

## FAGFELLEVDERT ARTIKKEL

Referanse til artikkelen: Sidsel Natland, Erik Bjerke & Tom B. Torstensen (2019). Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning*, 12(1), 17-29.

NØKKELOD: NAV, HJELPSOMME RELASJONER, DIALOGSEMINAR, BRUKERINVOLVERT FORSKNING



**Sidsel Natland,**  
førsteamanuensis,  
Institutt for sosial-  
fag, OsloMet – stor-  
byuniversitetet  
sidsna@oslomet.no



**Erik Bjerke,**  
medforsker, Senter  
for Profesjons-  
studier, OsloMet –  
storbyuniversitetet



**Tom B. Torstensen,**  
medforsker, Senter  
for Profesjonsstudier,  
OsloMet – storbyuni-  
versitetet

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

## Opplevelser av god hjelp i møter med Nav

Artikkelen presenterer funn fra brukerstyrte dialogseminarer med tjenestemottakere i Nav om deres gode erfaringer med Nav. Et sentralt utgangspunkt er oppfatningen av at mennesker med behov for langvarig oppfølging fra velferdstjenestene, også er de som kan bidra med verdifull kunnskap om hva som oppleves hjelpsomt i denne prosessen, og hvorfor. Analysen identifiserer seks temaer av betydning for brukerne: Relasjon, gjensidighet, valgmuligheter, tid, kunnskap og kunnskapsdeling. Disse er videre kombinert til to overordnede kategorier: Relasjon og kunnskap. Forskingen etterspør mer konkret kunnskap om hvordan brukere opplever sine møter med hjelpeapparatet, og studiens bidrag er å drøfte funnene som uttrykk for «hjelpsomme relasjoner». Studien er også et eksempel på brukerinvolvering i forskning, samt utvikling av metoder som fasiliterer brukermedvirkning i tjenesteutvikling.

Forskning innen helse og sosialt arbeid viser at kvaliteten på relasjonen mellom pasient og profesjonell, eller tjenesteyter og -mottaker, er betydningsfull med tanke på utbytte og effekter av behandling og hjelp.

Særlig innen helse og psykoterapi brukes begreper som terapeutisk allianse, arbeidsallianse, terapeutisk relasjon og hjelperelasjon som en integrert del av den støtte og behandling mennesker med psykiske lidelser mottar (Aubert & Bakke, 2012; Ljungberg, Denhov & Topor, 2015). Innen sosialt arbeid er relasjonen mellom profesjonell og bruker i større grad rettet mot å støtte og veilede mennesker i utfordrende livssituasjoner, for eksempel i å nå deres mål om bedret livskvalitet og/eller arbeid. Relasjonen er omstridt, særlig i form av den maktrollen som det innebærer. Det er en del av den profesjonelles ansvar å sikre at samspillet foregår på måter som er tilpasset den andres forutsetninger. Forskningen har produsert kunnskap om hva brukere opplever som hjelpsomt (Aubert & Bakke, 2012; Järvinen & Mik-Meyer, 2012; Hansen & Natland, 2016; Shulman, 2016), men mindre om *hvorfor* og *hvordan* opplevelsen har en betydning (Kirsh & Tate, 2006). Dette er et viktig forskningsfelt fordi det å lykkes med å skape hjelpsomme relasjoner har konsekvenser: En hjelpsom relasjon kan være det som gjør at en bruker kommer seg videre i sin endrings- og kvalifiseringsprosess og når sine mål om for eksempel bedret helse, arbeid, aktivitet, og økonomisk uavhengighet. Derfor er slik kunnskap viktig også fra et samfunnsperspektiv.

Denne artikkelen er et bidrag på dette feltet: Formålet er å presentere brukerperspektiv på *hva* som kjennetegner gode erfaringer i møtet mellom bruker og tjenesteyter, og *hvorfor* de opplever dette som bra. Dataene og spørsmålsstillingene er hentet fra *brukerstyrte dialogseminar* der deltakerne var langtidsmottakere av helse- og velferdstjenester, særlig knyttet til sosiale tjenester innen Nav. I artikkelen drøftes funnene ved å knytte de «gode erfaringene» til aspekter ved det «hjelpsomme».

Studien er særpreget ved at dialogseminarene, og således dataene artikkelen er basert på, er produsert

innenfor rammene av brukerinvolvert forskning: Prosjektet er initiert av brukere som medforskere i det NFR-finansierte forskningsprosjektet *Motsetningsfylte institusjonelle logikker? Samspillet mellom utdanningssystemet og helse- og velferdsfeltet* («InLog-prosjektet»).

### Hjelpsomme relasjoner og brukerperspektivet

Det «å hjelpe» betegner en handling hvis *målsetning* er å få noen ut av en vanskelig situasjon, men det sier ikke noe om en *faktisk* oppnår det den hjelpetrengende ønsker. Man kan imidlertid snakke om *hjelpsom* hjelp. Denne nyanseringen kan anvendes for å kritisk reflektere og skildre ulike kvaliteter ved det å hjelpe; noen må ha opplevd hjelpen som *hjelpsom* (Bruland, 2009; Carlsson, 2005). Begrepet knyttes til filosofen Søren Kierkegaard og «hjelpekunstens hemmelighet» når det gjelder å lykkes i å hjelpe. Det vektlegger betydningen av å se personen der hen er som et utgangspunkt for å kunne yte hjelp. Hjelperen må i tillegg forstå «noe mer» (Kierkegaard, (1994 [1859])).

Innen sosialt arbeid er begrepet anvendt blant annet i studiet av hva et utvalg ansatte i barnevernet opplevde som hjelpsom hjelp (Kanck, 2006), hva tidligere rusavhengige vurderte som hjelpsomt i prosessen med å bli rusfrie (Bruland, 2009), samt i en studie av sosialarbeideres syn på når nettverksråd kunne være hjelpsomt (Natland, 2011). Sidsel Natland (2011) viser til begrepets kompleksitet, da det må forstås *posisjonelt*: Hvem skal oppleve hjelp som hjelpsomt? Tjenesteyter, i kraft av å ha utført det klientarbeid som arbeidsgiver krever, for eksempel kartlegging, oppfølging, bruk av bestemte metoder? Eller mottaker av hjelp, for eksempel ved å oppleve bedring, økt mestring og oppnåelse av sine mål? Hvordan skal det hjelpsomme måles?

Denne artikkelen begrenser seg til å omhandle hva *brukerne* opplever som hjelpsom hjelp.

Vurderinger omkring den hjelp man yter og hvordan den oppleves, er gjenstand for kritisk refleksjon innen sosialt arbeid og helseprofesjonene. Særlig innen psykisk helse er den profesjonelle hjelperelasjonen debattert og undersøkt. Innen sosialfaglig arbeid er det ikke snakk om en terapeutisk allianse

(Bordin, 1979), men mange av de samme problemstillingene er relevante, ikke minst for å forstå mer inngående hva det er brukeren opplever som betydningsfullt for sin prosess, og hvorfor. I en nordisk kontekst har Amanda Ljungberg, Anne Denhov og Alain Topor (2015; 2016) studert og utført systematiske litteraturgjennomganger av eksisterende forskning. Disse har vært nyttige for vår studie, særlig fordi de fokuserer *brukerperspektiv* på hjelpsomme relasjoner.

I en gjennomgang av kvalitativ forskning innen psykisk helse har Ljungberg et al. (2015) studert hjelpsomme relasjoner. De identifiserer ti temaer: *Kjennskap og tillit; tid og tilgjengelighet; profesjonalitet; støtte; samtalepartner; samarbeid som vektlegger individuelle behov; anerkjennelse som menneske; opplevelse av å ha betydning; overskride roller; ha noe til felles*. Ut ifra temaene analyserer de fram to dimensjoner ved relasjonen: Den profesjonelle og den interpersonelle. Den profesjonelle dimensjonen indikerer at dette er en særegen relasjon bestående av en mottaker og en yter av tjenester. Den interpersonelle dimensjonen viser til at mange av temaene som knyttes til hjelpsomme relasjoner, er kvaliteter som handler om noe mer og noe annet enn den profesjonelle hjelper/pasient eller yter/mottaker-konstellasjonen. Det å skape en hjelpsom relasjon i praksis, vil innebære en dynamikk mellom disse to «motpolene» (standardiserte, regulerte roller versus interpersonlige prosesser). Denhov og Topor (2011) viser at de profesjonelle som oppfattes som «hjelpsomme», karakteriseres ved kvaliteter som formell *kompetanse, erfaring og interaksjon*, mer enn anvendelsen av spesielle metoder. Pasientene vektlegger det å bli anerkjent som «et vanlig menneske», innbefattet at også den profesjonelle framstår som «menneskelig», som vesentlig for sin bedringsprosess.

Opplevelser av hjelpsom hjelp knyttes også til det *hverdagslige*; tilsynelatende «små» ting som bryter med institusjonenes grenser. Den franske etnologen Michel de Certeau (1984) er opptatt av å gripe og forstå betydningen av det hverdagslige. Han skiller mellom strategi og taktikk. Strategier er det som utvikles og kommuniseres fra statlig hold, taktikker er

handling som muliggjøres på «bakkenivå» der det oppstår glipper mellom politikk og praksis. Det er ikke nødvendigvis *strategier om brukerperspektiv* utviklet på overordnet politikknivå som muliggjør en god relasjon med bruker; snarere kan det være taktikker i det hverdagslige som skaper tillit og opplevelser av hjelpsomme relasjoner. Topor og Denhov (2015) viser at brukere verdsetter profesjonelle som evner å overskride rammer for sitt arbeid. Det kan bety å utfordre institusjonelle føringer og regelverk i organisasjonen, men også en re-posisjonering av både den profesjonelle og pasient/bruker som personer; rolle og forventningene knyttet til dem.

### Barrierer mot hjelpfulle relasjoner

I en annen systematisk litteraturgjennomgang har Ljungberg et al. (2016) studert *ikke-hjelpsomme* relasjoner. Pasientene opplever det som *ikke-hjelpsomt* hvis den profesjonelle ikke viser omsorg, interesse, forståelse eller nærhet; opptrer paternalistisk, med pessimisme og med et begrenset og forhåndsdefinert bilde av personen og situasjonen. Noen rapporter også opplevelser av at den profesjonelle viser følelser på «ikke-hjelpsomme» måter (irritasjon, frustrasjon hvis bruker hadde gjort noe «feil»). Profesjonelle som opptrer instrumentelt og holder seg strikt til organisasjonens regler og rutiner, vurderes også som hinder for en hjelpsom relasjon.

Det er viktig å forstå den konteksten som hjelpe-relasjonen utspiller seg innenfor. I denne studien er det særlig oppfølgingsarbeid innen Nav som utgjør den organisatoriske konteksten for relasjonen brukerne forteller om. Yeheskel Hasenfeld (1983) utviklet en typologi over tre «teknologier» som arbeidet innenfor en «menneskebehandlende» institusjon består av: «People processing» (kartlegging og måling); «people sustaining» (stønader og økonomi) og «people changing» (støtte, motivasjon, kvalifisering). Organisatoriske faktorer blir konkrete innenfor profesjonell/bruker-relasjonen; det er der de får betydning for brukeren. Det er ikke til å komme forbi at den profesjonelle befinner seg innenfor en kravstruktur med visse byråkratiske prosedyrer og regler.

Følgende temaer i studien av det «uhjelpsomme» er relevante også for sosialt arbeid med tanke på institusjonelle føringer og organisering av arbeidet: *Diskontinuitet (stadig skifte av behandler/saksbehandler); knapphet på tid, manglende informasjon.* (Ljungberg et al., 2016).

### Metode

Brukerinvolvering er et krav i forskningsprosjektet «InLog» som denne studien er utført innenfor, og prosjektgruppa har hatt to medforskere (Bjerke og Torstensen). Dette handler om brukeres rett til å influere på forskningen, og kan gjelde hele eller deler av prosessen – valg av tema, problemstillinger, analyser, formidling. Argumenter for brukerinvolvering er at forskningens kvalitet øker når brukernes erfaringskunnskap anerkjennes som bidragende til å stille andre forskningsspørsmål, og at alternative perspektiver inkluderes. Utfordringer kan oppstå hvis brukerne har andre forventninger og målsettinger med forskningen, og når vante roller og maktrelasjoner endres. Det er ressurskrevende når flere parter skal samarbeide. Innen forskningen etterlyses også i økt grad kritiske perspektiv, blant annet «bevis» på om involveringen gir andre og mer effektive utbytter (Barnes & Cotterell, 2012; Johannessen, Natland & Støkken, 2011). Det er ikke denne artikkelens formål å drøfte metodologiske aspekter ved brukerinvolvert forskning, men metodeavsnittet bidrar ved å konkretisere hvordan medforskerne har vært involvert i denne studien og artikkelens tilblivelse.

Dataene som ligger til grunn for artikkelen, er produsert gjennom dialogseminarer; et delprosjekt i «InLog» som ble igangsatt på medforskerens initiativ. De argumenterte for betydningen av å undersøke forbedringspotensialet av både utdanningene og tjenestetilbudet innen helse og sosialt arbeid. Et prosjekt som undersøkte hvordan tjenestemottakere opplevde sine møter med hjelpeapparatet, ble foreslått, da dette kunne gi kunnskap som senere kan anvendes for å forbedre tjenestene i tråd med brukeres behov. Medforskerne foreslo *dialogseminar* som metode, noe de har erfaring med fra tidligere fors-

knings- og utviklingsprosjekter (Bjerke & Hansen, 2011; Johannessen, Natland & Støkken, 2011). Dialogseminarene skulle fokusere på brukernes gode erfaringer fordi dette kan gi kunnskap om hva hjelpeapparatet gjør i de tilfellene brukerne synes at hjelpen «virker». Det ble arrangert to dialogseminarer for brukere om gode opplevelser med hjelpeapparatet, fortrinnsvis Nav.

### Dialogseminar som metode

Dialogseminar har sine røtter i aksjonsforskning og tanken om at kunnskap er et fenomen som må søkes fra flere hold, ikke minst fra de som har førstehånds/ subjektive erfaringer og kunnskap om temaet. Dialogseminar er en metode for å skape likeverdig dialog mellom ulike parter. Partene har til felles at de står i en relasjon til hverandre der de skal samarbeide om et mål, de skal håndtere utfordringer og finne løsninger. Metoden kan bidra til å utvikle betingelser for mer likeverdige samarbeid. I tillegg til at metoden følger en spesiell mal for gjennomføring, er den hensiktsmessig med tanke på å legge til rette for brukermedvirkning. Et mål med dialogseminar er at møtene skal bidra til å nedtone skillet mellom ulike maktposisjoner. Ikke minst skal det være slik at alle gis rom til å delta; alles stemmer skal bli hørt (Morrison & Dearden, 2013; Pålshaugen, 2002; Seim & Slettebø, 2007). I dette prosjektet var det særlig relevant for gjennomføringen av et tredje dialogseminar, der både brukere, Nav-veiledere og ledere deltok, og man diskuterte forslag til forbedringer av tjenestene basert på de erfaringer og ønsker som brukernes dialogseminarer hadde presentert. Dette ligger imidlertid utenfor tema og formål med denne artikkelen.<sup>2)</sup>

Rekruttering av deltakere til det første dialogseminaret skjedde gjennom utlysning på nettsiden til (daværende) Høgskolen i Oslo og Akershus, Nav-sosialtjenesten i Oslo og Bærum, Samarbeidsforum mot fattigdom i Norge og andre brukerorganisasjoner med relevans for sosial- og helsesektoren. Forskeren (Natland) og medforskerne<sup>3)</sup> samarbeidet om å skrive tekstene med informasjon og invitasjon. Etter det hadde medforskerne ansvar for opp-

følgning og kontakt med interesserte brukere. Dialogseminaret samlet 17 deltakere, hovedsakelig fra Oslo og nærliggende kommuner. Det andre dialogseminaret ble arrangert i en mindre by på Østlandet rekruttert via forskningsprosjektets referansegruppe. Navkontoret der bisto med både rekruttering av brukere og lokaler. Informasjon om prosjektet og invitasjoner ble utformet etter samme mal som det første dialogseminaret. 34 brukere deltok.

Deltakerne var kvinner og menn i alderen 25-65 år, både med etnisk norsk og minoritetsbakgrunn. De hadde lang erfaring (fra 4 til 20 år, hovedtyngden på ca 8 år) med ulike deler av hjelpeapparatet innen helse og sosiale tjenester; fastlege, spesial-helsetjenesten, DPS, Ruspoliklinikk, Nav, tiltaksarrangører, barnevernstjenesten, kommunal koordinator med mer. Dette illustrerer i seg selv hvordan brukerne inngår i et komplekst nett av ulike samarbeids- og hjelpe-relasjoner; de har behov for ulike typer støtte og hjelp på tvers av profesjoner og systemer. Deltakerne hadde fått fri eller godskrevet dialogseminaret som del av sin aktivitetsplan. De fikk gavekort som takk for deltakelsen. Det ble servert kaffe/te, frukt og lunsj.

Dialogseminarene ble gjennomført etter vanlig mal (Bjerke & Hansen, 2011; Pålshaugen, 2002). Medforskerne ledet og modererte. Disse spørsmålene ble stilt:

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

Dialogseminarene består av både skriftlige og muntlige aktiviteter: Skriftlige aktiviteter består av at deltakerne noterer stikkord og svar på spørsmålene på utdelte post-it-lapper, og de kategoriserer videre gruppas svar i form av temaer som de skriver opp på flipover-ark for senere presentasjon i plenum. Muntlige aktiviteter består av presentasjoner og diskusjoner både i gruppe og plenum. Dette produserer i seg selv et mangfoldig materiale. På grunn av forskningskonteksten disse dialogseminarene var en del av, ble de imidlertid også observert av forskere fra

«InLog». Dette ble gjort ut ifra et ønske om å drøfte dialogseminar som metodikk med potensiale for brukerstyring. I hver gruppe var det en forsker til stede, som tok notater fra gruppesamtaler, presentasjoner og diskusjoner i plenum, samt observerte kommunikasjon og samspill mellom deltakerne og moderatorne. Det betyr at vi i arbeidet med artikkelen har hatt tilgang til observasjonsdata som ordinært ikke ville blitt produsert i et dialogseminar. For artikkelens problemstilling er det brukernes opplevelser som er av relevans. Vi har derfor anvendt både sitater slik de er skriftliggjort på post-it-lapper og flipover, og forskernes observasjonsdata.

I dialogseminarene hadde altså de tradisjonelle forskerne en tilbaketrukket rolle. Medforskere som moderatorer opplevdes som en fordel. Som personer med brukererfaring, presenterte de seg på en måte som skapte en tillitsfull atmosfære; det bidro til å senke terskelen for deltakerne når det gjaldt å dele sine opplevelser. De kunne både ikke gjenkjenne de til det som ble fortalt, men samtidig «tillate seg» å stille kritiske spørsmål uten at det ble opplevd som negativt. I forskningsgruppa reflekterte vi over om forskernes tilstedeværelse i gruppene kunne bidra til at deltakerne opplevde å måtte fremstå som ekstra reflekterte og aktive, men i praksis erfarte vi ikke det.

Medforskerne rekrutterte også lokale brukere til den videre prosessen med å sortere funn og å formidle tilbake til de lokale Nav-kontorene og deltakerne, i form av både muntlig presentasjon og rapport. Rapporten ble utformet i et samarbeid mellom forsker (Natland) og medforskerne, forskeren med et særlig ansvar for å få teksten ferdig innenfor tidsfristene. I «InLog»-gruppa var det enighet om at vi også burde formidle funnene i et vitenskapelig tidsskrift. Det ble bestemt at vi tre skulle lage en slik artikkel. Om dette har vi samarbeidet på ulike måter, i kontinuerlig dialog om artikkelens fokus og arbeids- og ansvarsfordeling.

### **Analyse**

Det første vi samarbeidet om, var dataanalyse. Dette hadde vi på mange måter utført tidligere, i arbei-

det med rapporten fra dialogseminarene. Analysen er tematisk organisert og fulgte spørsmålene deltakerne fikk; beskrivelsene av gode erfaringer, og hva som gjorde det til en god opplevelse. Dette la grunnen for en deskriptiv analyse av funn. En slik beskrivende analyse var tilstrekkelig for skrivning av en rapport som formidlet resultater fra dialogseminarene tilbake til deltakerne og Nav-kontorene.<sup>4)</sup> For en vitenskapelig artikkel måtte vi imidlertid tilnærme oss data mer analytisk og teoretisk informert. Medforskerne har deltatt i artikkelskriving før og var innforstått med dette. Forsker foreslo å følge Amadeo Giorgis (1985) fire-trinns hermeneutisk-fenomenologisk inspirerte analyser; 1) få et helhetsinntrykk, 2) identifisere meningsbærende enheter, 3) abstrahere innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene og 4) sammenfatte betydningen av dette.

Etter grundig gjennomlesing av alt materiale hver for oss, lagde vi skjemaer med rubrikkene «Gode erfaringer» og «Hvorfor var det bra?». Vi gikk gjennom svarene fra alle gruppene på denne måten. Deretter forsøkte vi å identifisere meningsbærende enheter ved å kode de gode erfaringene sett i lys av både hvilke arenaer og arbeidsformer som var involvert. Seks enheter/temaer ble identifisert: *Relasjon, gjensidighet, valgmuligheter, tid, kunnskap, kunnskapsdeling*. Neste steg innbefattet en abstraksjon av de seks enhetene, og de ble da kategorisert som *Betydningen av det relasjonelle* og *Betydningen av kunnskap*. Medforskerne hadde en aktiv rolle i dette analysearbeidet.

Det siste trinnet i analysen innebærer å drøfte funnene ved å trekke teoretiske perspektiver inn. Forskningsmessig er denne prosessen i tråd med en abduktiv tilnærming til analyse av data: Data gis en sentral plass i utviklingen av ideer, men teori gir også perspektiver på hvordan data kan forstås (Thagaard 2003, 174). Dette skilte skrivning av artikkel fra det å skrive rapport (se ovenfor). I denne fasen var nok forskeren mer førende med forslagene om at begrepene «hjelpsom hjelp» og «hjelpsomme relasjoner» kunne være egnede. I en medforskningskontekst er det imidlertid viktig å inkludere alle forskerstemmene som del av den abduktive tilgangen. Valget av teoretisk perspektiv i den-

ne studien illustrerer dette: En utfordring ved å snakke om «hjelp», er at det kan oppleves paternaliserende og posisjonere brukere i en passiv og underordnet rolle som «hjelpetrequende». Derfor var det viktig å vite hva medforskerne tenkte om begrepet. Dette gjorde vi ved å reflektere kritisk, og ble enige om at det kan være pragmatisk å omtale deler av relasjonen mellom profesjonell og bruker som «hjelp», det trenger ikke oppleves ydmykende for mottaker. Pendling mellom data, analyse og teoretisk drøfting er derfor resultat av en samarbeidende, brukerinvolverende prosess.

### **Produsere tekst**

Både forsker og medforskere har presentert ideer, tanker og konkrete tekstutkast. Vi har hatt en blanding av dialogisk og hierarkisk tilnærming til samproduksjonen av tekst (Ede & Lunsford, 1990). Medforskerne skrev tekster på 1-4 sider bestående av sine analyser av temaer fra data, samt hva de mente var interessant å fokusere på i den videre analysen. Dette diskuterte vi, og så tok forsker over ansvar for videre bearbeiding av tekst. Den tradisjonelle forskeren har i stor grad hatt ansvar for litteraturgjennomgang og metodeavsnitt, samt overordnet ansvar for å sikre at artikkelen innfrir vitenskapelige og genremessige krav, holde tidsfrister og lignende. Dette har vært en arbeidsform vi ble enige om at kunne være hensiktsmessig, samt at den innebærer en arbeidsfordeling ut ifra de kompetanser og interesser den enkelte har (McLaughlin, 2009). Uten medforskerne hadde vi jo ikke hatt data å analysere, tolke og publisere. Utkast og foreløpige analyser ble også lagt fram for alle medlemmene i prosjektgruppa.

### **Anonymitet og konfidensialitet**

I analysen er det ikke lagt vekt på utdanningsbakgrunnen til den veilederen/«hjelperen» brukerne har erfaring med, med mindre det er snakk om en klar profesjonsrolle som lege, psykolog eller lignende. Innen veilederfunksjonen i Nav kan det være ansatte med ulike bakgrunner, både sosialfaglige profesjoner, pedagogikk, kandidater fra samfunnsvitenskap eller humaniora med mer.

Sitater fra dialogseminarene er brukt for å illustre-

re hvordan brukerne formulerte seg innenfor de temaene vi har analysert fram. Sitatene er anonymisert for å unngå at informasjonen kan spores tilbake til personer, kontorer (Nav-ansatte eller brukere) eller steder. Det ble også understreket i invitasjoner og i informasjonen om dialogseminarene at alt som ble sagt og delt gjennom samtaler og diskusjoner, skulle behandles konfidensielt. Sitater fra brukerne er markert ved bruk av anførselstegn. Prosjektet er meldt til NSD.

### Funn

I den innledende fasen av dialogseminarene var det ikke til å unngå at mange kom inn på negative erfaringer i sine møter med Nav. Selv om deltakerne understreket at de nå hadde mottatt mye av den hjelpen de hadde hatt behov for med tanke på motivasjon og videre kvalifisering, var de opptatt av å få sagt at det hadde tatt for lang tid, kostet for mye og vært en personlig belastning. Flere beskrev at de hadde opplevd å måtte «brytes helt ned» før det skjedde noe, og at de hadde opplevd seg «forhånds dømt». Moderator var i disse tilfellene nøye med å anerkjenne negative opplevelser og hvordan det hadde følt, men understreket samtidig at i disse dialogseminarene skulle blikket vendes mot det som var «bra» – dette for å utforske om et slik fokus kunne være mer nyttig med tanke på forbedring av tjenestene. Dialogseminarene satte i gang, og deltakerne holdt seg til spørsmålsstillingene om de gode erfaringene.

Som vist i metodeavsnittet, resulterte analysen av data fra dialogseminarene i seks temaer knyttet til hva som kjennetegner hjelpsom hjelp: *Relasjon, gjensidighet, valgmuligheter, tid, kunnskap og kunnskapsdeling*. Temaene er dels overlappende og kombinert til to kategorier som Funn-delen er strukturert etter: *Relasjon og kunnskap*.

### Betydningen av det relasjonelle

Det relasjonelle handler om hvordan brukerne opplever å bli møtt, både i sin førstegangskontakt, men også i det videre samarbeidet med Nav. At det skapes en god relasjon mellom veileder og bruker, var et gjennomgående tema. Brukerne var særlig fornøyde

med møtene hvor de hadde opplevd å bli møtt med «respekt», og der kommunikasjonen hadde vært «positiv og konstruktiv». Bare slik kunne de oppleve relasjonen som «likeverdig», og dette hadde betydning for hvordan brukerne forholdt seg til det videre oppfølgingsarbeidet. Mer konkret handlet det om at veileder anerkjente situasjonen de var i, og at de ble «sett». «Å bli sett» handlet om at veileder evnet å forstå hvor bruker er i sin prosess. Bare det å møte en veileder som anerkjente at oppfølgingsarbeidet «er en prosess», mente brukerne var viktig for å få til et konstruktivt samarbeid. Noen sitater illustrerer positive erfaringer:

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

«Å bli trodd på, sett helhetlig, tatt på alvor!»

«Jeg fikk en veileder som så meg, trodde på meg og gav meg konkrete tilbakemeldinger. Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid.»

Dialogseminarene viste at når veileder er positivt utforskende, fokuserer på brukerens ressurser i stedet for mangler og begrensninger i sitt møte med bruker, blir brukerne også mer inspirert og motivert. Flere nevnte at de hadde hatt veiledere som brukte en «coachende tilnærming»; de spurte brukerne om hva som var deres mål og hva de selv mente de trengte hjelp til. Dette var en tilnærming der brukerne opplevde å bli tatt på alvor. Flere beskrev møter med slike veiledere som «vendepunkt»; at det endelig «skjedde noe». De fortalte at de i lengre tid hadde vært passive og avventende, negative og pessimistiske, men så endret dette seg til aktiv involvering, tro på egne ressurser; «vi har kunnskap om noe vi også». Deltakerne som fortsatt var i tiltak, som ikke hadde nådd sitt mål om for eksempel arbeid, var opptatt av å få fram hvor betydningsfullt det var å oppleve at veileder fortsatt «investerte i dem» - å fortsatt motta den hjelp de mente de trengte for en dag å lykkes. Som det ble sagt i en av gruppene, var det viktig for dem å erfare at veileder var villig til å «gå den ekstra milen» for dem.

Det å «bli sett» kan også knyttes til hverdagslige og tilsynelatende «små» handlinger. Her kom det

eksempler på å bli påspandert en røyk; å få bruke en annen inngang fordi veileder anerkjente at hovedinngangen opplevdes skummel og skapte uro; en veileder som «ringer bare for å høre om jeg har en bra dag».

Et gjennomgående funn var også brukernes understreking av betydningen av *tid*. Det å ha møtt en veileder som straks satte i gang kartlegging og raskt fant et relevant tiltak, ble trukket fram som en god erfaring. Inkludert i dette var når veileder skjønte at vanskelig økonomi var en overskyggende faktor for andre aktiviteter, og som derfor raskt arbeidet med å få innvilget økonomisk støtte i påvente av at andre vedtak skulle fattes. Dette ga «trygghet og forutsigbarhet» som ellers kunne være en barriere for å fokusere på jobb og tiltak. Flere av brukerne kom inn på at når «stress og usikkerhet rundt økonomi ikke lenger overskygget livssituasjonen», var det lettere å fokusere på jobb, praksisplass og/eller andre tiltak. De snakket om å «rydde arenaen». Samtidig var dette et eksempel på hva brukerne mente det innebar å «bli sett der vi er»; «i sitt liv og sin prosess».

I den videre prosessen var de også opptatt av tid og tempo, og uttrykk som «smi mens jernet er varmt»; «følge opp den gode trenden» ble brukt for å sette ord på gode erfaringer. Imidlertid er det en balansegang mellom ønsket om at ting må skje raskt og at det ikke må «pushes fram løsninger». Dette kan knyttes an til temaet *valgmuligheter* og *gjensidighet*. Her ble det eksemplifisert med at veileder må ikke «sende bruker på kurs for at noe skal skje»; veileder må også «prate, må ta seg tid!» Brukerne hadde ofte opplevelsen av at de ble tilbudt tiltak som enten Nav-veilederen mente var hjelpsomt, eller ut ifra hva som var tilgjengelig. Dette synes de var vanskelig å forholde seg til, ikke minst om tilbudene kom med betingelser som medførte å miste økonomiske ytelser om man takket nei. En av brukerne sammenfattet poenget med å spørre «Kan jeg si nei til truckførerkurset?!» Brukerne viste stor forståelse for at Nav-veileder er presset på tid og måltall og at ressursene er begrenset, men uttrykte samtidig skepsis til om mer ressurskrevende tiltak da

ble nedprioritert eller ikke nevnt som en mulighet.

Brukerne ønsket at de kunne fastlegge sine mål med utgangspunkt i sine ressurser og hva de selv mente de hadde behov for. Bare slik kunne de oppleve eierskap til mål og tiltak, for da er de utviklet i tråd med deres virkelighetsforståelse. Dette krevde møter preget av fordomsfrihet og med blikket rettet mot framtid og muligheter. At dette handler om *gjensidighet*, kom fram gjennom uttrykk som «Vi må jobbe som et lag». Utsagnet på en post-it-lapp fra en gruppe er også illustrerende. Gruppen hadde oppsummert gode erfaringer med Nav slik: «Gjøre selv + Nav gjør = FRAMSKRITT!».

Gode erfaringer var også knyttet til veileders *tilgjengelighet*. Betydningen av tett og personlig oppfølging var et gjennomgående tema. Det å dokumentere prosesser, og drive godt oppfølgingsarbeid for å sikre at ikke brukers prosess stopper opp, ble mye diskutert. «At det skjer noe» var kanskje ett av de viktigste momentene deltakerne trakk fram. Men samtidig: «Det må skje når jeg er klar!» De var opptatt av betydningen av «god timing»: veileder må ha evnen til å se og forstå personen der hen er. Men da må også veileder være tilgjengelig når brukeren er klar. Tilgjengelighet ble derfor også tematisert i mer konkrete opplevelser: å ha fått mobilnummeret til veileder for å slippe å ringe sentrale nummer med kø og venting, eller å få direkte e-postadresse slik at de kom raskt i kontakt.

### **Betydningen av kunnskap**

Et viktig tema som også griper inn i mulighetene for å kunne gi bruker valgmuligheter og å bli hørt, er betydningen av *kunnskap*. For brukerne var det viktig at Nav-veileder hadde god kunnskap om tiltak, regler, systemer og andre instanser fordi dette kunne være viktig for å komme videre i sin egen prosess. Brukerne var også opptatt av *kartlegging* som en del av denne kunnskapen. Gode erfaringer var knyttet til veiledere som arbeidet aktivt med å fremme gode samarbeidsrelasjoner med alle aktører som har kontakt med bruker – offentlige aktører, private aktører



og personer i brukers personlige nettverk, som familiemedlemmer og venner, tidligere kolleger osv. De mente også at de måtte involveres i kartleggingsarbeidet, ikke minst fordi de anså det som gode erfaringer når veileder hadde sett på behov for avklaring og oppfølging av helsesituasjonen.

Brukerne var opptatt av at veileder må ha kunnskap innen tverrprofesjonelt samarbeid; til å samhandle med helsevesenet og andre eksterne aktører. De av brukerne som hadde erfart dette, trakk det frem som en god erfaring. Dette hadde bidratt til et mer helhetlig bilde av situasjonen, nødvendig informasjon for å fatte tiltak kom på plass, og de mente dette økte sjansene for at riktige tiltak kunne iverksettes senere.

Brukerne var snare med å understreke at det måtte ikke være slik at bare veileder satt inne med denne kunnskapen, men det måtte jobbes aktivt for at den også tilflyter brukeren – det som ble analysert fram som *kunnskapsdeling*. Betydningen av kunnskap fra brukerperspektivet inkluderer også å få god informasjon om hva som skjer i prosessen, hvem er involvert, hva kan man forvente seg osv. Dette var betydningsfullt fordi det gir en følelse av oversikt, forståelse og mestring av situasjonen. Det er med på å «trygge», som en av deltakerne formulerte det.

Det motsatte; å *ikke* få informasjon om hva slags hjelp som finnes; at dette *ikke* deles med bruker; at det *ikke* diskuteres tilstrekkelig med bruker før noe tilbys og det fattes vedtak, resulterte i manglende opplevelse av eierskap til sin egen situasjon og sin handlingsplan. For mange av brukerne hadde vendepunktet kommet når de møtte en veileder som informerte og delte all informasjonen. En bruker oppsummerte sin gode erfaring slik:

«Fant praksisplass selv, hvor jeg ønsket å jobbe, som Nav godkjente raskt! Og godkjente også å gå over til lønnstilskudd hvor Nav delbetalte lønna! Nå har jeg fast jobb!!»

Vi ser at den gode erfaringen kan spores til det at prosessen innebar både en god relasjon, gjensidighet, opplevelsen av å bli informert, samt tidsbruk på

en måte som gjorde at brukeren opplevde å selv gjøre noe for sin situasjon.

### Diskusjon

Oppsummert viser analysen at når *relasjonen* oppleves god og preget av tillit, opplever brukeren seg anerkjent og trygg på at dette er nyttig. Å erfare tilbud om *valgmuligheter*, legger grunnen for opplevelser av å bli sett og behandlet som et individ. Dette henger sammen med *gjensidighet*; når de ulike aktørene samarbeider omkring brukeren og de opplever å bli hørt blant disse, gir det næring til opplevelsen av anerkjennelse, å bli inkludert og bli ivaretatt. Hvis veileder har tid til å følge opp, tid til å møtes, og/eller at det lokale Nav-kontoret kan hjelpe umiddelbart, skaper det også en lettelse og tillit til at «systemet er til for å støtte meg». Betydningen av *kunnskap* og *kunnskapsdeling* var viktig fordi det skaper eierskaps- og mestringsfølelse.

For brukerne synes disse temaene å være betydningsfulle fordi de innvirker på deres motivasjon og energi til å «stå i» prosessen. Det som oppfattes hjelpsomt for brukerne, er å få «ryddet unna» forhold som hindrer dem i å fokusere på «det viktigste» – å komme i gang med utdanning, praksis eller arbeid. Gode erfaringer dreide seg om å ha fått en veileder som tilførte relasjonen disse kvalitetene; en profesjonell som anerkjente dem, ikke forhåndsdømte, men tok tak i situasjonen der de var. At den profesjonelle er kunnskapsrik og deler av sin kunnskap om muligheter innenfor regelverket, samt viser vilje til å «tøye» det, er også en viktig del av denne anerkjennelsen som skaper motivasjon. De hverdagslige begrepene om å klare å «stå i det»; «rydde unna», «fokusere det viktigste», har vi i vår drøfting tilnærmet oss ved å benevne det som *kognitivt overskudd* – noe som bidrar til å skape større rom for å fokusere på arbeid og selvhjulpenhet. Når det motsatte er tilfelle, blir erfaringene mer negative, og det kan skape det motsatte – frustrasjon, resignasjon, mistillit, sinne – noe som skaper lite kognitivt overskudd for å arbeide med å kvalifisere seg mot arbeid og bed-

re helse. Vi skal videre drøfte dette i lys av hvordan bruker-veileder-relasjonen innbefatter komplekse dimensjoner som kan innvirke på hvordan hjelpsomme relasjoner kan understøttes og spores.

Når vi har kombinert temaene fra analysens første steg til de to kategoriene om betydningen av *det relasjonelle* og betydningen av kunnskap, understøtter det de to *dimensjoner av relasjonen* som Ljungberg et al. (2015) viser til; den interpersonelle og den profesjonelle. Den interpersonelle dimensjonen berører i stor grad ideer om relasjonskompetanse, og våre funn understøtter eksisterende forskning om dens betydning. «Hjelperens» oppfatning av situasjonen kan stå i kontrast til brukerens. Dette kan hindre at brukerens oppfatninger blir hørt, vurdert og tatt hensyn til. Brukeren kan bli et objekt for tiltak, det oppleves ikke hjelpsomt. Å se brukeren som subjekt, innebærer derimot å anerkjenne brukerens virkelighetsforståelse og syn på sin sak. Møtet mellom profesjonell og bruker preges da av gjensidighet. Evnen til intersubjektivitet er en nødvendig kompetanse i profesjonelt relasjonelt arbeid (Aubert & Bakke, 2012). I funnene fra dialogseminarene illustreres dette ved brukernes vektlegging av at hjelpsom hjelp må vurderes ut ifra brukers ståsted, ikke hva veileder tror er hjelpsomt.

Funnene viser at brukerne anerkjenner og har empati med relasjonens *profesjonelle dimensjon*. De har forståelse for at veileder må følge regler og rutiner. De er bevisste at den profesjonelle dimensjonen også er den som tydeligst plasserer dem i en helper/hjelpetrequende-relasjon. Det interessante er at denne posisjonen ikke nødvendigvis oppleves negativ; det kan være nettopp den som gjør at brukerne kan reise stemmen og stille krav – de kan med rette forvente at veileder har *kunnskap* om systemer, tiltak, muligheter og begrensninger, tverrprofesjonelle samhandlingsarenaer med mer. Dette utelukker ikke å *samtidig* forvente at den profesjonelle vektlegger den interpersonelle dimensjonen.

Funnene viser videre at brukernes opplevelser av hjelpsom hjelp er knyttet til det å «gjøre noe ekstra», altså at den profesjonelle tøyer grensene for sin pro-

fesjonelle rolle. Dette kan gjøres på ulike måter, både i form av å tøye institusjonens grenser og ved å gi noe mer «personlig» av seg selv (Topor & Denhov, 2015). Noen vektla for eksempel at de hadde møtt Nav-veiledere som lot dem begynne «med blanke ark». I stedet for å bruke tidligere dokumentasjon og kartlegging, ba de brukeren om å presentere seg «på nytt». Dette minsket følelsen av å være forhåndsdomt på grunn av sin historie. Det viser hvordan kartleggingsarbeid plutselig ble opplevd som anerkjennende fordi man ble sett som et individ, ikke bare en i mengden. Et annet eksempel er å tøye grensene for sin profesjonelle rolle, noe som hverdagsperspektivet (de Certeau, 1984) er egnet for å identifisere. Handlinger som «bomme en røyk», få bruke en annen inngang, sende en sms, gi brukeren sitt direkte mobilnummer og lignende er betydningsfulle for opplevelsen av å bli sett som individ. Å «gjøre noe ekstra» kan også være knyttet til relasjonens interpersonelle dimensjon; det kan handle om å posisjonere seg selv og brukeren som personer med interesser, historier og erfaringer. Det kan skape gjensidighet når veileder viser interesse for bruker som person og også presenterer mer av seg selv. Imidlertid innebærer dette en balansegang; veileder skal ikke overskride den profesjonelle distansen som relasjonen uunnngåelig må ha.

### **Institusjonell organisering og barriere for hjelpsomme relasjoner**

Funnene fra dialogseminarene viser at den organisatoriske konteksten Nav-veilederne er situert i, kan være en barriere for brukeropplevelsen av hjelpsomhet. Manglende ressurser til tett og kontinuerlig oppfølging, for dårlig informasjon, og behov for krav og sanksjonsmuligheter kan av brukerne oppleves som å ikke bli anerkjent. Dette kan påvirke dem på ulike vis; følelsen av å stå alene, skuffelse, frustrasjon, sinne, manglende tillit til personer og systemet som sådan. Det kan føre til at de trekker seg unna, mister håp, selvfølelse og motivasjon med tanke på egen kvalifiseringsprosess. En konsekvens kan bli at de forblir i en problematisk livssituasjon. Flere av deltakerne i dialogseminarene kom med slike opplevel-

ser, men vendepunktet hadde kommet idet de møtte en veileder som nærmet seg dem på en måte som førte til at relasjonen ble hjelpsom.

Vurderingene av «det hjelpsomme» kan knyttes til Hasenfeldts (1983) teknologier innen menneskebehandler institusjoner da disse kan sies å tilrettelegge for ulike typer relasjoner. Brukerne av Nav møter ulike krav, og Nav-veileder er pålagt ulike oppgaver i sitt oppfølgingsarbeid med bruker. Således er deres relasjon kompleks. Arbeidet er ikke lenger delt mellom ulike enheter som arbeid, trygd og sosiale tjenester. En viktig del av arbeidet er å kartlegge, sette mål og evaluere om målene nås. Her har veileder kanskje en særlig forventning fra sin arbeidsgiver. Funnene viser at brukerne opplever slikt arbeid som negativt, særlig hvis de finner at det fokuserer på fortid, er upersonlig og uten rom for ressursfokus og egen medvirkning. De forsto at kartlegging var viktig, men de ønsket en annen form, en måte å kartlegge på som satte deres virkelighetsforståelse i sentrum. Det andre aspektet av relasjonen er knyttet til avklaring av økonomi, rett til stønader og lignende, og denne kunne være vanskelig i de tilfeller brukerne opplevde å bli gående lenge og vente på avgjørelser. Den mest ressurskrevende delen av relasjonen, synes å være den som handler om endring, da den innebærer fokus på både kvalifisering, motivasjonsarbeid og støtte. Funnene indikerer at når kartlegging, økonomi og stønader tar for stor plass og utføres på en ikke-anerkjennende måte, tar det energi fra den delen av arbeidsrelasjonen som handler om endringsarbeid. Nav-veiledere som jobber med tett oppfølging av langtidsbrukere av tjenestene, kan imidlertid ha andre tidshorisonter og andre muligheter for å tøye grensene nettopp i denne delen av arbeidet. Dette kan øke mulighetene for å oppleve mer likeverdige relasjoner. Det kan være en forklaring på den økte tillit og tilfredshet brukerne fortalte om.

### **Oppsummering og implikasjoner for praksis og forskning**

Dialogseminarenes resultater understøtter eksiste-

rende forskning om hva som kjennetegner hjelpsomme relasjoner. Studien bidrar allikevel til den sosialfaglige kunnskapsutviklingen; en eksplorerende tilnærming har løftet diskusjonen om hjelpsomme relasjoner videre ved å undersøke hvorfor de angitte temaene oppleves betydningsfulle: *Hjelpsomme relasjoner er de som skaper kognitivt overskudd til å komme videre i sin kvalifiseringsprosess.*

Funnene fra dialogseminarene er videre en kilde til innsikt i hva slags praksiser og kompetanser brukerne forventer seg i møte med hjelpeapparatet, og hva de mener de profesjonelle bør «gjøre mer av» for å lykkes i å støtte brukeren mot sine mål. Fokus på hverdagslivsperspektivet bidrar til utvikling av kunnskap på dette forskningsfeltet. Særlig kan perspektivet være nyttig for å gripe ett av aspektene som er betydningsfullt for brukerne; evnen til å «overskride» sin profesjonalitet. Utfordringen blir å finne ut hvordan det kan muliggjøres. Hvilke endringer må til, og hva krever det? Det kan handle om utdanning og kompetanseutvikling, men også om den organisatoriske og den kravstruktur som den profesjonelle er innvevd i. Studien viser at det trengs mer forskning som problematiserer den komplekse konteksten som det sosialfaglige arbeidet foregår i siden den uunnngåelig har betydning for brukernes opplevelser av hjelpsom hjelp.

---

## NOTER

- 1) Det overordnede formål er å undersøke forholdet mellom utdanningssystemet og arbeidsorganisasjoner innen helse- og velferdstjenester. Forskningsprosjektet utføres i et samarbeid mellom OsloMet - Storbyuniversitetets tverrfaglige forskningsprogram (Helse, omsorg og velferd, Senter for profesjonsstudier, Arbeidsforskningsinstituttet og Fakultet for Samfunnsfag) og organisasjoner som representerer tjenestebrukere. Prosjektperioden er 2016-2018, og det er meldt og tilrådd av NSD.
- 2) I en oppfølgende artikkel vil funn fra dialogseminar med ansatte og brukere presentere de ansattes responser og hvordan de kom i dialog om måter å arbeide på som kunne imøtekomme mer av det brukerne ønsket seg. Analyse av erfaringer med dialogseminar, metodikken og dens potensiale for utvikling av mer brukerinvolverte evaluering av tjenester, vil også diskuteres i en oppfølgende artikkel, det er ikke denne artikkelens formål å drøfte metodikken eller brukerinvolvering dypere.
- 3) Av pragmatiske hensyn omtales Natland som forsker, og Bjerke og Torstenssen som medforskere. Vi går ikke inn på diskusjoner omkring begrepsbruk omkring forsker, medforsker, ei heller bruker-begrepet i denne artikkelen.
- 4) <http://www.hioa.no/Forskning-og-utvikling/Hva-forsker-OsloMet-paa/FoU-SPS/prosjekter/Motsetningsfylte-institusjonelle-logikker-Samspillet-mellom-utdanningssystemet-og-helse-og-velferdsfeltet-InLog>

## SUMMARY

### **«I was provided with new hope – I have a future» Experiences of helpful relations in encounters with social services**

The article presents findings from user-driven dialogue seminars with service recipients in welfare and social services (Nav) about what signify their good experiences when encountering Nav, and why. A central starting point is the perception that people with a need for close and long-term follow-up are also those who can contribute with valuable knowledge about helpful relations. The results of the dialogue seminars identify six themes of importance to the users: Relation, reciprocity, choice, time, knowledge and knowledge sharing which in the next analytic step were combined in two main categories: *Relation and knowledge*. These are theoretically interpreted as crucial categories for the understanding of what constitutes a »helpful relation« and why. In this way the study contributes to a under-researched topic within the field of social work research and practice. The study also has methodological implications as it is a user involved research project, and as such the study shows how users can be involved in both research and within services when the aim is to develop methods for increased user involvement.

*Keywords: Helpful relations, dialogue seminars, user involved research*

## REFERANSER

- Aubert, Anne-Marie & Bakke, Inger Marie** (2012). *Utvikling av relasjonskompetanse. Nøkler til forståelse og rom for læring*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Barnes, Marian & Cotterell, Phil** (Red.) (2012). *Critical Perspectives on User Involvement*. Chicago: The Policy Press.
- Bjerke, Erik & Hansen, Ragnhild** (2011). Dialogseminar som metode i evaluering av praksis. I: Asbjørn Johannessen, Sidsel Natland & Anne Marie Støkken (Red.) *Samarbeidsforskning i praksis. Erfaringer fra HUSK-prosjektet*. Kapittel 11, 140-155. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bordin, Edward S.** (1979). The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance. *Psychotherapy* 16, 252-260.
- Bruland, Lillian** (2009). *Om å bry seg på verkeleg. Ei studie av tidlegare rusavhengige si oppleving av hjelpsam hjelp*. Høgskolen i Lillehammer: Masteroppgave (upubl.)
- Carlsson, Bodil** (2005). *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- De Certeau, Michel** (1984). *The Practice of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Denhov, Anne & Topor, Alain** (2011). The components of helping relationships with professional in psychiatry: Users' perspective. *International Journal of Social Psychiatry*. 58(4), 417-424.
- Ede, Lisa S. & Lunsford, Andrea A.** (2011). *Singular texts/plural authors: perspectives on collaborative writing*. Carbondale: Southern Illinois University Press
- Giorgi, Amadeo** (1985). The phenomenological psychology of learning and the verbal learning tradition. Pp. 23-85 in: Giorgi, Amadeo (Red.): *Phenomenology and psychological research*. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press.
- Hansen, Helle Cathrine & Natland, Sidsel** (2016). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*. 7(2), 101-114
- Hasenfeld, Yeheskel** (1983). *Human Service Organisations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nana** (2012). *At skabe en professionel: Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Johannessen, Asbjørn, Natland, Sidsel & Støkken, Anne Marie** (Red.) *Samarbeidsforskning i praksis. Erfaringer fra HUSK-prosjektet*. Kapittel 11, 140-155. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kanck, Ruth** (2005). *Hva er den hjelpsomme hjelpen i sosialt arbeid?* Høgskolen i Oslo: Masteroppgave (upubl.)
- Kierkegaard, Søren** (1994 [1859]). Synspunkter for min Forfattervirksomhed. *Samlede Værker. Bind 18*. København: Gyldendal.
- Kirsh, Bonnie & Tate, Ellen** (2006). Developing a Comprehensive Understanding of the Working Alliance in Community Mental Health. *Qualitative Health Research* 16, 1054-1074.
- Ljungberg, Amanda, Denhov, Anne & Topor, Alain** (2015). The Art of Helpful Relationships with Professionals: A Meta-ethnography of the Perspective of Persons with Severe Mental Illness. *Psychiatric Quarterly* 86, 471-495.
- Ljungberg, Amanda, Denhov, Anne & Topor, Alain** (2016). Non-helpful relationships with professionals – a literature review of the perspective of persons with severe mental illness. *Journal of Mental Health* 25(3), 267-277.
- McLaughlin, Hugh** (2009). Keeping service user involvement in research honest. *British Journal of Social Work* 50(5), 1591-1608
- Morrison, Cecily & Dearden, Andy** (2013). Beyond tokenistic participation: Using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design. *Health Policy*, 112 (3), 179-186.
- Natland, Sidsel** (2011). Spørsmålet om den «gode timing». Nettverksråd i sosialarbeiderens hverdag. *Fontene forskning*, 4(2) 40-52
- Pålshaugen, Øyvind** (2002). Dialogkonferanser som metode i bedriftsutvikling. I Morten Levin & Roger Klev (Red.) *Forandring som praksis – læring og utvikling i organisasjoner*. (s. 187-195). Bergen: Fagbokforlaget
- Seim, Sissel & Tor Slettebø** (2007). *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Shulman, Lawrence** (2016). *The Skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Belmont: Brooks/Cole Empowerment Series. 8th ed.
- Thagaard, Tove** (2003). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Topor, Alain & Denhov, Anne** (2015). Going beyond: Users' experiences of helping professionals. *Psychosis* 7(3), 228-236.