



Kamouflert ekspertrolle – et paradoks i endringsarbeid

En studie av helse- og sosialarbeideres samtalestil og rolle i motivasjons- og endringsarbeid

Camouflaged Expert Role – A Paradox in Change Work

A Study of Health and Social Workers' Conversation Style and Role in Motivation and Change Work

Anne Høiby

Høgskolelektor, Institutt for sosialfag, Fakultet for Samfunnsfag, OsloMet – storbyuniversitetet

Anne.Hoiby@oslomet.no

Marianne Neverland Ranger

Førsteamanuensis, emeritas, Institutt for sosialfag, Fakultet for Samfunnsfag, OsloMet – storbyuniversitetet

Marianne.Ranger@oslomet.no

Sammendrag

I velferdsarbeid er det behov for en tosidig kompetanse: ekspert-/regel-/substanskunnskap og brukerorientert tilnærming. Vårt bidrag i dette feltet er at vi har studert samtalekompetansens betydning for å imøtekomme målsettingene om likeverd og brukerinvolvering i det profesjonelle arbeidet. Artikkelen er basert på en studie av 250 transkriberte samtaler utført i løpet av 2013–2018. Samtalene er innhentet i forkant av videreutdanningskurs i Motiverende Intervju (MI). Vi har undersøkt hva som kjennetegner de profesjonelles samtalestil når de skal bistå i en personlig endringsprosess, og hvilken profesjonell rolle som konstitueres. Funnene viser at ekspertrollen med sitt «selffokus» fortsatt er dominerende, selv om brukerinvolvering har vært på dagsordenen i flere tiår. Hovedstrategien er eksperttilnærming selv når helse- og sosialarbeiderne skal bistå til personlig endring. En tydelig brukerorientert guidende kompetanse mangler. Studien indikerer at det er behov for et utvidet perspektiv på hjelperollen og en metodikk som gjør det mulig for de profesjonelle å innta en mer lyttende, utforskende og samarbeidende rolle i sin yrkespraksis.

Nøkkelord

kommunikasjonsstil, kommunikasjonsferdigheter, motivasjon, endringsarbeid, endringsprat, ekspertrolle

Summary

In welfare work, a two-sided competence is necessary: both the expert-/rule-/substance knowledge and a user-oriented approach. Our contribution in this field is that we have studied the importance of conversational competence for meeting the objectives of equality and user involvement in professional work. The article is based on a study of 250 transcribed conversations conducted during 2013–2015. The conversations are collected prior to further education courses in Motivational Interview (MI). We have investigated the characteristics of a professional style of conversation when assisting in a personal change process, and the professional role that is constituted. The findings show that the expert role of «self-focus» is still dominant, although user involvement has been on the agenda for decades. The professionals use an expert approach as their main strategy, even when assisting in personal change processes. The findings show that health and social workers seem to lack user-oriented/guiding skills. The study indicates that there is a need for a change and expansion of perspective on the professional role and a methodology for the health and social workers to adopt a more listening, exploratory, and collaborative role in their professional practice.

Keywords

communication styles, communication skills, motivation, change talk, expert role

Innledning og formål med studien

Endringsarbeid innen helse- og sosialtjenesten utføres i dag i et spenningsfelt mellom gamle og nye idéer, og spørsmålet er hvilke roller brukerne og de profesjonelle skal ha (Järvinen & Mik-Meyer, 2012). Det er dokumentert at strategien med ekspertråd og anbefalinger har liten effekt når det gjelder helsefremmende arbeid og endring av livssituasjon og levevaner. Dette har bidratt til et skifte i offentlig policy og faglig metodikk. Brukerne skal involveres gjennom dialog, medvirkning og ressursmobilisering. Den profesjonelle rollen er gradvis omdefinert fra ekspert i kraft av sin profesjonskunnskap til medspiller, tilrettelegger og coach (Askheim, 2012; Helgøy, Kildal, & Nilssen, 2010; Järvinen & Mik-Meyer, 2012). Brukernes ønsker om endring, eget verdigrunnlag og selvbestemmelse skal danne utgangspunkt for arbeidet. Selv om makten er ulikt fordelt, skal de profesjonelle tilrettelegge for en arbeidsrelasjon preget av likeverd og felles ansvar (Slettebø, Brødtkorb, & Dalen, 2012). Brukerne skal få være aktive aktører som mobiliserer egne ressurser i arbeidet med å mestre livsutfordringer og nå sine mål (Askheim, 2012; Sørensen & Graff-Iversen, 2001). De profesjonelles oppgave er å tilrettelegge for dette ved å etterspørre, utforske og likestille brukernes erfarings- og livskunnskap med fagkunnskap (Andreassen, 2016; Barth & Näsholm, 2018; Hansen & Solem, 2017; Natland & Malmberg-Heimonen, 2016). Spørsmålet om hvilken *kompetanse* de profesjonelle har for å arbeide i tråd med slike idealer og overordnede politiske målsettinger, blir sentralt.

I alt velferdsarbeid er *samtalekompetanse* en del av profesjonell samhandling. Denne artikkelens bidrag er å drøfte ulike samtalestiler og roller i møtet mellom profesjonell og bruker når temaet er endring. Artikkelen er skrevet med utgangspunkt i kurs i Motiverende Intervju (MI), hvor forfatterne er faglærere og kursdeltakerne hovedsakelig utdannede helse- og sosialarbeidere. MI anvendes innen en rekke områder når målet er å motivere folk til endring og å få tilgang til brukernes livsverden (Corbett, Foster, & Ong, 2006; Hohman, 2012). Studier av MI viser resultater når det gjelder å øke brukernes engasjement og samarbeid (Lundahl, Kunz, Brownell, Tollefson, & Burke, 2010), og metodikken viser å ha effekt selv ved korte intervensjoner (Rubak, Sandbæk, Lauritzen, & Christensen, 2005).

Av pedagogiske grunner kartlegges helse- og sosialarbeidernes samtalekompetanse i forkant av undervisningen, og det er dette som utgjør datagrunnlaget for studien. Formålet er å beskrive og drøfte samtalen som arena for endring ved å identifisere samtalestiler og hvilken profesjonell rolle helse- og sosialarbeiderne inntar når de tilrettelegger for personlig endring.

Vi har stilt følgende forskningsspørsmål: *Hva kjennetegner helse- og sosialarbeideres samtalestil når de skal bidra til personlig endring hos brukere? Hvilken profesjonell rolle konstitueres som følge av samtalestil? I hvilken grad posisjoneres brukerne som aktive aktører og eksperter på egne liv?*

Samtalen som arena for endring

For å imøtekomme den nye yrkesrollen som tilrettelegger, veileder og «coach» løfter Sadegi og Fekjær (2018) frem behov for en tosidig kompetanse: ekspert-/regel-/substanskunnskap knyttet til det felt man arbeider i, og brukerorientert tilnærming. Spjelkavik og Frøyland (2014) utdyper sistnevnte som relasjonell, motiverende og guidende kompetanse. Det kan imidlertid være en utfordring å innta rollen som «coach» og å lykkes med det brukerorienterte fokuset, noe studier, særlig innen Nav viser. Å balansere rammebetingelser og kryssende forventninger er krevende og skaper et uklart farvann som de profesjonelle skal navigere i (Øverbye, 2013). Samtidig opplever de fleste å ha handlingsrom for faglig skjønn og auto-

nomi (Djupvik, Eikås, & Taustad, 2018). Handlingsrommet gir samtidig åpning for overlevelsestrategier som kan være nyttige for de profesjonelle, men mindre hensiktsmessige for brukerne: forenkling og ignorering av problemet og idealisering av egne handlinger og hjelpe-tiltak (Djupvik mfl., 2018; Lipsky, 2010; Ranger, 1993). Når de profesjonelle inntar eksper-trollen, «overtaler» eller tar for gitt at de forstår brukerens liv, ønsker og behov, blir brukernes innflytelse innskrenket, og kontakten kan oppleves som krenkende (Humerfelt, 2012). Det at profesjonelle overtar ansvaret for å definere og løse brukernes problemer og overser deres egne ressurser til å gjøre endringer, kaller Rober og Seltzer (2010) for «kolonisering».

Terum og Jessen (2015) finner i sin casestudie av Nav-ansattes fremgangsmåter at den bærer mer preg av paternalisme enn av forhandlinger. Selv om noen lytter, prøver mange å «overtale» brukerne til å endre sitt syn på saken i tråd med egne/organisasjonens mål. Djuve og Kavli (2015) har også studert Nav-veiledere og konkluderer med at «regelorienterte» vei-ledere har en tendens til å ignorere eller bestemme, mens mer «omsorgsorienterte» veiledere enten gir mere tid til brukerne for å finne sin vei eller «gir etter» når de møter brukere som argumenterer og står opp for sitt syn. Djuve og Kavli (2015) konkluderer med at begge stra-tegier kan føre frem, men at vi vet for lite om hvilke konsekvenser de ulike tilnærmingene får for den overordnede målsettingen om å gjøre brukerne selvhjulpne på sikt.

For å ivareta de institusjonelle rammene samtidig som brukerne skal ha eierskap til sin sak, foreslår Øverbye å «samsnakke» seg til en løsning (Øverbye, 2013), og Terum og Jessen (2015) argumenterer for en styringsstrategi med åpen dialog og «fleksible forhandlinger». Begge strategier kan ses på som mellomposisjon mellom å «bestemme» og å «gi etter». Hansen og Natland (2017) bruker begrepet «hensiktsmessig arbeidsrelasjon» om en tilnær-ming hvor profesjonelle forsøker å balansere de målsettinger og krav som ligger i den insti-tusjonelle konteksten med ønsker og behov hos brukerne.

Forskning innen psykoterapi og endringsfremmende helsearbeid viser at en «hensikts-messig arbeidsallianse» har en positiv effekt på tvers av ulike faglige tilnærminger (Nor-cross, Lambert, & Hilsenroth, 2011). Den kjennetegnes av tre fellesfaktorer: enighet om mål, samarbeid om felles fremforhandlede oppgaver og en velfungerende og respektfull relasjon (Bordin & Kovacs, 1979; Moyers, Martin, Manuel, Hendrickson, & Miller, 2005). Innen motivasjons- og endringsarbeid er den hensiktsmessige arbeidsrelasjonen tett sammenvevd med *språket og språkets betydning*. Semantiske studier viser at mennesker påvirker seg selv gjennom egne ytringer. Når *personen selv* argumenterer for og uttaler ønsker om, grunner og forpliktelse til endring og mestringstiltro, kan dette predikere endring (Amrhein, Miller, Yahne, Palmer, Fulcher, Peterson & Vandenbos, 2003; Barnett, Spruijt-Metz, Moyers, Smith, Rohrbach, Sun & Sussman, 2014; Miller, Rollnick, & Farbring, 2013). «Problemprat» og argumenter som representerer fordeler med nåsituasjonen, indikerer på den andre siden ambivalens og ikke-endring (Amrhein mfl., 2003). De profesjonelle kan anvende sitt pro-fesjonelle handlingsrom til å styre samtalen mot målavklaring, mestring og muligheter, noe som skaper positiv energi og bygger motivasjon, fremfor mot negativt selvsnakk, pro-blemer og hindringer (Furman, 1993; Langslet, 2012; Miller & Rollnick, 2016; Shazer, Berg, Lipchik, Nunnally, Molnar, Gingerich & Weiner-Davis, 1986). Kompetanseheving i allian-sarbeid viser økt opplevelse av trygghet i egen rolle og evne til å møte brukerne på mer relasjonsbyggende måter (Berge, Breiseth, Lilja, & Aune, 2018).

I denne studien analyserer vi samtaler med begreper og analyseverktøy fra MI (Moyers, Rowell, Manuel, Ernst, & Houck, 2016). Analysen tar utgangspunkt i tre samtalestiler (Far-bring & Rollnick, 2015; Miller & Rollnick, 2016) for å vurdere de profesjonelles ressursfrem-mende strategier og brukernes innflytelse. Med strategier mener vi hvilke samtaleferdigheter som anvendes, og på hvilken måte. Denne analysen legger grunn for en drøfting av hvordan

samtalestilene posisjonerer de profesjonelle og brukerne i ulike roller. Vi diskuterer videre hvilke implikasjoner dette har for profesjonelt arbeid med brukere. Våre data er samtaler utført i en utdanningskontekst, og de profesjonelle er således i prinsippet fristilt sine daglige rammebetingelser. Dette er forskjellig fra de ovennevnte studiene som foregår i en yrkeskontekst. Vi antok derfor at de uten sin daglige kontekst ville stå friere til å anvende sin kompetanse.

Samtalestiler og roller i endringsarbeid

Profesjonelle samtaler kan tenkes plassert langs et kontinuum som representerer ulike posisjoner og strategier som den profesjonelle kan velge for å etablere en fungerende arbeidsallianse.

Styrende og følgende stil – to ytterpunkter

I den ene enden av skalaen er en *styrende stil*, som kjennetegnes ved at det er de profesjonelle som legger premissene for hva samtalen handler om. Strategien er å kartlegge fakta og problemer ved å stille spørsmål, ofte lukkede, ut fra hva de selv tenker saken dreier seg om. De instruerer, overtaler og oppfordrer i form av råd og forslag og «glemmer» å utforske brukernes syn på saken og få brukerne med på laget. Samtalene er preget av «spørsmål-svar», og prosessen blir lite transparent. Denne samtalestilen posisjonerer de profesjonelle i *ekspertrollen* og fører til manglende involvering av brukerne, som får en passiv rolle. Ekspertrollen er forankret i en sterk tro på at informasjon og kunnskapsformidling fra fageksperter vil skape den nødvendige motivasjon for endring (Barth, Børtveit, & Prescott, 2013; Farbring & Rollnick, 2015; Hohman, 2012; Miller & Rollnick, 2016; Miller mfl., 2013).

Det andre ytterpunktet er den *følgende stilen* som representerer en rendyrket personsentrert fremgangsmåte (Rogers, 1957). Med personsentrert menes at det er brukernes resonnemer, følelser og erfaringer som står i fokus. Denne stilen viser respekt og interesse for brukernes syn på saken. De profesjonelles strategi er å la brukerne snakke uten inngripen og holde sine egne synspunkter tilbake. Brukerne har rollen som aktive, kunnskapsrike aktører med ekspertise på eget liv.

Guidende stil – en mellomposisjon

Mellom disse to ytterpunktene finner vi en *guidende og coachende stil*, og ideelt sett er det denne stilen MI representerer. MI kombinerer personsentrert, respektfull og lyttende holdning med en målrettet og strategisk styring av samtalen mot et «reflekterende rom» for brukerne. Strategien er å tilrettelegge for at brukerne kan innta en reflekterende posisjon og ta stilling til om endring er ønskelig og mulig. I stedet for kartlegging av problemer og fakta er *utforskning av endringsmotivasjon* hovedstrategien. De profesjonelle fasiliterer en arbeidsallianse ved å utforske brukernes syn på saken, deres mål, ressurser og eventuelle grunner til endring og viser respekt for brukernes autonomi, motforestillinger og vansker med å endre. Selv i situasjoner hvor det kan være uenighet eller der de institusjonelle rammene setter begrensninger, viser man forståelse for brukernes synspunkter samtidig som rammene tydeliggjøres og det åpnes for forhandlinger (Farbring & Rollnick, 2015; Miller & Rollnick, 2016; Rogers, 2011, 1957; Rosdahl, 2016).

Samtalestilen i MI kjennetegnes av *åpne spørsmål* og *refleksiv lytting* (Rogers, 2011). Dette er velkjente ferdigheter fra grunnleggende kommunikasjonsteori (Eide, Eide, Keeping, & Eide, 2017; Geldard, 1989). De profesjonelles strategi er å involvere brukerne aktivt ved bruk av åpne og endringsfremmende spørsmål for å få frem deres ønsker, grunner til endring og tidligere mestringserfaringer. De profesjonelle responderer på brukernes utsagn med *enkle og*

komplekse refleksjoner og oppsummeringer. Det er ikke nok å gi minimal respons i form av verbalt følge som «hm» og «ja». *Enkle* refleksjoner kan være gjentakelse av enkelte ord eller deler av det brukerne har sagt. *Komplekse* refleksjoner er omformuleringer eller hypoteser som formidler den innholdsmessige essens og følelser. Refleksjoner har form som konstatering og ikke spørsmål (Geldard, 1989; Miller mfl., 2013). Oppsummering brukes til å binde sammen ulike elementer i samtalen, tydeliggjøre brukernes resonnementer og knytte disse til den aktuelle problemstilling og brukernes mål. Denne form for refleksiv lytting klargjør og skaper assosiasjoner hos den andre og gir flyt i samtalen. Brukerne fortsetter på en naturlig måte å snakke, utforske og fundere over sin sak (Barth & Näsholm, 2007; Geldard, 1989). Refleksiv lytting forstyrrer ikke brukernes egne tanker, i motsetning til spørsmål som kan flytte fokus og bryte inn i brukernes resonnementer. Å besitte slike kompetanser og ferdigheter muliggjør at brukerne får høre tanker og følelser de selv har uttrykt, men formulert av den profesjonelle på en tydeligere måte. Gjennom dette kan brukerne øke sin bevissthet om egne ønsker og behov samt få mulighet til å korrigere både egen og den profesjonelles forståelse.

Utfordringer ved anvendelse av samtalestilene

De profesjonelle forventes å mestre alle tre stiler og å kunne bruke dem strategisk og fleksibelt når det gjelder kontekst, brukers situasjon og den prosessen man er i (Farbring & Rollnick, 2015). Noen ganger skal den profesjonelle være eksperten som kartlegger, andre ganger er oppgaven, som i denne studien, å motivere til endring, mens andre situasjoner krever mer lytting og forståelse. Samtidig er det viktig å understreke at i de fleste profesjonelle samtaler vil motivasjon for personlig endring kun være en del av oppdraget og må suppleres med andre hjelpetiltak, noe som forutsetter en tosidig kompetanse (Spjelkavik & Frøyland, 2014).

Det fins «feller» i profesjonelle samtaler som kan medføre at de profesjonelle, og dermed også brukerne, «låses» i roller som kan ha betydning for begge parter engasjement og deltakelse i endringsprosessen. *Ubevissthet* om sammenhengen mellom egen rolleforståelse, egen praksis og konsekvenser for brukeren er en felle. Den styrende stilen med fravær av gjensidighet innebærer en fare for at de profesjonelle går i *ekspertfellen*. Selv de beste intensjoner kan passivisere brukerne og posisjonere dem i en hjelpeløs rolle hvis de profesjonelles budskap antyder at de overtar, bestemmer og setter agendaen. Ekspertfellen formidler implisitt at om de profesjonelle bare får samlet nok informasjon, vet de hva som bør gjøres. *Kartleggingsfellen* kommer til uttrykk ved at de profesjonelle styrer samtalen mot det de oppfatter som brukernes «virkelige» problem. Slike samtaler kjennetegnes av «spørsmål-svar», hvor brukerne får en passiv rolle og en underlegen posisjon. *Følgefellen* fremkommer ved kun å vise forståelse og følge brukernes fortelling, og brukerne får minimal drahjelp og lite innspill. Faren er da at brukerne snakker seg lenger vekk fra endring og dypere inn i sine problemer. *Teknikkfellen* oppstår dersom strategisk språkbruk og samtaleferdigheter overskygger den grunnleggende personsentrerte holdningen (Gordon, 1970; Miller & Rollnick, 2016).

Metode

Data

Studiens kontekst er kurs i Motiverende Intervju (10 studiepoeng). Kursdeltakernes faglige bakgrunn er definert ved opptakskrav for kurset: bachelorgrad. De fleste kursdeltakerne er kvinner i 20–40-årene. Deltakerne kommer hovedsakelig fra helse- og sosialarbeiderfeltet, men også pedagoger/lærere, forskere og noen få politiansatte og jurister har fullført utdanningen. I denne artikkelen er det helse- og sosialarbeidere vi refererer til, hvilket også inn-

befatter ernæringsfysiologer og idrettspedagoger som arbeider med brukere med helse- og livsutfordringer.

Som faglærere forutsetter vi at kursdeltakerne har generell samtalekompetanse fra sine respektive bachelorutdanninger. Noen har tilleggsutdanning, og et par i hver klasse oppgir kjennskap til MI eller andre ressursfremmende tilnærminger. Av pedagogiske grunner kartlegger vi ved studiestart noe av deres samtalekompetanse som «baseline» for kurset. Dette gjøres ved at de får i oppgave å gjennomføre en simulert samtale mellom dem selv som profesjonell og en bruker (medstudent). Problemstillingen skal være reell, noe den enkelte kan tenke seg å endre på, for eksempel: slutte å snuse eller spise godteri, begynne å trene, dra kredittkortet sjeldnere, se mindre på TV/mobil, slutte å utsette ting. Samtalene blir tatt opp på bånd med en tidsramme på maks ti minutter. Kursdeltakerne transkriberer samtalene, leverer inn oppgaven og får skriftlig tilbakemelding.

Evalueringsforskning viser manglende sammenheng mellom selvrapportering og faktiske ferdigheter hos profesjonelle (Kuvaas, 2008; Miller & Mount, 2001; Sadeghi & Fekjær, 2018; Wain, Kutner, Smith, Carpenter, Hu, Amrhein & Nunes, 2015). Vi har derfor valgt å bruke kursdeltakernes transkriberte samtaler ved studiestart som empiri fremfor å intervju dem. Datagrunnlaget for studien består av 250 slike samtaler gjennomført i 2013–2018, fordelt på to kurs per år med 20–24 studenter per kurs. Etter å ha analysert 100 samtaler i pedagogisk øyemed, bad vi deltakerne på et av kursene i 2015 om samtykke til å bruke deres samtaler i forskning. Forespørsel ble sendt til deltakerne etter kursets avslutning. Av disse samtykket 13 av 24, og deres samtaler er analysert mer i detalj enn de 100 første. Samtalestilen i de 13 samtalene gjenspeiler identifiserte mønstre både fra disse deltakernes kurs og de tidligere kursene, hvilket indikerer at mønstrene er representative for de første 100 samtalene. I ettertid har vi innhentet tillatelse og analysert ytterligere 150 samtaler i forskningsøyemed, nå med en utvidet forståelse fra den detaljerte analysen av de 13. Mønstrene bekreftes. Vi har gjennomført analysene i fellesskap. Vi har dessuten involvert kursdeltakerne i deler av analysearbeidet.

Analyse

Siden samtalene er utført i en MI-kontekst, har vi analysert dem med bruk av et validert kvalitetsvurderingsverktøy: Motivational Interviewing Treatment Integrity (MITI) (Moyers mfl., 2016). MITI har kriterier både for konkrete samtaleferdigheter og globale skårer for generell kompetanse. Samtaleferdigheter kodes som *åpne og lukkede spørsmål, enkle og komplekse refleksjoner og oppsummeringer*. I tillegg har vi kodet *verbalt følge* da det ofte forekommer i samtalene.

De 250 samtalene har vi manuelt kodet ved bruk av kriterier for samtaleferdigheter i MITI, og deretter har vi foretatt en kvalitativ innholdsanalyse av hver enkelt samtale i pedagogisk øyemed. Vi har estimert hyppighet og omfang av samtaleferdigheter og analysert samtalestil når det gjelder mål, strategi og fremdrift med det formål å eventuelt kunne gripe kommunikasjonsmåter og samtalestil som MITI ikke identifiserer. For hvert kurs har vi oppsummert fellestrekk ved samtalene og drøftet dette med kursdeltakerne i den enkelte klasse. For å finne hovedmønstre i hele materialet har vi sammenholdt fellestrekkene fra samtlige kurs. Disse er igjen sammenkoblet med dybdeanalysene av de 13 samtalene.

De 13 samtalene er, i tillegg til tidligere analyse av mål, strategi og fremdrift og koding av samtaleferdigheter, grundigere analysert kvalitativt og kvantitativt med flere kriterier fra MITI (Moyers mfl., 2016). Analysen er utført i flere steg (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2016). Det første steget var en nærlesing for å undersøke spørsmål knyttet til samtalestil og hvilke roller de inntar som resultat av sine måter å kommunisere på. I tillegg til

koding av samtalene har vi ikke bare estimert, men telt bruken av de ulike samtaleferdigheter og analysert samtalene ut fra to globale komponenter i MITI: *grad av samarbeid* og *grad av utforskning*. En global *score* innebærer at man gir en sifferverdi som karakteriserer interaksjonen i sin helhet på en skala fra 1–5, med minimum på en og maksimum på fem. Hver *score* har en beskrivelse av kjennetegn ved interaksjonen i samtalen.

Grad av samarbeid: Denne skalaen måler i hvilken grad den profesjonelle initierer at samtalen foregår mellom to likeverdige parter, og bygger på antakelsen om at begge parter har kunnskap som kan være nyttig for den aktuelle problemstillingen.

Grad av samarbeid				
Lavt			Høyt	
1	2	3	4	5
Hjelperen inntar aktivt ekspertrolle under mesteparten av interaksjonen med klienten. Samarbeid savnes.	Hjelperen reagerer på muligheter til å samarbeide på en overfladisk måte.	Hjelperen inkorporerer klientens mål, ideer og vurderinger, men gjør det på en halvhjertet eller sporadisk måte. Oppfatter ikke eller ignorerer muligheter til å forsterke/oppmuntre/utdype klientens bidrag i samtalen.	Hjelperen fremmer samarbeid og en maktdeling slik at klientens ideer får påvirke samtalen på en måte som ellers ikke ville funnet sted.	Hjelperen fremmer og oppmuntrer aktivt en maktdeling i samtalen på en slik måte at klientens egne ideer influerer samtalen karakter på en vesentlig måte

Grad av utforskning: Denne skalaen er tenkt måle i hvilken grad den profesjonelle formidler en forståelse for at motivasjon for endring må være forankret i brukeren. De profesjonelles oppgave er å lokke frem og utvide brukerens tanker, følelser og erfaringer med en eventuell endring og la disse få betydning for den videre samtalen.

Grad av utforskning				
Lav			Høy	
1	2	3	4	5
Hjelperen gir aktivt argumenter for forandring eller gir informasjon om måter å forandre seg på uten å ha utforsket klientens kunnskaper, innsats/forsøk eller motivasjon.	Hjelperen vektlegger undervisning og informasjonsgivning på bekostning av å utforske klientens personlige motivasjon og ideer.	Hjelperen viser ingen særskilt interesse for, eller kjennskap til, klientens egne grunner for å ønske forandring, og hvordan endringen skulle gjennomføres. Informasjonsgivning eller undervisning tilpasses ikke klientens forhold. Samtalen kan være stillestående.	Hjelperen forholder seg aksepterende til klientens egne grunner for endring og ideer om hvordan endringen kan gjennomføres når disse fremtrer i samtalen. Forsøker å ikke undervise eller styre klienten når denne viser motstand.	Hjelperen arbeider proaktivt med formål å forsøke å lokke frem klientens egne grunner til endring og ideer om hvordan en slik endring skulle kunne gjennomføres

Begrensninger og styrker i studien

Våre data er samtaler utført i en konstruert utdanningssetting. At helse- og sosialarbeiderne bistår en kollega, kan føre til at de opptrer mer likeverdig enn de vanligvis gjør, og det faktum at de er på et MI-kurs, kan medføre at de forsøker å gjøre «det de tror er riktig». På den

annen side er det vanskelig å opprettholde et ønsket «image» gjennom en hel samtale, og det er derfor mest sannsynlig at de gjør det de pleier å gjøre i lignende situasjoner. Det kan innvendes at samtalene er korte, og derfor ikke gir et fyllestgjørende bilde av deres samtaleferdigheter og kompetanser. Samtidig vil den grunnleggende strukturen i en samtale som regel kommuniseres i de første minuttene, og vi antar derfor at samtalene speiler vesentlige trekk i deres samtalestil (Pittenger, 1963). Samtaler i praksisfeltet er dessuten ofte korte, preget av tidspress og kompleksitet.

Våre data sier lite om hva de profesjonelle har av substanskunnskap, og hvordan de håndterer komplekse situasjoner, men de viser hvilken samtalestil de bruker når de fasiliteter endring. Problemstillingene de velger, er tilsynelatende enkle. Det er imidlertid et faktum at selv «enkle» livsstilsendringer krever større personlig innsats enn mange i utgangspunktet tror.

Siden studien foregår i en utdanningskontekst, kan det også stilles spørsmål ved hvorvidt funnene er representative for praksisfeltet. Det som styrker overføringsverdien, er at datamaterialet er innhentet fra flere klasser over flere år og er vurdert ut ifra de samme kriterier. Funnene er entydige og samsvarer med annen forskning, noe som underbygger påliteligheten.

Som faglærere er vi klar over at vi står i en dobbeltrolle med hensyn til tema og datamateriale for studien. Selv om MI er konteksten og vi bruker MI-begreper og analyseverktøy fra MI, betyr ikke det at vi anser MI som den eneste måten å gjennomføre endringsamtaler på. Artikkelen formål er verken å drive «egenevaluering» eller ensidig å støtte MI. Vi er opptatt av å finne studentenes «baseline»-kompetanse sett i forhold til generelle samtaleferdigheter som MI har til felles med andre tilnæringsmåter. Samtidig er det viktig å påpeke at MI og personsentrert tilnærming er ramme for vår analyse og vil gjenspeile seg i våre tolkninger.

Vi vurderer at våre data gir et godt bilde av helse- og sosialarbeidernes praksiser når det gjelder samtaler om endring.

Funn

Selvkomponert samtalemiks og kamuflert ekspertrolle

I vårt materiale ser vi eksempler på *guidende stil*, hvor de profesjonelle nærmer seg rollen som «coach», samt eksempler på rendyrket *styrrende stil* med en tydelig ekspertrolle overfor brukerne. Disse samtalestilene er lett å identifisere, men representerer unntak i materialet. Analysen av de 13 samtalene hjalp oss å identifisere et hovedmønster som består av en *kombinasjon* av stiler. De profesjonelle beveger seg langs hele kontinuumet av samtalestiler. De prøver å forstå brukernes situasjon ved å lytte og respondere med «ja» og «hm», som er i tråd med den følgende stilen. De kommer i liten grad med råd og forslag, som er det mest åpenbare trekket ved den styrrende stilen. I stedet etterspør de brukernes egne forslag til løsninger, og slik sett bruker de samtaleferdigheter på en måte som kjennetegner en guidende stil.

Således kunne man forvente at de har forlatt ekspertrollen. I det videre analysearbeidet av samtalene finner vi imidlertid at ekspertrollen er til stede allikevel, men på en mer kamuflert måte. Kodingen av samtalene viser et begrenset repertoar når det gjelder samtaleferdigheter: Det brukes mye verbalt følge og lukkede spørsmål, noen åpne endringsfremmende spørsmål, få refleksjoner og få oppsummeringer. Analysen avdekker manglende målavklaring, lite fokus på ressurser og lite motivasjonsbygging. Denne stilblandingen har vi betegnet «selvkomponert samtalemiks». Vi har analysert frem tre hovedstrategier.

Kartlegger for egen forståelse

De fleste samtaleene viser *lite opptatthet av målavklaring*. De profesjonelle stopper ikke opp for å avklare og sikre gjensidig forståelse av endringsmålet. De begynner i stedet en *kartlegging* av fakta om «saken», ofte problemets dybde og omfang. De kartlegger «litt av alt»: litt om ressurser, litt om tidligere erfaringer og litt om hindringer. Det er vanskelig å se noen klar retning i kartleggingsarbeidet, men problemfokuset synes å være mest fremtredende. De stiller sjelden åpne, endringsfremmende spørsmål om potensielle fordeler med endring, og de viser kun sporadisk interesse for brukernes ressurser, tidligere suksesser og mestringserfaringer. De profesjonelle får frem en god del informasjon, men samtaleene viser ingen tydelig strategi for å knytte opplysningene sammen og relatere dem til brukernes ønske om endring. Når de går tom for spørsmål, leder de *raskt samtalen over på løsning*, og da inviterer de brukerne til å komme med løsningsforslag. Her endrer de strategi og forholder seg nå mer i tråd med personsentrert tilnærming. De etterspør og tydeliggjør hva brukerne selv mener kan være gode løsninger. For motiverte og endringsparate brukere, fungerer denne fremgangsmåten et stykke på vei. Hos ambivalente brukere som i realiteten ikke er klare for endring, dukker imidlertid motforestillinger ofte opp her.

Den kvalitative analysen av de 13 samtaleene med globale *kriterier for utforskning* (MITI) bekrefter og utdyper dette. Mål, ressurser og motivasjon blir utforsket på en usystematisk måte, og de profesjonelle scorer derfor lavt på utforskning: i gjennomsnitt 2 på en skala fra 1–5 i MITI (Moyers mfl., 2016). Skalaen er ment å måle i hvilken grad hjelpere aktivt oppmuntrer brukerens egne argumenter for endring og tiltro til å gjennomføre endringen. For å oppnå høy score på skalaen må endringsmålet være tydelig i samtalen, og samtalen må i hovedsak være fokusert på endring. De profesjonelle skal vise forståelse for vansker med å endre, og når det er mulig, lokke frem ressurser og tidligere mestringserfaringer. Lav score på skalaen gis når de profesjonelle er uoppmerksomme på brukerens argumenter for endring, enten ved å ikke klare å gjenkjenne eller følge opp prat om endring eller ved å prioritere andre aspekter ved interaksjonen. Interaksjoner som er lave på å lokke frem brukernes egne argumenter for endring, kan allikevel være empatiske og forståelsesfulle, men tilrettelegger lite for endring. Fordi de profesjonelle i store deler av samtaleene kartlegger «fakta» fremfor å utforske og bygge motivasjon, inntar de ekspertrollen. Ekspertrollen er kamuflert i den forstand at den er moderert i form, de profesjonelle er vennlige og interesserte, og de overtaler ikke eller gir råd.

Spørsmål-svar og verbalt følge

Åpne spørsmål og refleksiv lytting, som er kjerneferdigheter i personsentrert tilnærming, brukes lite. De profesjonelle responderer ofte på brukernes utsagn med *verbalt følge* som «ja» og «hm», noe som medfører at brukerne får lite respons og «drahjelp». De profesjonelle viser at de lytter, men fordi de tar så få grep og kun følger brukernes innspill, er det fare for at de går i følgefellen. De profesjonelle som tar et tydeligere grep, bruker gjerne spørsmål for å styre samtalen. Brukerne blir invitert til å svare på spørsmål som blir etterfulgt av verbalt følge og/eller et nytt spørsmål. Mange samtaler får dermed preg av et «*spørsmål-svar*»-mønster.

Opptelling av kommunikasjonsferdigheter i de 13 samtaleene bekrefter at de fleste inneholder nesten dobbelt så mange spørsmål som oppsummeringer og refleksjoner. Dette er omvendt av det som karakteriserer personsentrerte samtaler, der det forventes dobbelt så mye *refleksiv lytting* som spørsmål (Moyers mfl., 2016). Halvparten av spørsmålene er lukkede, og refleksjonene er i hovedsak enkle. Konsekvensen blir at brukerne svarer på spørsmål fremfor å få mulighet til å utvikle sine resonnementer. Dette bidrar til å passivisere

brukerne og gjør samtale implisitte. Det kan se ut som om de profesjonelle kartlegger for å forstå hva saken handler om, og at de lytter og «lagrer» for så å tenke ut nye spørsmål. Slik forblir fokus *hos dem selv* fremfor at de lytter og videreutvikler det brukeren sier ved hjelp av refleksiv lytting. Denne fremgangsmåten fører dem i kartleggingsfellen, og brukerne får rollen som informant.

Ekspertstyring

De profesjonelle innlemmer kun sporadisk brukernes bekymringer og problemstillinger i samtalen. *Motivasjonskomponenten* – ønsker om og grunner til endring, grad av viktighet og tiltro til egen mestringsevne – blir unntaksvis tematisert. Det kan derfor synes som om motivasjon blir tatt for gitt. De *kartlegger fremfor å invitere til dialog* og unnlater dermed eksplisitt å innta en samarbeidende posisjon.

I analysen av de 13 samtale med globale *kriterier for samarbeid* scorer samtale relativt lavt på samarbeid, i gjennomsnitt 2–3 på en skala fra 1–5 i MITI (ibid.). For å score høyt på samarbeid må samtalen tydelig utspille seg mellom to likeverdige parter hvor ansvarsfordelingen er avklart. Hvis man scorer lavt på samarbeid, betyr det i praksis at den profesjonelle inntar ekspertrollen i store deler av interaksjonen. De går i ekspertfellen fordi de unnlater å initiere dialog hvor begge parter er åpne for hverandres synspunkter. Brukerne får en passiv rolle og gis ikke nok plass til å utvikle sine resonnementer.

Sett i forhold til rollen som medspiller og coach, trenger de profesjonelle flere strategier for å få frem brukernes perspektiv. Fra et guidende perspektiv viser funnene et kompetansegap som kjennetegnes av *lite utforskning, refleksiv lytting og samarbeid*.

Brukerfokus eller selvfokus?

Vår analyse av samtaler viser at de profesjonelle lar brukerne komme til orde og delta, men ikke systematisk og ikke i den grad som den «ideelle» guidende samtalestilen forutsetter. Analysen viser en stilblanding som vi betegner som *selvkomponert samtalemiks*, hvor de profesjonelle setter sammen ulike samtaleferdigheter på sin egen måte. Denne personlige «miksen» kan være uttrykk for en vilje til å innfri overordnede krav om medvirkning og en faglig strategi styrt av intensjonen om å skape likeverdighet, være til hjelp og at arbeidet skal få resultater.

Selv om samtale er hentet fra en utdanningskontekst hvor de profesjonelle er fristilt sine daglige institusjonelle rammer, ser det ut til at de er mest fortrolige med en samtalestil der de med sine faglige kunnskaper kartlegger problemer og fakta fremfor å utforske brukernes ressurser og syn på sin situasjon. De synes låst i en tradisjonell forståelse av hjelperollen hvor det primært er profesjonell kunnskap og ekspertise som trengs for å løse folks problemer. De har et genuint ønske om å være til hjelp samtidig som det å få fortløp i saken og føle seg betydningsfull for brukerne lett kan føre til at de overtar for mye og går for fort frem. Denne strategien kan ende i det Rober og Seltzer (2010) kaller kolonisering. Brukernes syn på saken og tanker om endring kommer i bakgrunnen, noe som går ut over samarbeidet og brukernes engasjement. De kartlegger fakta om brukernes sak, og slik sett går de både i *ekspertfellen* og i *kartleggingsfellen*.

Dersom de profesjonelle hadde brukt flere ressursfremmende spørsmål og refleksiv lytting, kunne det gjort samtale mer utforskende og dermed styrket samarbeidet og forhandlingsmulighetene. Når de profesjonelle tilnærmer seg sak og person slik, er ikke det nødvendigvis uttrykk for en «ønsket» ekspertrolle og undervurdering av brukernes synspunkter. Det kan være at deres faglige forankring og selvforståelse tilsier behov for å «forstå problemet»: at de opplever å trenge kunnskap om saken for å stå tryggere i sitt arbeid og

å kunne yte den hjelp de mener er til beste for brukerne. Imidlertid kan dette behovet for kunnskap om saken resultere i noe vi har valgt å benevne «*selvfokusering*». Med «*selvfokusering*» mener vi at kartlegging skjer på den profesjonelles premisser med lite rom for brukernes syn på saken, ståsted og ressurser, noe som minner om fenomenet kolonisering. Denne fremgangsmåten kan lett bli et hinder for etablering av en arbeidsallianse med brukerne og gir åpning for overlevelsesstrategier i form av forenkling og kontroll (Lipsky, 2010; Ranger, 1993). De profesjonelle får dermed styring over samtaleprosessen og kontroll med hva de må forholde seg til. En vennlig og implisitt samtalestil vil lett kunne tilsløre en «*selvfokusert*» styringsstrategi.

Når vi presenterer analyser og tolkninger av våre data for de profesjonelle selv (kursdeltakerne), gjenkjenner de samtalestilen og at den posisjonerer dem i rollen som ekspert. Deres selvforståelse av dette er knyttet til en sterk intensjon om å ville hjelpe, noe de selv omtaler som «*hjelpegenet*». De forklarer at de er raske til å fokusere på problemer og løsninger fordi de opplever at de ikke har gjort en god nok jobb før de har kommet med konkrete forslag og tiltak. Enkelte sier at det gir en opplevelse av å ha betydd noe for brukeren hvis vedkommende aksepterer deres råd. Samtidig vet de at råd er lite hensiktsmessig, og sliter med å holde dem tilbake. Det de kaller «*hjelpegenet*», sammenfaller med det som betegnes «*fikse- og ordne-refleks*» eller «*korreksjonsrefleks*», og er en «*ekspertfelle*» i motivasjons- og endringsarbeid (Hohman, 2012; Miller & Rollnick, 2016).

Å respondere eksplisitt på brukernes ønsker om endring og tematisere og utforske endringsparathet ville være mer i tråd med en ressursorientert tilnærming. Det vil si å utforske grunner til endring, grad av viktighet, ambivalens og tiltro til egen mestring. Dette finner vi lite av i vårt materiale. Det virker som om de profesjonelle er opptatt av endring og ønsker å være til hjelp, men tar for gitt at målet er klart og motivasjonen er til stede. De er mer opptatt av å finne løsninger enn å utforske brukernes ståsted. Utforskning av brukernes perspektiv og livskunnskap, slik Andreassen (2016), Barth og Näsholm (2018) og Hansen og Solem (2017) forutsetter, krever en tillitsfull og aksepterende dialog mellom to parter hvor begge snakker om «*den enes*» (brukerens) tanker, følelser og opplevelser i den hensikt å mobilisere ressurser og egenkraft. Våre data viser at brukerne i hovedsak svarer på spørsmål om sin sak, og at det produseres «*problemprat*». Det er dermed en fare for at de i realiteten snakker seg vekk fra en endring, da de profesjonelles samtalestil ikke legger opp til det som forskning viser: at det er når personen *hører seg selv argumentere* for hvorfor endring er viktig og nødvendig, at indre motivasjon utvikles (Amrhein mfl., 2003).

Til tross for at det er et anerkjent prinsipp at brukerne bør «*eie*» den kommunikative prosessen (Øverbye, 2013), tyder våre funn på at det stadig er en utfordring for helse- og sosialarbeidere å mobilisere brukernes ressurser og egenkraft slik Askheim (2012) og Järvinen og Mik-Meyer (2012) taler for. Dette funnet er i tråd med andre studier som peker på hvordan helse- og sosialarbeidere stadig befinner seg i en ekspertrolle, og at brukerinvolvering er krevende (Djuve & Kavli 2015; Hohman 2012; Terum & Jessen 2015).

Konklusjon og implikasjoner

Velferdsarbeid er komplekst og motsetningsfullt med et dobbelt samfunnsmandat som forutsetter en tosidig kompetanse: ekspert-/regel-/substanskunnskap og brukerorientert tilnærming. De profesjonelle skal kartlegge, vurdere og/eller diagnostisere samtidig som de skal initiere samarbeid med brukerne om nødvendige endringer knyttet til deres livssituasjon. Disse oppgavene går ofte hånd i hånd, men krever ulik tilnærming. Vårt bidrag i dette

feltet er at vi har studert samtalekompetansens betydning for å imøtekomme målsettingene om likeverd og brukerinvolvering i det profesjonelle arbeid.

Studiens hovedfunn er at helse- og sosialarbeiderne posisjonerer seg mer som «eksperter» enn som «medspillere» og «*coacher*». Samtalestilen kan umiddelbart synes guidende og løfter «tilsynelatende» den profesjonelle ut av ekspertrollen. «Eksperten» er mer kamuflert og posisjonerer «tilsynelatende» brukeren som anerkjent og aktivt deltakende. Studien viser en stilblending som vi kaller «*selvkomponert samtalemiks*», hvor en «*kamuflert ekspertrolle*» ligger under og styrer samtale. Sett i forhold til en guidende samtalestil har vi analysert frem et kompetansegap ved denne stilblendingen: *lite refleksiv lytting, utforskning og samarbeid*. En tydelig brukerorientert/guidende kompetanse savnes, og idealet om en fasiliterende og utforskende rolle og en likeverdig og samarbeidende «teamrelasjon» (Andreassen, 2016) kommer kun sporadisk til syne. Vi vurderer det slik at det i all hovedsak er ekspertrollen som inntas av de profesjonelle, og at de bruker en eksperttilnærming selv når de skal bistå til personlig endring. Brukerne får en passiv rolle som informanter, og fundamentet for bygging av en samarbeidende arbeidsrelasjon synes svakt.

Data tilsier at de profesjonelle synes fastlåst i en tradisjonell forståelse av seg selv som «hjelper» og «ekspert». Rolleforståelsen virker så innarbeidet og automatisert at den fremstår som en grunnleggende antakelse/oppfatning som definerer og avgrenser praksisutøvelsen (Bang, 2011). For å skape større fleksibilitet i tilnæringsmåte og reelt samarbeid med brukerne er det behov for et tydeligere oppgjør med det tradisjonelle synet på hjelperrollen og et perspektivskifte – fra «selvfokusering» til dialog mellom to likeverdige parter. Det knyttes ofte ambivalens til slike faglige utviklingsprosesser, noe som bør ses på som et første skritt på veien til noe nytt, og dette kan oppmuntres, respekteres og brukes konstruktivt (Järvinen, 2016).

Det er viktig å poengere at en slik omstilling ikke er et ansvar for den enkelte alene, men prosesser som bør ledes av utdanning og yrkesfelt. Ledere har et særlig ansvar for å tilrettelegge, etterspørre og følge opp for å sikre implementering av vedtatt policy. For våre kursdeltakere bidro et metaperspektiv på egen praksis, feedback, trening og selvrefleksjon til økt bevissthet, noe som gav dem bedre tilgang til ny forståelse og ny praksis. Dette understøttes av Berge mfl. (2018), som finner at når profesjonelle får økt bevissthet om egen rolle og trening i brukerorientert samtalestil, opplever de seg tryggere og mer kompetente i yrkesrollen. En utforskende og samarbeidende samtalestil er en forutsetning for en mer brukerrettet praksis. Dette er i tråd med den pågående rekonstruksjon av velferdsarbeidet, og studien skriver seg inn i en debatt om profesjonell praksis, utdanning og kunnskapssyn (Andreassen, 2016; Barth & Näsholm, 2018; Järvinen, 2016; Natland & Malmberg-Heimonen, 2016).

Litteratur

- Amrhein, P.C., Miller, W.R., Yahne, C.E., Palmer, M.L., Fulcher, L., Peterson, L., & Vandebos, G.R. (2003). Client commitment language during motivational interviewing predicts drug use outcomes. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71(5), 862–878. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-006X.71.5.862>.
- Andreassen, T. A. (2016). Professional intervention from a service user perspective. I J.F. Gubrium, T.A. Andreassen & P.K. Solvang (red.), *Reimagining The Human Service Relationship* (s. 35–38). New York, N.Y: Columbia University Press.
- Askheim, O.P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid: floskel, styringsverktøy, eller frigjøringsstrategi?* Oslo: Gyldendal akademisk.
- Bang, H. (2011). *Organisasjonskultur*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Barnett, E., Spruijt-Metz, D., Moyers, T.B., Smith, C., Rohrbach, L.A., Sun, P., & Sussman, S. (2014). Bidirectional relationships between client and counselor speech: the importance of reframing. *Psychol Addict Behav*, 28(4), 1212–1219. DOI: <https://doi.org/10.1037/a0036227>.
- Barth, T. og Näsholm, C. (2007). *Motiverende samtale – MI: endring på egne vilkår*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Barth, T., Børtveit, T., & Prescott, P. (2013). *Motiverende intervju: samtaler om endring*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Barth, T., & Näsholm, C. (2018). *MI – samtal och förhållningsätt. Att framkalla, förädla och förankra motivasjon*. (Vol. 1): Lund: Studentlitteratur AB.
- Berge, M.C., Breiseth, V., Lilja, L., & Aune, T. (2018). Terapeuters opplevelse av endring i egen arbeidsalliansekompetanse etter utdanning i Motiverende Intervju: Therapists' experience of changes in their own alliance competence after completing Motivational Interviewing education. *Tidsskrift for Psykisk Helsearbeid*, 15(4), 296–308. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2018-04-04>.
- Bordin, E.S., & Kovacs, A.L. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252–260. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0085885>.
- Corbett, M., Foster, N., & Ong, B. (2006). Hope and despair in patients' beliefs about back pain and its treatment. *Rheumatology*, 45, I123–I123.
- Djupvik, A.R., Eikås, M., & Taustad, S. (2018). Sosialarbeidarar og skjøn – fagleg fridom i yrkesutøvinga? *Fontene forskning*, 2(11), 44–57.
- Djuve, A., & Kavli, H. (2015). Facilitating user involvement in activation programmes: When carers and clerks meet pawns and queens. *Journal of Social Policy*, 44(2), 235–254. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0047279414000804>.
- Eide, H., Eide, T., Keeping, D., & Eide, E. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner: personorientering, samhandling, etikk* (3. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Farbring, C.Å., & Rollnick, S. (2015). *MI för praktiker: stöd och vägledning för motiverande samtal*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Furman, B. (1993). *Lösningssnack: inbjudningar till terapeutiska samtal*. Stockholm: Mareld.
- Geldard, D. (1989). *Basic personal counselling: a training manual for counsellors*. New York: Prentice Hall.
- Gordon, T. (1970). *Skal vi snakke om det?: om å lytte aktivt, snakke ærlig, løse konflikter – og få kontakt*. Oslo: Aventura.
- Hansen, H.C., & Natland, S. (2017). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 101–114. DOI: <https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1221850>.
- Hansen, R., & Solem, M.-B. (2017). *Sosialt arbeid: en situert praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Helgøy, I., Kildal, N., & Nilssen, E. (2010). *Mot en ny yrkesrolle i Nav?* Bergen: Stein Rokkan senter for flerfaglige samfunnsstudier.
- Hohman, M. (2012). *Motivational interviewing in social work practice*. New York: Guilford Press.
- Humerfelt, K. (2012). *Brukermedvirkning i arbeid med individuell plan: anerkjennelse og krenkelse*. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P.A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg. ed.). Oslo: Abstrakt.
- Järvinen, M. (2016). Expertise and ambivalence in user-focused human service work. I J.F.Gubrium, T.A. Andreassen & P.K. Solvang (red.), *Reimagining The Human Service Relationship* (s. 59–78). New York, N.Y: Columbia University Press.

- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2012). *At skabe en professionel: ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. København: Hans Reitzels forlag.
- Kuvaas, B. (2008). *Lønnsomhet gjennom menneskelige ressurser: Evidensbasert HRM*. Oslo, Norway: Fagbokforlaget.
- Langslet, G. J. (2012). *LØFT på sitt beste: hvordan bli kunstner i faget*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). New York: Russell Sage Foundation.
- Lundahl, B.W., Kunz, C., Brownell, C., Tollefson, D., & Burke, B.L. (2010). A meta-analysis of motivational interviewing: twenty-five years of empirical studies. *Research on Social Work Practice, 20*(2), 137–160. DOI: <https://doi.org/10.1177/1049731509347850>.
- Miller, W.R., & Mount, K.A. (2001). A small study of training in motivational interviewing: does one workshop change clinician and client behavior? *Behavioural and Cognitive Psychotherapy, 29*(4), 457–471. DOI: <https://doi.org/10.1017/S1352465801004064>.
- Miller, W.R., Rollnick, S., & Farbring, C.Å. (2013). *Motiverande samtal: att hjälpa människor till förändring* (3. utg. ed.). Stockholm: Natur och kultur.
- Miller, W.R., & Rollnick, S. (2016). *Motiverende samtale: støtte til endring*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Moyers, T.B., Martin, T., Manuel, J.K., Hendrickson, S.M.L., & Miller, W.R. (2005). Assessing competence in the use of motivational interviewing. *Journal of Substance Abuse Treatment, 28*(1), 19. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2004.11.001>.
- Moyers, T.B., Rowell, L.N., Manuel, J.K., Ernst, D., & Houck, J.M. (2016). The motivational interviewing treatment integrity code (miti 4): rationale, preliminary reliability and validity. *Journal of Substance Abuse Treatment, 65*, 36–42. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2016.01.001>.
- Natland, S., & Malmberg-Heimonen, I. (2016). Familieråd – frigjørende sosialt arbeid innenfor en manualbasert modell? *Tidsskrift for velferdsforskning, 1*(01), 44–61. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-01-03>.
- Norcross, J.C., Lambert, M.J., & Hilsenroth, M.J. (2011). Psychotherapy relationships that work II. *Psychotherapy, 48*(1), 4–8. DOI: <https://doi.org/10.1037/a0022180>.
- Pittenger, R.E. (1963). The first five minutes – its significance in mental health. *Journal of Communication, 13*(3), 140–145. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1963.tb02097.x>
- Ranger, M.N. (1993). «Er det bare meg som roter sånn?»: klientamtaler på et sosialkontor (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Rober, P., & Seltzer, M. (2010). Avoiding colonizer positions in the therapy room: Some ideas about the challenges of dealing with the dialectic of misery and resources in families. *Family Process, 49*(1), 123–137. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.2010.01312.x>.
- Rogers, C.R. (2011). *On becoming a person*. New York: Constable & Robinson.
- Rogers, C.R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology, 21*(2), 95–103. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0045357>.
- Rosdahl, G. (2016). *Den motiverende samtale: praktisk håndbog til samtaler om rehabilitering*. København: Munksgaard.
- Rubak, S., Sandbæk, A., Lauritzen, T., & Christensen, B. (2005). Motivational interviewing: A systematic review and meta-analysis. *British Journal of General Practice, 55*(513), 305–312.
- Sadeghi, T., & Fekjær, S.B. (2018). Frontline workers' competency in activation work. *International Journal of Social Welfare*. DOI: <https://doi.org/10.1111/ijsw.12320>.
- Shazer, S., Berg, I.K., Lipchik, E., Nunnally, E., Molnar, A., Gingerich, W., & Weiner-Davis, M. (1986). Brief therapy: Focused solution development. *Family Process, 25*(2), 207–221. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1986.00207.x>.
- Slettebø, T., Brodtkorb, E., & Dalen, H. (2012). Brukernes erfaringer og syn på kollektiv brukermedvirkning. *Fontene forskning: et tidsskrift fra Fellesorganisasjonen (FO)*.

- Spjelkavik, Ø., & Frøyland, K. (2014). *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Sørensen, M., & Graff-Iversen, S. (2001). Hvordan stimulere til helsefremmende atferd? *Tidsskrift for Den norske legeforening*, 121(6), 720–724.
- Terum, L.I., & Jessen, J.T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: en studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), 96–109.
- Wain, R.M., Kutner, B.A., Smith, J.L., Carpenter, K.M., Hu, M.-C., Amrhein, P.C., & Nunes, E.V. (2015). Self-report after randomly assigned supervision does not predict ability to practice motivational interviewing. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 57, 96–101. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2015.04.006>.
- Øverbye, E. (2013). Velferdsprofesjoner i aktiveringsstaten: En studie av ambivalente relasjoner. *Profesjonsstudier II*, 107–121.