



Heidi Kristin Håland Solheim er snart godkjent klinisk sosionom og familierapeut med lang erfaring fra sosialtjenesten. Hun jobber nå i barneverntjenesten.

Løsningen er mer av det som virker

Hjelp til endring er en viktig oppgave i Nav. Hvilken betydning har det om vi velger en problemløsende eller en løsningsfokusert tilnærming?

ILLUSTRASJON: ANNA FISKE

Metodiske tilnærminger som det oftest snakkes om i Nav i dag er motiverende intervju (MI) og løsningsfokusert tilnærming (LØFT). Slik jeg ser det er begge tilnæringsmåtene preget av samme grunnholdning i møte med brukerne. Brukeren betraktes som ekspert på seg selv og eget liv, og hjelperen viser gjennom denne holdningen respekt for brukers selvbestemmelse og tiltro til hans evne til å finne løsning på sin livssituasjon (Barth og Näsholm 2007, DeJong og Berg 2005).

Disse to tilnæringsmåtene står i kontrast til en mer tradisjonell problemløsende tilnæringsmåte som har preget hjelpeapparatet, også Nav. Brukeren blir et objekt, mens hjelperen ofte blir ekspert på brukers liv. Skifte av fokus fra problemløsende til løsningsfokusert tilnærming blir flere steder i faglitteraturen betegnet som et paradigmeskifte (DeJong og Berg 2005, Haaland 2005, Schjødt og Egeland 1989).

Den problemløsende tilnærmingen har trekk fra den medisinske modellen der diagnose og behandling uløselig er knyttet sammen (DeJong og Berg 2005).

Man mener at det er mulig å oppnå en objektiv forståelse av mennesket, at mennesket har en indre kjerne som det utvikler og fungerer ut fra, og at problemer er objek-

tivt virkelige (Ulleberg 2004). En konsekvens av denne tankemåten innen hjelpeprofesjoner er at det er personen som er problemet (Lundby 2009).

Dette står i kontrast til postmodernismens syn på mennesket der mennesket er i kontinuerlig bevegelse og endring, og har evne til å tilpasse seg ulike kontekster. Dette medfører også en dynamisk problemforståelse.

I den medisinske modellen antar man at hjelper må finne ut hvilke problemer brukeren har før han kan hjelpe brukeren. Det antas at det er sammenheng mellom problem og løsning, og at det foreligger et lineært forhold mellom årsak og virkning.

TROR PÅ VITENSKAPEN

Tiltro til vitenskapelig ekspertise er sentralt i den medisinske modellen, og ulike problemer krever ulike løsninger basert på forskning. Det medfører at brukere med samme problemer blir tilbudt tilnærmet samme type løsning (DeJong og Berg 2005).

I følge DeJong og Berg (ibid.) har problemløsende tilnærming vært det dominerende paradigmet innen mange ulike praksisfelt i hjelpeapparatet, ikke bare det medisinske. En problemløsende tilnæringsmåte kjennetegnes ved at problemets hvem, hva, når, hvor og hvordan står i fokus. Det er fokus på problemer, negative følelser, >>



” Brukere med samme problemer blir tilbudt tilnærmet samme type løsning.

feiltrinn og årsaker. På bakgrunn av den informasjon som brukeren gir, og ut fra hjelperens egen forståelse av brukers problem, finner hjelperen egnede tiltak og løsninger for å bringe brukeren ut av denne situasjonen (ibid.).

Hjelperen blir i denne tilnæringsmåten ekspert på brukers liv og foreslår nødvendige tiltak ut fra den informasjon han har fått fra brukeren. Seikkula (Ander- sen 2005) kaller slike samtaler monologiske, det vil si at samtalen foregår på hjelperens premisser og ut fra hjelperens forståelsesramme. Motpolen er dialogiske samtaler, hvor alle de tilstedeværendes perspektiv tas med (ibid.).

” Innenfor LØFT etterspør hjelperen løsninger som har virket.

SER PÅ HVA SOM VIRKER

Løsningsfokustert tilnærming (LØFT) er en hyppig brukt tilnæringsmåte i sosialt arbeid i mange land (Johnsen og Torsteinsson 2012). Steven de Shazer (1940-2005) og Insoo Kim Berg (1934-2007) regnes som grunnleggerne av løsningsfokustert tilnærming, og de var blant annet inspirert av Batesons systemteori (ibid.). Den systemiske og relasjonelle forståelsen kommer til uttrykk i LØFT ved at brukers oppfatning av viktige andre personer etterspørres. Hjelperen spør også hva brukeren tror er viktige andre personers oppfatning av situasjonen.

Innenfor LØFT etterspør hjelperen løsninger som har virket, og fokus endres fra problembeskrivelser til ønsket situasjon slik brukeren drømmer om og håper på. LØFT skiller seg fra andre tilnæringsmetoder ved at den verken har fokus på hvordan problemet oppstod i fortid, eller hvordan problemet vedlikeholdes i nåtid (Hårtveit og Jensen 2004). LØFT har fokus på framtid, ønsker, unntak og

kjennetegnes ved at løsningens hvem, hva, når, hvor og hvordan er i sentrum (DeJong og Berg 2005).

Innen LØFT finnes det ikke en bestemt løsning på en bestemt type problem. All løsningskaping skreddersys for den enkelte. Hjelperen har en «ikke-vitende» holdning i møte med brukeren. Det vil si at hjelperen ut fra egen referanseramme ikke kan vite betydningen av brukers erfaringer eller handlinger uten at dette blir fortalt han av brukeren. I samtalen er det fokus på å myndiggjøre brukeren ved at hjelperen anerkjenner og arbeider innenfor brukers forståelsesramme. Brukeren forblir ekspert på eget liv (ibid.).

STRUKTUR

Strukturen i en løsningskapingende prosess er altså vesentlig forskjellig fra strukturen i en problemløsende prosess. I en problemløsende prosess er kjennskap, forståelse og faglige vurderinger av problemet en forutsetning for å finne løsninger. I LØFT trenger en verken å forstå eller vurdere problemene, da en antar at det ikke trenger å være en sammenheng mellom problem og løsning (ibid.).

I en problemløsende tilnærming leter en etter det som er galt, for så å forsøke å endre dette. Endringsforsøkene kan også ha en tendens til å knyttes opp mot noe brukeren skal slutte å gjøre, eksempelvis å ruse seg. I en løsningsfokustert tilnærming leter hjelperen etter unntak i den problemfylte situasjonen og hvordan brukeren kan nyttiggjøre seg dette ytterligere. Det er fokus på å fortsette med noe som allerede fungerer, eller starte med noe som brukeren tror vil kunne hjelpe ham i hans situasjon (Berg og Miller 2000).

EN NY MÅTE Å TENKE PÅ

Når jeg tar et skritt tilbake og ser på den problemløsende og den



løsningsfokuserte tilnæringsmåten finner jeg at de begge har et felles utgangspunkt, nemlig brukeren og hans beskrivelse av sitt problem. Deretter synes det for meg som om veiene skilles, uten å forenes igjen. Det er vel av den grunn at introduksjon av LØFT betegnes som et paradigmeskifte.

En ny overordnet måte å tenke på innføres (DeJong og Berg 2005, Haaland 2005, Schjødt og Egeland 1989). Veien til den problemløsende tilnærmingen går bakover i tid til problemets opphav, mens den løsningsfokuserte tilnærmingen går fremover i tid til mulige løsninger (DeJong og Berg 2005).

Det er ikke bare temaet som det samtales om som er ulikt. Som nevnt er hjelperens rolle også ulik. I den problemløsende tilnærmingen har hjelperen en aktiv rolle i problemdefineringsprosessen. Det forventes at han er ekspert og skal komme med forslag til løsninger og tiltak. Hjelperens posisjon blir dermed en «vitende» posisjon ovenfor brukeren. Hjelperen blir ekspert og subjekt, mens brukeren blir mottaker og objekt. Hjelperen jobber i denne settingen som oftest innenfor sin egen referanse- og forståelsesramme og blir forandringsagent på vegne av brukeren (ibid.).

I en løsningsfokuseret tilnærming fremheves at hjelperen skal ha en «ikke-vitende» holdning til brukeren og hans liv. Hjelperens innstilling er da at han ikke kan vite hvordan en gitt situasjon oppleves for brukeren, hvordan brukeren bør leve sitt liv eller hvilke løsninger som er best for ham.

Hjelperen blir her ekspert på prosess og kommunikasjon, og jobber ut fra brukerens forståelsesramme av den gitte situasjonen. På denne veien gis brukeren anledning til å bli sin egen forandringsagent (ibid.).

For hjelperer i Nav vil det være behov for å vite hvilke problemer brukeren opplever. Brukerens sosiale, helsemessige og økonomiske situasjon er grunnlaget for hvilke rettigheter og stønader som er tilgjengelige. For å få innvilget ytelser fra Nav som kvalifiseringsstønad, arbeidsavklaringspenger og uførestønad er redusert arbeidsevne og årsaken til dette avgjørende. For å gjøre en forsvarlig jobb må Nav-ansatte vite noe om problemene som bringer brukeren i kontakt med Nav.

For meg blir det et spørsmål om hvor langt inn i problemene det er formålstjenelig å gå, og hvor mange andre problemområder hjelperen skal lete og spørre etter. Skal hjelperen gå litt nedover veien, halvveis, eller helt til

endes? Hvor mye informasjon om ulike problemstillinger er det hensiktsmessig å innhente for å gjøre den jobben en er ansatt for å gjøre? Det er et ordtak som heter: «vi ser ikke skogen for bare trær.» Et for sterkt problemfokus tror jeg kan føre til at «vi ser ikke løsningen for bare problemer.»

ENDRINGSFILOSOFI

Å jobbe med sin egen endringsfilosofi er både spennende og utfordrende. Hva tror jeg er med på skape endring? Kan endring instrueres utenfra, eller kommer den innenfra? Hva er forholdet mellom indre og ytre motivasjon? Hvilken sammenheng er det mellom faktorene integritet og endring? Kan nye og andre historier fortelles slik at ny identitet skapes? Kan gamle mønstre brytes med å stoppe og gjøre det sammen, eller må nye elementer bringes inn for å endre gamle mønstre?

I krevende saker er det min erfaring at det er mye instruksjoner utenfra og liten tid til prosess ut fra brukers forståelse av sin egen situasjon. Det blir mange «måter» og mye unngåelsesmotivasjon fra brukers side. Brukeren gjør som han blir bedt om for å unngå at stønader

”Fokus endres fra problembeskrivelser til ønsket situasjon slik brukeren drømmer om og håper på.

stoppes. Jeg tror manglende kompetanse omkring andre måter å samhandle med brukerne på, samt det forhold at Nav besitter sanksjonsmidler bidrar til dette.

Et annet moment som trolig også er av betydning, er forventningen om at en er ansatt i Nav for å hjelpe mennesker. Når vi snakker lite om hvordan mennesker skal gis muligheter og hjelp til selvhjelp, så hentes det kjente repertoaret fram. Det ender ofte med at vi gir råd ut fra vår egen forståelse av situasjonen.

Bateson definerte informasjon som «en forskjell som gjør en forskjell» (Ulleberg 2004). Ved kommunikasjonskompetanse utover vanlig dagligdags kommunikasjon tror jeg at Navs ansatte i større grad kan være med å utgjøre denne forskjellen.

De fleste ansatte i Nav har en liste med brukere som de skal følge opp, og ledelsen har forventninger om endringer i disse menneskenes liv. Ønskelige endringer kan >>

være å få bolig, søke trygdeytelse, komme i arbeid, tiltak eller behandling. Som en følge av disse forventningene og det faktum at Nav-ansatte har lyst til å være til hjelp for andre, er det lett å ha en agenda for andre menneskers liv. Lysten til å komme den andre til unnsetning umiddelbart kalles av Eide og Eide (2007) for hjelpelystens fallgruve. Brukerne unndras en mulighet for egen refleksjon og står i fare for å forringe sin tiltro til egen problemløsning (DeJong og Berg 2005).

” Alle hjelpere ønsker seg brukere som er i en kunderelasjon.

DE «VANSKELIGE» BRUKERNE

Også innenfor Nav snakkes det om de vanskelige brukerne, og ofte i frustrasjon over at de ikke hører på råd eller tar imot hjelpeapparatets tiltak. Er brukeren samarbeidsvillig når hjelperen får det som han vil, men viser motstand når hjelperen ikke får det som han vil? Implisitt i dette ligger det at det er hjelperen som vet hva som er best for brukeren. I en løsningsfokusert tilnærming slipper hjelperen å selge sitt svar på brukeren sitt problem som i en problemløsende tilnæringsmåte.

I henhold til erfaringer som DeJong og Berg (2005) har gjort, viser motstand seg først og fremst når hjelperen ikke har anerkjent brukernes egen kompetanse på eget liv, eller vist manglende evne til å lytte til det de forteller og ta det på alvor. De opplever at brukerne er villige til samarbeid og gir LØFT sin samarbeidsånd og den individuelle tilpassningen æren for dette (ibid.). Andersen (2005) belyser tematikken ved å sette fokus på forholdet mellom endring og å bevare sin integritet i møte med hjelpeapparatet. Motstand sees da heller i lys av å bevare sin integritet mot noe som ville være en for stor endring (ibid.), eller lite hensiktsmessig ut fra brukers egen forståelse av sin situasjon.



Sentralt i LØFT står en analyse om hvilken relasjon hjelperen og brukeren har til hverandre; er det en kunde-, klage- eller besøksrelasjon? Hensikten med å definere relasjonen er å øke sannsynligheten for samarbeid og deltakelse (Berg og Miller 2000).

I en kunderelasjon ser brukeren seg selv som en del av både problemet og løsningen. Dette står i motsetning til en besøksrelasjon der brukeren verken ser seg selv som en del av problemet eller løsningen. I en klagerelasjon er problemet identifisert, uten at brukeren ser hvordan han kan være en del av løsningen. Alle hjelpere ønsker seg brukere som er i en kunderelasjon, og hjelperen behandler gjerne brukere som både er i en besøksrelasjon og klagerelasjon som kunder (DeJong og Berg 2005). Kompetanse på hvordan jeg som helper skal jobbe for å få en bruker over fra besøks- og klagerelasjon til en kunderelasjon er her essensielt, og dessuten krevende arbeid som fordrer at det er rom for prosesser i tillegg til velkjent informasjons- og rådgivningsarbeid.

Når en bruker er i kontakt med Nav, må både han og hjelperen forholde seg til gjeldende regelverk. Det er ikke alltid at det er aksept for å bruke tid i ulike prosesser med brukerne, for eksempel bevegelse fra en klagerelasjon til kunderelasjon. I disse sakene blir Navs sanksjonsmidler og brukers unngåelsesmotivasjon ofte synliggjort.

I «Nav-travelheten» er det lett å innta en ekspertrolle. I noen tilfeller kan dette oppfattes som «et vennlig klaps på baken» og føre til positive problemløsende prosesser. Produktiv makt blir da resultatet. Men i andre tilfeller kan det oppfattes som krenkende makt (Jenssen og Tronvoll 2012).

ETIKKEN I MØTET

Før meg er en problemløsende eller en løsningsfokusert tilnærming mer enn tilnæringsmåter, da de også inneholder ulike etiske aspekter og viktige spørsmål omkring hvilken holdning vi som helpere møter brukerne med. Hvordan jeg som helper ser på brukeren og hans pro-

blem er av grunnleggende betydning for hvordan jeg vil møte ham (Lundby 2000). Jeg tror at flere brukere vil oppleve et bedre møte med Nav dersom LØFT tas i bruk som metodisk innfallsvinkel i saker der dette er mulig, og som grunnholdning generelt.

Ulike offentlige styringsdokumenters økte fokus på brukermedvirkning peker i retning av et skifte av fokus fra hjelperen som ekspert til hjelperen som en partner i et samarbeid som er mer preget av likeverd og anerkjennelse (Jensen og Tronvoll 2012). Dette kommer også til uttrykk i Lov om sosiale tjenester i Nav (2009) § 42 der det er presisert at det skal legges stor vekt på hva brukeren mener i utarbeidelsen av tjenestetilbudet. Følger vi det, vil det ha konsekvenser for den daglige praksis og møtet med den enkelte bruker.

Et moment av vesentlig betydning som lett underkommuniseres, er at jeg som helper står i et avhengighetsforhold til brukerne. Medvirkning og samarbeid er avgjørende for å lykkes i arbeidet. Samarbeid innebærer turtaking, gjensidig forståelse og økt mangfold.

Andres forskjellighet kan virke overveldende, og samarbeid med brukere kan da oppleves motsetningsfullt

” Brukerne må få større makt til å bestemme og definere i vårt møte med dem.

eller konfliktfylt. Samtidig er det forskjelligheten som evner å bringe inn et nytt perspektiv eller utvide et tidligere perspektiv (Ulvestad og Kärki 2012), eller utgjøre forskjellen som gjør en forskjell. Å våge å utsette seg selv for forskjeller gjennom samarbeid med brukerne kan være en utfordring, samtidig som dette trolig er essensen i et reelt samarbeid (ibid.) der muligheter og hjelp til selvhjelp formidles.

Derfor må vi som helpere i større grad anerkjenne brukernes ressurser og deres kompetanse på eget liv. Brukerne må få større makt til å bestemme og definere i vårt møte med dem.

Skal Nav-reformen bli vellykket, må brukeren, og ikke hjelperen eller byråkratiet, være i fokus (Jensen og Tronvoll 2012).

LITTERATUR

- Andersen, T.** (2005) *Reflekterende prosesser*. Viborg, Dansk psykologisk forlag.
- Barth, T og Nâsholm, C** (2007), *Motiverende samtale – endring på egne vilkår*. Bergen, Fagbokforlaget.
- Berg, I. B & Miller, S. D.** (2000) *Rusbehandling. En løsningsfokuset tilnærming*. Oslo, Gyldendal Akademisk AS.
- DeJong, P & Berg, K. B.** (2005) *Løsningskappende samtaler*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Eide, H. & Eide, T.** (2007) *Kommunikasjon i relasjoner: samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo, Gyldendal akademisk.
- Haaland, K. R.** (2005) *LØFT og narrativer i profesjonelle samtaler*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Hårtveit, H. & Jensen, P.** (2004) *Familien – pluss én*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Jenssen, A.G & Tronvoll, I.A red.** (2012). *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Johnsen, A. & Torsteinsson, V. W.** (2012) *Lærebok i familieterapi*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Lov om sosiale tjenester i NAV.** (2009) *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen av 18. desember 2009 nr 131.*
- Lundby, G.** (2009) *Terapi som samarbeid. Om narrativ praksis*. Oslo, Pax forlag AS.
- Lundby, G.** (2000) *Løsningsfokuset tilnærming tar klienten på alvor. Rus og avhengighet nr 1, s. 33-36.*
- Schjødt, T., Egeland, B.** (1999) *Fra systemteori til familieterapi*. Oslo, Tano.
- Ulleberg, I.** (2004) *Kommunikasjon og veiledning*. Oslo, Universitetsforlaget AS.
- Ulvestad, A. K. & Kärki, F. U. red.** (2012) *Flerstemt veiledning*. Oslo, Gyldendal Akademisk AS.