

# Fordeler og begrensninger med veiledning på digitale flater

Anne-Kari Johnsen\* & Camilla Lauritzen

Regionalt kunnskapssenter for barn og unge, Nord (RKBU Nord), UiT Norges arktiske universitet, Norway

\* Korrespondanse: [anne-kari.johnsen@uit.no](mailto:anne-kari.johnsen@uit.no)

## English abstract

---

Due to the COVID-19 pandemic and increased digitalization in society, digital guidance has gained more attention. However, there is limited research on the advantages and challenges that become apparent when moving guidance to digital platforms. The study examines supervisors' experiences with digital guidance through a survey. The advantages of guidance on digital platforms were mainly related to practical factors such as use of time and the possibility of providing guidance despite geographical distance between the advisor and the advisee. Limitations of guidance on digital platforms were mainly about challenging the establishment of trust, and limitations in the use of various guidance methods. The results showed that supervisors preferred face-to-face over digital guidance, although several had positive experiences with providing guidance on digital platforms. The oldest and most experienced supervisors were the most positive about digital guidance. The study shows that several guidance methods work well on digital platforms. Digital guidance has both advantages and disadvantages and can be a good alternative to face-to-face guidance.

**Keywords:** digital guidance, guidance, challenges, methods in guidance

## Abstrakt

---

På grunn av koronapandemien og økt digitalisering i samfunnet, har digital veiledning fått mer oppmerksomhet. Det er likevel begrenset forskning på fordelene og utfordringene ved å flytte veiledning til digitale plattformer. Studien undersøker veilederes erfaringer med digital veiledning gjennom en spørreundersøkelse. Fordeler ved veiledning på digitale flater var hovedsakelig knyttet til praktiske faktorer som tidsbruk og mulighet for gjennomføring på tross av geografisk avstand mellom veileder og veisøker. Utfordringer handlet hovedsakelig om at etablering av tillit syntes vanskeligere og begrensninger i bruk av forskjellige veiledningsmetoder. Resultatene viste en tydelig tendens til at veilederne foretrakk fysisk veiledning framfor digital, selv om flere hadde gode erfaringer med veiledning på digitale flater. Det var de eldste og mest erfarne veilederne som var mest positive til digital veiledning. Studien viser at flere veiledningsmetoder fungerer godt ved digital veiledning. Digital veiledning har både fordeler og ulemper, og kan være et godt alternativ til fysisk veiledning.

---

Published: 21.11.2024

Nordisk tidsskrift i veiledningspedagogikk © 2024 The author(s)

This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

DOI: <https://doi.org/10.15845/ntvp.v9i2.4084>

**Nøkkelord:** digital veiledning, veiledning, utfordringer, veiledningsmetoder

## Introduksjon

Innenfor veiledningsfeltet har betydningen av å møtes ansikt til ansikt for å etablere tillit og en trygg samarbeidsrelasjon blitt vektlagt. Som en følge av koronapandemien og en generell samfunnsutvikling mot økt digitalisering har bruk av digitale flater som arena for veiledning fått økende oppmerksomhet. Det finnes imidlertid lite forskning på hvordan veiledningens innhold og form påvirkes av at veiledningen skjer på digitale flater. Hvilke begrensninger og fordeler fremkommer når veiledningen gjennomføres digitalt? I denne studien ser vi på veiledere sine erfaringer med digital veiledning. Hvilke faktorer opplevde veilederne ble påvirket av at veiledningen foregikk digitalt fremfor fysisk, og erfarte veilederne at noen metoder var bedre egnet for digital gjennomføring enn andre?

## Veiledning i barnevernet

Denne studien har utgangspunkt i en nasjonal videreutdanning i barnevernfaglig veiledning som er en veilederutdanning som gir 30 studiepoeng. Utdanningen er samlingsbasert og vektlegger deltakeraktive læringsformer. Det er et krav i utdanningen at veilederstudentene har minimum tre års arbeidserfaring fra kommunalt, statlig eller privat barnevern, og at studentene under studiet veileder en kollega, fortrinnsvis nyansatt. Filmopptak av studentens egen veilederpraksis skal tas med til samlingene.

Et av de mest fremtredende trekkene ved å arbeide innenfor barnevernsektoren synes å være svært stort arbeidspress både for ledere og øvrige ansatte (Andreassen & Vangbæk, 2014; Torfelt, 2015). Ansatte opplever å ha for liten tid til å løse oppgavene på en god måte, samtidig som etterslep av saker og sykemeldinger fører til merarbeid, overtid og ytterligere etterslep. Høyt arbeidspress og psykisk belastende arbeid oppgis av ansatte innenfor barnevernssektoren som de mest sentrale årsakene til turnover, og både ved barnevernsinstitusjoner og i kommunale barneverntjenester ble det pekt på mangelfulle rutiner for debrief og veiledning (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022). Følelsen av ikke å strekke til er fysisk og psykisk belastende, og kan over tid resultere i utbrenthet (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Veiledning er et godt verktøy for å jobbe med belastninger som følger med arbeidsoppgavene i jobben, og kan bidra til å forebygge utvikling av negative psykiske senvirkninger hos folk som jobber med mennesker i krise (Isdal, 2017). I tillegg til at veiledning ivaretar ansatte, så vil veiledning kunne styrke den barnevernfaglige kompetansen og derigjennom bidra til bedre tjenester for familier som har behov for hjelp.

## Veiledningsteoretiske perspektiver

På tross av at det finnes mange definisjoner på hva veiledning er eller ikke er, så synes det å være enighet om at profesjonsveiledning har som mål å styrke en yrkesutøvers kompetanse (Killén, 2017; Skau, 2012; Tveiten, 2024). Tveiten (2024) skriver at veiledning er «en formell, relasjonell og pedagogisk istandsettingsprosess som har til hensikt at fokuspersonens mestringskompetanse styrkes gjennom en dialog basert på kunnskap og humanistiske verdier» (s. 22). Også Killén (2017) omtaler veiledning som en utviklings- og læreprosess. Veiledning skal bidra til faglig utvikling hvor hensikten er at yrkesutøvere skal utøve sitt yrke på en fagligetisk forsvarlig måte. Killén (2017) skriver videre at «faglig veiledning finner sted i nær og fortløpende kontakt med en erfaren utøver» (s. 21). Faglig veiledning omfatter flere prosesser, deriblant å skape en trygg læresituasjon, formidling av relevant kunnskap, stimulering til reflekterende tenkning og klargjøring av følelser og holdninger (Killén, 2017, Tveiten, 2024). Veiledningens betydning har vært dokumentert i mange tidligere studier, og har blant annet blitt knyttet til det å øke kvaliteten på tjenestetilbud, bidra til å utvikle yrkesfaglige ferdigheter, samt øke jobbtilfredshet (Hair, 2014; Mor Barak, Travis, Pyun & Xie, 2009; Tham, 2009).

Evnen til å etablere en trygg relasjon mellom veileder og den som veiledes, heretter kalt veisøker, er en sentral kompetanse hos veiledere. Killén (2017) omtaler relasjonskompetansen som den viktigste kompetansen, fordi yrkesutøvere må være i stand til å «å forholde seg til og samtale om kompliserte,

sammensatte og svært ofte følelsesmessige belastete problemer» (s. 31). I veiledningssamtaler er kommunikasjonsferdigheter sentrale, og veilederens kommunikasjonsferdigheter er særskilt viktig ved oppstart av et veiledningsforløp (Tveiten, 2024). Ifølge Ulleberg og Jensen (2017) er det umulig å ikke kommunisere. Dette fordi all atferd tolkes og tillegges mening, og kommunikasjon omfatter derfor både det talte språk og nonverbale signaler (Ulleberg & Jensen, 2017). Nonverbale signaler inkluderer kroppsholdning, bevegelser, ansiktsuttrykk, stemmebruk, lukter, intens eller manglende blikkontakt. Hen som ikke ønsker å prate med sine kolleger kan kommunisere dette til sine kolleger for eksempel gjennom kroppsspråk og manglende blikkontakt. Hvordan vi fortolker andres nonverbale signaler påvirker vår opplevelse av nærhet, tillit og samarbeid (Eide & Eide, 2017). Når det talte språk og nonverbale signaler er i overensstemmelse kan dette omtales som kongruens (Eide & Eide, 2017; Jensen & Ulleberg, 2021; Skau, 2024). Ved kongruent kommunikasjon fremstår det som formidles som ekte og pålitelig (Eide & Eide, 2017; Skau, 2024). Tillit og trygghet er avgjørende for at veiledning skal bli god, og dette forutsetter at veileder har både relasjonskompetanse og kommunikasjonsferdigheter.

## **Digital veiledning**

Med digital veiledning menes veiledning som utøves via digitale flater, som eksempelvis Skype, Google Meet, Zoom eller Teams. Innenfor universitets- og høyskolesektoren er Zoom og Teams de vanligste digitale møteflatene. Begge applikasjonene kan beskrives som verktøy for å gjennomføre digitale møter og konferanser, og kan brukes via datamaskin, nettbrett eller mobiltelefon.. Det er ikke nødvendig å eie en lisens eller være registrert bruker for å kunne akseptere en møteinvitasjon, ettersom deltakelse skjer via en lenke som deles av en møteansvarlig for eksempel gjennom e-post.

Digital veiledning baserer seg på datamediert kommunikasjon (DMK). DMK viser til kommunikasjon som foregår via internett, og inkluderer rene tekst-baserte apper, lyd-basert kommunikasjon og videokonferanser hvor både lyd og bilde overføres mellom deltakerne (Grondin, Lomanowska & Jackson, 2019). En fordel ved DMK er at brukere av og fagfolk i ulike tjenester kan nå hverandre raskt på tross av geografisk avstand (Grondin m.fl., 2019). En ulempe ved DMK sammenlignet med kommunikasjon ved fysisk tilstedeværelse, er at digitale kommunikasjonsverktøy begrenser eller filtrerer verbale og nonverbale signaler mellom deltakerne. Den totale mengden informasjon som utveksles reduseres derfor (Grondin m.fl., 2019).

I 2020 ble verden rammet av en global pandemi som førte til at bruken av digitale verktøy økte drastisk, og muligheten til å kommunisere via digitale flater innvirket både på privat og profesjonell kommunikasjon. I en profesjonell kontekst muliggjorde digitale verktøy at tjenester kunne tilbys på tross av at man ikke kunne møtes fysisk. For eksempel kunne undervisning, noen former for helsehjelp/konsultasjoner og møter gjennomføres digitalt. Antall Zoom-møter økte fra ca. 10 millioner daglig i desember 2019 til 200 millioner i mai 2020, for så å øke ytterligere til 300 millioner påfølgende måned (Iqbal, 2020). Også norske nettstedet omtalte Zoom, og både økningen og sikkerheten ved appen ble diskutert (Bie, 2020; Johnsen, 2020). Kritikken mot applikasjonen dreide seg om at andre kunne komme seg inn i møter eller bruke Zoom til å installere en bug som gjorde at uvedkommende kunne ta over datamaskinen eller bruke webkamera og mikrofon til å spionere/følge med på datamaskinens bruker(e) (Monsen, 2020).

Som tidligere beskrevet er en god relasjon, preget av tillit og trygghet, viktig i veiledning, Det har imidlertid blitt stilt spørsmål om hvordan faktorer som tillit og trygghet blir påvirket på av at veiledningen foregår på digitale flater. Innenfor den digitale verden har imidlertid utviklingen skjedd raskt, og befolkningen er, både i privat og profesjonell kontekst, mer trent og vant til å benytte digitale verktøy. Lett tilgang til enkle, rimelige og brukervennlige digitale verktøy gjør digital veiledning mulig (Wergeland & Mathisen, 2010). Ifølge Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2021) strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen, så er nordmenn flest flinke til å ta i bruk digitale tjenester og Norge ligger i verdenstoppen med tanke på tilgang til smarttelefoner, IKT-utstyr og i bruk av internett.

Å veilede via digitale flater kan imidlertid medføre noen utfordringer. Tekniske problemer kan påvirke veiledning på en uheldig måte ved å forstyrre og ødelegge flyten i en veiledningssamtale. Wergeland og

Mathisen (2010) fant imidlertid i en kvalitativ casestudie om digitale veiledningssamtaler, at kvaliteten på bildet og lyden kunne variere uten at dette hadde avgjørende betydning for kommunikasjonen dersom problemstillingen eller saken var klar og samtalen konkret og målrettet. Utfordringer ved bruk av digital teknologi kommer til uttrykk også innenfor annen pedagogisk virksomhet. En rapport fra 2022 viser at mange undervisere opplevde bruk av digital teknologi i pedagogisk virksomhet som utfordrende (Korseberg, Svartefoss, Bergene & Hovdhaugen, 2022). Særlig i oppstartsfasen meldte mange om tekniske utfordringer blant annet knyttet til bredbåndshastighet, overbelastning knyttet til høyere brukertall, begrensninger knyttet til filformat og kompatibilitet osv. I tillegg til at teknologiske vanskeligheter var en utfordring i seg selv, så ble læreres og studenters motivasjon og læringslyst påvirket (Korseberg m.fl., 2022).

Veiledningsstudenter fra OsloMet som fikk sin undervisning overført til digital plattform på grunn av pandemien rapporterte at det var vanskeligere å ta ordet, samtalene ble mer stakkato og stress knyttet til innlogging. En majoritet av studentene opplevde å bli mer sliten av digital veiledning, og opplevde stress knyttet til muligheten for tekniske problemer. Videre opplevde studentene det som forstyrrende å se seg selv på skjerm (Seierstad & Hagelin, 2021). En studie gjennomført i USA avdekket også svært varierende holdninger til å se seg selv på skjermen (Kuhn, 2022). I denne studien svarte 350 studenter og 80 universitetsansatte på en rekke spørsmål om digitale møter og om det å se sitt eget ansikt ga en dårlig opplevelse. Kuhn fant at folk med lav selvbevissthet hadde høyere utbytte av de digitale møtene, mens svært selvbevisste folk mistet fokus av å konstant se seg selv. Forfatteren foreslår at når digitale flater tas i bruk som møtearena, så bør man ta høyde for at det er flere faktorer som har betydning for deltakernes innstilling til digitale møter (Kuhn, 2022). Det er begrenset med forskning om veiledning via digitale flater spesifikt, men i en stor kunnskapsoppsummering som nylig ble publisert, så man på videomøter generelt (Seitz, Benke, Heinzl & Maedche, 2024). Kunnskapsoppsummeringen konkluderer med at selv om det har blitt mer vanlig å flytte aktiviteter over på digitale plattformer, så er det fortsatt lite kunnskap om de potensielle psykologiske konsekvensene av dette. Forfatterne foreslår blant annet at framtidig forskning i større grad bør se på hvordan videomøter påvirker tankeprosesser og spesifikke samtaleferdigheter. I tillegg mangler vi kunnskap om hvilken effekt videomøter kan ha på positive følelser, da eksisterende forskning i stor grad handler om negative konsekvenser (Seitz m.fl., 2024).

Personer som deltar på hyppige og lange møter på digitale plattformer, rapporterer å føle seg mer utmattet enn personer som deltar på færre og kortere møter. Personer som føler seg mer utmattet etter videokonferanser har i tillegg en mer negativ holdning til digitale møter (Fauville, Luo, Queiroz, Bailenson, & Hancock, 2021). Forsberg (2023) hevder at digitale møter kan føre til at vi både føler oss dårligere og presterer dårligere. Dette har sammenheng med konsentrasjon, det å se andre og seg selv på nært hold, og det å sitte fysisk i ro over tid (Forsberg, 2023). Dette sammenfaller i stor grad med hva Bailenson (2021) mener kan være forklaring på Zoom-fatigue.

Begrepet Zoom-fatigue oppstod på bakgrunn av at deltakere på digitale møter opplevde det som spesielt utmattende å være hele dager på videokonferanser (Bailenson, 2021). En forklaring på Zoom-fatigue kan være at digitale møter fører til mer intens øyekontakt. Ved fysiske møter, hvor mennesker sitter nær hverandre, vil de kunne flytte blikket bort fra hverandre, for eksempel ved å se ned i gulvet. Ved digitale møter ser deltakerne hverandre i øynene på en måte som kun ville vært mulig ved svært kort fysisk avstand, i tillegg til at deltakerne ser seg selv under hele aktiviteten, noe som også kan medføre stress for noen. Mens nonverbale signaler sendes, mottas og tolkes nesten ubevisst ved fysiske møter, så må mottaker og sender jobbe hardere for å kommunisere ved hjelp av nonverbale signaler på digitale flater. Et eksempel på dette er overdreven nikking med hodet for å vise at man lytter eller er enig. Øvrig kroppsspråk blir ikke monitorert, og deltakerne kan sitte hvordan de vil med bena uten at dette har betydning. Under fysiske møter vil deltakerne kunne gi informasjon ved blikkutveksling seg imellom, men denne type informasjonsutveksling faller bort ved digitale møter fordi det ikke er mulig å se hvem deltakerne ser på. Digitale møte møter krever også at deltakerne holder seg innenfor kameraets fokusområde, noe som medfører en mer statisk posisjon i motsetning til fysiske møter hvor deltakeren kan bevege seg uten å miste hverandre av syne (Bailenson, 2021).

## Forskningsspørsmål

Målet med studien var å utforske erfaringer med digital veiledning. Studiens primære forskningsspørsmål er: Hvilken erfaring har veiledere med veiledning på digitale flater, både under og etter pandemien? For å få besvart forskningsspørsmålet ble det samlet inn data som handlet om:

- demografiske variabler relatert til veilederne
- hvor mye veiledning ble gjennomført digitalt
- erfaringer knyttet til bruk av veiledningsmetoder ved digital veiledning
- hvordan ulike aspekter ved veiledningen ble påvirket av at den ble gjennomført digitalt
- fordeler og begrensninger ved digital veiledning

## Metode

Studien er designet som en tverrsnittstudie. En tverrsnittstudie innebærer å samle informasjon på en planlagt måte i en definert populasjon (utvalg) på et gitt tidspunkt. Denne studien ser på veiledernes (utvalgets) erfaringer med bruk av digitale flater som arenaer for veiledning på ett måletidspunkt. Tverrsnittstudien ble gjennomført våren 2023, da et spørreskjema ble distribuert til deltakerne. Metoden passer best i studier hvor et fenomen eller en forekomst beskrives, og var dermed godt egnet i denne sammenheng.

## Deltakere og rekruttering

Deltakerne i studien besto av lærere og tidligere studenter ved vår videreutdanning i barnevernfaglig veiledning (N = 40). Deltakere ble forespurt om å delta i undersøkelsen via e-post. E-post adressene hadde vi tilgang til via Felles studentsystem (FS), som er et studieadministrativt system for universiteter og høyskoler i Norge. I e-posten fikk deltakerne en beskrivelse av målet med undersøkelsen, og ved å svare på digitalt spørreskjema samtykket de til deltakelse. Både Sikt - Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, samt seksjon for forskning, utdanning og formidling ved det helsevitenskapelig fakultet og Faggruppe for studieadministrative systemer ved UiT Norges arktiske universitet ble kontaktet i forkant av utsendelse av epost for å sikre at undersøkelsen ble gjennomført i samsvar med rådende personvernregler.

## Måleredskaper i spørreundersøkelsen

Spørreskjemaet ble utarbeidet i Nettskjema, som er et sikkert datafangstverktøy som tilbyr en rekke funksjoner for å samle inn, lagre og analysere data. Spørreskjemaet ble utarbeidet i samarbeid mellom erfarne veiledere, samt forskere med lang erfaring fra datainnsamling via spørreskjema. Spørreskjemaet ble testet av erfarne veiledere og lærere ved veilederutdanningen, samt forskere uten tilknytning til utdanningen. Testerne fikk tilsendt lenke til skjemaet og foretok en kritisk gjennomgang. Både utforming og innhold i skjemaet ble deretter revidert på bakgrunn av tilbakemeldingene. I det følgende beskrives innholdet i spørreskjemaet mer inngående.

**Demografisk informasjon:** For å beskrive utvalget innhentet vi informasjon om alder, kjønn, samt om-råde respondentene arbeidet innenfor (for eksempel kommunal barneverntjeneste, barnevernsinstitusjon, utdanningssektoren m.m.). I tillegg ba vi deltakerne oppgi hvem de var veileder for, med følgende svaralternativer: fosterforeldre, erfarne kollegaer, nyansatte kollegaer, foreldre/familier, ungdommer, studenter i praksis, og evt. andre.

**Informasjon om kompetanse og erfaring:** Vi ba deltakerne oppgi om de hadde formell utdanning som veileder (svaralternativ ja/nei), samt om de hadde erfaring med digital veiledning (svaralternativ ja/nei) og fysisk veiledning (svaralternativ ja/nei). For å kartlegge erfaring med veiledning (både fysisk og digitalt) under pandemien og etter pandemien, ble deltakerne bedt om å krysse av ett av følgende svaralternativ: veiledet 1-2 ganger pr måned, ca. 1 gang pr uke, 2 eller flere ganger i uken).

**Konkrete erfaringer med digital veiledning:** Vi kartla om deltakerne hadde tilgang til utstyr (headset, skjermet rom, stabilt internett, opplæring i bruk av digitale verktøy som Zoom). Videre ba vi deltakerne

krysse av for hvilke metoder de hadde prøvd ut digitalt (tom stol, pedagogisk sol, reflekterende team, casebasert veiledning, situasjonsanalyse, visuelle metoder, SØT-modellen, rollespill). Hvis de krysset av for at de hadde prøvd metoden, ble de bedt om å oppgi hvordan den fungerte digitalt (svaralternativ: fungerte svært bra, fungerte middels bra, fungerte dårlig, fungerte svært dårlig). Vi spurte også åpent om å oppgi eventuelt andre metoder de hadde prøvd ut på digitale flater.

**Fordeler og ulemper ved digital veiledning:** Vi ba deltakerne ta stilling til en rekke påstander om digital veiledning der svaralternativene var Svært enig, Litt enig, Verken eller, Litt uenig og Svært uenig. Eksempler på påstander er: Første veiledning bør ikke foregå digitalt, det tar lengre tid å etablere tillit mellom veileder og veisøker når veiledning skjer digitalt., den digitale avstanden gjør det lettere å ta opp vanskelige tema. Påstandene inkluderte både mulige fordeler og begrensninger ved digital veiledning. Helt til slutt i spørreundersøkelsen ba vi også deltakerne om å oppgi om de foretrekker å veilede digitalt eller fysisk dersom de fikk velge.

**Åpne spørsmål:** I tillegg hadde vi åpne spørsmål der deltakerne kunne beskrive med tekst mulige forklaringer til at en metode ikke fungerte digitalt. Deltakere uten erfaring fra digital veiledning fikk åpne spørsmål der de kunne skrive hva de tenkte kunne være mulige fordeler og/eller ulemper ved fysisk veiledning i motsetning til digital veiledning. Åpne spørsmål åpner for at respondentene kan gi svar basert på deres egne erfaringer, meninger og faglige refleksjoner. Disse er nyttige fordi respondentene kan peke på perspektiver eller faktorer som ikke ville blitt belyst gjennom de forhåndsdefinerte svaralternativene i spørreskjemaet.

## Prosedyre og analyser

Data ble samlet inn i 2023 gjennom en spørreundersøkelse i Nettskjema. Deltakerne fikk første henvendelse før sommerferien, og det ble purret to ganger med noen ukers mellomrom. Undersøkelsen ble stengt i Nettskjema i september 2023. Data ble deretter importert til SPSS, versjon 29. Det ble gjennomført univariate analyser for å kartlegge utvalgets mest typiske svar og hvor stor variasjonen i svarene var.

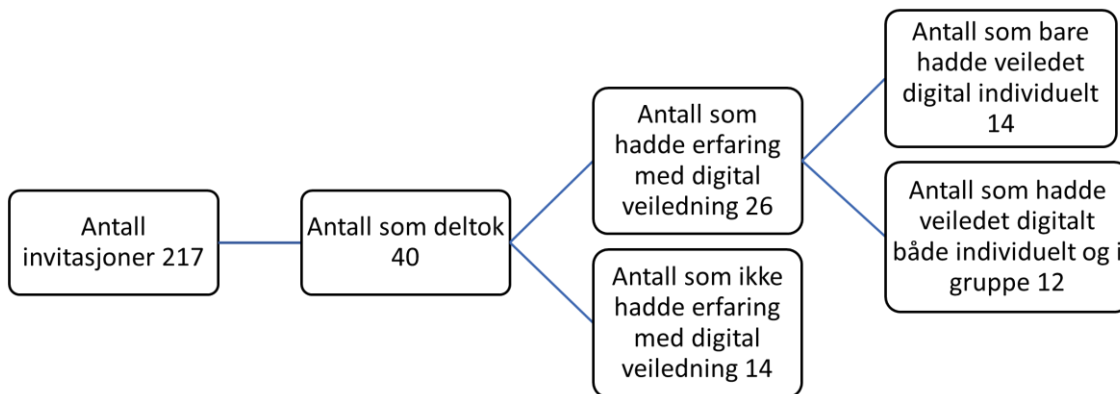
**Kvalitativ analyse av tekstdata:** I denne studien ble tekstdataene samlet inn gjennom åpne spørsmål og tematisk analyse ble brukt til å systematisere og tolke de kvalitative dataene. Gjennom en systematisk gjennomgang av tekstdataene identifiserte forskerne nøkkelord. Nøkkelord er begreper som brukes av flere respondenter og som dermed framstår som sentrale. Ved hjelp av nøkkelordene utviklet forskerne kategorier. Kategoriene representerer tema som er relevante for forskningsspørsmålene. De identifiserte temaene kan så belyses ved å sammenligne informasjon fra alle informanter (Thagaard, 2018). Resultatene av denne analyseprosessen beskrives under overskriften «åpne spørsmål».

## Forskningsetiske vurderinger

I all forskning skal forskningsetiske hensyn være vurdert og ivaretatt gjennom hele forskningsprosessen, slik at deltakernes integritet, sikkerhet og velferd blir ivaretatt. Denne studien er gjennomført i henhold til retningslinjene som er utarbeidet av den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora. Det ble ikke samlet inn sensitive personopplysninger eller informasjon av en art som anses å være belastende å svare på.

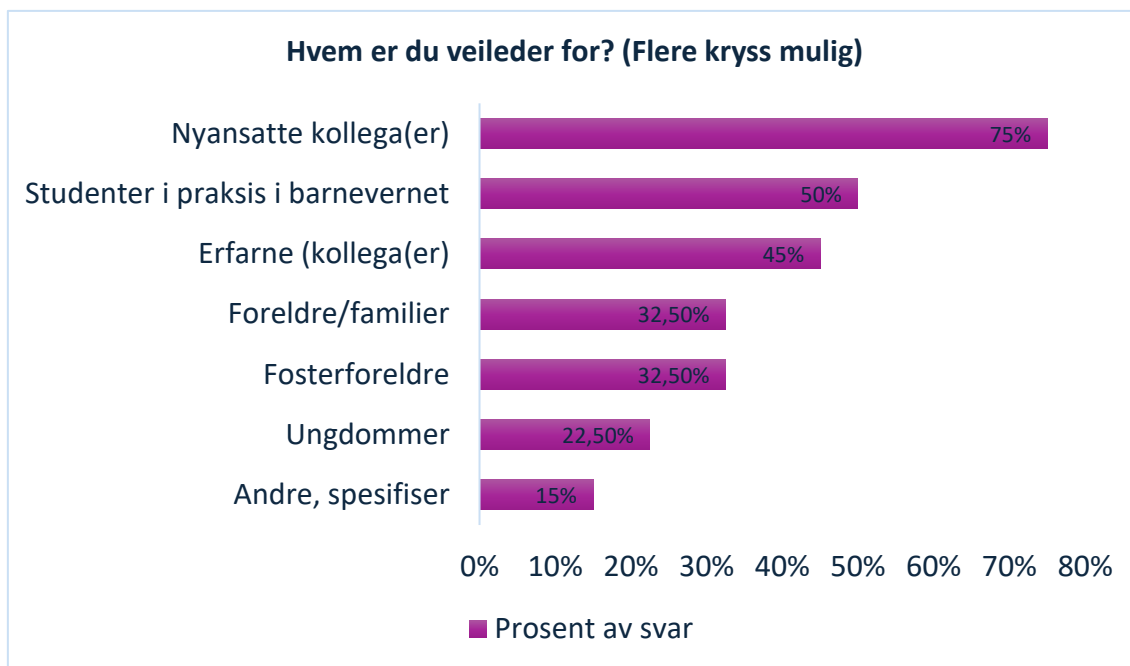
## Resultat

Målet med denne studien var å se på erfaringer med digital veiledning, både under pandemien og etter pandemien. Det var totalt 40 veiledere som svarte på nettskjemaet om veiledning via digitale flater (se figur 1 for oversikt av utvalg).



Figur 1. Flyttdiagram av utvalg.

Majoriteten av respondentene var kvinner (93 %). Aldersspennet varierte mellom 29 og 65 år, men majoriteten av respondentene var i 40- og 50-årene. Figur 2 viser en oversikt over hvem de var veiledere for.

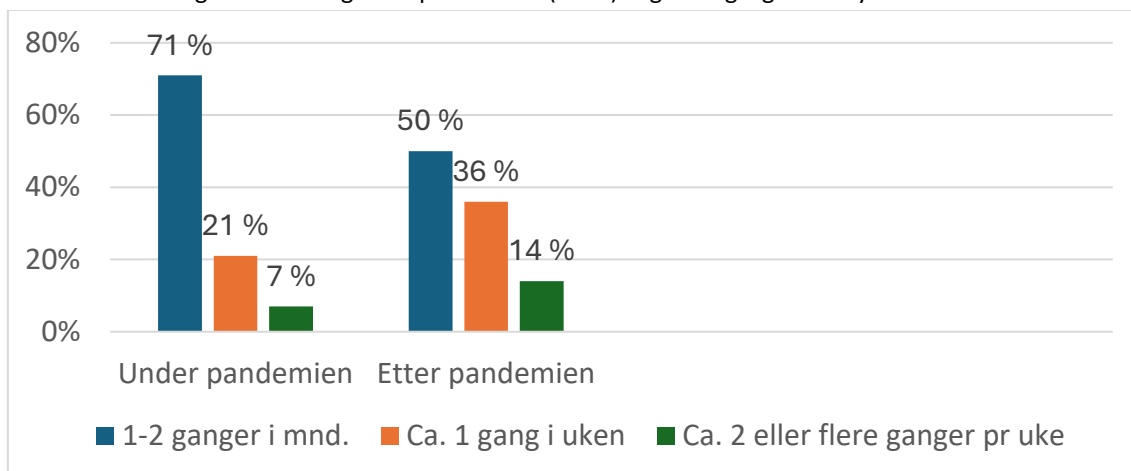


Figur 2. Oversikt over hvem respondentene veiledet (N=40). Det var mulig å krysse av flere alternativ. Andre (n=6) henviste til beredskapshjem, plasstillitsvalgte, tilsynspersoner og deltakere i undervisning.

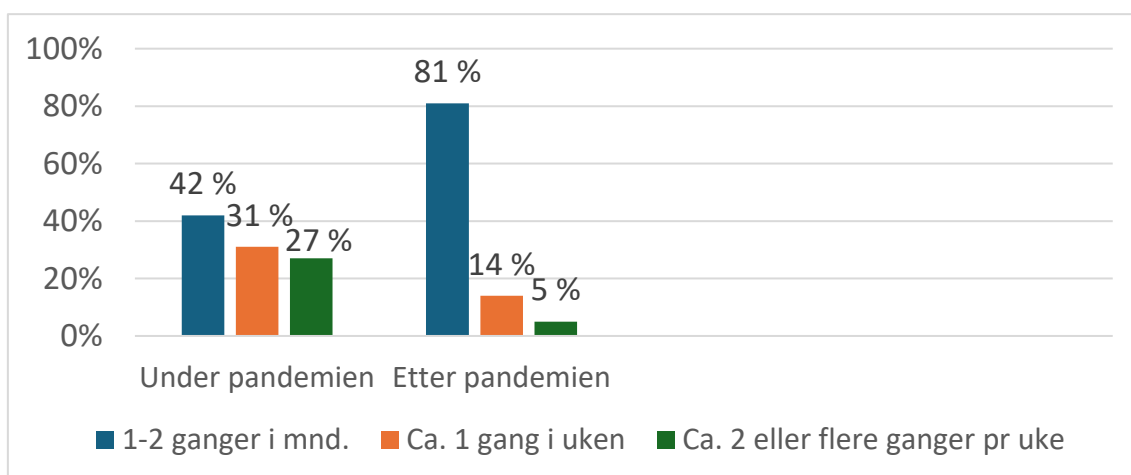
Av de totalt 40 respondentene oppga 29 at de jobbet i kommunal barneverntjeneste, fire oppga at de jobber i statlig institusjonsbarnevern, to oppga at de jobber med fosterhjem, to oppga at de jobber i privat stiftelse og tre oppga at de jobbet i utdanningssektoren. Nesten samtlige oppga at de hadde formell utdannelse som veiledere (n=39).

Av utvalget oppga 26 respondenter at de hadde erfaring med digital veiledning, noe som utgjør 65 %. Av de 26 med erfaring fra digital veiledning hadde 14 kun erfaring fra individuell veiledning, og 12 oppga at de hadde erfaring fra både individuell og gruppeveiledning. Det var ingen som kun hadde veiledet digitalt i grupper.

Deltakerne ble spurt om hvor ofte de veiledet under og etter pandemien. Av de 35 prosentene som oppga å ikke ha erfaring med digital veiledning (n=14) kartla vi i hvilken grad de veiledet under og etter pandemien. De som oppga at de hadde erfaring med å veilede digitalt fikk også spørsmål om hvor mye de hadde veiledet digitalt under og etter pandemien (n=26). Figur 3 og Figur 4 belyser dette.



**Figur 3.** Veiledningsfrekvens blant veiledere som ikke veiledet digitalt (n=14).

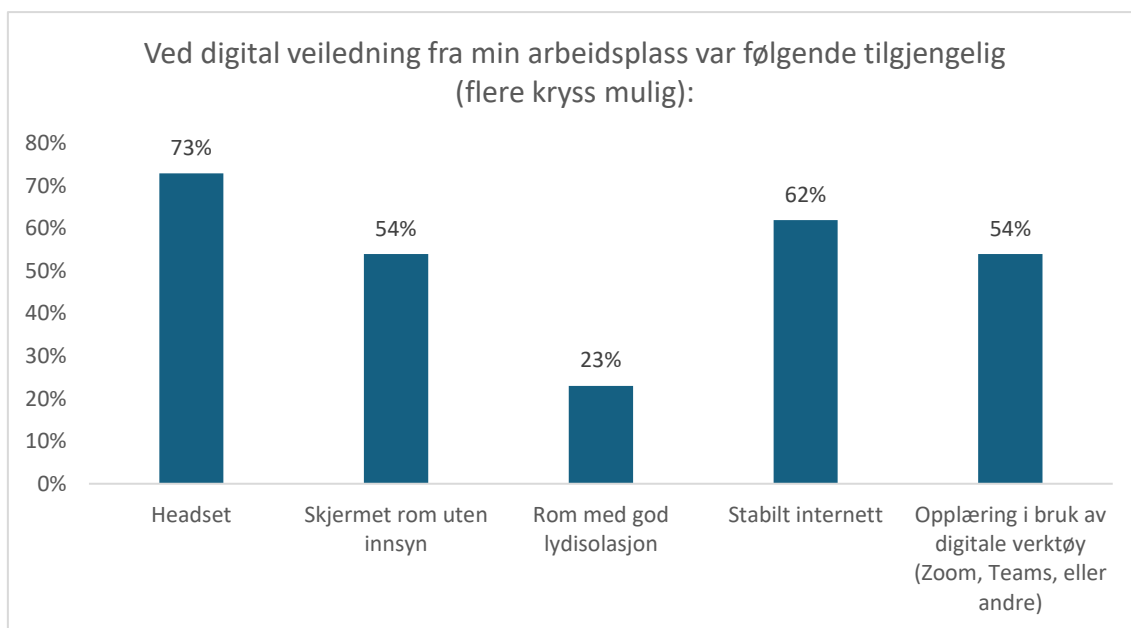


**Figur 4.** Veiledningsfrekvens for digital veiledning under og etter pandemien (n=26-21).

Av de 26 som oppga at de hadde erfaring med å veilede digitalt, spurte vi også om hvor mye de hadde veiledet fysisk etter pandemien. Det var åtte som oppga at de veiledet fysisk en-to ganger i måneden, ni oppga at de veiledet fysisk om lag en gang pr uke og ni som oppga at de veiledet fysisk to eller flere ganger i uken. På bakgrunn av rapportert veiledningsfrekvens synes det som om pandemien bidro til økt digital aktivitet. Blant dem som veiledet fysisk var det en tendens til at veiledningsfrekvensen økte etter pandemien. Blant dem som veiledet digitalt var tendensen motsatt, og hyppighetene av digital veiledning gikk ned etter pandemien. På spørsmål om hvor ofte veiledere med digital erfaring veiledet etter pandemien, så oppga ca. 70 % at de veiledet ukentlig fysisk, mens ca. 20 % veiledet ukentlig digitalt.

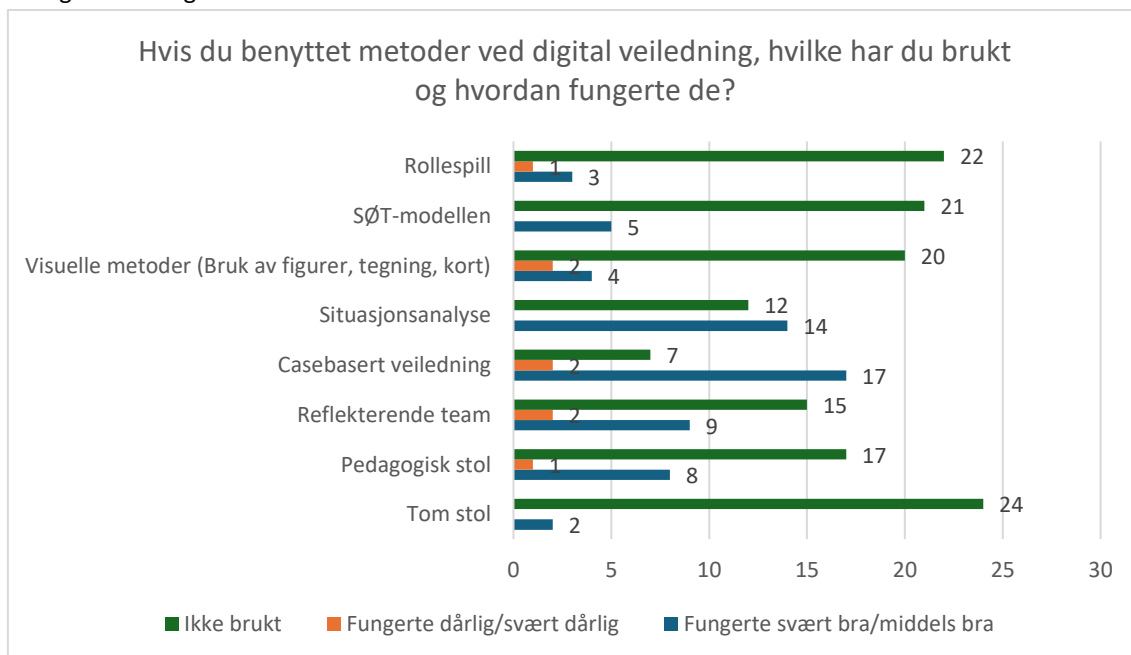
Figur 5 illustrerer hvor mange av veilederne som oppga å ha sentrale rammebetingelser for digital veiledning på plass. Svarene viser at halvparten av respondentene oppga å ha tilgang til opplæring i bruk av digitale verktøy (for eksempel Teams, Zoom eller andre). Seks veiledere (23 %) oppga å ha tilgang til rom med god lydisolasjon og drøyt halvparten (54 %) hadde tilgang til skjermet rom uten innsyn. Halvparten av respondentene oppga å ha tilgang til opplæring i bruk av digitale verktøy.





Figur 5. Arbeidsplassens tilrettelegging ved digital veiledning (n=26).

Figur 6 viser en oversikt over hvor mange som prøvde ut ulike hvilke metoder, samt hvordan veilederne vurderte at metodene fungerte på digitale flater. På spørsmål om de hadde brukt andre metoder enn nevnt i figur 6, så skrev to respondenter at de hadde benyttet GROW, som er en modell som ofte brukes innen organisasjonsledelse og organisasjonsutvikling. Videre var det to som viste til undervisningsmateriale TBO-f og en respondent skrev at vedkommende hadde benyttet COS-p og ICDP. Disse er foreldreveiledningstiltak som noen barnevernstjenester bruker. En respondent viste til egen erfaring ved veiledning av fosterforeldre og skrev at dette førte til mindre bruk av metoder enn ved kollegaveiledning.



Figur 6. Oversikt over metoder brukt ved digital veiledning og vurdering av fungering (n=26).

Et annet sentralt forskningsspørsmål handlet om veiledernes holdninger til digital veiledning. Respondentene ble derfor bedt om å ta stilling til en rekke påstander om digital veiledning. Resultatene viste en tendens til at veilederne foretrakk fysisk veiledning framfor digital, og at de så flere fordeler knyttet til fysisk veiledning. Tabell 1 viser en oversikt over hvilke holdninger veilederne hadde til ulike aspekter ved digital veiledning.

Av de 26 som oppga å ha erfaring fra digital veiledning, så krysset bortimot 60 % av for at de enten var svært enig eller litt enig i at dårlig kvalitet på bilde eller lyd gjør at jeg ikke ønsker å veilede digitalt.

Majoriteten av veilederne med digital erfaring syntes ikke at den digitale avstanden gjorde det lettere å ta opp vanskelige tema eller å utfordre veisøker faglig.

Avslutningsvis spurte vi veilederne om hva de ville foretrekke hvis de kunne velge mellom fysisk veiledning, digital veiledning eller en kombinasjon av disse. Det var 83 prosent som svarte at de foretrakk fysisk veiledning, og 18 % oppga at de gjerne ville ha en kombinasjon av fysisk og digital veiledning. Det var ingen som oppga at de foretrakk å veilede via digitale flater. Da vi kategoriserte veilederne etter aldersgrupper og undersøkte fordelingen mellom fysisk og digital veiledning, oppga alle de fem veilederne i aldersgruppen 29-39 år at de foretrakk fysisk veiledning. I aldersgruppen 40-49 år ville to valgt en kombinasjon av digital og fysisk veiledning og de resterende åtte ville valgt fysisk veiledning. Aldersgruppen 54 – 65 år fordelte seg likt mellom fysisk veiledning og kombinasjon av fysisk og digital veiledning.

### Åpne spørsmål

På åpne spørsmål om mulige fordeler og begrensninger ved digital kontra fysisk veiledning nevnte flere av de 14 veilederne som manglet erfaring med digital veiledning, tid- og stedsaspekter, samt kommunikasjon som betydningsfulle faktorer. Det ble nevnt at digital veiledning kunne være tidsbesparende ettersom deltakerne slipper reisetid, og veiledningen kan gjennomføres selv om veileder og veisøker befinner seg på forskjellige geografiske steder. En respondent kommenterte at digital veiledning gir veisøker mulighet for å «sitte et sted som hen har gode emosjoner knyttet til».

Kommentarer om kommunikasjon favoriserte fysisk veiledning, og dette handlet hovedsakelig om at veileder, ved fysisk tilstedeværelse, kan fange opp mer av både det verbale, som lyder og ord, og det nonverbale, som mimikk og kroppsspråk. Men respondenter pekte også på mulige fordeler når kommunikasjon foregikk via digitale flater. En respondent skrev at den digitale distansen kunne gjøre det lettere å åpne seg, mens en annen påpekte at unge mennesker, som er vant til digital kommunikasjon, muligens ville føle seg mer komfortable med digital veiledning. En respondent mente at det digitale formatet førte til at det var mindre mulighet til å snakke i munnen på hverandre eller avbryte, mens en annen pekte på at det ved digital veiledning kunne være lettere å holde seg til saken og jobbe strukturert. På tross av at den digitale distansen vil kunne oppleves som frigjørende avhengig av hva som er tema for veiledningen, så ble nærhet, kontakt, relasjon, tilstedeværelse, oppmerksomhet og støtte trukket frem som faktorer som er enklere å ivareta ved fysisk veiledning.

Et annet aspekt som respondenter uten erfaring med digital veiledning pekte på som fordel med fysisk veiledning handlet at det var større fleksibilitet for metodevalg ved fysisk veiledning. Respondenter som hadde veiledet digitalt kunne på fritekstsvar skrive hva de tenkte kunne være mulig forklaring til at en metode ikke fungerte. Svarene er delvis sammenfallende med det som pekes på som ulemper ved digital veiledning av de som ikke hadde erfaring med digital veiledning. For eksempel ble det nevnt at noe non-verbal informasjon går tapt ved digital veiledning. Andre ulemper var knyttet til størrelse på skjerm og kameravinkler.

**Tabell 1.** Respondentenes holdninger til ulike sider ved digital veiledning (n= 26). Svaralternativene var Svært enig (1), Litt enig (2), Verken eller enig eller uenig (3), Litt uenig (4) og Svært uenig (5).

<b>Vurder ulike sider ved digital veiledning:</b>	<b>Svært/ litt enig</b>	<b>Verken enig el ler uenig</b>	<b>Litt/svært uenig</b>	<b>Gjennom- snitt</b>	<b>Standard- avvik</b>
Første veiledning bør ikke foregå digitalt	95 %	5 %	0 %	1,46	0,65
Det er lettere å utfordre veisøker faglig ved digital veiledning	0 %	53 %	48 %	4,19	0,85
Dårlig kvalitet på bilde eller lyd gjør at jeg ikke ønsker å veilede digitalt	73 %	15 %	13 %	2,46	1,10
Det tar lengre tid å etablere tillit mellom veileder og veisøker når veiledning skjer digitalt	93 %	3 %	5 %	1,77	0,86
Det er lettere å avklare forventninger ved digital veiledning	43 %	30 %	28 %	3,42	0,99
Det er vanskeligere å ha flytende kommunikasjon ved digital veiledning	88 %	5 %	8 %	2,00	1,06
Digital veiledning fungerer dårlig fordi veileder mister informasjon relatert til kroppsspråk, tonefall og/eller mimikk	88 %	3 %	10 %	2,04	1,11
Den digitale avstanden gjør det lettere å ta opp vanskelige tema	43 %	23 %	35 %	3,65	0,98
Den digitale avstanden gjør det vanskelig å ivareta de(n) veiledede ved emosjonelle reaksjoner	90 %	0 %	10 %	1,96	1,00
Veiledningen blir mer effektiv på grunn av mindre småprat	70 %	15 %	15 %	2,77	1,11
Ved digital veiledning er det mindre rom for spontant å ta i bruk metoder	93 %	0 %	8 %	1,77	1,07
Ved digital veiledning er det lettere å avslutte veiledningen på en god måte innen tidsrammen	73 %	18 %	10 %	2,58	0,90
Digital veiledning egner seg bedre til individuell veiledning enn gruppeveiledning	88 %	5 %	8 %	1,88	0,99

## Diskusjon

### Etablering av tillit ved digital veiledning

Både veiledere med og uten erfaring mente det var viktig å møtes fysisk. Ved digital veiledning opplevde veilederne at informasjon fra kroppsspråk endret karakter og at informasjon gikk tapt, og at den digitale avstanden gjorde det vanskelig å ivareta veisøker ved emosjonelle reaksjoner. Fordi kongruent kommunikasjon har betydning for etablering av tillit (Eide og Eide, 2017), så vil tap av informasjon ved digitale veiledning kunne forklare hvorfor veilederne opplevde at det tok lengre tid å etablere tillit når veiledning foregikk digitalt.

Tillit er en viktig faktor for at veileder og veisøker skal kunne arbeide med vanskelige tema, spesielt tema som vekker emosjonelle reaksjoner hos veisøker. En respondent pekte på muligheten for at den digitale avstanden kunne gjøre det lettere for noen å åpne seg, men vi vet lite om mulige positive utfall ved digital veiledning (Seitz m.fl., 2024). Når veiledere i vår studie ikke opplevde at den digitale avstanden gjorde det lettere å ta opp vanskelige tema eller å utfordre veisøker faglig, kan det ha sammenheng med at de ikke opplevde å være i posisjon til å ivareta veisøker emosjonelt. Tveiten (2024) peker på at styrkning av mestringskompetanse gjennom veiledning inkluderer å arbeide med holdninger og følelser. Hvis veiledning skal lede til faglig og personlig utvikling, så må derfor veisøker våge å gi til kjenne hva som er vanskelig eller utfordrende med arbeidet. Manglende mulighet til å arbeide med negative følelser som fortvilelse, håpløshet, sinne og avmakt kan i ytterste konsekvens føre til utbrenthet (Isdal, 2017).

De fleste veilederne med digital erfaring mente at første veiledning ikke burde foregå digitalt og at det tar lengre tid å etablere tillit ved digital veiledning. I tillegg sa nesten halvparten av de med erfaring fra digital veiledning seg litt eller svært uenig i at det er lettere å avklare forventninger digitalt. Tillit og trygghet har betydning for relasjonen og henger sammen med avklaring av rammer, normer, retningslinjer og forventninger (Tveiten, 2024; Skau, 2024). Det er mulig å etablere gode relasjoner også på digitale flater (Grondin m.fl., 2019; Thompson, 2022), og studien viser at veilederne ser på tillit som en vesentlig faktor i veiledning. Et relevant spørsmål å utforske ytterligere er om en relasjon etablert gjennom digitale flater er kvalitativt forskjellig når det gjelder tillit enn relasjoner etablert ved fysisk nærhet.

### Tilrettelegging for digital veiledning

Det var variasjon i hvor godt arbeidsplassen hadde tilrettelagt for digital veiledning. For eksempel oppga halvparten av veilederne å ha tilgang til opplæring i bruk av digitale verktøy. Vi kjenner ikke innholdet og varigheten på opplæringen, eller om veilederne deltok på opplæringen. Men hvis veilederne ikke er fortrolige med eller har kunnskap om hvordan digitale verktøy fungerer vil dette kunne påvirke veilederens holdninger til digital veiledning, og veiledningens innhold og form. Korseberg og kolleger (2022) viser til at utfordringer med bruk av digitale verktøy kan påvirke både motivasjon og læringslyst.

Fordi kommunikasjon er sentralt ved veiledning, vil også andre praktiske faktorer ved tilrettelegging kunne ha betydning. Digital veiledning kan medføre tap av mengde informasjon som overføres, og det er derfor nærliggende å tenke at god lyd er av ekstra stor betydning. I utvalget oppga 73 % at de hadde tilgang til headset. Dette kan forstås som at lydoverføring ble vurdert som viktig, men tilgang på headset garanterer ikke god lyd kvalitet. Brudd eller forstyrrelser i lyd- og/eller bildeoverføringen, kan forstyrre veiledningen. Fysisk veiledning kan også bli avbrutt av lyder i nærmiljøet, av at noen banker på døren eller kommer inn i rommet. Det er derfor viktig å sørge for at veiledningen kan gjennomføres på et rolig og uforstyrret sted, uavhengig av om den foregår fysisk eller digitalt. Det synes sannsynlig at dårlig tilrettelegging for digital veiledning kan føre til frustrasjon, som igjen kan føre til at veiledere vegrer seg for å benytte digitale flater. Kvaliteten på teknisk utstyr, stabil nettilgang og at brukerne er kjent med hvordan digitale plattformer fungerer o.l. er derfor vesentlige faktorer ved digital veiledning.

## Erfaringer ved bruk av veiledningsmetoder ved digital veiledning

Alle veiledningsmetodene som var oppført i spørreskjemaet, hadde blitt prøvd ut digitalt av en eller flere veiledere. På tross av at flere pekte på begrensninger knyttet til bruk av metode ved digital veiledning, så var det hovedsakelig positive erfaringer fra de metodene som var benyttet.

Casebasert veiledning var metoden som var benyttet av flest, og av de 19 som hadde brukt metoden, så vurderte 17 veiledere metoden til å fungere svært bra eller bra, mens bare to sa at den fungerte dårlig. I casebasert veiledning blir en sak eller hendelse presentert av veisøker, så analyserer veisøker og veileder saken/hendelsen sammen og drøfter mulige løsninger i fellesskap. Det er vanskelig å se hva som ligger til grunn for at metoden ikke fungerte digitalt ettersom dialogen er det viktigste verktøyet for denne metoden, og metoden derfor skulle kunne tilpasses digitale flater. En av de to som ikke syntes metoden fungerte digitalt skrev i fritekstsvaret at digital veiledning opplevdes mer kunstig. «Det er vanskeligere være der veisøker er, og det er vanskeligere å skape det trygge rommet som jeg mener må til for at veiledning skal oppleves nyttig. Man mister også mye kroppsspråk og stemning via skjerm» (Sitat fra respondent). Tap av informasjon ved bruk av digitale verktøy er blant annet omtalt av Grondin og kolleger (2019). Veilederens opplevelse kan ha sammenheng med lite erfaring med bruk av metoder ved digital veiledning, noe som støttes av at hen ikke hadde brukt andre metoder.

Hvem som er deltakere i veiledning, samt hva som er tema for veiledningen, vil ha betydning for hvilke metoder som tas i bruk. For eksempel skrev en av veilederne at veiledning av fosterforeldre, i motsetning til veiledning av kollegaer, førte til mindre bruk av veiledningsmetoder.

I fritekstsvaret fra veiledere uten erfaring med digital veiledning ble fleksibiliteten ved fysisk veiledning, som at hele rommet kan brukes, pekt på som en fordel. Denne fleksibiliteten begrenses ved digital veiledning (Bailenson, 2021) og påvirker derfor for eksempel bruk av metoden Tom stol. Tom stol krever i utgangspunktet ikke mye fysisk plass eller utstyr. Det er likevel bare to veiledere som oppga å ha prøvd Tom stol ved digital veiledning og dette kan ha sammenheng med at metoden vanligvis involverer fysisk forflytning mellom ulike stoler. Selv om man ved digital veiledning kunne gitt verbale instruksjoner om hvilken stol veisøker sitter i eller hvem som sitter i stolen overfor veisøker, så mister man noe av den psykologiske effekten som oppnås ved at veileder og veisøker faktisk har en fysisk stol foran seg som de kan se på og som det er mulig å fysisk sitte i eller flytte på.

## Digital veiledning: noen fordeler og begrensninger

Både veiledere med og uten erfaring fra digital veiledning pekte på ressursbruk som en fordel ved digital veiledning. Fordel med ressursbruk ved digital veiledning handlet både om at veiledningen i større grad starter og slutter til planlagt tid og at veisøker og veileder ikke behøver å forflytte seg geografisk selv om de oppholder seg på ulike steder. Andre aspekter ved digital veiledning og ressursbruk kan knyttes til økonomiske og miljømessige faktorer, men dette ble ikke nevnt av noen veiledere. I svarene fra veilederne med digital erfaring syntes ressursbruk å handle om tidsbruk for den enkelte arbeidstaker.

En begrensning ved digital veiledning er kameraets fokusområde. Hvis veileder for eksempel ønsker å benytte tegning som metode, så forutsetter dette at veisøker har tilgang til et kamera med gode reguleringsmuligheter for at kamera skal kunne filme både veileder, veisøker og tegningen. Hvilket teknisk utstyr som benyttes under digital veiledning vil variere. Både fordi de ulike tjenestene ikke har samme utstyr tilgjengelig og fordi noen veiledninger gjennomføres utenfor barnevernets lokaler. Vi vet ikke hvilket utstyr veilederne hadde tilgang til. Imidlertid viser veilederne erfaringer fra digital veiledning paralleller til begrensninger ved digitale møter beskrevet av Bailenson (2021). Begrensningene handler om at det i digitale møter ikke er mulig å flytte blikket fritt rundt i rommet, og at deltakerne må sitte stille foran kameraet for å kunne se hverandre. Mathisen og Høigaard (2021) sier at bruk av digitale redskaper og metoder fordrer den samme kritiske tilnærmingen som en generelt må ha når veiledningspedagogiske verktøy skal tas i bruk. Thompson (2022) trekker fram at deltakere som deltar i dialog digitalt må være mer skjerpet. Dette kan tale til fordel for å ta i bruk strukturerte veiledningsmetoder som et hjelpemiddel ved veiledning på digitale flater.

Et begrep som er innført som en følge av økt bruk av digitale flater til møter er Zoom-fatigue, men det var ingen veiledere med erfaring fra digital veiledning som tematiserte noen form for slitenhet relatert til det å bruke digitale flater. Dette kan ha sammenheng med at tiden man tilbringer foran skjerm ved digital veiledning verken har den hyppigheten eller varigheten som skal til for å utløse denne formen for slitenhet eller tretthet. En veileder viste til en erfaring fra digital gruppeveiledning på Teams, hvor veisøkerne fremstod som ubekvemme. Veisøkerne ble opptatte av å se seg selv på skjerm, noe som veileder mener bidro til at de delte mindre enn de ellers ville gjort og at de opptrådte mindre støttende overfor hverandre. Lignende erfaringer er beskrevet av Seierstad og kolleger (2021), som viste til veiledningsstudenters opplevelse av ubehag ved bruk av digitale plattformer.

Ingen veiledere tematiserte usikkerhet knyttet til personvern. Dette på tross av at taushetsplikt og konfidensialitet er sentrale begrep innenfor barnevernsfeltet og at veilederne opplevde at rommene som ble benyttet til digital veiledning i liten grad var lydisolerte og skjermet for innsyn. Ingen spørsmål handlet imidlertid om personvern, og vi vet derfor ikke hvordan veilederne vurderte den digitale sikkerheten. Det er mulig at veiledning ble gjennomført på plattformer som var vurdert som sikre av tjenestene og at dette var formidlet til veilederne. Det har blitt reist kritiske spørsmål om sikkerheten ved bruk av Zoom (Monsen, 2020). Imidlertid er det usikkert om dette er relevant for den veiledningen som ligger til grunn for studien, ettersom vi ikke kjenner til hvilke digitale plattformer som ble benyttet for digital veiledning.

### Foretrukken veiledningsform

Tilgangen til og bruken av teknologi, både på jobb og i privat sammenheng, har endret seg i løpet av de siste 10-20 årene og vi lurte derfor på om noen aldersgrupper i utvalget kunne forventes å være mer fortrolig med bruk av digitale verktøy. Det er en tydelig tendens til at de yngste i utvalget foretrakk fysisk veiledning, mens det er flere av de eldste som stilte seg positive til digital veiledning. Dette kan være et uttrykk for at den eldste aldersgruppen har mer erfaring med å veilede og derfor er mer trygge på sine veilederferdigheter. Trygghet i rollen som veileder kan bidra til at veilederne blir mindre påvirket av konteksten veiledning foregår innenfor. I tillegg vil mer veiledningserfaring øke sannsynligheten for at veileder kjenner og har forsøkt ulike tilnærminger og metoder i veiledning, og vil derfor muligens bedre kunne vurdere hva som vil fungere på digitale flater. Veiledning kan være krevende, både for veisøker og veileder. Hvis det er slik at de eldste veilederne også har mest erfaring, så kan en annen tolkning være at de opplever en form for slitenhet og at digital veiledning skaper en form for avstand som kan oppleves positivt. For eksempel kan digital veiledning oppleves mindre slitsom fordi veileder og veisøker ikke møter hverandre fysisk verken under eller etter veiledningen, og fordi veiledningstimen har tydelig start- og sluttidspunkt.

Veiledningserfaring kan også ha en stor betydning for hvor veileder retter sin oppmerksomhet. En uerfaren veileder vil, i motsetning til en erfaren veileder, kunne være opptatt av seg selv og hvordan hen fremstår som veileder. Dette kan ha betydning for opplevd kapasitet til å ta i bruk digitale flater, da det er to områder man føler seg uerfaren på samtidig: veiledningsarenaen og den digitale arenaen. Killén (2017) har beskrevet hvordan uerfarne veiledere ofte kan være mer opptatt av seg selv og hva de skal si og gjøre, mens de erfarne veilederne i større grad evner å ha fokus og kapasitet rettet mot veisøkeren.

Hvordan digital veiledning oppleves av veiledere kan variere på bakgrunn av kjønn, men vi kan med utgangspunkt i våre data ikke si noe om dette. Vi fant heller ikke dette belyst i forskningslitteratur.

### Styrker og svakheter ved studien

En tverrsnittstudie er godt egnet til å gi et øyeblikksbilde av et fenomen på et gitt tidspunkt. Denne studien bidrar i så måte til kunnskapsgrunnlaget om digital veiledning ved å beskrive holdninger, fordeler og begrensninger i tilknytning til temaet. En svakhet med tverrsnittstudier er at de ikke kan si noe om utvikling over tid. Studien er derfor ikke egnet til å si noe om digital veiledning over et lengre tidsspenn. En svakhet med vår studie kan også sies å være det relativt begrensede utvalget. Dette gjør at vi skal være forsiktige med å generalisere funnene til å gjelde hele populasjonen vi har studert. Likevel gir resultatene et lite innblikk i vanlige begrensninger og fordeler ved bruk av digitale flater i veiledningsøyemed. I tillegg

er det noen begrensninger som kan knyttes til bruk av spørreundersøkelser som metode. Den største begrensningen er at man ofte belyser noe veldig bredt, men som ikke går særlig i dybden på det man ønsker å utforske. Dette har vi forsøkt å kompensere for ved å også inkludere noen åpne spørsmål, der veilederne fikk anledning til å svare med egne ord. Vi vet ikke hvordan veisøkerne opplevde digital veiledning, og deres opplevelser kan være forskjellige fra de som veilederne beskriver.

## Konklusjon

Denne studien belyser erfaringer som veiledere i barnevernet har med digital veiledning. De fleste veilederne foretrakk fysisk framfor digital veiledning. Dette kan henge sammen med at fysisk veiledning gir større rom for fleksibilitet ved bruk av ulike metoder. Det var de eldste og mest erfarne veilederne som var mest positive til digital veiledning. Dette var overraskende fordi en antakelse var at det var de yngste som var mest åpen for bruk av digitale løsninger. Mens denne studien belyser veilederens erfaringer med digital veiledning, kan fremtidige studier med fordel se på hvordan veisøkerne opplever digital veiledning. Dette vil for eksempel kunne belyse om personlig og faglig utvikling ved digital veiledning er vesentlig forskjellig fra fysisk veiledning. Alt i alt viser studien at digital veiledning kan være et godt alternativ til fysisk veiledning, forutsatt at veilederne er oppmerksomme på de begrensninger som tekniske løsninger kan medføre.

## Referanser

- Andreassen, S. & Vangbæk, S.M. (2014). *Konsekvensen av å hjelpe. Utbrenthet i barnevernet: En kvantitativ studie av norske forhold*. [Masteroppgave]. Universitetet i Oslo. <http://urn.nb.no/URN:NBN:no-44582>
- Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1). <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>
- Bie, T. (2020, 10. april). Her er Microsofts Norges-tall. *ITavisen*. <https://itavisen.no/2020/04/10/her-er-microsofts-norges-tall/>
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2022). *Turnover blant ansatte i barnevernet – hvorfor slutter så mange? En nasjonal omfangsundersøkelse av årsaker og kjennetegn ved tjenester og institusjoner med høy turnover*. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
- Eide, T. & Eide, Hilde. (2017). *Kommunikasjon i praksis: Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Gyldendal akademisk.
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A. C. M., Bailenson, J. N. & Hancock, J. (2021). Zoom Exhaustion & Fatigue Scale. *Computers in Human Behavior Reports*, 4, 100119. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100119>
- Forsberg, B.N. (2023, 22. November). *Digitala möten påverkar prestation och mående*. <https://www.mdu.se/artiklar/arkiv/2023-11-22-digitala-moten-paverkar-prestation-och-maende>
- Grondin, F., Lomanowska, A. M. & Jackson, P. L. (2019). Empathy in computer-mediated interactions: A conceptual framework for research and clinical practice. *Clinical Psychology*, 26(4), 17–n/a. <https://doi.org/10.1111/cpsp.12298>
- Hair, H. J. (2014). Power Relations in Supervision: Preferred Practices According to Social Workers. *Families in Society*, 95(2), 107–114. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.2014.95.14>
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold: Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Fagbokforl.

- Iqbal, M (2020, 18. juli). Zoom revenue and usage statistics. *Business of Apps*. <https://www.businessofapps.com/data/zoom-statistics/>
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2021). Undertekst i veiledning. I Karlsson, B. & Oterholt, F. (red). *Fenomener i faglig veiledning* (2. utg., s. 97-110). Universitetsforlaget.
- Johnsen, F. (2020, 27. april). Videotjenesten Zoom øker sterkt. *Computerworld*. <https://www.cw.no/it-sikkerhet.videomoter-zoom/videotjenesten-zoom-oket-sterkt/441723>
- Killén, K. (2017). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning: Et fellesfaglig perspektiv for helse-, sosiale og pedagogiske profesjoner* (5. utg.). Gyldendal akademisk.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2021). *Digital hele livet. Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital-hele-livet.pdf>
- Korseberg, L., Svartefoss, L.M., Bergene, A.C. & Hovdhaugen, E. (2022). *Pedagogisk bruk av digital teknologi i høyere utdanning*. (Rapport 2022:1) Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU). <https://hdl.handle.net/11250/2838067>
- Kuhn, K. M. (2022). The constant mirror: Self-view and attitudes to virtual meetings. *Computers in Human Behavior*, 128, 107110. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107110>
- Mathisen, P. & Høigaard, R. (2021). *Veiledningsmetodikk* (2. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- McQuail, D. (2005). Mcquails's Mass Communication Theory. I Wergeland, B. & Mathisen, P. (2010). Web-basert bildelyd-mentoring – Pedagogiske muligheter og utfordringer. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 4, 175–190. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-943X-2009-03-04-0>
- Monsen, R. (2020, 17. april). Kritikken hagler mot video-appen «Zoom». Hvor ille er den egentlig? *Nettavisen*. <https://www.nettavisen.no/livsstil/kritikken-hagler-mot-video-appen-zoom-hvor-ille-er-den-egentlig/s/12-95-3423954326>
- Mor Barak, M., Travis, D., Pyun, H. & Xie, B. (2009). The impact of supervision on worker outcomes: A meta-analysis. *The Social Service Review*, 83(1), 3–32. <https://doi.org/10.1086/599028>
- Seierstad, Pedersen Trudvang, S. & Hagelin, S. (2021). Hva mener studenter om digital veiledning? *Sykepleien forskning*, 109, e–87213. <https://doi.org/10.4220/Sykepleiens.2021.87213>
- Seitz, J., Benke, I., Heinzl, A. & Maedche, A. (2024). The impact of video meeting systems on psychological user states: A state-of-the-art review. *International Journal of Human-Computer Studies*, 182, 103178. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2023.103178>
- Skau, G. M. (2024). *Gode fagfolk vokser: personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5. utg.). Cappelen Damm akademisk.
- Skau, G. M. (2012). Personlig kompetanse – en dobbel utfordring i veiledning. I Ulvestad, A. K. & Kärki, F. U. (red). *Flerstemt veiledning* (s. 53-70). Gyldendal.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforl.
- Tham, P. & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *The British Journal of Social Work*, 39(5), 807–827. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm170>
- Thompson, T. (2022). Digital veiledning. I Myra, S. M., Faugli, A. & Lauritzen, C. (red). *Veiledning i profesjonell praksis - til fagfolk som jobber med barn, ungdom og familier* (s. 63-78). Fagbokforl.
- Torfelt, M. (2015). *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid. Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?* [Masteroppgave]. Høgskolen i Oslo og Akershus. <https://hdl.handle.net/10642/2772>
- Tveiten, S. (2024). *Veiledning - mer enn ord ...* (6. utg.). Fagbokforl.
- Ulleberg, I. & Jensen, P. (2017). *Systemisk veiledning i profesjonell praksis*. Fagbokforl.



Wergeland, B. & Mathisen, P. (2010). Web-basert bilde-lyd-mentoring — Pedagogiske muligheter og utfordringer. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 4(3-4), 175–190. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-943X-2009-03-04-05>