen vi til enhver tid jobber med. Selv om det er forskjell på oppfølging av 200 brukere kontra 30–50 stykker, vil møte med bruker til enhver tid preges av veileder som individ. Hvor trygg er jeg i møte med brukere, hvor mye myndighet har jeg til å ta avgjørelser i lag med bruker, og ikke minst, hvor godt kjenner jeg meg selv.

Mange ansatte som jobber med mennesker med ulik bakgrunn, bærer på historier som sliter dem ut over tid, bevisst eller ubevisst. Søkelys på disse «traumeopplevelsene» og økt forståelse for hvordan dette påvirker folk ulikt, er viktig å ha med seg for å bli en bedre veileder som kan stå i jobben over tid uten å bli «kynisk og kald». Jeg tenker også at det kan da ikke være bare fælt å jobbe i NAV, selv om jeg forstår at det som trekkes fram, er krevende. Jeg har tro på gode brukermøter med veiledere som har jobbet lenge, og tror ikke nødvendigvis at de ferskeste og/eller yngste som «vil frelse alle», er de som får brukere med traumer videre.

Jeg har vært så heldig at jeg har fått opplæring på sirkelbasert veiledning og fått praktisert deler av metodikken/øvelsene litt i møte med mine unge brukere på NAV. Det ene er å gjøre folk flest bevisst sitt eget toleransevindu og hvor de er i sitt eget liv, det andre er på bli bevisst hvor man selv er når man er på jobb. Kapittelet minner meg på at jeg fortsatt må ha fokus på veilederrollen. Ikke bare min egen, men også hvordan jeg kan motivere kollegaer til å ha gode diskusjoner om sin

rolle og tanker om hvordan vi kan bruke metodikken til intern veiledning. Avslutningsvis kjenner jeg at jeg vil bruke sirkelen enda mer, og at forståelsen min av toleransevinduet blir bare større og større.

Kommentartekst skrevet av Guro Asphaug, veileder, NAV Harstad

Å være bevisst egen bagasje i møte med andre er avgjørende for meg for å kunne gjøre en god jobb. Ikke for å kunne overføre følelser eller bidra med egne erfaringer direkte til brukeren, men for å være trygg nok i meg til å kunne møte andres med åpenhet og uten fordommer.

En stor organisasjon som NAV har uttalte, felles mål som vi, veilederne, skal jobbe mot. Det er rutiner som beskriver hvordan vi skal jobbe, separate og gigantiske regelverk som styrer feltene vi jobber med, krav til utdanningslengde og -fagområder for å jobbe her, måltall som sier oss hva politikerne vil vi skal prioritere, og mengden arbeidsoppgaver direktorat mener vi skal klare å få unna på stipulert tid for å nå disse. I kapittelet står det litt om akkurat dette og hva dette gjør med noen av veilederne som jobber i NAV.

Det er heile tida sand i dette maskineriet; vi og brukerne. Menneskene. Kapittelet (og deltakelsen min i prosjektet) synliggjør min *primære* oppgave i dette – å veilede brukere der de er NÅ, slik at de, med mest mulig sannsynlighet, finner sin vei til en jobb eller skolegang. Deltakelse i prosjektet har gitt meg vinklinger og verktøy for å kunne være trygg og til stede i veiledningssituasjonen, og dermed kunne la fokus og ressurs ligge på brukeren. Til syvende og sist er det brukeren som skal oppleve å bli sett og hørt og anerkjent.

TID avgjør ofte hvorvidt jeg gjør jobben min godt, og hvorvidt brukeren føler seg ivaretatt. At dette er en viktig faktor, er ikke ukjent eller overraskende, men hvordan jeg som veileder skal kunne få bruke denne tida i min arbeidshverdag, er og har vært utfordrende. Tida til å sette seg inn i lov- og regelverk, lære seg nye dataverktøy, finne seg til rette i en organisasjon som systemisk er i stadig endring, er ikke tidsbruk som nødvendigvis kommer brukeren til gode. Det er hvordan jeg bruker tida med brukeren som er avgjørende for om jeg gjør en god eller mindre god jobb. Det er ikke en målbar faktor.

Videre viser studien at vi i NAV bruker mye ressurser på å finne «nødutganger» og unngå de store følelsesmessig utfordrende situasjonene med brukere. Det er svært belastende å jobbe slik over tid. Dersom vi ikke har mulighet for å trygge oss sjøl og hverandre underveis, vil målforskyvningen (fra å være til stede og løsningsdyktig til å få ferdigstilt oppgaver og unngå å møte brukere som gjør arbeidshverdagen altfor utfordrende for oss) bli permanent, eller i beste fall svært vanskelig å reversere.

Deltakelsen i og funnene fra studien har gitt meg enda større trygghet på det jeg er i møter med bruker, samt at sirkelveiledning som virkemiddel og verktøy gir rom for en sidestilthet som jeg tidligere har opplevd utfordrende bak en pult. Brukerne mine har behov for å bli SETT, HØRT og ANERKJENT. Dette er den viktigste kunnskapen for min jobb. Sirkelveiledning og øvelser knytta til dette gir meg større mulighet for å klare dette.