

«Å MØTE FØLELSER MED FØLELSER» - EMPATISK KOMMUNIKASJON I NAV KONTAKTSENTER

Av Ida Bring Løberg¹

Sammendrag

NAV Kontaktsenter (NKS) håndterer årlig millioner av brukermøter i ulike kanaler. Hit ringer brukere for å få informasjon og veiledning. Samtalen med NKS vil ofte være første kontakt med NAV, og mange av de som ringer står i en vanskelig situasjon. Dermed kan samtalen være emosjonelle. NKS startet med empatisk kommunikasjon for å håndtere slike samtaler, som en form for «egenomsorg» for veilederne. Grunnprinsippet i empatisk kommunikasjon er å håndtere følelser før man håndterer sak.

Formålet med denne artikkelen er å undersøke hvordan NKS-veiledere bruker empatisk kommunikasjon og hva de opplever å oppnå med denne samtalemetoden. Datagrunnlaget består av intervjuer med ni NKS-veiledere, observasjoner av dem i brukersamtaler («medsitt») og intervju med en innringer. Observasjonene fra medsitten blir sammenlignet med prinsippene for empatisk kommunikasjon for å undersøke hvordan samtalen samsvarer med og avviker fra samtalemetoden.

Funnene viser at veilederne har innarbeidet grunnprinsippet i empatisk kommunikasjon – å håndtere følelser før sak. Prinsippet iverksettes ved bruk av empatiske utsagn og bekreftelser, som virker konfliktdepende. Dermed blir samtalen roligere, og den empatiske kommunikasjonen fungerer som en form for egenomsorg. Når veilederne håndterer intense følelser i starten av samtalen, kan det også effektivisere samtalen og gjøre innringere mer mottagelige for veiledning. Telefonsamtalene avviker imidlertid fra metoden når det kommer til samtalestruktur. Ideelt sett skal samtalestrukturen ligne på en trakt – innledningsvis er samtalen åpen og veilederen gir innringeren plass til å fortelle om sin situasjon, før samtalen snevres inn og de fokuserer på å løse bestemte problemstillinger. Funnene viser imidlertid at samtalen har en tendens til å åpne seg opp igjen mot slutten, noe som kan forlenge samtalen. Dermed ligner strukturen mer på et timeglass enn en trakt.

Empatisk kommunikasjon er en metode som har blitt hentet fra helsevesenet. Metoden har blant annet blitt brukt til å trene Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK), som besvarer nødnummeret 113. Funnene reiser spørsmål om metodens overførbarhet. På tross av at empatiske utsagn og bekreftelser virker til å fungere i NAV, er det vanskeligere å få til riktig samtalestruktur. Funnet kan tolkes på to måter. På den ene siden indikerer funnet at NKS antageligvis kan spare tid i brukersamtalene, dersom de arbeider mer med samtalestrukturen. På den andre siden kan det være grunnleggende forskjeller mellom AMK og NKS som utfordrer samtalestrukturen. Et eksempel på dette er at sakene i NAV ofte strekker seg over lenger tid og har en annen kompleksitet enn akuttsakene hos AMK.

¹ Takk til alle informanter og NAV Kontaktsenter. Takk til Åshild Male Kalstø, Heidi Nicolaisen og Ragnhild Ekelund for diskusjoner og kommentarer.

Abstract

The Norwegian Labor and Welfare Administration (NAV) provides the Norwegian population with social and financial support. This article concerns NAV's call center (NKS), which offers clients information and counseling in electronic channels. Often, clients call them because they experience some sort of crisis. This means that conversations tend to be emotional. To manage this emotional situation, NKS implemented empathic communication, which is a form of crisis linguistics. The basic principle of empathic communication is to address feelings before the case.

The purpose of this article is to explore how NKS workers use empathic communication and what benefits workers experience with this form of communication. The data consist of semi-structured interviews with nine NKS workers, observations of them during client phone calls, and an interview with one caller. The observations have been compared to principles for empathic communication to examine how the conversations conform to and deviate from this communication method.

Findings show that the counselors have adopted the basic principle of addressing feelings before working on the case. This principle is applied using empathic statements and confirmations. Putting emotions before case matter disarms tense emotions, which can make conversations more efficient and clients more receptive to counselling. It also makes for calmer conversations, meaning that empathic communication functions as a form of "self-help" for counselors. The conversations nevertheless deviate from the method when it comes to structure. The ideal conversation structure resembles a funnel – the conversation should be open to begin with, before narrowing down, solving specific problems. However, in practice, their conversations often resemble an hourglass. Instead of narrowing down in the end, the conversations often open up again, which can extend the calls' duration.

Empathic communication is a method that has been adopted from the health services and has been used to train operators at the medical emergency number. Despite the similarities between these two groups of workers, the findings raise questions about how transferable the method is to NAV. Empathic statements and confirmations take down intense emotions, and seem to work in NAV. However, it seems harder to adopt the right conversation structure. On the one hand, this can indicate that NKS can save time in their conversations by working more on structure. On the other hand, it can also be harder to achieve a funnel structure in NAV, as their cases might be more complex and span over a long period of time than the acute medical cases.

Introduksjon

NAV Kontaktsenter (NKS) håndterer årlig millioner av brukermøter i elektroniske kanaler. For mange innringere er samtalen med NKS deres første møte med NAV – en kontakt som ofte oppstår fordi personen står i en vanskelig situasjon. Førstelinjearbeidet i NKS er derfor et eksempel på emosjonelt arbeid, hvor veiledere både må håndtere egne følelser og innringernes følelser (Hochschild, 1979). Det emosjonelle arbeidet kan være belastende for veiledere i lengden, og forskning har vist at det blant annet kan føre til utbrenthet og høyere turnover (Theodosius et al., 2021). For å håndtere belastningen, utvikler veiledere egne mestringsstrategier (Hochschild, 1979). NKS har imidlertid tatt initiativ til å bruke empatisk kommunikasjon som en samtalemetode for å mestre krevende samtaler og dermed som et kollektivt svar på utfordringen.

Empati handler om evnen til å sette seg inn i en annen persons situasjon (Heidenreich, 2001). Det vil si at empatien er en evne, som, i utgangspunktet, er verdinøytral (Heidenreich, 2001). Empati kan dermed fungere som et virkemiddel for å skape forståelse, og regnes gjerne som en forutsetning for relasjonelt arbeid (Heidenreich, 2001; Jakobsen, 2021). Forskning har vist at relasjonell kommunikasjon kan øke brukertilfredshet, uavhengig av om beskjednen som gis er positiv eller negativ (Eckhard & Friedrich, 2022). Dette er språk som vektlegger følelser og hjelpsomhet (Eckhard & Friedrich, 2022). Det er imidlertid flere forhold som kan komplisere kommunikasjonen mellom NAV og brukere. NAV sitter på makten til å definere brukerens situasjon, noe som gir tilgang til tjenester og ytelser (Vindegg, 2021). NAV er også alene om å levere mange av sine tjenester, noe som innebærer at brukere ofte må forholde seg til NAV, uavhengig om de vil eller ikke (Lipsky, 2010). Kommunikasjonen mellom NKS og brukere foregår dessuten i elektroniske kanaler, slik som telefon, digitale meldinger og chat. Disse kanalene er ikke like rike på informasjon som fysiske møter, ettersom man mister den non-verbale informasjonen (Jakobsen & Thorsvik, 2019). Dette kan utfordre relasjonelle verdier og tillit (Jansson & Erlingsson, 2014; Aasback, 2021). Den non-verbale informasjonen er viktig for å

forstå brukerens situasjon, men også for å formidle empati. Non-verbale uttrykk brukes blant annet for å vise tilstedeværelse i samtalen (Weger et al., 2010). Eksempler på dette er hvordan politietterforskere nikker under avhør for å vise enighet (Jakobsen, 2021) og hvordan miljøterapeuter bruker berøring for å vise omsorg for barn på institusjoner (Neumann, 2017). På tross av at telefonsamtalen etterligner en ordinær samtale, krever den at ansatte formulerer sin empati. Dermed blir veiledning i elektroniske kanaler nærmest en egen form for spesialisering, som krever at veiledere «oversetter» sitt fag til et nytt format (López Peláez et al., 2018; Aasback, 2021).

Empatisk kommunikasjon er en form for kriselingvistik, som adresserer det emosjonelle aspektet ved samtalen (Mjaaland & Jensen, 2020). Grunnprinsippet i den empatiske kommunikasjonen er å arbeide med følelser før sak (Mjaaland & Jensen, 2020). Om en innringer forteller om en vanskelig situasjon, kan en empatisk respons være å bekrefte personens situasjon eller at personen har gjort noe riktig: «Uff da. Det hørtes ikke lett ut. Så bra at du tar kontakt». Motsetningen er å møte følelser med sak, hvor veilederen ikke bekrefter det innringeren sier, men kun forteller hva personen har krav på. Dette kan eskalere situasjonen, dersom brukeren ikke føler seg hørt. Empatisk kommunikasjon kan dermed hjelpe veilederne med å mestre emosjonelle situasjoner, og fungere som en form for «selvhjelp». Samtalemetoden skal imidlertid ha flere fordeler, slik som å øke tilliten til veilederen, effektivisere samtalen og gjøre innringeren mer mottagelig for veiledning (Mjaaland & Jensen, 2020).

Formålet med denne artikkelen er å undersøke (1) hvordan NKS-veiledere praktiserer empatisk kommunikasjon, og (2) hva de opplever at de oppnår med denne samtalemetoden. Det vil bli brukt observasjonsdata fra telefonsamtaler («medsitt») og intervjudata for å besvare problemstillingene. Dataene vil gi innsikt i hvordan den praktiserte kommunikasjonen samsvarer med eller avviker fra prinsippene for empatisk kommunikasjon. Intervjudataene har blitt tematisk kodet med fokus på veilederens erfaringer med empatisk kommunikasjon, herunder erfaringer som beriker og utfordrer observasjonene.

NAV Kontaktsenter (NKS)

NAV har 12 kontaktsentre i ulike deler av landet (NAV, 2023). Dette er sentraliserte enheter med rundt 1 000 medarbeidere totalt, som har om lag 5 millioner brukermøter årlig. Brukermøtene foregår elektronisk ved at bruker enten ringer, skriver i den digitale meldingstjenesten «Skriv til oss» eller chatter med NKS.¹ Kontakten er derfor brukerinitiert. NKS-veilederne svarer på spørsmål om arbeid, helse, familie, pensjon og sosiale tjenester. NKS-veilederne har ikke oppfølgingsansvar for brukere eller fatter vedtak, slik veiledere på NAV-kontor gjør. Dette innebærer at det i hovedsak er engangskontakt mellom NKS-veilederen og brukeren. NKS avslutter om lag 70 % av alle henvendelsene. Øvrige henvendelser henvises videre til riktig instans. Dermed utgjør NKS en viktig del av NAVs førstelinje, som avlastar NAV-kontorene og forvaltningsenhetene (NAV, 2023).

.....

¹ Tjenesten «Beskjed til oss» har blitt introdusert etter datainnsamlingen.

Empatisk kommunikasjon i NAV

NKS startet med empatisk kommunikasjon i 2018, da rundt 20 avdelingsledere deltok på kurs i samtalemotode hos Somsagt. Metoden har gradvis blitt rullet ut i kontaktsentrene i etterkant. Den empatiske kommunikasjonen i NKS er basert på Mjaaland og Jensens (2020) bok «Kommunikasjon med pasienter». Metoden ble i utgangspunktet utviklet for helsepersonell, og har blant annet blitt brukt til å trene ansatte på Akuttmedisinsk kommunikasjonssentral (AMK), som betjener nødnummeret 113. Det er flere likhetstrekk mellom NAV og helsevesenet. De har sammenlignbare arbeidsbetingelser (Lipsky, 2010). Begge formene for arbeid er eksempler på emosjonelt arbeid, hvor de ansatte både må håndtere egne følelser og innringernes følelser (Hochschild, 1979). Det er også likheter mellom AMK-sentralen og NKS, som begge hjelper innringere over telefon. På tross av at NKS tok empatisk kommunikasjon i bruk som en form for «egenomsorg» for veilederne, skal metoden ha flere fordeler. Den skal også øke innringernes tillit til veiledere, effektivisere samtalen og gjøre innringeren mer mottagelig for veiledning (Mjaaland & Jensen, 2020).

Et grunnprinsipp i den empatiske kommunikasjonen er at relasjon kommer før sak (Mjaaland & Jensen, 2020). Dette innebærer at veilederne skal arbeide med

følelser før saksforhold, noe som forutsetter at veilederen hører på brukeren og anerkjenner brukerens følelser. Empati brukes dermed aktivt i samtaleens åpningsfase. Dette kan gjøres ved hjelp av empatiske utsagn og bekreftelser. Empatiske utsagn er spontane følelsesutsagn som responderer på det brukeren forteller, slik som «Oi», «Så bra!» og «Å nei!». Veilederne kan også bekrefte brukerens situasjon eller handlinger, slik som å berømme brukeren for å ha tatt kontakt. Bekreftelser virker beroligende, og kan dermed dempe intense følelsesutbrudd. Den empatiske kommunikasjonen kan dermed gi bedre fremgang i samtalen og være tidsbesparende. Empatisk kommunikasjon er også tillitsskapende, noe som kan gjøre brukere mer mottagelige for veiledning og øke etterlevelse (Mjaaland & Jensen, 2020). Etterlevelse handler i denne artikkelen om hvorvidt brukeren følger opp det de har blitt enige om i samtalen.

Den empatiske kommunikasjonen omfatter også en metode for hvordan samtalen skal struktureres (Mjaaland & Jensen, 2020). Strukturen ligner en trakt. Samtalen starter åpent. I samtaleens kartleggingsfase skal veilederen gi brukeren rom for å fortelle om sin situasjon. Veilederen skal oppmuntre til denne fortellingen gjennom spørsmål som «Hva kan jeg hjelpe deg med?» og «Hva mer?» (Mjaaland & Jensen, 2020, s. 56). Dette gir veilederen informasjon om både sak og følelser, og mulighet til å tilpasse sin kommunikasjon til innringers unike situasjon. Fortellingen gir også informasjon om hva som er viktig for brukeren, som kan skille seg fra hva veilederen opplever som viktig. Etter at brukeren har presentert sin sak, skal veilederen og brukeren bli enige om hvilke problemer de skal løse i samtalen. Dette fungerer som en form for muntlig «kontrakt», som strukturerer den videre dialogen. Kontrakten kan brukes som en påminnelse, eller rettesnor, dersom samtalen sklir ut underveis (Mjaaland & Jensen, 2020).

Etter kartleggingsfasen kommer løsningsfasen, hvor veilederen forsøker å løse problemet sammen med brukeren (Mjaaland & Jensen, 2020). Veilederen har opparbeidet seg tillit og kunnskap om hva som er viktig for brukeren i kartleggingsfasen, og kan derfor ta ledelsen i løsningsfasen. Dermed beveger veilederen seg fra åpne til mer lukkede spørsmål, og samtaletrak-

ten smalnes. I løsningsfasen kan veilederen oppfordre brukeren til handling. Fremfor å fokusere på hva som skal gjøres, bør veilederen fokusere på hvordan det kan gjøres. Konkret informasjon og lukkede spørsmål kan bidra til etterlevelse. Lukkede spørsmål øker sjansen for at brukeren svarer bekreftende. Spørsmål som krever at bruker tar stilling til egen situasjon kan virke ansvarliggjørende. Løsningsfasen kan også innebære å gi beskjeder til brukeren, for eksempel, om de spør om status på sin sak. Beskjedene bør ikke vektes, for eksempel ved å omtale en nyhet som «litt» dårlig, ettersom brukeren kan tillegge beskjeden en annen vekt (Mjaaland & Jensen, 2020).

I avslutningsfasen skal veilederen oppsummere og, ved behov, legge en plan for veien videre (Mjaaland & Jensen, 2020). Det kan være tidkrevende å avslutte en samtale. Traktstrukturen skal imidlertid spare veilederen tid, ettersom innringeren og veilederen har identifisert utfordringer og prioritert hvilke spørsmål som skal løses innledningsvis (Mjaaland & Jensen, 2020).

Data og metode

Datamaterialet består av intervjuer og «medsitt» med ni NKS-veiledere, og intervju med en innringer. Kontaktsenteret som ble valgt har ansvar for å gi støtte til enhetene i NKS på området empatisk kommunikasjon. Dermed har dette kontaktsenteret ekstra gode forutsetninger for å praktisere empatisk kommunikasjon, noe som tilsier at dette er en form for «best case». Det er sannsynlig at man får gode resultater under «de beste forhold». Dersom man ikke oppnår resultater under slike forhold, vil man trolig ikke oppnå resultater under ordinære forhold heller. Dermed kan en «best case» blant annet brukes til å avkrefte påstander (Flyvbjerg, 2006).

Informantene er NKS-veiledere som har erfaring med å praktisere empatisk kommunikasjon. Veilederne ble rekruttert gjennom en fagkoordinator på NKS, som informerte om forskningsprosjektet. For å ivareta et fritt og informert samtykke, måtte veilederne selv melde seg som informanter. Denne rekrutteringen kan resultere i at informantene er ekstra motiverte. Informantenes alder, utdanning og ansiennitet varierer. Det

er flere kvinner enn menn blant informantene (seks kvinner, tre menn), men det er også flere kvinner enn menn som arbeider i NAVs førstelinje. Informantene fikk tilbud om å lese igjennom sitater. En informant ba om dette, og har godkjent sine sitater.

Det ble gjennomført medsitt med de ni veilederne for å undersøke hvordan de praktiserte den empatiske kommunikasjonen. Medsitt innebærer at forskeren observerer veilederen i telefonsamtalen med brukeren. Det vil si at forskeren kun hører veilederen, og ikke brukeren. Derfor er det kun veilederen som gjengis i sitatene. Medsitt gir dermed mindre rike data enn «medlytt», hvor forskeren hører begge parter. Medsitt ble imidlertid valgt for å redusere mengden personopplysninger som ble samlet inn om innringerne, og veilederne ble oppfordret til å ikke gjenta slike opplysninger i samtalen. Jeg så ikke veilederens PC-skjermer, som viste informasjon om brukere. Jeg observerte heller ikke samtaler på sosialhjelpslinjen, ettersom denne informasjonen er sensitiv. NKS «rutet» derfor disse anropene vekk fra informantene under observasjonen, slik at andre veiledere tok disse samtalene. Totalt inkluderer studien om lag syv timer med medsitt, noe som tilsvarte 28 brukersamtaler. En svakhet med observasjoner er at de kan påvirke praksis. Det å bli observert kan gjøre veilederne bevisste på å praktisere den empatiske kommunikasjonen, noe som kan gi bedre resultater enn den ordinære praksisen. Observasjoner og intervjuer kan imidlertid berike hverandre. Veilederne ble intervjuet etter medsitten. Intervjuene var semi-strukturerte og varte i om lag 45 minutter hver. Under intervjuene ble veilederne spurt om deres arbeid og erfaringer med empatisk kommunikasjon.

Jeg forsøkte å rekruttere innringere til intervju gjennom veilederne som deltok i studien. Veilederne informerte om medsitten under samtalen og spurte om vi kunne sende innringeren en SMS med mer informasjon. Det ble sendt ut meldinger til 22 innringere. Enkelte innringere fikk ikke meldingen, blant annet fordi de ikke hadde norsk telefonnummer², samtaler ble uventet avsluttet eller veilederen glemte å spørre

.....

² NAVs SMS-løsning fungerer kun på norske telefonnumre

om det. I meldingen ble det informert om studien og muligheten for å delta, og at deltagelse ikke ville påvirke brukerens sak i NAV. For å sikre et fritt samtykke, skulle innringere melde seg direkte til meg. En svakhet ved en slik rekruttering er at brukere som melder seg kan være ekstra motiverte eller ha sterke meninger om tjenesten. Én innringer meldte seg, og ble intervjuet over telefon. På tross av at én enkelt innringer kan gi verdifull informasjon, for eksempel i form av rike beskrivelser, vil ikke én enkelt informant kunne gi samme bredde i synspunkter som et større utvalg. En svakhet ved studien er dermed at dataene i stor grad representerer veiledersiden, og gir mindre innsikt i brukererfaringer. Innringeren ble spurt om sine erfaringer med NKS, kommunikasjonen, tillit og etterlevelse.

Observasjonsdataene fra medsitten ble kodet i to omganger. Den første omgangen var i hovedsak deduktiv. Det vil si at jeg brukte forhåndsdefinerte koder basert på prinsipper for empatisk kommunikasjon. Eksempler på slike koder er «empatiske utsagn» og «bekreftelser». Formålet med de deduktive kodene var å sammenligne praksis med prinsippene for empatisk kommunikasjon, blant annet for å se hvordan samtalen samsvarer med, og avviker fra, samtaleteknikken. De kodede tekstutdragene ble dernest kodet igjen induktivt. Det vil si at kodene ble utviklet på bakgrunn av innholdet i de kodede utdragene. For eksempel ble den deduktive koden «empatiske utsagn» delt opp i tre induktive koder («overraskelser», «utfordrende situasjoner», «positive situasjoner»). Dermed ga de induktive kodene innhold til de deduktive kodene. Intervjudataene har blitt tematisk kodet med fokus på veiledernes erfaringer med empatisk kommunikasjon, herunder erfaringer som beriker og utfordrer observasjonene.

Funn

Funnene presenteres i tråd med samtalsens fire faser: NKS-veilederne (1) håndterer følelser før sak i åpningsfasen, (2) bruker tilbakemeldingssignaler for å gi innringeren plass i kartleggingsfasen og (3) bruker detaljerte beskrivelser i løsningsfasen. (4) Samtalene har imidlertid en tendens til å åpne seg opp igjen i avslutningsfasen.

Følelser før sak i åpningsfasen

På NKS sitter veilederne i et åpent landskap, som er dekket av tepper og annet interiør som har en lydempende funksjon. Hver NKS-veileder har sin egen arbeidspult med navneskilt og opptil flere PC-skjermer. Fra pålogging på telefonen kl. 9.00 strømmer samtaler inn:

«Hei [navn]!

Oi, ja, skjønner.

Ja, mer informasjon, ja. Ja, jeg skjønner.

Ja.

Nei, ikke sant. Det skjønner jeg. Fint spørsmål. Jeg skal prøve å hjelpe deg.

(...)»

(NKS-veileder 8)

I løpet av de første sekundene ser vi empatien. Veilederen bruker innringers navn, noe som gjør samtalen personlig (Mjaaland & Jensen, 2020). «Oi» er et empatisk utsagn, som uttrykker overraskelse. Veilederen gir også tidlig bekreftelsen «Fint spørsmål», som fungerer beroligende. Veilederen responderer dermed på innringers situasjon, og arbeider med følelser før sak. Generelt bruker veilederne både empatiske utsagn og bekreftelser aktivt i samtalerne:

«Mange trenger bekreftelse for å kunne gå videre. Hvis ikke, bare henger de seg opp, og så fortsetter de å si det samme, fordi de ikke har fått noen anerkjennelse på det. Jeg tror derfor at samtalen hadde blitt lenger, hvis man ikke hadde kunnet utøve noe empatisk kommunikasjon.»

(NKS-veileder 7)

Veilederne bruker empatiske utsagn i både gode og vanskelige situasjoner («Kjempebra!», «Uffda»), og for å uttrykke overraskelse («Oi.»). Ofte brukes slike utsagn for å koble seg på innringers følelsesutsagn:

«Jeg tenker ofte, særlig hvis vi har kø, så kommer disse følelsesutsagnene gjerne helt i starten allerede. Og det er gjerne der man etablerer tillit. Hvis man

hører et snev av disse følelsesutsagnene der, og tar de på alvor, så føler jeg at man vinner tid senere, både ved at man har mer av den forståelsen, som jeg snakket om, og rommet til å prate (...).»

(NKS-veileder 9)

Empatiske utsagn og bekreftelser tar ned intense følelser, noe som gir ro i samtalen. Dette kan effektivisere samtalene og gjøre brukeren mer mottagelig for veiledning. En veileder beskriver at det var mer «hyling og skriking» før de startet med empatisk kommunikasjon (NKS-veileder 5), noe som gjorde både brukere og veiledere opprørte. Den empatiske kommunikasjonen fungerer dermed som en form for «selvhjelp» eller egenomsorg, slik intensjonen var: «Det hjelper meg i arbeidshverdagen, med tanke på energi og såne ting. Jeg blir mindre sliten for det blir en hyggeligere samtale» (NKS-veileder 8). Veilederne argumenterer også for at empatisk kommunikasjon skaper tillit:

«Ved å lytte og være bekræftende og gi empatiske utsagn, så skaper man tillit og kommer i posisjon til å spørre de riktige spørsmålene. Og å komme i mål. For noen ganger, så blir det ganske privat når du må spørre et menneske 'Men du, har du penger til mat?' Det er fryktelig personlig og bardust, hvis du ikke har bygget opp en tillit i forkant.»

(NKS-veileder 7)

Bekreftelser skal være ekteføyte for å skape tillit, og kommer derfor i ulike former. Veilederne leter gjerne etter noe å si seg enig med innringeren i, som de kan bekræfte. For eksempel, de er kanskje ikke enige at det er lang kø på telefonen, men kan bekræfte at det er kjedelig å vente i kø. Ofte bekræfter veilederne brukers situasjon, opplevelse eller følelser, slik de neste samtaleutdragene viser:

«Ikke noe problem det. Jeg hører at det er mye for deg nå.» (NKS-veileder 9)

«Det er ikke noen lett situasjon å være i. Er det en annen foreldre i bildet som har søkt om foreldrepenger?» (NKS-veileder 7)

«Ja, det er ikke alltid så lett å ha oversikt. Bra at du spør.» (NKS-veileder 2)

Variasjonen i bekræftelsene viser at empatien ikke er skjematisk, selv om den er satt i system. NKS-veileder 9 bekræfter innringerens følelser ved å gjengi det hen hører. NKS-veileder 7 bekræfter at innringerens situasjon er vanskelig. NKS-veileder 2 berømmer innringeren for sitt spørsmål, og bekræfter dermed at det var riktig å stille det. Flere av veilederne forteller at den empatiske kommunikasjonen faller naturlig for dem, enten fordi de forstår empati som en iboende egenskap eller som en form for profesjonsverdi som de har med seg fra utdanningen.

Funnene viser at veilederne bruker empatiske utsagn og bekræftelser for å håndtere følelser før sak. Veilederne er generelt positive til den empatiske kommunikasjonen, og trekker frem en rekke fordeler ved metoden. De argumenterer blant annet for at den empatiske kommunikasjonen fungerer som en form for egenomsorg, som attpåtil kan øke tillit, effektivisere samtalen og gjøre innringerne mer mottagelige for veiledning.

Tilbakemeldingssignaler gir innringeren plass i kartleggingsfasen

Innledningsvis skal veilederen kartlegge innringerens situasjon og oppfordre innringeren til å fortelle mer om den. Dette gir veilederen informasjon om innringerens sak, men også innsikt i hva innringeren ønsker svar på. Det neste samtaleutdraget er et eksempel på en slik kartleggingsfase:

«Hei

Ja [opp i tonefall, spørrende]

Ja

Mm

Ja [ned i tonefall]

Mm

Ja?

Mm

Vi kan se på hvilke muligheter som finnes.

[Veilederen informerer om forskningsprosjektet]

Da kan vi se på saken. Har du en privat avtale med faren din, om at han skal betale deg?

Ja, mm

Ja [spørrende]

Ja [ned i tonefall]

Mm

Mm

Ja

Ja

Mm

Da er det bra at du ringer. Det er et alternativ å søke om at NAV krever inn det bidraget, om du opplever at far ikke holder avtalen.

(...)»

(NKS-veileder 1)

Veilederen gir innringeren rom til å fortelle om sin situasjon, noe som fremgår av at veilederen ikke sier så mye annet enn korte ord, slik som «Ja», «Nei» og «Mm». Dette er tilbakemeldingssignaler som gir innringeren bekreftelse og oppfordrer innringeren til å fortelle mer (Hagen, 2022). Veilederne spør ikke eksplisitt om innringerne vil ta opp noe mer, men tilbakemeldingssignalene fungerer som en implisitt oppfordring. Ofte preges samtalene av slike tilbakemeldingssignaler i kartleggingsfasen. Etter en periode med flere slike signaler svarer veilederen med «Det er bra at du ringer», som er en bekreftelse.

Generelt viser veilederne stor innlevelse under samtalene. Noen veiledere lener seg konsentrert over pulten og nikker. Andre går rundt arbeidsplassen sin med hodetelefoner på og gestikulerer. Kroppsspråket formidles imidlertid ikke via telefonen, noe som gjør at veilederne ofte må overdrive tonefallet:

«Jeg pleier alltid å si hei på en måte som... som om jeg hilser på en gammel bekjent. Jeg går opp – ‘Heisann!’ sier jeg alltid. Jeg har fokus på tonefallet i starten.»

(NKS-veileder 2)

Veilederne bruker tonefall aktivt i oppstarten, og spesielt i tilbakemeldingssignalene («Ja», «Nei», «Mm»). Bruk av tonefall i tilbakemeldingssignalene viser tilstedeværelse i samtalen og empati, men gir fremdeles innringeren plass til å fortelle om sin situasjon. Dermed signaliserer veilederne at de lytter med tonefallet. Veilederne bruker også tonefall og volum som telefontekniker (NKS, u.d.). Et lysere toneleie brukes for å være imøtekommende og invitere til samtale. Et mørkere toneleie virker overbevisende og brukes til å gi beskjeder til innringere.

Kartleggingsfasen gir veilederen informasjon om brukers situasjon, men også om brukers emosjonelle tilstand. En veileder forteller hva hen lytter etter:

«Rett og slett litt sinnsstemning. Er de triste? Er de lei seg? Om noen ble dumpet i går og ringer i dag, det er klart det er krise. Da er det viktig å bare være lyttende, være til stede, og ikke forvente at de skal huske noe som helst når de legger på. For det, det klarer de ikke, så der er det bare å betrygge dem på at vi er her, legge inn et notat av samtalen med lenke til nav.no og si: ‘Når du har hodet over vann, så går du inn på nav.no. Der ligger det masse informasjon til deg i innboksen din, som du kan lese. Og så ringer du oss tilbake igjen, når du har overskudd til det. For nå er det så mye som skjer at det er vanskelig å huske alt det jeg sier til deg.’ Da blir de rolige, og da skjønner at ‘Okey, det er hjelp å få når jeg trenger det.’ Det er en nyanse som jeg ‘catcher’ på stemmeleie gjerne, om de er på gråten eller om de er sinte, så det er tonefall man tar det på.»

(NKS-veileder 5)

Veilederen hører på innringernes tonefall for å avdekke sinnsstemningen, noe som gir veilederen mulighet til å respondere på brukers unike situasjon. Dermed kan veilederen møte følelser med følelser. Veilederen understreker viktigheten av nyansene. Det neste eksempelet illustrerer detaljnivået i lyttingen, og viser hvordan detaljer og nyanser kan være utslagsgivende for

veilederens handlinger. Innringeren startet samtalen med å fortelle om et helseproblem. Samtalen ender med at veilederen ringer ambulanse:

«Og så tok det egentlig ganske kort tid før jeg skjønnte 'Okey, her må jeg lytte ekstra godt etter, for å høre at han har det fint.' I løpet av samtalen, så ble han ... Han var så opptatt av det han skulle gjøre, og at han måtte gjøre det, og at den situasjonen han var i var så stressende. Jeg hørte at det gikk ut over ham, så jeg spurte ganske tidlig om han trengte at jeg ringte ambulanse – kanskje vi skulle legge vekk det her – men han hadde fått beskjed av veileder på NAV-kontoret at han måtte gjøre det. Og så merket jeg det på pusten. Jeg tror jeg spurte to ganger om jeg skulle ringe ambulanse før jeg bare sa at 'Nå ringer jeg ambulansen.'»

(NKS-veileder 8)

Veilederen hører at brukeren er stresset og puster tungt, og tilkaller ambulanse på bakgrunn av dette. Dette er en ekstraordinær situasjon, men også et eksempel på den emosjonelle belastningen som veilederne må håndtere. Engangskontakten kan også bidra til belastningen, ettersom veilederen ikke får vite hva som skjer med innringeren etterpå. I denne situasjonen rakk veilederen opp sitt røde kort:

«Vi kan også holde opp et sånt rødt kort som vi har på pulten vår, hvis det er en ordentlig kjip situasjon, hvor noen, for eksempel, truer med å ta livet sitt eller truer med vold, eller hva som helst, så kan vi gjøre det. Da får vi umiddelbart bistand av leder, som kan komme og hjelpe oss i samtalen.»

(NKS-veileder 7)

Samtalene på NKS er uforutsigbare. Veilederne har derfor tilgang på flere ressurser i samtalen. De kan bruke informasjon og opplæringsressurser i fagsystemene, og de kan spørre kollegaer og ledere om hjelp.

Funnene viser at veilederne gir innringere rom til å fortelle om sin situasjon i kartleggingsfasen. Veilederne oppfordrer dem ikke direkte til å fortelle mer, men gjør det indirekte ved bruk av tilbakemeldingssignaler. Veilederne lytter etter både informasjon og følelser i kartleggingsfasen.

Detaljerte beskrivelser i løsningsfasen

I løsningsfasen skal veilederne hjelpe innringerne med deres forespørsler. Det er flere eksempler på at veilederne gir detaljerte beskrivelser i denne fasen, spesielt når de skal hjelpe brukere med å navigere nettsidene. Neste samtaleutdrag er med en engelskspråklig innringer, som deler skjermen sin med veilederen. Veilederen hjelper innringeren med å finne riktig skjema:

“(…)

Do you see the form on your page? You scroll down until you see an envelope.

Okay, we will start at the top of the page. There you see a woman with a helmet.

Are you on the top of the page? Can you refresh?

Okay, you're in the form. When your employer and midwife have filled out the form, you take a picture with your phone and upload it.

Okay, I lost you on the screen now because you went onto an external page. Can you go onto nav.no again?

Go to the top of the page, and I'll guide you to it.

You see a pink box. You click on that.

“(…)”

(NKS-veileder 5)

Veilederen gir innringeren visuelle beskrivelser, slik som å lete etter brevet eller den rosa boksen. Beskrivelsene hjelper innringeren med å navigere nettsidene. Språket er inkluderende fordi det stiller lave krav til teknisk og byråkratisk kompetanse. Beskrivelsene øker også muligheten for at innringeren får til det hen skal. I motsetning til å fortelle innringeren hva hen skal oppnå, forklarer veilederen hvordan innringeren kan oppnå dette, ved å vise veien til skjemaet. Dermed øker sjansene for at innringeren sender inn riktig skjema.

Flere av samtalene viser at veilederne speiler innringernes språk. Den neste samtalen er med en eldre innringer, som har begrensede digitale ferdigheter. Innringeren

skal finne et skjema som kun finnes digitalt. Innringeren prater svensk. Veilederen forsøker å forklare hva innringeren skal søke på for å finne riktig skjema:

«(...)

Nettsiden heter nav.no.

Skriv med små bokstaver.

På nettsiden er det et 'ansökningsfelt,' hvor du kan søke om informasjon.

Her kan du søke på en NAV-kode. Koden er som følger. 'NAV' først. N-A-V. Ingen punkt. 95- 20 [sier tallene på svensk]. En enkelt strek, ja. 20, altså 2.0. punkt. 00.

(...)

(NKS-veileder 3)

Veilederen speiler innringerens språk ved å bruke svenske ord, slik som «ansökningsfelt» og «punkt». Ved å bruke de samme ordene som innringeren forsøker veilederen å skape en felles forståelse og minske forvirring. Speilingen er spesielt fremtredende i samtaler på andre språk, og kan øke sjansen for at innringere forstår veilederen.

En vanlig del av løsningsfasen handler om å gi innringeren beskjeder. I det neste samtaleutdraget informerer veilederen om status på innringerens søknad. Innringeren har blitt satt på vent, mens veilederen undersøker status:

«[Setter bruker på vent]

Hei. Jeg er tilbake. Jeg har heldigvis noen gode nyheter til deg. Den søknaden din ble ferdigbehandlet i dag, så da får du utbetaling i løpet av fem dager.

Ja, det var selvfølgelig på tide. Det var lenge å vente.

Takk for at du ventet.

Ha en fin dag.»

(NKS-veileder 7)

I utgangspunktet skal ikke beskjeder vektes i empatisk kommunikasjon, men det er anbefalt å gi innringeren et varsel (Mjaaland & Jensen, 2020). Varsler er spesielt viktige når det kommer til avslag, slik at innringeren kan forberede seg på beskjeden (Mjaaland & Jensen, 2020). Veilederen bruker ordet «heldigvis». Ordet kan tolkes som en vekting, men også et varsel om hva som kommer. Veilederen anerkjenner også brukers opplevelse av lang saksbehandlingstid og takker for at brukeren ventet. Takket fungerer også en form for beklagelse, noe som kan berolige situasjonen.

Når løsningsfasen nærmer seg slutten, foreslår veilederne en løsning på innringerens problem. Veiledere spør gjerne om tillatelse når de foreslår en løsning, slik som i dette samtaleutdraget:

«Jeg ser at saken fremdeles er hos oss, at den ikke er sendt til NAV Innkreving. Jeg foreslår at jeg sender dem en melding, forklarer saken din og ber om en utsettelse på to måneder. Jeg ber også om en bekrefteelse på dette. Høres det greit ut?»

(NKS-veileder 2)

Veilederen spør om løsningen høres grei ut. Dette spørsmålet er lukket, noe som øker sjansen for at innringeren aksepterer forslaget (Mjaaland & Jensen, 2020). Veilederne bruker ofte tillatelser til å bekrefte en løsning, men også før de setter innringere på vent, dersom de skal undersøke noe.

Funnene viser at veilederne bruker detaljerte beskrivelser når de skal hjelpe innringere med å løse problemer. Ved å fokusere på hvordan problemet skal løses, fremfor hva bruker bør gjøre, kan veilederne oppnå større effekt.

Avslutningsvis åpnes samtalen opp igjen

Veilederen skal avslutningsvis oppsummere og legge en plan for veien videre. Det kan imidlertid ta tid å avslutte en brukersamtale. Grunnlaget for en effektiv avslutning legges tidligere i samtalen. Veilederne gir innringerne plass i oppstarten, for eksempel ved å spørre om «Hva mer vil du ta opp?» Ideen er å få luftet alle behov innledningsvis, slik at de kan lage en plan for hva de skal fokusere på og løse i samtalen – en form for muntlig kontrakt, som veilederen kan

minne brukeren på om samtalen sklir ut underveis (Mjaaland & Jensen, 2020). Denne fasen mangler ofte i observasjonene, i alle fall innledningsvis:	<i>Ja, hei. Hei. [Ny person kommer inn i samtalen]</i>
	<i>Mm</i>
«I en perfekt avklaringsfase gjør du deg ferdig med det [kartleggingen], og så spør du 'Er det noe annet også?' Det har jeg en tendens til å gjøre litt sent i samtalen, som kan dra den ut.»	<i>Mm</i>
(NKS-veileder 7)	<i>Ja</i>
	<i>Mm</i>
Ifølge samtalestrukturen, skal veilederen bruke åpne spørsmål innledningsvis og oppmuntre innringeren til å fortelle mer. Veilederen forklarer imidlertid at «hva mer»-spørsmålet gjerne kommer sent i samtalen, noe som kan forlenge den. Et samtaleutdrag viser at veilederens spørsmål kommer mot slutten, slik veilederen selv påpeker:	<i>Ja</i>
	<i>Mm</i>
	<i>Ja</i>
	<i>Mm</i>
«(...)	<i>Mm</i>
<i>Er det noe mer jeg kan hjelpe deg med da?</i>	<i>Ja</i>
<i>Mm.</i>	<i>Ja</i>
<i>Så bra</i>	<i>Mm</i>
<i>Ha det bra.»</i>	<i>Ja</i>
(NKS-veileder 7)	<i>Mm</i>
	<i>Mm</i>
Innringeren har ikke flere spørsmål i dette tilfellet. Dermed virker «hva mer»-spørsmålet som god service, uten at det koster veilederen noe mer. Andre samtaler viser imidlertid at slike spørsmål kan åpne samtalen opp igjen:	<i>Ja</i>
	<i>Ja, mm</i>
	<i>(...)»</i>
«(...)	(NKS-veileder 1)
<i>Da kan du fylle ut et søknadsskjema på nav.no. Søknadsskjema for bidragsmottaker. Her krysser du av for bidrag for barn over 18 år og krysser av for innkreving.</i>	Mot slutten av samtalen spør veilederen om brukeren har noen flere spørsmål om bidrag. Spørsmålet er avgrenset til bidrag, men åpner likevel opp samtalen igjen. Innringeren har ikke flere spørsmål, men gir telefonen videre til en sidemann. Like etterpå kommer en ny person inn i samtalen. En ny periode med lytting illustrerer hvordan samtalen åpnes opp igjen, noe som blant annet fremgår av tilbakemeldingssignalene («Ja», «Mm», osv.). En annen veileder forklarer hvordan slike spørsmål er en måte å forsikre seg om at man har svart ut det man skal:
<i>Har du noen flere spørsmål om bidrag?</i>	
<i>Ja, supert om du gjør det da.</i>	
<i>Når du fyller ut skjemaet får du et brev fra Bidragsavdelingen, hvor det står hva vi trenger fra deg.</i>	

«Jeg spør om vedkommende har fått de opplysningene han eller hun trenger, og pleier som regel å avslutte med spørsmål om det er noe mer de lurer på. Bare for å få landet det. Og helt i starten av samtalen òg, så hender det ofte. Jeg lager en slags mentalkontrakt, hvor jeg spør 'Hva er det du lurer på? Ja, okay, så fint. Er det noe mer du vil at jeg skal finne ut av for deg før vi fortsetter?' Fordi da har jeg laget en kontrakt på at dette her skal vi to finne ut av sammen, og så, når vi kommer i mål, har vi gjort den jobben sammen, som vi ble enige om at vi skal gjøre. Og så er det litt sånn sikkerhetsspørsmål 'Er det mer da?' Nei, da er vi ferdige, da er vi i mål.»

(NKS-veileder 2)

Veilederen beskriver «hva mer»-spørsmålet som et sikkerhetsspørsmål, som raskt avklarer at de har løst oppgaven. Det er imidlertid ikke slik i alle tilfeller. Veilederen forklarer videre at enkelte innringere fortsetter samtalen når de får dette spørsmålet. Risikoen ved å stille slike spørsmål mot slutten av samtalen er at den åpnes opp igjen. Samtalestrukturen, som skal ligne på en trakt, ligner dermed mer på et timeglass.

Det er imidlertid ikke bare veiledere som åpner samtalen opp igjen avslutningsvis. Innringere kan også åpne opp samtalen igjen. I en samtale som gikk mot slutten forteller plutselig innringeren at hen er bostedsløs:

«(...)

Ja, så bra. Jeg sender deg et lite referat etter samtalen på nav.no.

Ja, ikke sant. Når vi får den korrigererte ...

Når du sender første søknad, er det fire ukers behandlingstid. Når du sender nummer to for forlengelse er det inntil tre ...

Nei, okay

Okey

Jaa

Neei [medfølende, ned i tonefall]

Nei, det høres ikke noe godt ut. Men trenger du hjelp fra NAV til å finne et midlertidig bosted?

Mm

Okey

Ja

Ja

Mm

Vil rådgiveren din hjelpe deg med å finne et sted å bo?

Ja

Mm

Okey

Så bra. Da har dere en plan på det? Ellers så ...

Mm

Mm

For vi kan hjelpe deg med å finne en midlertidig bolig, hvis du trenger det.

Mm

Ja

Absolutt

Du har muligheten til å søke om økonomisk sosialhjelp mens du venter på sykepengene.

Ikke nødvendigvis. Det trenger ikke ta så lang tid, det kommer an på situasjonen.

Det er fint at du er det.

Jeg har veldig lyst til å sette deg over til en kollega av meg, som har god kontroll på økonomi og sosiale tjenester. Kunne du tenke deg det?

Ja, jeg tenkte mer på det med penger til mat.

(...)

(NKS-veileder 4)

Veilederen forteller brukeren om samtalereferatet, noe som indikerer at samtalen går mot slutten. På dette tidspunktet forteller innringeren at hen er bostedsløs. Dette er et akutt behov som veilederen må ta tak i. Brukeren hadde egentlig ikke tenkt til å fortelle dette, ifølge veilederen. Veilederen har imidlertid bygget opp tillit underveis i samtalen, noe som gjør at innringeren forteller mer om sin situasjon enn planlagt. Eksempelet viser hvordan det kan ta tid før innringeren åpner opp om sin situasjon. Veilederen informerer om muligheten for å søke om økonomisk sosialhjelp, og ønsker å sette innringeren over til sosialhjelpslinjen. Veilederen spør om tillatelse: «Kunne du tenke deg det?» Dette er et lukket spørsmål, som øker sjansen for at innringeren tar imot tilbudet.

Funnene viser at samtalene har en tendens til å åpne seg opp igjen avslutningsvis, noe som avviker fra samtalestrukturen i den empatiske kommunikasjonen. Dermed ligner samtalestrukturen mer på et timeglass enn en trakt. En mulig grunn til dette er at informasjonsinnhentingen i kartleggingsfasen ikke er fullstendig, og at «hva mer»-spørsmålet stilles avslutningsvis. Brukere kan imidlertid også åpne samtalen opp igjen.

Et brukerperspektiv

Én innringer meldte seg til intervju. Denne innringeren har en lang historie med NAV – en sak som har pågått over år og som faller mellom stoler. Innringeren har likevel positive opplevelser med NKS-veilederne og måten de kommuniserer på:

«Jeg har ingenting negativt å si om en eneste NAV-ansatt. Ingenting. Det er mulig at jeg er dødsheldig, men alle jeg har fått truffet er helt fantastisk skjønne. De gjør så godt de kan for å hjelpe. De veileder. De tar tak i ting hvis det er noe jeg lurer på eller trenger hjelp med. Kjempeskjønne!»

(Innringer)

Innringeren velger telefon over andre kanaler fordi det gir umiddelbare svar. Hun slipper dermed å sende meldinger frem og tilbake. Når hun ringer inn, kommer hun til NKS. Det innebærer at innringeren vil møte ulike veiledere hver gang, ettersom NKS ikke har oppfølgingsansvaret for brukeren. Flere av utfordringene innringeren opplever er relatert til denne organiseringen av NAV, inkludert oppgave- og ansvarsfordeling mellom ulike enheter. Når innringeren prater med ulike ansatte er det vanskelig å vite hvem som er ansvarlig for saken. Det kan også være belastende å fortelle sin historie gang på gang. Innringeren opplever også at ulike veiledere i NAV ikke nødvendigvis gir like anbefalinger:

«Jeg skulle ønske de hadde vært enige om én ting, som hvordan jeg skal gjøre ting. For jeg får beskjed om å gjøre ting på forskjellige måter. Og så blir det... blir det feil, og det er meg det går utover. Jeg har prøvd så godt jeg har kunnet, og gjort alt som NAV har sagt at jeg skal gjøre. Og så, når jeg gjør det, så slår det tilbake igjen på meg. Sånn negativt. Og det gjør at jeg ikke kommer videre i prosessen og saken som jeg holder på med.»

(Innringer)

Innringerens hovedutfordring er at hun ikke kommer videre med saken sin, noe som bryter ned tilliten til NAV. Hun beskriver en opplevelse av å måtte kjempe alene mot staten, noe som resulterer i en følelse av maktesløshet:

«Så nå har jeg prøvd å være tålmodig. Jeg har prøvd å være snill. Jeg har prøvd å være glad. Jeg har prøvd å grine. Jeg har prøvd å være forbannet. Jeg har prøvd alt. Så nå er jeg bare tiltaksløs, om du forstår hva jeg mener?»

(Innringer)

Empatisk kommunikasjon kan gi en bedre brukeropplevelse, men det hjelper ikke innringeren om hun ikke kommer videre i sin sak. Den manglende fremgangen eskalerer den emosjonelle situasjonen, noe som kan være belastende for både innringeren og veilederen. Dermed kan de organisatoriske betingelsene både

utfordre tilliten til NKS og bidra til de emosjonelle situasjonene som veilederne må håndtere.

Diskusjon og konklusjon

Formålet med denne artikkelen har vært å undersøke hvordan NKS-veiledere praktiserer empatisk kommunikasjon, og hva de opplever at de oppnår med å bruke denne metoden. Funnene viser at veilederne har innarbeidet grunnprinsippet om å behandle følelser før sak. Veilederne gjør dette gjennom empatiske utsagn og bekreftelser, som virker konfliktdepende i samtalen. Aktiv bruk av tonefall viser tilstedeværelse og kan kompensere for mangelen på non-verbal kommunikasjon i telefonsamtalen (Jacobsen & Thorsvik, 2019; Weiger et al., 2010). Når vanskelige følelser håndteres tidlig i samtalen blir innringerne roligere, noe som kan effektivisere samtalen og gjøre innringere mer mottagelige for veiledning. Det kan også redusere den emosjonelle belastningen i arbeidet, og fungere som en form for egenomsorg for veilederne. Fremfor at veiledere utvikler individuelle strategier for å mestre belastningen (se f.eks. Hochschild, 1979), bruker NKS empatisk kommunikasjon som et felles svar på utfordringene. En felles strategi kan gi en jevnere tjenestekvalitet enn individuelle strategier, og veie opp for at veiledere har ulike utgangspunkt for å mestre vanskelige samtaler. Når empatien settes i system kan den oppfattes som uekte, og dermed eskalere situasjonen fremfor å roe den ned (Mjaaland & Jensen, 2020). Veiledernes empatiske utsagn og bekreftelser er imidlertid varierte, og beskrives som en naturlig forlengelse av dem. Dermed fremstår ikke den empatiske kommunikasjonen nødvendigvis som skjematisk eller standardisert.

Funnene avdekker også noen barrierer for effektivisering og tillit. Et hovedfunn er at samtaler ofte avviker fra samtalestrukturen i empatisk kommunikasjon. Ifølge samtalemetoden skal veilederen oppmuntre innringeren til å fortelle om sin situasjon før de muntlig kommer til enighet om hvilke problemstillinger de skal løse i samtalen, noe som i denne artikkelen har blitt beskrevet som en traktstruktur. I praksis mangler ofte begge deler. Veilederne har en tendens til å indirekte oppmuntre innringere til å fortelle mer, ved hjelp av tilbakemeldingssignaler, fremfor å gjøre dette

direkte. «Hva mer»-spørsmålet har dessuten en tendens til å komme mot slutten av samtalen, noe som kan åpne samtalen opp igjen. På den ene siden kan funnet indikere at NKS kan spare tid ved å arbeide mer med samtalestrukturen. Flere veiledere beskriver empati som en iboende egenskap, noe som kan gi NKS en implementeringsfordel når det kommer til grunnprinsippet om å arbeide med følelser før sak. Empatien virker til å falle mer naturlig for veilederne enn samtalestrukturen, noe som tilsier at traktstrukturen krever mer øving. På den andre siden er det aktuelle kontaktsenteret en «best case», som tilsier at utfordringer med å innføre samtalestrukturen her, under de beste forhold, vil gjøre det vanskelig å innføre strukturen på andre kontaktsentre. På tross av at traktstrukturen skal effektivisere samtalen, kan den være vanskelig å få til i praksis. Det kan for eksempel ta tid å oppnå den nødvendige tilliten for at brukeren skal åpne opp om sin situasjon, noe som kan gjøre det vanskelig å innhente all relevant informasjon i oppstarten. Når innringerne får informasjon i samtalen, kan det også frembringe flere spørsmål underveis i samtalen. Det vil også være nødvendig å avvike fra traktstrukturen i enkelte tilfeller, slik som i eksemplet hvor en bruker forteller at han er bostedsløs mot slutten av samtalen. Det er derfor viktig at veiledere tilpasser sin kommunikasjon til den enkelte innringers sak.

Funnet reiser også spørsmål om empatisk kommunikasjon som metode og dens overførbarhet til NKS. Metoden er blant annet brukt til å trene AMK-operatører på nødnummeret 113. På tross av at det er en del likhetstrekk mellom AMK-sentralen og NKS, som kan støtte opp om metodens overførbarhet, er det også noen forskjeller. De akutte hendelsene er som regel avgrenset i tid og omfang. Dermed kan det være lettere å avgrense innringers problem og identifisere handlinger som vil løse det. I NAV har ofte sakene en annen varighet og kompleksitet, noe som kan påvirke samtalestrukturen. Enkelte innringere har saker som pågår over flere år, hvor henvendelsene inngår i en rekke av andre analoge og digitale møter, og involverer flere aktører (Halvorsen et al., 2018). De sammensatte problemene kan potensielt kreve flere runder i trakten. Det kan for eksempel være mer hensiktsmessig å løse flere problemer i samme samtale fremfor at

bruker ringer flere ganger. Dermed er NAV-veilederens samtaler antageligvis mer sammenlignbare med fastlegens møte med pasienter enn med AMK-sentralet. Forskjellene mellom akutsituasjoner og langvarige hjelpebehov virker imidlertid ikke å være diskutert i særlig grad, og kan derfor være gjenstand for videre forskning. Dette vil også være relevant kunnskap, dersom den empatiske kommunikasjonen skal tas i bruk på NAV-kontorene.

Innringerens erfaringer beskriver også noen systembarrierer, som representerer en ytterligere form for kompleksitet i samhandlingen mellom NAV og innringer. Hun beskriver et system som er vanskelig å navigere og som skaper maktesløshet, noe som kan redusere tilliten til NKS. Innringerens erfaringer indikerer at empatisk kommunikasjon kan øke brukertilfredsheten opp til et punkt, men ikke kompensere for manglende fremgang i saken over tid. Det er imidlertid en begrensning i denne artikkelen at brukerperspektivet i liten grad er representert, på tross av forsøk på å rekruttere innringere. Videre forskning bør undersøke flere brukererfaringer, som kan gi mer kunnskap om samtalen, tilfredshet og etterlevelse.

Litteratur

Eckhard, S., & Friedrich, L. (2022). Linguistic features of public service encounters: How spoken administrative language affects citizen satisfaction. *Journal of Public Administration Research and Theory*, muac052.

Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative inquiry*, 12(2), 219-245.

Hagen, I. (2022). *Elementer i en samtaleanalyse*. Nasjonal digital læringsarena (NDLA). Hentet fra: <https://ndla.no/nb/subject:f2ef1c73-d706-44e9-b1bd-7923842d6b4e/topic:2b6aa661-625b-4110-8c77-0b2b99bd7a32/topic:e7bbe2ff-fe33-4115-89b1-a29407dd808e/resource:59177353-fa54-4690-9813-ff0c802b6b90> [05.07.2023]

Halvorsen, K., Riis-Johansen, M. O., Andenæs, E., & Hammerstad, G. T. (2018). UTVEI—Utvikling av veiledningssamtalen i NAV. Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere. *NTNU-rapport*.

Heidenreich, K. S. (2001). Empati i lege-pasient-forholdet—teknikk eller etikk? *Tidsskrift for Den norske legeförening*, 12, 1507-11.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American journal of sociology*, 85(3), 551-575.

Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer* (5. utgave. ed.). Fagbokforlaget.

Jakobsen, K. K. (2021). Empathy in investigative interviews of victims: How to understand it, how to measure it, and how to do it? *Police Practice and Research*, 22(2), 1155-1170.

Jansson, G., & Erlingsson, G. Ó. (2014). More e-government, less street-level bureaucracy? On legitimacy and the human side of public administration. *Journal of Information Technology & Politics*, 11(3), 291-308.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). Russell Sage Foundation.

López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.

Mjåaland, T., & Jensen, B. (2020). *Kommunikasjon med pasienter*. Universitetsforlaget.

NAV. (2023). NAV Kontaktsenter - hvem er vi? Info om organisering, tjenester og samhandling. *NAV [internt dokument]*.

Neumann, C. B. (2017). Kroppsliggjorte omsorgspraksiser på omsorgsinstitusjon. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 94(2), 96-109.

NKS. (u.d.). Telefonteknikker. *NAV [internt dokument]*.

Theodosius, C., Koulouglioti, C., Kersten, P., & Rosten, C. (2021). Collegial surface acting emotional labour, burnout and intention to leave in novice and pre-retirement nurses in the United Kingdom: A cross-sectional study. *Nursing Open*, 8(1), 463-472.

Vindegg, J. (2021). Å arbeide med sosiale problemer. I I. T. Ellingsen, L. C. Kleppe, K. H. Martinsen, J. Vindegg, & I. T. Ellingsen (Eds.), *Sosionomen i situasjonen*. Universitetsforlaget.

Weger, H., Castle, G. R., & Emmett, M. C. (2010). Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill. *International Journal of Listening*, 24(1), 34-49.

Aasback, A. W. (2021). Digitalt eller analogt? Nav-veilederes vurderinger rundt kommunikasjonskanaler i oppfølgingsarbeidet. *Fontene forskning*, 14(2), 30-42.