

# **Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten**

**Om profesjonalitet og dømmekraft i sosialt arbeid**

Avhandling (ph.d.)

Björg Fossetøl

Etikkprogrammet

og

Det teologiske fakultet

Universitetet i Oslo

2012

Avhandlingen selges også i ferdig trykk til kostpris. Henvendelse: bjorgfo (at) msn.com

## Forord

Det har vært et stort privilegium å få anledning til å fordype seg over tid i et tema jeg interesserer meg for. Jeg vil takke Etikkprogrammet ved Universitetet i Oslo som gav meg stipend og gjorde det mulig å gjennomføre dette prosjektet. Jeg vil også takke Det teologiske fakultet som har vært mitt arbeidssted i denne perioden, for velvilje og støtte. Både Etikkprogrammet og Det teologiske fakultet har forskningsutdanninger, og jeg har deltatt i begge. Jeg er meget takknemlig for den omfattende kunnskap og kompetanse som jeg har fått tilgang til og har nytt godt av i begge miljøer; på kurser, kollokvier og seminarer. Jeg er også svært takknemlig for sluttstipendet fra Høyesterettsadvokat Per Ryghs legat. Det var en betydningsfull hjelp å få i avslutningsfasen.

Dernest fortjener mine informanter stor takk. Gjennom dem har jeg fått innblikk i hvor umåtelig krevende det faglige arbeidet i sosialtjenesten er. Jeg er fylt av respekt for den åpenhet som ble vist meg i intervjusamtalene. Uten informantenes imøtekommenhet hadde avhandlingen ikke vært mulig å skrive.

Tusen takk til mine to veiledere, som til tross for helt forskjellig tilnærming drar i samme retning når det gjelder mitt prosjekt. Det har vært et privilegium å bli veiledet av professor Svein Aage Christoffersen, min hovedveileder. Han har lest mine tekster på en måte som gjør at jeg føler meg forstått, samtidig som jeg har måttet strekke meg for å gjøre det hele bedre. Svein Aages utfordringer og hans oppfølging av mitt arbeid har gitt meg en veldig arbeidslyst. Hans kunnskap har vært til stor inspirasjon og til uvurderlig hjelp for gjennomføringen av prosjektet.

Min biveileder, professor John Lundstøl, har fulgt meg siden jeg tok hovedfag i sosialt arbeid under hans veiledning. Hans filosofiske tenkning fikk gjennomgripende betydning for min faglige utvikling. Jeg er takknemlig for at han ville følge meg også gjennom avhandlingsarbeidet. Hans innsikt og kunnskap bidrar igjen og igjen til at viktige spørsmål og overordnede linjer i prosjektet trer fram.

Mange andre fortjener takk! Jeg er veldig glad for det faglige felleskapet og vennskapet med Randi Kroken og Inger Oterholm, som startet da vi tok hovedfag sammen. Vår lille gruppe har vært en betydningsfull faglig støtte å ha gjennom avhandlingsarbeidet. Jeg vil spesielt takke Randi for mange gode samtaler og for initiativet til vår spennende studietur til Storbritannia i 2008. Den

medførte at jeg fikk en bredere internasjonal kontaktflate. Tusen takk også til mine venner i “salongen”, Trine Habberstad, Gunilla Johansson, Anne Nyhus og Berit Skorpen, for vårt givende faglige fellesskap, ikke minst på flotte hytteturer. Jeg er meget takknemlig for den kompetente lesing av mine tekster som hver enkelt av dere har bidratt med, og for den teft for mitt anliggende som jeg alltid møter hos dere. I tillegg vil jeg takke Pål Christian Brevig og John Lundstøl for stimulerende faglig samarbeid gjennom årene, særlig i tilknytning til Verkstedmodellseminaret og miljøet som utviklet seg der. Jeg vil også gjerne takke mine støttespillere og medstipendiater på TF: Anne Hege Grung som jeg har delt kontor med de siste årene - det har vært en stor glede! Sissel Merete Finholt-Pedersen – også vi fant hverandre da vi delte kontor – og vi har fulgt hverandre siden. Takk for alle de fine samtalene vi har hatt disse årene. Takk også til Ingvil Lønning. Våre faglige interesser har ført til et nært fellesskap som jeg har stor glede av. Det var Ingvil som i sin tid hentet meg til TF som kursleder på kurset “Dømmekraft, makt og menneskesyn i sosialfaglig praksis”. Slik ble jeg oppmerksom på masterprogrammet i Profesjonsetikk og diakoni og det interessante fagmiljøet, bestående både av studenter og ansatte, som jeg har hatt gleden av å bli nærmere kjent med disse årene.

Tusen takk til Aud Nordgård for transkribering av intervjuene. Og takk til Erland Lyngve for storartet korrektur. Jeg vil også takke biblioteket ved Universitetet i Oslo som er imponerende velfungerende og i tillegg har kunnskapsrike og vennlige ansatte.

En varm takk til familien og mine venner som har støttet og oppmuntret meg underveis og alltid har vist interesse for mitt prosjekt. Takk særlig til sønnen min Tommy som i full respekt for mitt arbeid og mine prioriteringer, også ser det som sin oppgave å gjøre meg oppmerksom på at verden har mye annet morsomt og spennende å by på!

Oslo, 15. september 2011

Björg Fossestøl

# INNHold

<b>DEL I BAKGRUNN, METODISKE OG TEORETISKE PERSPEKTIVER</b>	<b>9</b>
<b>Kapittel 1 Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten–innledning</b>	<b>9</b>
Bakgrunn og problemstilling	9
Om den empiriske undersøkelsen	12
Om teoretiske perspektiver	16
Sosialtjenesten - et normativt prosjekt	20
Gangen i avhandlingen	22
<b>Kapittel 2 Begrepsavklaringer og vitenskapsteoretiske forutsetninger</b>	<b>24</b>
Brukeren	24
Moral og etikk	24
Profesjonsetikk	26
Praktisk kunnskap	27
<b>Kapittel 3 Metode</b>	<b>30</b>
Prosjektdesign	30
Utvalg og rekruttering	34
Gjennomføringen av intervjuene	36
Analyse og fortolkning	46
Posisjonen som forsker	50
Forskningsetiske betraktninger	52
Generalisering og relevans	59
<b>Kapittel 4 Forskning på feltet</b>	<b>62</b>
Hverdagslivsforskning/omsorgsforskning	63
Forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten	65
Sosialarbeiderrollen, skjønnsutøvelse og profesjonalitet	66
Brukeren og sosionomen	75
Sosialtjenestens rammer	77
<b>Kapittel 5 Teoretiske perspektiver</b>	<b>82</b>
Det moralsk gode og det moralsk rette – bakgrunn	82
Rett/godt - offentlig/privat - mann/kvinne	86
Det gode	91

Profesjonell dømmekraft	96
Metodeprofesjonalitet	98
Dømmekraftprofesjonalitet	101
Begrepet dømmekraft	104
<b>DEL II TRE ENKELTSTÅENDE INTERVJUANALYSER</b>	<b>115</b>
<b>Kapittel 6 Første langsgående intervjuanalyse</b>	<b>116</b>
Et empirinært tilstandsbilde	116
Handlingen, isolert sett	120
Handlingen og tolkningsrammen	127
<b>Kapittel 7 Andre langsgående intervjuanalyse</b>	<b>141</b>
Et empirinært tilstandsbilde	141
Handlingen og tolkningsrammen	150
<b>Kapittel 8 Tredje langsgående intervjuanalyse</b>	<b>159</b>
Et empirinært tilstandsbilde	159
Handlingen, isolert sett	160
Handlingen og tolkningsrammen	163
Konklusjon - del II	172
<b>DEL III Å VÆRE FORVALTER</b>	<b>177</b>
<b>Kapittel 9 Innledning</b>	<b>177</b>
<b>Kapittel 10 Konkrete arbeidsoppgaver</b>	<b>179</b>
Forvaltningsarbeid – nødvendig, men ikke tilstrekkelig	180
Forvaltningsarbeid – forfeilet og utilstrekkelig	186
Forvaltningsarbeid – nødvendig og tilstrekkelig, hvis profesjonelt utført	190
<b>Kapittel 11 Ansvarets grenser</b>	<b>194</b>
Noen intervjuanalyser	196
<b>Kapittel 12 Drøftelse av forvaltningskoden</b>	<b>219</b>
<b>Kapittel 13 Fjerde langsgående intervjuanalyse</b>	<b>224</b>
Et empirinært tilstandsbilde	224
Handlingen, isolert sett	227
Handlingen og tolkningsrammen	241

<b>DEL IV Å VÆRE PROFESJONELL</b>	<b>247</b>
<b>Kapittel 14 Sosionomenes faglige selvforståelse</b>	<b>247</b>
Femte langsgående intervjuanalyse: Faglig selvforståelse hos én informant	256
Sosialfagkoden	271
<b>Kapittel 15 Å være sosionom/å være profesjonell</b>	<b>278</b>
Å være sosionom	278
Å være profesjonell	286
<b>Kapittel 16 Kjernebegrepene i sosialfagkoden</b>	<b>293</b>
Kjernebegrepenes etiske karakter	293
Nødvendigheten av et praktisk/moralsk vokabular i arbeid med utstøtte og ekskluderte mennesker	300
Fakta/verdi-dikotomien	303
<b>Kapittel 17 Oppsummering og drøftelse av del IV</b>	<b>309</b>
En intervjuanalyse	312
<b>DEL V AVSLUTNING</b>	<b>320</b>
<b>Kapittel 18 Oppsummering og avsluttende refleksjoner</b>	<b>320</b>
Analytiske perspektiver og resultater	320
Noen avsluttende refleksjoner	326
<b>LITTERATURLISTE</b>	<b>335</b>





# Del I Bakgrunn, metodiske og teoretiske perspektiver

## Kapittel 1 Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten – innledning

### Bakgrunn og problemstilling

Denne avhandlingen består i en analytisk/teoretisk refleksjon over yrkesutøvelsen i sosialtjenesten, basert på en kvalitativ empirisk intervjuundersøkelse. I avhandlingen analyseres de fremherskende og sentrale forståelsesmåter (kulturelle koder/tolkningsrammer) i sosialtjenesten, og hvordan disse gjenspeiles i yrkesutøvernes refleksjoner over sine handlingsvalg. Atten sosionomer i sosialtjenesten i Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) og i den tidligere sosialtjenesten har fortalt historier om noe de har vært i tvil om, eller er blitt utfordret på. Intervjusamtalene i den empiriske undersøkelsen dreier seg om fortellingene, og informantenes refleksjoner omkring disse. De kulturelle kodene/tolkningsrammene er analysert fram fra fortellingene og refleksjonene. Analysen viser at det i sosialtjenesten eksisterer flere svært forskjellige og til dels motstridende forståelsesmåter ved siden av hverandre, noe sosialarbeiderne må forholde seg til.<sup>1</sup>

Sosionomenes arbeidsoppgaver er knyttet til forvaltning av Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, heretter kalt sosialtjenesteloven.<sup>2</sup> Sosialhjelpen kan beskrives som “et nedre sikkerhetsnett som skal fange opp de problemer som ikke løses gjennom andre samfunnsinstitusjoner” (Hatland 2001 s.113). Forvaltning av sosialtjenesteloven dreier seg ofte om arbeid med mennesker preget av til dels langvarig sosial og/eller personlig nød. Ikke sjelden er alle andre muligheter for hjelp, både av privat og offentlig art, uttømt for

---

<sup>1</sup> Begrepe sosialarbeider og sosionom brukes om hverandre i avhandlingen og anvendes som synonymer. Begrepsbruken drøftes kort i kapittel 15 under avsnittet “Å være sosionom”.

<sup>2</sup> Fra 1.1.2010 er bestemmelsene om de kommunale, sosiale tjenestene i NAV-kontoret (obligatoriske tjenester) samlet i Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (lov av 18.12.2009, nr.131). Loven er en følge av at sosialtjenesteloven (lov av 13.12.1991 nr. 81) deles i to. De obligatoriske tjenestene i NAV er flyttet til den nye loven. De resterende kommunale, sosiale tjenestene er inntil videre fortsatt regulert i lov av 13.12.1991 nr. 81. Publisert på internett: <http://www.NAV.no/Sosiale+jenester/Nyttig+%C3%A5+vite/Lov+om+sosiale+tjenester+i+NAV.226378.cms> (Lesedato 25.3.2011)

brukeren. Brukere som søker sosialhjelp i henhold til sosialtjenesteloven, er ut fra dette spesielt utsatt i forhold til sosialtjenestens anvendelse av myndighet og makt.

Det å skulle utøve skjønn og dømmekraft i sosialtjenesten i NAV, handler om å forvalte myndighet og makt. Yrkesutøverne i sosialtjenestens førstelinje befinner seg i et praksisfelt fylt av krevende etiske og praktiske dilemmaer som skal løses innenfor rammene av en byråkratisk organisasjon. Om en sammenfatter kritikken som gjennom årene har blitt rettet mot sosialtjenesten, kan man imidlertid fortolke store deler av den som en grunnleggende kritikk nettopp av sosialarbeideres håndtering av etiske og praktiske problemer, konflikter og utfordringer.<sup>3</sup> Et av tiltakene som har blitt etterlyst, og til dels er søkt gjennomført fra myndighetenes side, er å øke kunnskapsnivået i førstelinjen. Det er imidlertid ikke gitt *hva* slags kunnskap og kompetanse som skal til for å bedre sosialarbeidernes håndtering av etiske dilemmaer.

Avhandlingens utgangspunkt er at det å håndtere vanskelige situasjoner i sosialtjenesten på gode måter, krever utøvelse av profesjonell dømmekraft. Med utgangspunkt i dette er problemstillingen formulert slik:

*Hva innebærer det å utøve profesjonell dømmekraft i sosialtjenesten?*

Spørsmålet besvares på flere nivåer. Fortellingene som presenteres, gir et innblikk i og et svar på hva det innebærer for enkeltstående yrkesutøvere å utøve profesjonell dømmekraft i konkrete saker, altså på det individuelle plan. Videre handler analysen om de fellestrekk som synes å prege informantenes framstillinger når det gjelder utøvelsen av dømmekraft. Sosialarbeidere (og andre yrkesutøvere) i sosialtjenesten utformer i større eller mindre grad sin arbeidsdag i en interaksjon med de rådende kulturelle koder/tolkningsrammer. Man kan si at det finnes en dynamikk mellom sosialarbeiderne og disse "konstituerende krefter" (Søndergaard 2005 s.247). Dette samspillet eller denne kommunikasjonen virker inn på hvordan yrkesutøverne forstår og utformer sin virksomhet. I analysen rettes oppmerksomheten særlig mot informantenes forståelse av hva det er å være forvalter, og hva det er å være profesjonell. Problemstillingen behandles også i et

---

<sup>3</sup> Det redegjøres nærmere for kritikken i kapittel 4, Forskning på feltet. Eksempelvis hadde sosial- og helsedepartementets økonomiske storsatsing "Kunnskap og brubygging. Sosial- og helsedepartementets handlingsplan for sosialtjenestens førstelinje i perioden 1998-2002" (Stortingsmelding 50, 1998-99) sitt utgangspunkt i en åpent uttalt bekymring over manglende fagutvikling og et sterkt behov for styrking av kompetansen i sosialtjenesten.

teoretisk orientert perspektiv. Sosialarbeidere i sosialtjenesten kan sies å befinne seg i et normativt krysspress. Dette kan karakteriseres som et spenningsforhold mellom “rettferdigheten” og ”den gode handling”. Rettsstaten er bygget på det prinsipp at alle er like for loven. Yrkesutøverne skal altså på den ene siden handle rettferdig. På den andre siden møter de mennesker ansikt til ansikt, noe som fordrer en tilstedeværelse og et engasjement i forhold til de konkrete menneskene de treffer. Det handler da ikke om rettferdighet for de mange, men om “det gode” i forhold til enkeltmennesker. Ikke sjelden framstår “det rette” og “det gode” som to motstridende etiske hensyn eller lojaliteter i sosialtjenesten. I avhandlingen utforskes hvordan de kulturelle koder legger til rette for eller vanskeliggjør bestemte vurderinger og avveininger av disse etiske hensyn.

Ut fra det som er sagt ovenfor, kan det fortone seg som om svarene på hva det innebærer å utøve dømmekraft i sosialtjenesten presenteres punktvis i nevnte rekkefølge: Først en presentasjon av fortellinger i materialet, deretter analysen av de kulturelle koder og til slutt en teoretisk orientert drøftelse av begrepene rett/godt. Slik er det imidlertid ikke. Presentasjonen av forskningsresultater og analyse er hermeneutisk og følger empirien. Analysen av fortellingene, de kulturelle kodene og begrepsparet rett/godt, foregår parallelt og er forankret i en disposisjon som først og fremst har som mål å presentere materialets kvaliteter på en hensiktsmessig måte ut fra problemstillingen.

*Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten* er en tverrfaglig forankret studie. Når det gjelder sosionomer i sosialtjenesten som forskningsfelt betraktet, har fag som sosialpolitikk, sosiologi, statsvitenskap og juss stått sentralt. Faget sosialt arbeid har utgjort en del av forskningsfeltet. Med temaet sosionomer i sosialtjenesten og deres skjønnsutøvelse hører også denne avhandlingen til i feltet. Den atskiller seg imidlertid fra mye av forskningen, når det gjelder valg av teoretiske og metodiske innfallsvinkler. Teoretisk og metodisk kan avhandlingen snarere plasseres i krysningspunktet mellom sosialt arbeid, hverdagslivs/omsorgsforskning og profesjonsetikk, tre fagområder som til dels overlapper hverandre.

Noen vil hevde at sosialt arbeid er et omsorgsfag og som sådant hører inn under omsorgsfagene og omsorgsforskningen. Det er imidlertid ingen tradisjon innad i sosialt arbeid/sosialpedagogikk for å se begreper som omsorg og helse som konstituerende for fagenes kunnskapsgrunnlag, verken historisk eller i dag.<sup>4</sup> Man

---

<sup>4</sup> Sosialt arbeid og sosialpedagogikk er sosionomenes og barnevernspedagogenes fag. Fagtradisjonene har ulik historie og utdanning, men de befinner seg i stor grad i de samme praksis- og forskningsfeltene. De to

retter i større grad oppmerksomheten mot marginalisering, eksklusjon, arbeid med sosiale problemer, problemers strukturelle karakter og ulike psykologiske tilnærminger og behandlingsmetoder. Da helse, pleie og omsorg er benevnelse som synes å ha liten appell til en del sosialarbeidere, og denne undersøkelsen dreier seg om dømmekraft i byråkratiet, et område som heller ikke forbindes med disse begrepene, ser jeg det som lite hensiktsmessig å plassere avhandlingen inn under omsorgsforskning.

Profesjonsetikk er et område som alle profesjoner med nødvendighet befinner seg i, da alle profesjoner har sin profesjonsmoral/profesjonsetikk, enten denne er nedtegnet eller ikke (Banks 2004, Grimen 2008). I det profesjonsetiske forskningsfeltet utgjør forskere fra mer teoretisk innrettede vitenskapelige disipliner som for eksempel filosofi og teologi, en vesentlig andel av bidragsyterne. Avhandlingsprosjektet kan beskrives som en profesjonsetisk studie basert på et empirisk materiale. I empiriske studier av sosialt arbeid i sosialtjenesten er denne forskningsmessige referanserammen i liten grad anvendt tidligere.

I de senere år er man blitt stadig mer opptatt av den institusjonelle konteksten for yrkesutøveres profesjonsetiske dilemmaer (Thompson 2005, Evetts 2010). Dennis Thompson viser til en økende opptatthet av institusjonelle forhold, “an institutional trend”, noe som har nær sammenheng med en pågående institusjonalisering av profesjonene (Thompson 2005 s.267). Avhandlingen kan sies å være del av denne utviklingen innen profesjonsetikken, med oppmerksomheten den retter mot dynamikken som utspiller seg mellom informantenes refleksjoner om etisk problematikk og de kulturelle koder i sosialtjenesten.

### **Om den empiriske undersøkelsen**

Den empiriske undersøkelsen består i kvalitative dybdeintervjuer på én til halvannen time, foretatt på informantenes arbeidsplass. Undersøkelsens informanter er sosialarbeidere på små og store kontorer på Sør-, Øst- og Vestlandet. Noen av dem befinner seg i en sosialtjeneste som snart skal gå inn i en NAV-forvaltning, mens andre sosialtjenester nylig er blitt en del av NAV. I

---

profesjoner bruker ofte begrepet “sosialfaglig arbeid” som fellesbetegnelse på sitt arbeid (Strand Hutchinson 2009 s.11). Mange av drøftelsene i denne avhandlingen vil ha relevans for både sosionomer og barnevernspedagoger.

denne undersøkelsen befinner en tredjedel av informantene seg i NAV, og to tredjedeler er på kontorer som er på vei inn i NAV. Undersøkelsen gir slik en privilegert adgang til å studere hva denne organisasjonsmessige omveltningen innebærer for de ansatte, så å si mens den skjer. NAV-reformen har blitt karakterisert som et av de største sosialpolitiske eksperimenter etter den andre verdenskrig. Informantene i denne undersøkelsen kan sies å være midt oppe i dette eksperimentet.

I sitatet nedenfor gir en av informantene i intervjuundersøkelsen et kort innblikk i en sosionoms hverdag, slik han ser det:

Sånn grovt sett så kan en skille mellom enkle brukere og mer kompliserte brukere.

De første presenterer et behov.

De har for eksempel mistet jobben sin og har søkt om dagpenger, men får det ikke før om to måneder.

En sånn type sak er jo enkel å løse.

Det er å se på boutgiftene, det er å ta en ren økonomisk vurdering, så utbetale penger og så er du ferdig.

Men så har du jo disse mer vanskelige sakene, som ofte starter med at det blir presentert et økonomisk behov.

Det er ofte innfallsvinkelen.

*De vanskelige sakene presenteres på samme måte som de enkle sakene?*

Ja, slik presenteres det. Det er vi som, på bakgrunn av vår erfaring, relativt raskt avdekker at her er det noe mer.

Da kan det være både rus og psykiatri eller alt mulig, egentlig.

Det er du som saksbehandler, sammen med brukeren, faktisk, som må evne å se,

og også ta opp de tingene du ser, ut over da det som brukeren presenterer som et problem.

Hensikten er jo å avdekke helheten for å kunne gi en best mulig hjelp.

I denne avhandlingen handler det om vanskelige saker som allikevel utgjør hverdagslige situasjoner i sosialtjenesten.

En metodisk utfordring knyttet til avhandlingens problemstilling, er hvordan man kan legge til rette for å få profesjonelle i et forvaltningsbyråkrati i tale om handlinger og avgjørelser de er i tvil om og kanskje føler seg usikre på. Mange vil mene at yrkesutøverne i henhold til sin profesjonalitet nettopp burde visst, burde kunnet og burde mestret det de var i tvil om. Med utgangspunkt i denne utfordring, er intervjuundersøkelse og analyse i avhandlingen inspirert av narrativ teori (Arendt 1996, Benhabib 1990). Et metodologisk narrativt perspektiv innebærer at forskeren undersøker hvordan informanter skaper sammenheng og mening i hendelser og handlinger gjennom sine fortellinger (Riessman 1993).

Forfatteren Gabriel García Márquez sier at “et liv er ikke det som har hendt med et menneske, men hva en husker og hvordan en husker det” (2004 s.5). Intervjusamtalene handler om noe som har hendt sosialarbeiderne. Selv om de forteller om møter med brukere, handler fortellingene først og fremst om hva *de* husker og hvordan de husker det. I intervjusamtalene drøfter vi ulike sider ved historiene de presenterer. Hva gjorde de, og hva kunne de ha gjort. Hvordan opplevde de situasjonen da den skjedde, og hva tenkte de i ettertid? Hva var rett, og hva var galt? Hvilke rammebetingelser hindret eller fremmet en god løsning på saken? Det er sosionomenes egen forståelse som søkes i intervjusamtalene. Det empiriske prosjektet gir et innblikk i hvordan de etiske og praktiske situasjoner og dilemmaer oppleves “innenfra”, i en etat der det ellers kan være vanskelig for utenforstående å få innsikt i hva som skjer.

I 1966 skrev Michael Polanyi boka *The Tacit Dimension*, på norsk kalt *Den tause dimensjonen. En introduksjon til taus kunnskap* (2000). Hans utgangspunkt var at “vi kan vite mer enn vi kan si” (ibid. s.16). Taus kunnskap, underforstått eller stilltiende kunnskap er begreper som siden har fått stor innflytelse i helse- og sosialfagsprofesjonene. Polanyi utviklet med andre ord et treffende begrep for noe som til da i liten grad var satt ord på i profesjonell virksomhet, nemlig at den praktiske kunnskapen har en taus eller stilltiende side. Det er imidlertid ikke slik at all praktisk kunnskap er taus. “Skal skjønnnet bli opplyst, forutsetter det et språk”, skriver Kari Martinsen (2005 s.128). Skjønnnet trenger et språk som er “både rommelig og langsomt ettertenksomt, som er presist og variert, som er systematisk og rytmisk, som er undrende og åpent for inntrykkets førspråklige stemthet” (ibid. s.128).

I den empiriske undersøkelsen så vel som i analysen, har det vært viktig å legge til rette for at praktisk kunnskap og etisk problematikk kan tre fram. I så måte

bygger avhandlingsprosjektet på følgende vitenskapsteoretisk funderte forutsetninger: 1) Praktisk kunnskap er marginalisert (Toulmin 1990). Det er sannsynlig at den praktiske kunnskapens marginaliserte posisjon i vårt samfunn, historisk og i dag, fører til at den i liten grad artikuleres og forstås som *kunnskap* (Lundstøl 1992c, 1999). Ut fra dette er det en utfordring å skulle snakke med sosialarbeidere om nettopp praktisk kunnskap, og deretter analysere på hvilken måte det vi snakket om faktisk handler om kunnskap. 2) Etikk er innvevd i praksis på en måte som til tider gjør den vanskelig å dechiffrere (Benhabib 1992). Det kan ikke forutsettes en bestemt oppfatning av hva en etisk/praktisk problematikk består i, verken moralsk, etisk eller faglig. Denne utvikles gjennom samtalen og videreutvikles i analysen.

I min hovedoppgave *Profesjonell handling i sosialt arbeid* studerte jeg forståelsen av profesjonell handling i lærebøker i sosialt arbeid (Fossestøl 1997a). Funnene derfra indikerer at forholdene ikke uten videre ligger til rette for å artikulere praktisk kunnskap i sosialt arbeids praksisfeltet. Profesjonalitet i sosialt arbeid blir i litteraturen i overveiende grad oppfattet som instrumentell, målrasjonell handling. Praktiske handlinger synes med dette å ligge utenfor det profesjonelle området. Dag Østerberg gir én versjon av hva en praktisk handling er når han beskriver handlingens vesen som *tvetydig, umiddelbar* og preget av *ubestemt hensikt*, dvs. at hensikt og handling utfoldes samtidig (Østerberg 1993). “Slike handlinger er ikke rett og slett spontane, siden de kan og ofte må læres, (...) det dreier seg om en “reflektert spontanitet” “ (ibid. s.99). I intervjuundersøkelsen har det vært mulig å få innblikk i avveininger som vanligvis ikke artikuleres ved å rette oppmerksomheten mot det tvetydige, umiddelbare og ubestemte ved sosialarbeidernes handlinger. Slike sider ved yrkesutøvelsen etterspørres vanligvis ikke, men de kan ligge til grunn for det som skjedde.

Dette avhandlingsprosjektet forutsetter og bygger på at det lar seg gjøre å snakke med sosialarbeidere om praktisk kunnskap og om etiske dilemmaer som er innvevd i praktiske situasjoner og handlinger. Det tas utgangspunkt i at mye av kunnskapen som er stilltiende i helse- og sosialfagsprofesjonene i dag, faktisk kan artikuleres, og bør artikuleres (Fossestøl 2004, 2006). Forståelse av kunnskap er et grunnleggende tema i avhandlingen.

## Om teoretiske perspektiver

Avhandlingens teoretiske perspektiver presenteres først og fremst gjennom begrepsutredninger av begrepene profesjonell dømmekraft, “det rette” og “det gode”. Jeg redegjør mer kortfattet for andre sentrale begreper i avhandlingens kapittel 2.

Skal det skapes en fruktbar vekselvirkning mellom teori og empirisk materiale, er det nødvendig å forenkle de mer grunnleggende teoretiske perspektiver og forutsetninger. Analysen av det empiriske materialet innebærer at det må være mulig å vise til mer omfattende teoretiske resonnementer gjennom forholdsvis kortfattede anvisninger. I dette prosjektet består de analytisk/teoretiske forenklinger i anvendelsen av noen få, men sentrale begrepsdistinksjoner. For etikkens vedkommende analyserer jeg materialet i lys av distinksjonen mellom “det gode” og “det rette”. Mange vil mene at godhet og rettferdighet er moralens to kardinaldyder (Frankena 1973).<sup>5</sup> En sentral teoretisk inspirasjonskilde er filosofen Seyla Benhabib (1992). Behabibs prosjekt er å bidra til en tenkning om rettferdighet i det offentlige rom som gir plass til fenomener som omsorg, bekreftelse og engasjement, uten at utøvelsen av den grunn strider mot rettferdighet og likebehandling. Særlig er Benhabib opptatt av begrepsdistinksjonene godt/rett, privat/offentlig og kvinne/mann. Hun problematiserer den indre sammenheng som tilsynelatende foreligger mellom begrepsaksene *godt/privat/kvinne* og *rett/offentlig/mann* (ibid.). Begrepet dømmekraft står også sentralt i Benhabibs moralfilosofi, og hun bygger her på Hannah Arendts begrep om dømmekraft.

Når det kommer til teoretiske forutsetninger knyttet til kunnskap/profesjonalitet/kompetanse har jeg konstruert to idealtypiske framstillinger. De to idealtypene representerer to forståelser av kunnskap og er kalt metodeprofesjonalitet og dømmekraftprofesjonalitet. Forståelsene bygger på ulike kunnskapsteoretiske perspektiver og tar utgangspunkt i to forskjellige syn på etikkens plass i det profesjonelle arbeidet. Når jeg i analysen ønsker å rette oppmerksomheten mot sentrale kunnskapsteoretiske perspektiver henviser jeg til den ene eller den andre av idealtypene. Til en viss grad ligger kunnskapssynet de representerer i navnene de har fått. Metodeprofesjonalitet vektlegger metoden som et sentralt forbindelsesledd mellom teori og praksis.

---

<sup>5</sup> William Frankena skriver: “By a set of cardinal virtues is meant a set of virtues such that (1) they cannot be derived from one another and (2) all other moral virtues can be derived from or shown to be forms of them” (1973 s.64).



Dømmekraftprofesjonalitet vektlegger dømmekraft som det sentrale forbindelsesleddet mellom teori og praksis.

Når det gjelder redegjørelsen for de to idealtypene metodeprofesjonalitet og dømmekraftprofesjonalitet henvises til teorikapitlet. Nedenfor gis en kort introduksjon til begrepet dømmekraft og begrepsparet rett/godt. Ellers henvises til teorikapitlet. I teorikapitlet og i analysen for øvrig har jeg i tillegg til Seyla Behabib og hennes Arendt-inspirerte perspektiver særlig anvendt fire nordiske teoretikere som har arbeidet inngående med dømmekraftbegrepet i helse- og sosialfaglig virksomhet; teologen Svein Aage Christoffersen, den danske juristen Peter Høilund og de to norske filosofene John Lundstøl og Hjørdis Nerheim.

### *Dømmekraft*

I dagligtalen brukes begrepet dømmekraft ofte i forbindelse med politisk virksomhet. En politiker kan ha utvist god eller bristende dømmekraft. Begrepet anvendes gjerne i sammenheng med det som beskrives som godt eller dårlig politisk håndverk. Dømmekraft handler om en form for praktisk kunnskap. Det kan hevdes at begrepet dømmekraft og det aristoteliske begrepet *fronesis*, praktisk handlingsklokskap, delvis overlapper hverandre (Bernstein 1987). John Lundstøl framholder at dømmekraft er “kjernen i den kompetansen som utøves i praktisk kunnskap” (2005 s.1). I utøvelsen av profesjonell dømmekraft ligger det en moralsk/etisk komponent. Den profesjonelle må bruke sin dømmekraft med hensyn på “at vi skal bruke den makten vi har over et annet menneske til beste for dette mennesket, og ikke til beste for oss selv”, (Christoffersen 2005 s.85). Hannah Arendt sier at dømmekraft handler om å se og forstå ting ikke bare fra sitt eget ståsted, men fra alle de berørte parters perspektiv (Arendt 1961). Dømmekraften framtrer som en mening i verden som gjør krav på å ha gyldighet og legitimitet ut over det å være rene gjengivelser av private følelser eller persepsjoner (Young-Bruehl 2006).

I juridisk og samfunnsvitenskapelig litteratur og forskning om sosialtjenesten er begrepet skjønn det mest brukte, og dette begrepet er også mest utbredt og anvendt i sosialtjenesten. Begrepet skjønn kunne også vært anvendt i denne avhandlingens problemstilling, for begrepene skjønn og dømmekraft forstås til tider synonymt. Når begrepet dømmekraft er valgt framfor begrepet skjønn, til tross for at det siste begrepet er dominerende både i faglitteratur og praksis i dette fagfeltet, har det flere grunner. Blant annet fører begrepet dømmekraft mer

direkte i retning av teoretiske perspektiver som på en egnet måte belyser avhandlingens problemstilling. Begrepet dømmekraft tematiseres i etikken, profesjonsetikken og moralfilosofien. Det handler for eksempel om praktisk kunnskap, om *fronesis*, om praktiske og moralske diskurser, om forholdet mellom vitenskap og praksis osv. (Bernstein 1987). I juss og samfunnsvitenskap har man i større grad vært opptatt av skjønnsutøvelse som juridisk lovfortolkning og som en praktisk argumentasjons- og resonneringsprosess (Toulmin 1958, Grimen og Molander 2008). Teoretiske diskusjoner om de to begrepene får dermed forskjellig retning og tyngdepunkt.

Et annet moment av betydning for valget er knyttet til forståelsen av begrepene skjønn og dømmekraft versus regelanvendelse. Utøvelse av dømmekraft dreier seg om en evne til å treffe gode beslutninger (felle dommer). Det vil si at dømmekraften både handler om å anvende regler, altså om å treffe gode beslutninger ut fra reglene, og om å treffe gode beslutninger hvis regler ikke finnes. Den moralsk/etiske komponenten som er knyttet til hensynet til den personen saken gjelder, er alltid til stede. Når det gjelder begrepet skjønn forstås dette ofte som en virksomhet som inntreffer når regelanvendelsen ikke er tilstrekkelig. I områder der det ikke finnes rettsregler eller disse ikke er dekkende eller fyllestgjørende, må det så å si "skjøtes på" med skjønnsutøvelse. Dette synet medfører at skjønnsutøvelsen synes å oppstå eller dukke opp i områder der det ikke finnes regler eller der reglene ikke er tilstrekkelige. Skjønnsutøvelsen blir en problematisk restkategori knyttet til moral og etikk. Det finnes en stor bekymring og uro i velferdsstatsforskningen med hensyn til denne restkategorien og dens moralsk/etiske sider (Terum 1996, Eriksen 2001, Eriksen og Molander 2008). Yrkesutøvernes moral og etikk synes å utgjøre et uryddig og ukontrollerbart element i en ellers fungerende velferdsstat. Saksbehandlernes moral og etikk forstyrrer på et vis de moralske og etiske idealer i det velferdsstatlige fundament og synes med det å være en fare for rettssikkerheten og demokratiet. En av gevinstene ved begrepet dømmekraft er at moralen og etikken ikke er forvist til en restkategori.

I denne avhandlingen anvendes i hovedsak begrepet dømmekraft, men begrepet skjønn anvendes også der dette passer. I avhandlingen oppfattes imidlertid begrepet skjønn, i likhet med dømmekraft, som et praktisk og moralsk/etisk begrep.

Sosialarbeidere i sosialtjenesten står ikke fritt til å utøve sitt profesjonelle skjønn. Brukeren møter også en representant for en institusjon med en egen kultur og en byråkratisk struktur preget av lover og regler, konvensjoner og rutiner. Peter Høilund og Søren Juul sier at den dømmekraft som sosialarbeideren anvender når hun tar stilling til om borgeren oppfyller betingelsene for hjelp, ikke utelukkende er hennes egen (2005). Den består også av den dømmekraft som finnes i institusjonen, og som “kommer til uttrykk i de fremherskende oppfatninger og anskuelser” i institusjonen (ibid. s.69). Forskerne kaller dette den institusjonelle dømmekraft. I de fleste situasjoner setter ikke den personlige dømmekraft seg uten videre igjennom, skriver Høilund og Juul. Sosialarbeideren kan godt forholde seg kritisk til etablerte sannheter, men ”en socialarbeider agerer (...) aldrig frit”. Hun eller han ”præges af den institutionelle dømmekrafts regulative idé, når han eller hun handler i forhold til borgeren” (ibid. s.121). De hevder videre at en endring i sosialarbeidernes møte med borgerne, fullt og helt er avhengig av endringer i den institusjonelle dømmekraft (ibid.). Dette er påstander med relevans for denne avhandlingen. Omfattende deler av analyse og drøftelse handler om dynamikken mellom sosionomenes refleksjoner og de fremherskende oppfatninger og anskuelser i deres arbeidsmiljøer, her kalt kulturelle koder.

### *Det rette og det gode*

Som nevnt er begrepene om det rette og det gode to svært sentrale begreper i etikken, og i sosialtjenesten handler det til dels om motstridende etiske hensyn eller lojaliteter. Disse kan på den ene siden knyttes til fordelingsrettferdighet, som det etiske prinsipp som det velferdsstatlige prosjekt er fundert på (Eriksen 1993, Terum 1996, 2003). På den andre siden er hensynene knyttet til det å handle på en god måte overfor enkeltmennesker. Man kan også beskrive det gode som det å utvise rettferdig engasjement og anerkjennelse i forhold til den som er krenket (Vetlesen 2007, Fraser and Honneth 2003).

Det framholdes gjerne i sosialt arbeid at sosialarbeidere i sosialtjenesten har en dobbeltrolle. De ansatte befinner seg i en klemme, som representanter for både individ og system. System, forvaltning og kontroll er i sosialt arbeid ofte blitt assosiert med maktutøvelse i negativ forstand, mens begreper som hjelp, behandling og myndiggjøring i langt større grad synes å gi positive assosiasjoner om tilstedeværelse på brukerens premisser. Kikkan Ustvedt

Christiansen argumenterte i sin artikkel *Klientarbeidet i sosialomsorgen. Forvaltning eller behandling* fra 1977 for betydningen av å se disse to forhold i sammenheng, om man skal kunne utøve faglig godt arbeid på sosialkontor (1977). Mitt

utgangspunkt vil være det samme. Sosialarbeiderne i sosialtjenesten befinner seg i et normativt krysspress, men prinsipielt sett handler ikke dobbeltmandatet om forholdet mellom den gode handling og det onde system. Det handler om motstridende etiske hensyn. To etiske prinsipper står mot hverandre, og de må avveies i forhold til hverandre. Forutsetningen for et slikt syn er selvsagt at sosialtjenesten er en legitim praksis, fundert i det velferdsstatlige prosjekt.

### Sosialtjenesten - et normativt prosjekt

Det velferdsstatlige prosjekt handler om verdier og idealer, om rettferdighet for borgerne. Grunnleggende sett er altså velferdsstaten et normativt prosjekt. De ulike praksiser som nedfeller seg, for eksempel i NAV, er bygget på et normativt fundament. Ifølge formålsparagrafen i Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen handler sosialtjenestens oppgaver om “å fremme økonomisk og sosial trygghet, å bedre levevilkårene for vanskeligstilte, å bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer”. Lovens normative utgangspunkt er ufrakommelig. Jeg skal nedenfor gi et kort innblikk i den konteksten informantene i intervjuundersøkelsen befinner seg i, historisk og organisatorisk. Sosialtjenestens normative forutsetninger går igjen som en rød tråd.

Lars Inge Terum analyserer i sin doktoravhandling *Grenser for sosialpolitisk modernisering* sosialhjelpens historiske utvikling i Norge, og drøfter hvilke normative/moralske perspektiver som har preget sosialhjelpen og på hvilken måte de har gjort det (1996). Ved utbyggingen av trygdene var det et overordnet mål at sosialhjelpen skulle overflødiggjøres (Hatland 2001, Terum 2003). Imidlertid skjedde ikke det. Forandringene i sosialhjelpsordningen er små, sier Terum, i forhold til de trekkene som har preget velferdsstaten ellers (2003). Han tematiserer særlig den manglende viljen til å lovfeste minstenormer for sosialhjelp. Viljen til å definere klare rettigheter i form av trygder og pensjoner som rettes mot kategorier av mennesker, gamle, arbeidsløse osv., har ikke vært til stede når det gjelder fattige. Terums forskning viser at den politiske motstanden mot å lovfeste en minstestandard på stønaden til de fattige blant annet er knyttet til frykten for å undergrave arbeidsetikken i samfunnet. En hovedutfordring i fattighjelpen, sier Terum, “har vært å bidra til å sikre forsvarlig levestandard, uten samtidig gjennom dette å underminere normen om at alle skal forsørge seg selv gjennom arbeid. Et tilbakevendende spørsmål har derfor vært i hvilken grad fattighjelp skal være en *rettighet*, og i hvilken grad den bør ha *avskrekkelige* trekk” (ibid. s.52). Terum framhever at fattighjelp hele tiden har handlet om at det finnes

grenser for hvor human fattighjelpen kan være. Disse grensene har variert, men de er i sterk grad knyttet til skillet mellom verdig og uverdige trengende. Sosialhjelpen har slik en innebygd spenning knyttet til dette, hevder han (ibid.). Situasjonen kan tolkes som at normative trekk fra “den gamle fattighjelpsinstitusjonen lever videre innfor rammene til velferdsstaten” (Terum 1996 s.17). Man kan beskrive sosialhjelpen som “velferdsstatens fattighjelp” (Terum 2003 s.169).

Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) ble etablert i 2006. Den organisasjonsmessige siden av reformen ble fullført i 2010/2011. Den norske arbeidsetikkens betydning for hvordan man har organisert fattighjelpen og sosialhjelpen i Norge er ikke mindre interessant etter overgangen til NAV. Hovedmålet bak organiseringen av NAV er å utvikle en helhetlig arbeids- og velferdspolitik (Rambøll 2010). Det handler om å “få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad(er), å skape en mer brukervennlig forvaltning, å skape en helhetlig og mer effektiv forvaltning” (ibid. s.1). Særlig ønsker man å sikre at brukere med sammensatte behov får bedre og mer effektiv bistand til å komme i arbeid. Utgangspunktet er at mer og tettere individuell oppfølging av brukere vil bidra til at flere kommer i arbeid eller arbeidsrettet aktivitet, og at færre forsørges av stønad (ibid.).

“Arbeidslinja har siden tidlig i 1990-årene vært ledestjernen og det viktigste bakteppet for politikktutviklingen på arbeids- og velferdsområdene” skriver Thorgeir Hernes (2010 s.42). Den norske arbeidslinja skal gi en bevegelse fra passivitet til arbeidsaktivitet, og fra stønadsavhengighet til selvforsørgelse. I velferdsmeldingen uttrykkes dette slik: “Arbeid skal være det naturlige førstevalget for personer i yrkesaktiv alder” (sitert i Hernes 2010 s.43). I sosialtjenesten kan man anta at de fleste kommuner praktiserte en eller annen form for arbeidslinje før NAV-reformen, mange siden begynnelsen av 1990-tallet (Kjørstad 2008). Det har handlet om grader av betingelser og vilkår som stilles til sosialhjelpsmottakeren, ut fra hvordan den enkelte kommune velger å organisere dette (Lødemel 1997). Begrepet arbeidslinja har ideologisk kraft, skriver Kjørstad, og viser til at “retorikken rundt arbeidslinja” er ganske lik både i de europeiske velferdsstater og i USA (2008 s.9). Budskapet er imidlertid tvetydig, framholder hun. Det begrunnes i ideologi om ansvarlighet og gjensidighet, men handler også om sosial kontroll (ibid.). Lødemel hevder at politikken har i seg “element av både “pisk” og “gulrot” ” (Lødemel 1997 s.116).

Jeg skal ikke gå ytterligere inn i NAV-reformen eller arbeidslinja her, men kort nevne noen andre overordnede, organisasjonsmessige styringstrekk som også har betydning for hvilke institusjonelle normer som står sentralt i velferdsstat og sosialtjeneste. Det kan samtidig være grunn til å nevne at det i byråkratiets hierarkiske organisering og avgrensning av beslutninger og ansvar, ligger innbakt en form for garanti med hensyn til at korrekt lovanvendelse og likebehandling skjer.<sup>6</sup> Et godt byråkrati ivaretar verdier som forutsigbarhet, stabilitet og kontinuitet (Olsen 2007). Utgangspunktet for velferdsbyråkratiet er at like saker skal behandles likt.

De siste tiårene har mål- og resultatstyring hatt stor praktisk betydning i offentlig sektor. Mange prosesser har handlet om omstillinger for å erstatte den tradisjonelle planleggingen med ulike prosesser for resultatstyring preget av økt formell struktur, konkurranseutsetting og privatisering (Johnsen 2007). Innføringen av nye styringssystemer som bygger på *Management by Objectives* (MBO), *New Public Management* (NPM) etc. har ført med seg introduksjon av mer markedsbaserte tilnærminger til sosial velferd, som kontraktsarrangementer for sosiale tjenester (bestiller-utfører-modellen) og sentraliserte modeller for å måle og evaluere arbeidet de profesjonelle gjør (Banks 2004). Det kan synes som om det i offentlig sektor både har skjedd en avbyråkratisering gjennom innføringen av slike mer fleksible styringssystemer, og en rebyråkratisering som følge av det økte behovet for oversikt, kontroll og styring (Røvik 2007). Den økende vektlegging av prosedyrer, manualer og rutiner former dagen for de ansatte i sosialtjenesten på en helt annen måte enn tidligere. Det handler i atskillig større grad enn før om rapporteringer, redegjørelser for planer og mål, og innfrielse av disse innen gitte frister. Denne virksomheten knyttes ofte til begreper som *The New Accountability* og *The Audit Culture*, iblant oversatt med det nye granskningsansvaret og revisorkulturen. Begrepene kan knyttes til det Røvik beskriver som rebyråkratiseringen (ibid.).

## Gangen i avhandlingen

I del 1 utredes bakgrunn, metodiske og teoretiske perspektiver. I tillegg til innledningskapitlet redegjøres det for begrepsavklaringer og vitenskapsteoretiske forutsetninger i kapittel 2, metode i kapittel 3 og for forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten i kapittel 4. Til sist presenteres teorikapitlet, der det redegjøres for

---

<sup>6</sup> Byråkrati, av fransk, bureau – kontor og gresk, kratia – styre. Publisert på internett: <http://no.wikipedia.org/wiki/Byr%C3%A5krati> (Lesedato: 30.3.11)

begrepene profesjonell dømmekraft, det gode og det rette samt de to idealtypene metodeprofesjonalitet og dømmekraftprofesjonalitet.

I del II presenteres tre langsgående intervjuanalyser med særlig henblikk på spørsmålet om hva det innebærer å være forvalter og profesjonell ut fra informantenes framstillinger. Presentasjonen gir et innblikk i intervjusamtale og analyse på detaljnivå. Den danner også et grunnlag for å forstå analysen og drøftelsen av materialet på tvers, i del III og IV.

I del III, *Å være forvalter*, analyseres materialet som helhet. Her går jeg videre inn på momenter fra de langsgående analyser som dreier seg om å være forvalter. Spørsmålet er om tendensen som framkommer i de langsgående analyser med hensyn til de forvaltningsmessige perspektivers sentrale betydning og posisjon, utgjør et mønster i materialet som helhet, og om det er mulig å analysere dette som en kulturell kode. Etter at materialet er analysert med henblikk på det å være forvalter, avsluttes del III med en ny langsgående intervjuanalyse. Med det illustreres hvordan de analytiske resultater i “på tvers”-analysen nå også trer tydeligere fram i enkeltanalysene.

I del IV, *Å være profesjonell*, analyseres materialet med henblikk på hvordan informantene forstår det å være profesjonell. Her gripes det fatt i noen av de sentrale momentene fra de langsgående analyser og fra del III. Det dreier seg om momenter knyttet til temaer som kunnskap, kompetanse og profesjonalitet. Spørsmålet er om det er mulig å se en kulturell kode som er knyttet til forståelsen av hva det vil si å være profesjonell. Spørsmålet om hva sosialt arbeid i sosialtjenesten er, står sentralt i analysen.

I del V, *Avslutning*, oppsummeres prosjektets analytiske perspektiver og resultater. Det kan synes som om de rådende kulturelle forståelsesmåter av hva det er å være forvalter og av hva det er å være profesjonell, medvirker til å usynliggjøre og nedtone betydningen av å utøve profesjonell dømmekraft i sosialtjenesten. I del V drøftes kort noen av de utfordringer jeg anser det som fruktbart å gripe fatt i, ut fra de analytiske resultater som har framkommet.

## Kapittel 2 Begrepsavklaringer og vitenskapsteoretiske forutsetninger

Jeg redegjør i dette kapitlet for følgende begreper: Brukeren, moral og etikk, profesjonsetikk og praktisk kunnskap. Begrepene dømmekraft, det rette og det gode behandles i teorikapitlet.

### Brukeren

Begrepet bruker er valgt fordi organisasjoner som KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv), Velferdsalliansen (Samarbeidsnettverk av organisasjoner som arbeider for økonomisk, sosialt og rettslig vanskeligstilte i Norge)<sup>7</sup> o.a. selv kaller seg brukerorganisasjoner, og til tider anvender begrepet brukere om sine medlemmer.

### Moral og etikk

Begrepene moral og etikk anvendes ofte om hverandre i dagligtalen. Knut Erik Tranøy argumenterer for at det ikke er grunn til å skille dem i fagetikken heller (1998). Det samme gjør Arne Johan Vetlesen (2007). I den grad jeg skiller mellom moral og etikk, vil skillet være knyttet til forståelsen av moral som det vi *gjør* og som de regler og kjennetegn som ligger under våre moralske vurderinger. Det handler om *hva* som er rett og riktig å gjøre (Christoffersen 1997). Etikk vil i hovedsak referere til det vi *tenker* om hvorfor noe er rett og riktig. “I etikken tar vi stilling til om de reglene og kjennetegnene vil bruker er riktige eller gale” (ibid. s.10). I avhandlingen anvendes som oftest begrepet etikk, da det i denne undersøkelsen fortrinnsvis handler om informantenes refleksjoner, enten over fortellingen i ettertid, eller over hva de tenkte underveis mens de handlet.

Svein Aage Christoffersen beskriver etikk i helse- og sosialfagene ikke bare som moralens teori, men som moralens selvrefleksjon (2007). Utgangspunktet for resonnementet er at arbeidsoppgavene i disse fagfeltene grunnleggende sett er moralske prosjekter. Christoffersen viser til yrkesutøvere i profesjoner der man arbeider med mennesker som ofte undrer seg over følgende: “Hva er det egentlig etikken bidrar med? Gjør etikken praksis bedre?” Spørsmålene synes å forutsette

---

<sup>7</sup> Publisert på internett: <http://www.velferdsalliansen.no/index.php?mod=plink%id=5834> (Lesedato 23.3.2011).



at etikken har noe å tilføre praksis, så å si ovenfra og ned, sier Christoffersen. Etisk refleksjon springer imidlertid *ut av* moralen i praksis, framholder han (ibid.). Det er ikke slik at etikken tilfører praksis moralen, som man iblant kan få inntrykk av. Tvert i mot er det slik at fordi moralen er der, så er etikken nyttig. Spørsmålet er derfor om man ønsker at en praksis skal være reflektert eller ureflektert. Man må kunne forutsette at en reflektert profesjonsmoral er bedre enn en ureflektert, og det er på dette grunnlaget etikken blir moralens selvrefleksjon (ibid.). Alternativet til etikken er en ureflektert profesjonsmoral, sier Christoffersen (ibid.).

Christoffersens forståelse av forholdet mellom moral og etikk lar seg forene med ulike framstillinger av praktisk kompetanse. Jeg skal kort skissere hvorfor skillet mellom moral og etikk kan være vanskelig å opprettholde i praksis, med utgangspunkt i Donald Schöns beskrivelse av hvordan praktisk kompetanse utøves (1983). Tre begreper står sentralt, *knowing-in-action*, *reflection-in-action* og *reflection-on-reflection-in-action*. Anne Nyhus argumenterer for at egnede norske begreper vil være praktisk kyndighet, reflekterende praksis og kritisk ettertanke (2002 kap.4). *Knowing-in-action* eller praktisk kyndighet har sammenheng med yrkesutøverens erfaring, rutine og øvelse i en gitt situasjon, og det handler om å ha en kunnskap som gjør at man handler med kyndighet i situasjonen. *Reflection-in-action*, reflekterende praksis, skjer når situasjonen byr på andre utfordringer enn det vanen og hverdagen tilsier. Den kyndige vil også da kunne handle på kompetente måter, ut fra en evne til raske overveielser og avveininger grunnet på erfaring og *knowing-in-action* (ibid.). I profesjonell praksis vil begge former for utfoldelse være en forutsetning for å kunne handle til beste for brukeren (Schön 1983). Refleksjon skjer, ut fra Schöns forståelse, ikke bare før og etter handlingen, men også mens man handler, fordi utfoldelsen av handlingen innebærer at man reflekterer, overveier og tenker mens man handler. Betydningen av den kritiske ettertanke, av *reflection-on-reflection-in-action*, hører også med til utøvelsen av praktisk kompetanse (ibid.). Refleksjon i ettertid forhindrer imidlertid ikke at man også reflekterer underveis, ifølge Schöns beskrivelse.

Denne forståelsen av praktisk handling har konsekvenser for en tenkning om etikk. Etikk dreier seg ikke bare om noe som skjer i etterkant av handlingen. Schöns modell viser at skillet mellom moral som handling, og etikk som refleksjon over moralen, først og fremst handler om et analytisk skille.

Knut Erik Tranøy innfører for øvrig en interessant distinksjon mellom moral, etikk og moralfilosofi i boka *Det åpne sinn* (1998). Det er nødvendig å innføre et skille mellom fagetikken (moralfilosofien) og etikken, sier han, slik at ikke etikken kun anses å befinne seg der man har som arbeid å bedrive etisk analyse. Hans utgangspunkt er at også “vanlige mennesker gjør seg refleksjoner over moralen” (ibid. s.13). Inndelingen er svært relevant i sosialtjenesten, der den praktiske etiske problematikken er gjennomtrengende, mens moralfilosofene er så å si fraværende.

## Profesjonsetikk

Begrepet profesjonsetikk har mange betydninger, og mitt utgangspunkt er knyttet til bestemte vitenskapsteoretiske forutsetninger. Med grunnlag i at etikken er innfiltret i praktiske handlinger, handler profesjonsetikk ikke først og fremst om yrkesetiske prinsipper og koder, men om de refleksjoner yrkesutøvere gjør seg om egen yrkesutøvelse med hensyn til om det som skjer er rett og riktig. Dette kan gjelde refleksjoner i ettertid, så vel som underveis i handlingenes forløp.

Harald Grimen anvender begrepet profesjonsmoraler når han snakker om de profesjonelles handlinger (2008). I denne avhandlingen, som først og fremst er knyttet til de profesjonelles refleksjoner over sine praktiske handlinger, bruker jeg fortrinnsvis begrepet profesjonsetikk. Begrepet er godt innarbeidet. Om man anvender den tradisjonelle distinksjon mellom moral og etikk, vil imidlertid profesjonsmoral kunne være et relevant begrep å bruke. Med begrepet profesjonsmoral får Grimen tak i det fenomenet som handler om de profesjonelles moralske vurderinger av hva som er rett og riktig, altså hvordan de gjør ting. “Profesjonsmoral er normer og verdier som styrer profesjonelle si atferd og organisering. Profesjonsetikk er refleksjon over slike normer og verdier” (ibid. s.144). Med distinksjonen kommer begrepene profesjonsmoral og profesjonsetikk i overensstemmelse med den utbredte distinksjonen mellom begrepene moral og etikk; handling og “atferd” på den ene siden, og tanke og “refleksjon” på den andre (ibid.). I denne avhandlingen søker jeg imidlertid å understreke sammenhengen mellom handling og tanke, mellom moral og etikk, mellom profesjonsmoral og profesjonsetikk. Distinksjonene har analytisk verdi, men de framstår ofte som dikotomier. Dikotomiene har tung innflytelse på den rådende forståelsen av praksis og fører til dels til misforståelser med hensyn til hva praksis er (Toulmin 1990).

Jeg skal bringe inn en siste distinksjon som ofte dukker opp når man snakker om profesjonsetikk. I moralfilosofien forstås begrepet profesjonsetikk ofte som *studiet*

av normer og etikk i profesjonene (Banks 2004). Da kategoriseres profesjonsetikk gjerne som anvendt etikk. Sarah Banks er skeptisk til denne kategoriseringen. Med begrepet anvendt etikk er det en tendens til å mene at moralfilosofi anvendes *på* praktiske eller politiske forhold. Det vil si at noen tenker analytisk over etiske problemstillinger, og deretter er det opp til praktikerne å handle med utgangspunkt i det tenkte, eller om man vil; implementere analysen. Anvendt etikk står da i motsetning til teoretisk etikk - ”which focuses more on the development and evaluation of ethical theories or the analysis of general ethical concepts *per se*” (ibid. s.3). Distinksjonen mellom teoretisk og anvendt etikk er svært kunstig, hevder Banks, ettersom all etikk handler om hvordan mennesker oppfører seg mot hverandre i praksis (ibid. s.3).

Med utgangspunkt i dette prosjektets vitenskapsteoretiske ståsted, står det nær Banks’ synspunkt. Avhandlingen tar avstand fra den kunnskapsforståelse som ligger til grunn for skillet mellom teoretisk og anvendt etikk. Skillet mellom de to kan synes tilforlatelig, men i forlengelsen av skillet, eller som en underliggende forståelse av hva det innebærer, oppfattes profesjonsetikk gjerne som anvendelse av teoretisk kunnskap på praksis. Denne forståelsen av praksis som anvendelse av teori, underkommuniserer praksisens egenart. Med utgangspunkt i disse forbehold mot noen av de mer dominerende definisjoner av moral og etikk og profesjonsetikk, kan denne undersøkelsen beskrives som en profesjonsetisk studie.

### **Praktisk kunnskap**

Etter at Thomas Kuhn i 1962 i boka *The Structure of Scientific Revolutions* la fram sitt syn på vitenskap som paradigmatisk, har det rådet større tvil om vitenskapens fundament (Kuhn 1970, Gilje og Grimen 1993, Lundstøl 1999). Richard Bernstein hevder at det er mulig å se et mønster i denne tvilen og kritikken innenfor vitenskapsteori og vitenskapshistorie (1987). Han mener at det har vokst fram en forståelse i vitenskapssamfunnet av det han beskriver som vitenskapens praktiske natur. Man erkjenner nå i større grad de usikre og tvetydige elementer ved kunnskapsproduksjonen. Også vitenskap handler om valg, overveielser, motstridende hensikter og skiftende vurderinger (ibid.). Med andre ord er også vitenskap praktisk. Sosialt arbeid og andre praktiske profesjoner kan sies å utgjøre en del av denne bestrebelsen i retning av en praksisbasert kunnskapsforståelse, noe som kommer til syne i internasjonal og nasjonal forskning, masteroppgaver, doktorgrader, artikler og bøker.

Tvilen på og kritikken av en rådende kunnskapsforståelse, slik denne diskusjonen pågår og har pågått siden midten av forrige århundre, skjer imidlertid ikke som en uproblematisk eller smertefri prosess. Motsetningene er store. Den amerikanske moralfilosofen Stephen Toulmin hevder i boka *Cosmopolis, The hidden agenda of modernity* at det har skjedd en marginalisering av praktisk kunnskap siden 1600-tallet (1990).

Toulmin gjennomgår i boka hvordan den moderne vitenskap og filosofi har utviklet seg de siste 400 årene.<sup>8</sup> Særlig etter de store religionskrigene i Europa var behovet stort for å heve seg opp over de daglige religiøse motsetninger og problemer som hele tiden førte til fare for nye uroligheter og krig. Det ble tatt et oppgjør med tradisjonene, og man vendte seg til den rasjonelle tenkning. Gjennom prosessen mot nøytralitet og saklighet gikk innsikter om praktisk kunnskap tapt på veien, skriver Toulmin (1990). De holdningene og forståelsene som oppstod om kunnskap og vitenskap den gang, er vi kollektivt sett fremdeles i sterk grad preget av (Lundstøl 2004).

Toulmin viser til følgende fire kjennetegn som karakteristiske for praktisk kunnskap:

- Kunnskap om det muntlige.
- Kunnskap om det lokale.
- Kunnskap om det forbigående eller det tidsbundne.
- Kunnskap om det partikulære, eller det særskilte.

I motsetning til dette, stiller Toulmin opp følgende kjennetegn på teoretisk kunnskap: Den handler om skriftlighet, om det generelle, om det tidløse og det universelle. Toulmins poeng er at visse typer kunnskap, gjennom 400 år, har opparbeidet seg en så dominerende posisjon at vi har glemt å tenke ordentlig gjennom hva praktisk kunnskap er, og hva slags plass den bør ha. Det har skjedd en usynliggjøring og marginalisering av praktisk kunnskap som innebærer at interessen for kunnskap er blitt forskjøvet på følgende måte:

---

<sup>8</sup> Deler av denne fremstillingen har blitt presentert tidligere i artikkelen *Hvorfor er det vanskelig å artikulere praktisk kunnskap* (Fossestøl 2006). Artikkelen er igjen inspirert av John Lundstøls anvendelse av Stephen Toulmins perspektiver i artikkelen *Er praktisk kunnskap gyldig kunnskap?* (Lundstøl 2004). Trine Habberstad behandler for øvrig Toulmins perspektiver inngående i forhold til sosialt arbeid i sin hovedfagsoppgave *Det rommelige hjerte* (2003). Hun tematiserer hvordan kravene til nøytralitet bidro til at man forlot tiltroen til praksis og det karakteristiske ved praktiske vurderinger.

- Fra det muntlige til det skriftlige.
- Fra det lokale til det generelle.
- Fra det timelige til det uendelige.
- Fra det partikulære til det universelle.

Vi gir gyldighet til den teoretiske formen for kunnskap, mens den praktiske i liten grad gis gyldighet. Toulmin drøfter med sin inndeling fire store områder: Språket, rommet, tiden og etikken.<sup>9</sup> Praktisk og teoretisk kunnskap arter seg forskjellig innenfor disse områdene.

I de praktiske profesjoner har den manglende vitenskapsteoretiske problematisering av hva praktisk kunnskap er, også hatt som konsekvens at man sjelden skjeler mellom praktiske og tekniske handlinger. Den norske filosofen som på et tidlig tidspunkt gjorde oppmerksom på dette, var Hans Skjervheim. Selv forholdt han seg til faget pedagogikk og framholdt at pedagogikken må gå til de vitenskapsteoretiske forutsetninger for å forstå sin egen virksomhet. I essayet *Det instrumentalistiske mistaket* fra 1972 skriver han at “mange (vil) i dag ha vanskar med å forbinde noko som helst med praktiske handlingar (...)” ((1972) 1996 s.246). Det skyldes, sier Skjervheim, at man overser skillet mellom praktiske og tekniske handlinger. Det at man overser dette skillet, kaller Skjervheim “det instrumentalistiske mistaket” (ibid.). Han betegner feilgrepet som intellektuelt og ikke moralsk. Det vil si at det kan rettes opp ved å gå et steg tilbake, som Skjervheim uttrykker det, og “prøva få perspektiv på føresetnadene for det ein gjer” (ibid. s.241). Sosialt arbeid har i liten grad fulgt Skjervheims råd og gått til vitenskapsteorien/vitenskapsfilosofien. Det har medført at forståelsen av hva faglig virksomhet i sosialt arbeid er i dag, til dels lider under et “instrumentalistisk mistak”, der faglighet oppfattes å dreie seg om instrumentelle mål-middel handlinger (Fossestøl 1997a).

Praktiske handlinger er handlinger som ikke kommer inn under mål-middel-konseptet, men som har verdi i seg selv, mens de pågår, uavhengig av om de har et framtidig mål (Skjervheim 1996, Ramirez 1995). Det kan for eksempel handle om å vise respekt, eller om å gi omsorg, uavhengig av om denne handling hører til i en kalkulert fremdriftsplan eller ei. At slike handlinger krever kompetanse og kyndighet i møte med utfordrende og krevende brukere, er klart. Spørsmålet i en

---

<sup>9</sup> Det siste av Toulmins punkter om universalitet/partikularitet, dreier seg først og fremst om etikk og om marginaliseringen av det partikulære til fordel for universaletikken.

faglig sammenheng er om slike handlinger kan sies å handle om kunnskap. Jeg kommer tilbake til dette spørsmålet i del 4 om profesjonalitet.

## Kapittel 3 Metode

### Prosjektdesign

Avhandlingens problemstilling og dens vitenskapsteoretiske forutsetninger har metodiske implikasjoner. Et styrende begrep i så måte har vært fortellingen eller narrativet. Flere av avhandlingens sentrale teoretiske kilder ser fortellingen som grunnleggende betydningsfull (Arendt 1996, Benhabib 1990). Mine inspirasjonskilder innenfor empirisk forskning har alle en forankring i narrativ teori (Andenæs 2000, Haavind 2000, Polkinghorne 2004, Riessman 2008, Søndergaard 1996, 2005).

Det finnes ulike tilnæringsmåter i narrativ analyse, men analysens grunnlag er alltid fortellingen. ”Narrative analysis takes as its object of investigation the story itself”, skriver Catherine Kohler Riessman (1993 s.1). I dette prosjektet gir fortellingene inntak til å forstå hvordan informantene opplever og forstår det de er i tvil om og utfordres av i sitt arbeid. I tillegg utgjør informantenes fortolkninger, refleksjoner og synspunkter på det som har skjedd, og deres forståelse av situasjonen i sosialtjenesten mer generelt, et betydningsfullt supplement til fortellingen. Riessman skriver at en metodologisk tilnærming til narrativ analyse innebærer følgende: “The purpose is to see how respondents in interviews impose order on the flow of experience to make sense of events and actions in their lives” (ibid. s.2). Det handler i dette prosjektet nettopp om å skjønne hvordan den enkelte informant forstår sine egne handlinger og sin egen dømmekraftutøvelse. Det er også et siktemål å studere hvordan etikk og praktisk kunnskap kommer til uttrykk i fortellingene og i refleksjonene.

Riessman peker på tre sentrale innfallsvinkler til narrativ analyse: “The textual function”, “the interpersonal function” og “the ideational function” (ibid. s.21).<sup>10</sup> Oppmerksomheten er i den første tilnærmingen rettet mot syntaks og semantikk, i den neste mot forholdet som spiller seg ut mellom forsker og informant og i den

---

<sup>10</sup> De tre tilnæringsmåter har Riessman hentet fra Halliday (1973). Riessman siterer Halliday, som skriver: “Language has three analytically distinct but interdependent functions and all are essential for the interpretation of meaning” (Riessman, 1993 s.21).

siste tilnærmingen står fortellingens innhold sentralt. Når det gjelder den førstnevnte tilnærmingen, framholder Riessman at innenfor narrativ analyse er mange forskere opptatt av fortellingen som tekst. Det dreier seg for eksempel om fortellingsplot, metaforer, fortellerstemme osv.. I denne avhandlingen berøres slike temaer i liten grad. Språk står imidlertid sentralt. Det dreier seg om å analysere språk og terminologi hos sosionomer, ut fra deres tilknytning til profesjonen sosialt arbeid og deres ansettelse i sosialtjenesten. Det handler for eksempel om hvilke begreper som synes å være ”tillatt”, og hvilke som bør ”utelates” i faglige framstillinger. I sentrum står dermed innholdet i det som fortelles, mer enn måten det fortelles på.

Når det gjelder den andre av de tre tilnæringsmåter, *the interpersonal function*, relasjonen mellom informant og intervjuer, handler den om betydningen av å ha bevissthet om relasjonelle forhold, både i intervjusamtalene og i det senere fortolkningsarbeidet. I alle former for kvalitative intervjuundersøkelser er de psykologiske prosesser mellom intervjuer og intervjuperson av stor betydning, “herunder de magtmessige forhold” (Fog 2004 s.8). Jeg kommer tilbake til en problematisering av relasjonen mellom intervjuer og intervjuperson i dette avhandlingsprosjektet senere i metodekapitlet.

Når det gjelder den sistnevnte av de tre tilnæringsmåtene, *the ideational function*, altså arbeidet med å forstå innhold/substans i fortellingene, har det å søke etter informantenes egen forståelse av fortellingenes innhold stått sentralt i analysen. I narrativ analyse kan for øvrig selve det å lokalisere narrativet, både i intervjusituasjonen og i analysen, dreie seg om et større fortolkningsarbeid (Riessman 2008). I denne intervjuundersøkelsen tilfredsstilte noen av fortellingene Labovs klassiske krav til et narrativ; de inneholdt oppsummering, orientering om tid, sted og personer, såkalt kompliserende bevegelser, resultater, evalueringer og avsluttende bemerkninger (Labov i Attanucci 1991). I andre intervjuer dannet et par setninger utgangspunkt for det som, i samtalens løp, etter hvert trådte fram som et narrativ.

Når det gjelder analyse av fortellingens innhold, er for øvrig utfordringen ikke bare knyttet til det å forstå innholdet slik informanten forstår det. Halliday peker på at innholdsanalyse av narrativer handler om *to ting*:”- the content in terms of the speaker’s experience and that of the speech community” (sitert i Riessman 1993 s.21). Det vil si at også de eksterne omgivelser og hvordan informantene oppfatter og framstiller disse, er av stor betydning. Hva angår det siste,

informantenes opplevelse av *speech community* eller av kulturen og fellesskapet, har det i prosjektet dreiet seg om å analysere det som i avhandlingen betegnes som kulturelle koder.

Ifølge Riessman er den sosiale kontekst generelt sett lite fremtredende i narrativ analyse (ibid.). Selv vil hun framheve betydningen av nettopp den sosiale konteksten: "Context is multilayered, involving the historical moment of the telling, the race, class, and gender systems the narrators manipulate to survive and within which their talk has to be interpreted" (Riessman 1993 s.21). Denne avhandlingen forholder seg i stor grad til informantenes kontekst, selv om den ikke går inn på så overordnede kategorier som rase og klasse. Den forholder seg til kjønn, men har ikke kjønn som hovedfokus.

Med utgangspunkt i at studier av informantenes kontekst, ifølge Riessman, er lite utbredt innenfor narrativ analyse, har jeg vært på leting etter empirisk forskning som har narrativet som sentral referanse samtidig som den er opptatt av kollektive eller samfunnsmessige fenomener. Her har jeg særlig latt meg inspirere av en gruppe nordiske forskere. Deres faglige bidrag er knyttet til betydningen av kjønn i personlige og sosiokulturelle sammenhenger på den ene siden, og kunnskap om metode på den andre (Andenæs 2000, Hydén 2000, Haavind 2000, Ulvik 2005, Søndergaard 1996, 2005). Deres utmeisling av bestemte metodiske grep er knyttet til at "aktørperspektivet søges medtænkt i forståelsen af sociale og samfundsmæssige fænomener" (Søndergaard 2000 s.67). Forskernes refleksjoner omkring hva metodisk bevissthet innebærer innenfor en slik type forskning, utgjør en sentral empirisk/metodisk referanse i mitt prosjekt. Hanne Haavind sier for øvrig at en av forskergruppas sentrale ambisjoner er: Å "inspirere forskere som har kunnskapsinteresser også knyttet til andre meningsbærende kategorier (enn kjønn, min anm.) slik at de får bedre metodisk grep om møtene mellom personlig og kulturell meningsdannelse" (Haavind 2000 s.26). Jeg har i denne avhandlingen hentet de sentrale analysebegreper fra denne forskningstradisjonen. En viktig forutsetning for at jeg i såpass stor grad har kunnet anvende deres konsept, til tross for at det finnes teoretiske motsetninger, er at deres vitenskapsteoretiske ståsted har mange likhetstrekk med mitt eget. Donald Polkinghorne utgjør i så måte én sentral referanse, og hans bok *The case for a judgment-based practice of care*, antyder allerede med tittelen nærheten til dette prosjektet (Polkinghorne 2004).



Dersom man som forsker søker å forstå hvordan andre forstår seg selv, må man forsøke å få tilgang til de “kollektive forståelsesformer” de er del av, sier Clifford Geertz (sitert i Solheim 2007). Det handler om kollektive forståelsesformer som igjen er tett knyttet opp til samfunnsmessige strukturer. I en undersøkelse av dømmekraftutøvelse i et byråkrati, er det derfor grunn til å vektlegge at et organisatorisk system som byråkratiet utgjør en sterk kultur (og struktur) som legger betydelige føringer på dem som befinner seg i dette systemet.

Utforskningen av forståelsesformer eller kulturelle koder i velferdsbyråkratiet står sentralt i denne avhandlingen. Minst like viktig er imidlertid spørsmålet om hvordan informantene selv utformer sin arbeidsdag i en interaksjon med disse “konstituerende krefter” (Søndergaard 2005 s.247). Mennesket både former og lar seg forme, framholder Søndergaard, inspirert av den feministiske teoretiker Judith Butler (ibid.). Den metodiske kunnskap som forskergruppa søker å utvikle, er knyttet til begge disse perspektiver. Det handler om dynamikken mellom perspektivene, om hvordan mennesker utformer sin virkelighet og om hvordan disse formende instanser samtidig virker inn på, og påvirkes av, menneskenes utforming.

Utgangspunktet ovenfor medfører at hvis man som forsker skal kunne nærme seg informantens kontekst, er “kulturell kompetanse” en forutsetning (Neumann 2001 s.50). Det handler om å ha kjennskap til det feltet informantene befinner seg i, det vil i dette tilfellet si sosialtjenesten. Slik kjennskap kan man tilegne seg ved teoretiske studier, skriver Neumann. I tillegg er praktisk erfaring fra den kultur man undersøker, uvurderlig (ibid.). Jeg har i dette avhandlingsprosjektet gått til teoretiske kilder, og jeg har selv praktisk erfaring fra det feltet informantene befinner seg i. I tillegg hospiterte jeg før intervjuperioden en uke i en sosialtjeneste for å få et ferskt inntrykk av sosialtjenesten i dag. Jeg anser alle disse forhold som viktige for prosjektets utforming og gjennomføring. Teoretiske studier har vært en forutsetning for at spørsmålene til informantene overhodet er blitt stilt slik de er blitt. Tilsvarende er min praktiske arbeidserfaring som sosionom i sosialtjenesten en forutsetning for undersøkelsens mer generelle utforming. Med problemstillingen: ”Hva innebærer det å utøve dømmekraft i sosialtjenesten?” har jeg sett det som nødvendig å designe intervju og analyse på en slik måte at informantens fortellinger trer fram i lys av konteksten de befinner seg i. Det vil si at fortellingene analyseres i forhold til de kulturelle koder som synes å omgi dem.

De analytiske perspektiver, poenger og resultater i avhandlingen er bygget opp rundt begreper som analytiske spørsmål, empiriske tilstandsbilder og kulturelle koder. Under avsnittet *Fortolkning og analyse* redegjør jeg mer konkret for hva denne prosessen innebærer.

## Utvalg og rekruttering

### *Valg av tjenestesteder:*

Kriteriet for valg av tjenestesteder har vært å få tilgang til et bredt spekter av tjenestesteder. Informantenes kontekst er en forutsetning for analysen og det har vært viktig å unngå at informantenes fortellinger har fellestrekk som kan knyttes til én bestemt problematikk, for eksempel problemer som er typiske for mindre kommuner, eller typisk storbyproblematikk. Den kontekstuelle fellesnevneren er sosialtjenesten, det vil si by og bygd, små og store kommuner. Jeg har valgt tjenestesteder i kommuner av ulik størrelse på Østlandet, Sørlandet og Vestlandet, fordelt på små bygdekommuner, større bygdekommuner, mindre byer og større byer/storbyer. De 18 informantene fordeler seg noenlunde jevnt på små, mellomstore og store sosialtjenester i by og bygd.

Et annet forhold av betydning for variasjonsbredden i tjenestesteder har vært innføringen av NAV-reformen. Den var så vidt påbegynt da denne intervjuundersøkelsen fant sted, men det var klart at alle sosialtjenester ville bli en del av NAV i løpet av få år. Med utgangspunkt i ønsket om variasjonsbredde innenfor sosialtjenestekonteksten, og med tanke på at sosialtjenesten i sin daværende organisasjonsform ville forsvinne, var det viktig å få med fortellinger som hadde NAV-organisasjonen som referanseramme. På grunn av krevende omorganiseringer og påfølgende tidspress i forbindelse med omstillingen, var det vanskelig å få tak i deltakere fra NAV. Men av de til sammen ni sosialtjenester som er med i undersøkelsen, er tre i NAV. På to av kontorene jeg tok kontakt med, takket de nei til å delta på grunn av omorganiseringer etc., men jeg var velkommen til å ta kontakt igjen på et senere tidspunkt. I det ene tilfellet gjennomførte jeg intervjuene et par måneder senere. I det andre henvendte jeg meg til et annet kontor.

### *Tilgang til feltet:*

Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) godkjente prosjektets design 1.3.2006. Jeg tok deretter skriftlig kontakt med sosialsjefer/overordnede ved noen utvalgte kontorer, med forespørsel om å få intervju to ansatte som arbeidet

direkte i førstelinje med brukere etter Lov om sosiale tjenester (vedlegg 1). Jeg vedla en side med informasjon om prosjektet (vedlegg 2) og sa at jeg kom til å ta kontakt over telefon i løpet av et par uker. Da jeg senere ringte, gjentok jeg informasjonen i brevet og forklarte nærmere hva slags intervjusamtale jeg ønsket. Jeg ble så enig med sosialsjef/overordnet om hva som var den beste måten å gå fram på i forhold til den videre kontakt med informantene. I hovedsak la lederen fram saken for de ansatte, eller for noen av dem. Iblant ble dette gjort allerede etter den skriftlige henvendelsen, og jeg fikk oppgitt noen personer jeg kunne kontakte. Alle informantene ble orientert på forhånd om at jeg kom til å ringe dem. Når jeg tok kontakt for å avtale intervjuet, redegjorde jeg nærmere for undersøkelsen og intervjuet. Informantene fikk vite at de ikke trengte å forberede seg, og at jeg var interessert i deres opplevelser og synspunkter på egen yrkesutøvelse. Jeg nevnte ikke at jeg ville komme til å be dem fortelle en historie, fordi jeg ikke ønsket en forberedt fortelling, men det hverdagsnære og øyeblikksnære. Slik ville jeg komme tettere på den umiddelbarhet som ofte er til stede i møtet med brukeren. En viss skepsis til undersøkelsen kom iblant til uttrykk på ledernivå, men dette var på grunn av de ansattes arbeidsmengde etc.. På det tidspunktet jeg kom i kontakt med informantene, var alle positive til å bli intervjuet. Jeg tok kontakt med et par kontorer av gangen. Etter hvert som intervjuene ble gjennomført, tok jeg kontakt med nye kontorer.

#### *Utvalg av informanter:*

Når det gjelder sosionomers utøvelse av dømmekraft i sosialtjenesten, er det store muligheter for å få tak i fortellinger om dette hvis jeg snakker med sosionomer som arbeider i førstelinjen og forvalter sosialtjenesteloven i møte med brukere. Et første kriterium for utvalg av informanter var derfor at informantene arbeidet i sosialtjenestens førstelinje.

Det andre kriteriet som ble stilt opp, var at informantene skulle ha minimum ett års arbeidserfaring fra sosialtjenesten. Årsaken til dette er at det tar tid å tilegne seg en forståelse av praksis i sosialtjenesten. Det handler om å tilegne seg rollen som representant for sosialtjenesten i møte med brukere, om lover, regler, datasystemer og administrative retningslinjer og om konvensjoner, rutiner og kulturelle koder. Jeg anså at denne kjennskapen til en viss grad ville være etablert i løpet av et års tid.

Et tredje og siste utvalgsriterium var variasjon i kjønn. Også her handlet det om å få en bredde i det empiriske materialet ut fra at både kvinnelige og mannlige

sosionomer utøver dømmekraft i sosialtjenesten. Det å ha med både kvinners og menns fortellinger, bidrar til bredde i materialet. Utvalget består av 14 kvinner og 4 menn. Mange overveielser kan gjøres med hensyn til hva som er hensiktsmessig kjønnsfordeling i et utvalg som dette. I hovedsak er grunnen til den foreliggende fordeling at den svarer noenlunde til den skjeve kjønnsbalansen blant sosialarbeidere i sosialtjenesten. For øvrig var det vanskelig å få tak i mannlige informanter. Da jeg nærmet meg slutten av intervjuundersøkelsen, sa jeg ved et par anledninger nei takk til ledere som hadde funnet interesserte kvinnelige intervjupersoner, for i stedet å be om mannlige.

Etter hvert som intervjuene ble gjennomført, la jeg vekt på å finne en balanse også med hensyn til alder og yrkeserfaring, selv om dette ikke var satt opp som kriterier på forhånd. Jeg søkte spredning i alder og med hensyn til hvor lenge informantene hadde arbeidet som sosionomer i sosialtjenesten. I tillegg til de på forhånd oppsatte utvalgsriterier for informanter, som arbeid i førstelinjetjeneste, minimum et års arbeidserfaring og begge kjønn, er det altså en jevn spredning blant informantenes med hensyn til alder og yrkeserfaring i sosialtjenesten. Informantene har arbeidet fra 1 til 15 år på sosialkontor. De er i alderen fra 26 til 62 år. Dette betyr i realiteten at det også er en spredning med hensyn til når og hvor informantene har utdannet seg, og dermed også med hensyn til hva slags skolemessig kunnskap de har.

Når det gjelder fordeling av informanter på tjenestesteder, har jeg i hovedsak intervjuet to personer på hvert kontor. Det gir et innblikk i variasjoner som kan finnes innenfor et tjenestested. To intervjuer/fortellinger fra samme tjenestested kunne handle om mer forskjellig problematikk enn to fortellinger fra helt ulike tjenestesteder. Til sammen er de 18 informantene fordelt på ni kontorer, men på et mindre kontor ble kun én sosionom intervjuet, og på et storbykontor er tre intervjuet.

## Gjennomføringen av intervjuene

### *Tid og sted:*

Intervjuene ble gjennomført i løpet av høsten 2006 og vinteren 2007. Det ble først gjennomført en pilotundersøkelse med tre sosionomer der intervjuguiden ble utprøvd. Sosionomene ble bedt om innspill med hensyn til forbedringspotensialet i intervjuet, noe jeg hadde stort utbytte av. Hva angår pilotundersøkelsen, var imidlertid også disse intervjuene så interessante og

relevante for undersøkelsen at jeg har tatt dem inn i undersøkelsen som helhet. Jeg opererer ikke med noe skille mellom disse og de senere i analysen.

Alle intervjuer ble foretatt på informantenes arbeidssted, stort sett på deres kontor eller på et møterom. Det ble gjort lydopptak av samtalen. Intervjusamtalen startet med at jeg redegjorde for prosjektet og hva jeg ville med samtalen. Jeg fortalte også kort om meg selv, at jeg var sosionom og i sin tid hadde jobbet flere år på sosialkontor. Samtykkeerklæring ble undertegnet (vedlegg 3), og informasjon om anonymitet osv. ble gitt. Jeg gav også skriftlig informasjon om prosjektet (vedlegg 2).

Et intervju kunne vare rundt halvannen time. Alle mine informanter var svært lyttende i forhold til hva jeg ønsket. Jeg er ydmyk over den åpenhet mange av intervjupersonene viste meg. De gav rask og innsiktsfull respons på mine spørsmål og innspill. Det kan skyldes at deres profesjonelle virksomhet består nettopp i å møte folk og snakke med dem. Sosionomer er vant til både å lytte og uttrykke seg.

#### *Intervjuguide:*

Et sentralt anliggende i intervjusamtalene var informantenes fortellinger og refleksjoner. Til samtalen hadde jeg med en intervjuguide (vedlegg 4). Den var utviklet for å bidra i tilretteleggingen for disse fortellinger og refleksjoner. Jeg begynte gjerne samtalen med å ta utgangspunkt i de innledende spørsmålene i intervjuguiden. Det var spørsmål om mindre personlige temaer; hvorvidt det å bli sosionom hadde vært et greit valg å ta, om informanten hadde arbeidet lenge i sosialtjenesten osv.. Slik fikk både informanten og jeg anledning til å bli litt kjent med hverandre. Det tok gjerne et kvarters tid før jeg brakte på banen ønsket om en fortelling eller en historie der sosionomen hadde følt seg utfordret, eller hadde vært i tvil om noe. Én grunn var at det å skulle fortelle en historie, og kanskje særlig reflektere over den etterpå, krever en annen modus enn det tempo og den utadvendthet som dagen i sosialtjenesten ellers er fylt av. Overgangen krever noe tid. En annen grunn var at jeg anså at informantene burde få anledning til “å se meg an” før de valgte en historie de ville fortelle om seg selv og sitt arbeid.

Informantene responderte forskjellig på mitt ønske om en fortelling eller en historie. Noen fortalte umiddelbart en lang historie. Andre kom med et lite eksempel. Atter andre var i tvil om hva jeg var ute etter, og spurte meg ut litt mer med hensyn til det. Men alle fortalte en fortelling og alle gjorde seg refleksjoner

om fortellingen. Informantenes treffsikkerhet var stor med hensyn til å bringe fram komplekse praktisk/etiske dilemmaer. Til tross for at fortellingene ble formidlet uforberedt fra informantenes side, og selv om det var nødvendig å bruke tid på å avklare hva dilemmaene bestod i, både underveis i intervjuet og i den senere analysen, var det alltid praktisk/etisk problematikk fortellingene handlet om. Intervjusamtalene handlet i hovedsak om en fortelling eller to, og om de ulike sidene ved disse.

Etter at fortellingen var brakt inn i samtalen, fungerte intervjuguiden først og fremst som en huskeliste i forhold til temaer i fortellingene som jeg ønsket å få belyst og utdypet: Hvordan så informanten på det som skjedde fra en faglig synsvinkel? Hvilke sider ved saken opplevde informanten som følelsesmessige krevende? Hva bestod den moralsk/etiske problematikk i fortellingen i, slik informanten erfarte det? Temaene i intervjuguiden bidro på ulike måter til å utdype forskjellige sider ved utøvelsen av dømmekraft. De var knyttet til det faglige aspektet, det følelsesmessige og erfaringsmessige aspektet og det moralsk/etiske aspektet. For hvert av disse temaer hadde jeg utviklet underspørsmål som jeg brukte etter behov. Intervjuguiden fungerte dermed som en hjelp i forhold til å finne nye innfallsvinkler som kunne belyse temaene på nye måter. Når informanten hadde fortalt om en bestemt side ved saken, for eksempel om hvordan den opplevdes, spurte jeg videre om faglige aspekter, eller omvendt.

Det forberedende arbeidet med intervjuguiden bidro sterkt til at jeg ble meg bevisst hva jeg ville med intervjusamtalene. Jeg forestilte meg ulike svar på spørsmål og tenkte igjennom oppfølgingsspørsmål til slike svar. Det handlet blant annet om å se for seg at informanter kan ha lite å fortelle, og tenke igjennom hvordan jeg ville forholde meg til det. Iblant fører informanten et resonnement til ende, og saken synes uttømt. Hvis man som intervjuer fortsatt ønsker å holde seg til saken (fortellingen), trengs det en ny innfallsvinkel som kan åpne for andre sider ved situasjonen. For eksempel gav spørsmålet ”Hva handlet det om at du gjorde som du gjorde?” ofte et helt nytt innblikk i hva noe handlet om, selv om informanten nettopp hadde fortalt fortellingen, altså tilsynelatende *hva* det handlet om. Informanten gjentok imidlertid ikke sine refleksjoner når spørsmålet ble stilt, men brakte inn nye og interessante perspektiver. Slike enkle spørsmål er det imidlertid ikke lett å dra opp av hatten der og da, hvis man ikke er svært erfaren som intervjuer. Jeg har arbeidet som sosionom i mange år og har faglig samtaleerfaring, men arbeidet på forhånd med formuleringen av denne typen

underspørsmål var likevel vel anvendt tid. Spørsmålene viste seg å være svært nyttige når jeg ikke selv kom på innspill som bidro til utdyping.

Det hendte at vi fikk knapp tid, for eksempel fordi fortellingen og omstendighetene rundt den var svært komplisert for meg å få tak på. Da så jeg det som viktigere å få tak i det informantene faktisk var opptatt av enn å utdype temaene i intervjuguiden. Intervjuene kan beskrives som fleksible. Begrepet er utviklet av Agnes Andenæs til erstatning for det mer alminnelig brukte begrepet ”ustrukturert intervju”. Begrepet fleksibelt intervju er mer dekkende for det intervjuet faktisk handler om (Andenæs 2000). Det fleksible intervju innebærer at ”intervjuer kan flytte sin oppmerksomhet dit informantene beveger seg, og utforske informantens perspektiv og forståelse”, samtidig som intervjuet har en bestemt struktur eller form (ibid. s.295). I Andenæs’ forskning var denne struktur døgnetts kronologi. I mitt tilfelle handlet det om de bestemte temaene, som på hver sin måte bidro til at fortellingen ble belyst fra flere sider.

#### *Å avdekke etisk/praktisk problematikk:*

Å avdekke eller få fatt i etikken, handler i denne avhandlingen ikke om å analysere universelle verdier eller generelle etiske handlingsregler o.l. I avhandlingsprosjektet opererer jeg som nevnt med to vitenskapsteoretiske forutsetninger, for det første at etikk er innvevd i praktiske handlinger, noe som til tider gjør den vanskelig å dechiffere, og for det andre at praktisk kunnskap er marginalisert. Jeg forutsetter med andre ord at etikk og praktisk kunnskap ikke trer fram som noe umiddelbart tydelig i en fortelling, eller i et resonnement knyttet til fortellingen. Fenomener som er “vevd inn” i noe annet eller fenomener som er marginale, som altså befinner seg i ytterkantene, i grensene for synsfeltet, er ikke det man først får øye på. Arbeidet med å få fatt i etikken handler om å forstå og fortolke nyanser og perspektiver i de konkrete fortellinger. Jeg vil her gå noe nærmere inn på de forskningsmessige utfordringer som er knyttet til dette analysearbeidet.

Det er til tider komplisert å avklare hva som faktisk er de sentrale etisk/praktiske dilemmaer i fortellingene informantene presenterer, både underveis i intervjusamtalene og i den senere analysen. Når det gjelder analysen, får man et visst innblikk i fortolkningsprosessen i avhandlingens analytiske drøftingskapitler. Når det derimot gjelder intervjusamtalene og de løpende fortolkninger av den etisk/praktiske problematikk som skjer der, framkommer disse i liten grad i det

endelige prosjekt, selv om disse underliggende fortolkninger utgjør grunnlag for den senere analysen.

Fortolkninger i intervjusamtalene foregår på en annen måte enn det senere analytiske arbeidet. Forskeren er som intervjuer først og fremst deltaker i samtalen. Det handler om å lytte og være oppmerksom på hver detalj som dukker opp, og dessuten forsøke å være mest mulig bevisst egne reaksjoner og innspill (Fog 2004). Det er viktig å få med flest mulig nyanser i informantens fortelling til senere bruk. Margareta Hydén skriver at ”den berättarfokuserade intervjun” handler om å skape en samtale (Hydén 2000 s.130). Verken spørsmål eller svar er det grunnleggende strukturerende element, sier Hydén. Samtalen preges av intervjuerens og den intervjuedes felles strev for at den intervjuede skal kunne formulere sine erfaringer med ord (ibid.).

Ikke sjelden fortøner forskningsintervjuene i denne undersøkelsen seg som en prosess der informant og intervjuer gjennom samtalen sammen avdekker hva som er sakens moralske kjerne. Jeg ønsker i intervjusamtalen at informanten skal kunne snakke mest mulig åpent og fritt og at vi sammen skal skape samtalen, i pakt med Hydéns tenkemåte. Samtidig ønsker jeg som forsker at samtalen skal bevege seg i bestemte retninger. Det er jeg som har bedt om den. Og informanter bestreber seg gjerne på å forstå hvor forskeren vil og de ønsker å bidra til det forskeren ønsker. Som forsker blir jeg på et vis autoritet med hensyn til retningen samtalen skal ta. Jeg vil nedenfor gjennomgå et utdrag av et intervju som gir et innblikk i hvordan informanten og jeg selv ”skaper” en samtale. Underveis kommenterer jeg mine egne refleksjoner fra samtalen, slik jeg husket dem da jeg hørte lydopptaket etterpå. Hensikten med illustrasjonen er todelt. Jeg ønsker å redegjøre for at innspillene jeg som intervjuer gir i samtalsløpet, er adekvate, relevante og rimelige, i motsetning til tilfeldige, vilkårlige eller manipulerende. Samtidig ønsker jeg å sette søkelys på mine fortolkninger knyttet til moral og etikk, slik disse skjer i intervjusamtalen. Med utgangspunkt i forutsetningen om at etikk er innvevd i praksis, er spørsmålet hvordan jeg, som tilhører til en fortelling, mener å kunne vite, der og da, hvilke bestemte momenter i fortellingen som mer enn andre peker i retning av en moralsk og etisk tematikk. De avgjørelsene som tas i slike øyeblikk og innspillene jeg kommer med, er avgjørende i forhold til den retning samtalen tar. Marilys Guillemin og Kristin Heggen skriver for øvrig i artikkelen *Rapport and respect. Negotiating ethical relations between researcher and participant* at etisk betydningsfulle momenter i forskningsintervjuet gis for liten oppmerksomhet også i forskningsetisk forstand (Guillemin and Heggen 2007).



De argumenterer for at begrepet *ethical mindfulness* og det Løgstrup-inspirerte begrepet urørlighetssonen kan bidra til større bevissthet hos forskere når det gjelder den etiske relasjonen mellom forsker og intervjudeltaker (ibid.).

Som intervjuer lokaliserer jeg visse momenter i historien og bidrar til at disse tillegges større vekt i samtalen enn andre. Det ligger i sakens natur at denne lokalisering og tilrettelegging for visse momenter, nemlig de momenter som er av betydning for at de moralske og etiske sider ved det som fortelles kan tre fram, er preget av *min* formening om hvilke av informantens innspill som det er tjenlig å gå videre på. Nedenfor vil jeg anskueliggjøre på hvilket grunnlag jeg velger å stoppe opp og bemerke ting, ber om utdyping, følger opp med spørsmål osv., med utgangspunkt i et utdrag fra en intervjusamtale.

*Fra en intervjusamtale:*

Informanten i dette intervjuet er en kvinne i førtiårene som arbeider som sosionom på et storbykontor. Hun har arbeidet i til sammen sju år i sosialtjenesten. Når jeg ber om en fortelling eller et eksempel som hun er blitt utfordret av eller der hun har vært i tvil om noe, svarer hun med eksempelet nedenfor:

Ja, altså ... Jeg vet ikke helt.

Jeg har en klient da, som har gått på rehabiliteringspenger før, og så får hun ikke den ytelsen der før hun får fatt i en psykolog.

Hun har en løpende hjelp her da.

Hun har (..) denne listen, da, over psykologer med driftsavtale.

Hun har gått i flere måneder og ikke fått den hjelpen.

Og det er åpenbart at hun trenger det.

Hun er veldig deprimert og har mye angst.

Så oppe i dette her så vet man ikke helt - man kunne tenkt seg at – det finnes jo en del psykologer uten driftsavtale hvor man må betale mye mer.

Man kunne jo forestilt seg at sosialtjenesten kunne gått inn og dekket en sånn, til man fikk en sånn godkjent en.

Ja, i det hele tatt, det blir jo det der som blir litt vrient.

Brukerens problem er at det er ventetid på psykolog med kommunal driftsavtale. Det er svært vanskelig å få sosialtjenesten til å dekke timer hos en psykolog uten kommunal driftsavtale. Samtidig får ikke brukeren rehabiliteringspenger fra folketrygden uten en psykologisk vurdering. Hva angår sosionomen, kan det se ut til at hennes handlingsmuligheter er svært små i saken, ja faktisk at den løsning

hun ser for seg, at sosialtjenesten dekker timer hos privat psykolog, er tilnærmet umulig å få gjennomført i praksis. Tross skjønnsutøvelsens muligheter vil dette bryte med all kutyme. På ett vis synes saken fastlåst. For meg som intervjuer melder det seg en viss usikkerhet. Er dette en fortelling som kan si noe om dømmekraftutøvelse? Vil et fastlåst eksempel kunne anskueliggjøre avveininger som på en realistisk måte gjenspeiler dømmekraftutøvelse i en sosialkontorhverdag? Det finnes jo tilsynelatende nesten ikke spillerom for handling?

Dilemmaet som informanten her presenterer er dessuten knyttet til brukerens problem, og i mindre grad til hennes egen situasjon. Om en tenker prosessuelt er det imidlertid grunn til å tro at den historien som først kommer opp når informanten blir bedt om å presentere et opplevd dilemma, på en eller annen måte *er* vesentlig for informanten, at det er derfor den kommer. Når informanten får innskytelsen å fortelle akkurat denne historien, er det fordi den er betydningsfull. Informanten *er* i tvil om et eller annet. Det at temaet vi samtaler om er vesentlig for informanten, er første kriterium på at intervjuet kan bli godt. Informantens umiddelbare assosiasjon her er det derfor god grunn til å gå videre på, selv om ikke jeg fullt og helt øyner informantens etiske problematikk. Det handler også om å ha respekt for at informanten faktisk har forstått spørsmålet, selv om ikke jeg med en gang forstår svaret. Jeg tar det altså for gitt, i intervjuet, at historien som kommer vil kunne være egnet, selv om jeg ikke ennå vet hvordan. Å be om ”en mer egnet” historie kan uansett bidra til å gi informanten en følelse av å ha kommet med feil svar, til tross for at hun ikke *kan* vite spesifikt hva slags svar jeg vil ha.

Kort etter går jeg i samtalen videre med et spørsmål som jeg håper skal bringe oss nærmere informantens opplevelse av situasjonen. Håpet er å få tak i et første person entall - perspektiv, i pakt med betydningen dette har for å få tak i den etiske refleksjonen hos denne informanten. Jeg søker nå å rette oppmerksomheten mot informantens opplevelse av saken og på de konkrete omstendigheter rundt hennes situasjon. Jeg spør:

*Hvor er det skoen trykker for deg? Hva er det du opplever som det vanskeligste her?*

Jeg ser jo at det er en type hjelp denne personen hadde behov for, som ikke fins eller som det ...  
ikke er lov til å benytte seg av.

Jeg spurte henne om det ville hjelpe å få dekket trening, da, et sånt treningsstudio. Og det sa hun ja til.  
Så det kommer vi til å ordne.

Som det fremgår, lykkes jeg ikke helt i mitt forehavende. Spørsmålet jeg stilte medførte at dilemmaet som først ble presentert, ble stadfestet. Hjelpen fins ikke, eller det er ikke lov å benytte seg av den, forteller informanten. På den annen side viser det seg at informanten har tenkt på alternativ hjelp i form av trening, så situasjonen synes ikke lenger helt fastlåst. Jeg-formen er også i større grad til stede i framstillingen.

Etter at vi har snakket sammen en stund til, prøver jeg å gripe fatt i det narrative intervjuets absolutte pre, den konkrete situasjonen. Jeg etterspør, med nye ord, en konkret hendelse knyttet til temaet som er brakt fram. Mitt innspill er springende formulert og har et muntlig preg, men min interesse synes å være enkel å tyde for informanten. Jeg sier:

*Har det vært en bestemt anledning eller noe som gjør ...*

*for eksempel sist du traff henne,*

*eller var det den gangen du traff henne eller ....*

*hvordan var den gangen du traff henne?*

*Eller den situasjonen dere var i sist*

*eller den situasjonen som kommer til deg når du tenker på den historien, på henne?*

*Hva skjedde da?*

Det er flere ting.

Vi hadde en samtale med klienten og den sykepleieren og den studenten som fulgte med, da.

*Som fulgte med sykepleieren?*

Ja. Hun hadde fått lov av klienten til å bli med.

Og så snakket vi om hele situasjonen og sånn.

*Inne i det hvite møterommet?*

Ja. Inne et sånt samtalerom.

*Samtalerommet. Rundt et bord da eller et ...*

Det var et skrivebord sånn som det her og stoler i tillegg.

*Ja.*

Informanten bringer nå inn en konkret samtale der hun selv, brukeren, en sykepleier og en student var til stede. En samtale om en konkret hendelse har

alltid i seg et potensial for å komme nærmere dilemmaer av ulike slag. Vi er derfor et skritt videre. Denne hendelsen vil på sikt kunne supplere informasjonen i innledningsfortellingen. Det kan være grunn til å kommentere at detaljfokuseringen på rom, bord, stoler osv. også er bevisst fra min side, selv om det kan virke overflødig med detaljer om rom og stoler osv. når temaet er de etiske sider i en fortelling. Motivet mitt er imidlertid mer subtilt. Som intervjuer vet jeg at det i denne konkrete hendelsen som nå er brakt fram, kan ligge muligheter for informasjon om moral/etikk som jeg tidligere i samtalen ikke har klart å skape rom for eller legge til rette for. Jeg vet at denne lille fortellingen er et spor, men jeg vet ikke helt på hvilken måte jeg skal gå videre. Jeg er bekymret for å miste taket i noe, men vet ikke helt i hva. Her kommer detaljene inn. Detaljer bidrar både til å gi et bilde av situasjonen, visualisere den, og til å holde fast i situasjonen over noe tid, altså gi den plass og tid i vår samtale. Og jeg blir belønnet for denne fastholdelsen av situasjonen, for plutselig kommer et personlig innspill:

Jeg ble vel sittende og føle meg på en måte ansvarlig for at hun ikke får hjelp, tror jeg.

Så klienten satt der og sykepleieren satt der og studenten ved siden av.

”Er det meningen at man skal gå så lenge og ikke få hjelp?”

Jeg ble sittende litt sånn ... (sier ikke mer)

*Besværet?*

Ja.

*Hvordan opplevdes det?*

Vrient. (...) Jeg mener heller ikke at det er en gunstig situasjon at hun ikke får hjelp,

men det er ikke noe ... jeg kan gjøre med det.

*Nei. Men du representerer de som man tenker ikke gjør noe med det, da...*

*Var det ubehagelig for deg?*

Ja.

Informanten forteller her at hun ble sittende og føle seg ansvarlig. Begrepet ansvarlighet er ladet, moralsk sett, og viser i retning av etikk. Det samme gjelder begrepet hjelp. Nå har altså to begreper med klare referanser til moral og etikk dukket opp i samtalen. Og ikke minst; begrepene er hentet fra informantens vokabular. De er ikke valgt av meg. Nå vet jeg, men kanskje ikke informanten, at vi er i nærheten av etisk problematikk på en slik måte at samtalen kan åpnes mot refleksjoner av den typen jeg søker. For eksempel: Hvordan kan det ha seg at

informanten føler seg ansvarlig når hun ikke har skyld, ikke kan gjøre noe med det? Noe i dette møtet med sykepleieren gav informanten en følelse av at hun ikke har tatt ansvar. Hva var det ved opplevelsen som fremmet ansvarsfølelsen? Et narrativ kan løfte fram etiske temaer som det ellers ville vært vanskelig å få tilgang til. Denne typen spørsmål er imidlertid svært vanskelige å svare direkte på for de fleste av oss, rett og slett fordi de hører til i en analytisk gjennomtenkning. Jeg går derfor, i intervjuet, tilbake til den konkrete fortellingen. Med mitt spørsmål nedenfor bringer jeg for øvrig inn rekkefølgen i hendelsene, eller tidsdimensjonen som er sentral i ethvert narrativ (Frank 2004). Jeg spør:

*Hva var det som sykepleieren sa, så uttalt? Om det vi snakket om i sted?*

Ja, det var: ”Er det virkelig meningen at systemet skal være sånn?”

Det ligger en implisitt kritikk i utsagnet, og informanten har nok opplevd det slik. Sykepleieren viser til at noen kan klandres. Hun sier ”systemet”, men vi vet alle at det finnes ”noen” som agerer i dette ”systemet”. Og i dette rommet var sosionomen den nærmeste aktøren. Gjennom blikket til en tredje person kan man også si at det melder seg en slags fordring fra allmennheten: Systemet *bør* være til hjelp. Med informantens utsagn om at jeg ”ble vel sittende og føle meg på en måte ansvarlig for at hun ikke får hjelp”, framkommer en annen side av den etiske problematikken i forhold til denne brukeren enn den vi så innledningsvis, da saken først og fremst virket fastlåst.

Det viser seg at et enda mer nærliggende praktisk og etisk problem er knyttet til denne brukeren. Et godt stykke ut i intervjusamtalen spør jeg hvorfor akkurat denne brukeren ble trukket fram da jeg innledningsvis spurte etter en utfordring. Fra min side er det igjen et forsøk på å sirkle inn fortellingen, for om mulig å få nye innblikk i de konkrete avveiningene som skjer. Jeg spør:

*Er hun - siden du trakk fram henne*

*- jeg tenker det er så mange –*

*er (det) noe ved hennes måte eller ved henne som gjør at hun lå på topp da?*

*- av denne mengden mennesker som vil ha deg, eller ... kunne trengt mer av deg?*

Det er det at hun spurte om å få komme innom i dag,

og det vet jeg ikke om jeg får tid til.

Og der dukket et svært konkret etisk dilemma opp. Informanten sitter faktisk, nettopp i samtalen med undertegnede, og baler med spørsmålet om nettopp

denne brukeren skal få komme innom utenom timeavtale senere i dag, men hun vet ikke om hun får tid. Kan informanten si nei til brukeren og samtidig handle rett? Er det hennes ansvar å si ja? Informanten sitter med saken i fanget og må faktisk ta en avgjørelse i løpet av vår samtale. Den dagsaktuelle situasjon handler om problemkomplekset "tilgjengelighet på sosialkontor". Men avveiningene om hva informanten bør gjøre, er knyttet til brukerens underliggende problemer. Slik befinner den etiske problematikken seg på flere plan.

Jeg har her forsøkt å synliggjøre min metodiske bevissthet i forhold til egne stoppesteder og kommentarer, og vise hva som ligger til grunn for noen av de fortolkninger som er gjort underveis, i dette intervjuet. Jeg har ønsket å vise at valgene ikke er vilkårlige eller tilfeldige, selv om jeg benytter en relativt tentativ måte å spørre på. Samtidig er det ikke-styrende et viktig poeng om informanten skal bli møtt på en kommuniserende og ikke-objektiverende måte. Umiddelbarhet og spontanitet i samtalen er vesentlig, samtidig som den har en intensjon, er intensjonell. Det handler om "reflektert spontanitet" (Østerberg 1993 s.99). Vektleggingen av fortellingen, detaljer i hendelsesforløpet, første person entall-perspektivet, tidsdimensjonen og etiske hverdagsbegreper er således uttrykk for min bevissthet om etikkens innveddhet i fortelling og samtale (Frank 2004, Guillemin og Gillam 2006). Den nitide gjennomgang av detaljerte omstendigheter ved den spesifikke saken og situasjonen, handler om å ta i betraktning at den praktiske kunnskapens kjennetegn er knyttet til slike forhold. Samtidig har mitt valg av innfallsvinkler sitt grunnlag i en teoretisk begrunnet forståelse av hva praktisk kunnskap og etikk er (Bernstein 1987, Toulmin 1990).

### **Analyse og fortolkning**

Intervjuene ble transkribert fortløpende. Jeg hadde skrivehjelp til transkripsjonen av intervjuene, men kontrollerte selv alle utskriftene i etterhånd. Til sammen utgjør materialet cirka 350 sider tekst. Etter flere gjennomlesinger av intervjuene, endte jeg med å ta for meg ett intervju svært inngående. Dette ble forløsende i forhold til den videre framdrift. Haavind sier at analysefasen kan "beskrives som en skiftevis søken "på langs" og "på tvers" i materialet". Hun skriver at man søker

på langs etter de sammenhenger, skiftninger og poengteringer som finnes i hver enkelt persons fremstilling av seg selv og sine erfaringer. I bevegelsen på tvers forsøker en å opprette fremgangsmåter for å bevege seg fra person

til person. Disse bevegelsene skal kunne ta høyde for fellestrekk og for særtrekk (Haavind 2000 s.37).

Slik var også min prosess. Når det gjelder utvalget av fortellinger i den *endelige* framstilling, anvendes svært mange. Jeg presenterer til sammen fem større langsgående intervjuanalyser. Disse er valgt ut fra sin forskjellighet, både med hensyn til praktisk/etisk problematikk, informantenes ulike innfallsvinkler og ut fra ulik alder og erfaring hos informantene. To er i tjuårene, tre er henholdsvis i trettiårene, førtiårene og femtiårene. Det er fire kvinner og en mann. Jeg har også vært bevisst på å velge både fortellinger som i utgangspunktet syntes vanskelige å analysere, og fortellinger som virket greiere å analysere for meg som forsker. Når det gjelder de mindre fortellingene og samtaleutsnittene som presenteres underveis i avhandlingen, har jeg valgt fortellinger og refleksjoner som på en treffende måte eksemplifiserer emner som flere informanter er opptatt av.

Sentrale begreper i avhandlingens metodiske utforming er, som tidligere nevnt, analytiske spørsmål, empiriske tilstandsbilder og kulturelle koder. Jeg vil her redegjøre nærmere for hvordan jeg har anvendt begrepene.

I analyseprosessen har bruken av analytiske spørsmål stått sentralt (Kvale 1997 s.209 ff., Haavind 2000 s.33 ff.). I arbeidet med å utvikle analytiske spørsmål til materialet handler det til å begynne med om å feste seg ved det som er umiddelbart slående eller utfordrende. Etter hvert utvikles dette til et sett av analytiske spørsmål som i realiteten blir en modell eller framgangsmåte for å analysere materialet (Haavind 2000). Dette har vært min framgangsmåte. De analytiske spørsmålene er forskerens beste forslag med hensyn til hvordan materialet best kan analyseres, med hensyn til hvilke svar det er mest interessant å hente ut av materialet, sier Haavind (ibid.). Slik er de analytiske spørsmål også en del av de perspektiver og resultater som presenteres i avhandlingen. Det første analytiske spørsmålet i presentasjonen av de enkeltstående intervjuene er formulert slik: Hva er den etiske problematikken? Spørsmålet handler samtidig om å utvikle et såkalt empirinært tilstandsbilde.

Empirinære tilstandsbilder utgjør et grunnleggende element i formidlingen av denne typen forskning, skriver Dorte Søndergaard (2005). Formidlingen av empirinære tilstandsbilder fungerer introduserende til feltet det er tale om, og de gir et noenlunde gjenkjennelig overblikk over det fenomen man har med å gjøre, sier hun. Et tilstandsbilde "tilbyder en midlertidig fiksering af fænomenet" (ibid.

s.259). Ettersom problemområdet i denne avhandlingen først og fremst er knyttet til praktisk/etisk problematikk i sosialtjenesten, kom jeg fram til at et tilstandsbilde først og fremst burde gi et “loyalt overblik” med hensyn til hva den etiske problematikken i fortellingen synes å handle om for informanten (ibid. s.259). Til dette formål var det analytiske spørsmålet, nevnt ovenfor, egnet.

Med utgangspunkt i tilstandsbildet, blir så analysen utviklet videre. Det neste trinnet består i å utforske nærmere de forståelser, tolkningsrammer og betydningsmønstre som preger den kontekst som informantene agerer innenfor (ibid.) Søndergaard kaller dette å “analysere fram” kulturelle koder (1996 s.60). Den analytiske utformingen av kulturelle koder som synes å prege informantenes arbeidsmiljøer, har utgjort et hovedinnsatsområde i fortolknings- og analysearbeidet. Det har handlet om å “analysere fram” kulturelle koder fra sosionomenes framstillinger av sin virksomhet, og om å studere og analysere styrkeforholdet mellom disse kulturelle koder.

Framgangsmåten har også her bestått i å utvikle analytiske spørsmål som vil kunne føre i retning av kodene. Det er i en slik prosess viktig å være sensitiv i forhold til hva informantene synes å anse som passende eller upassende, sier Søndergaard. Jeg har ut fra dette for eksempel søkt etter det som Søndergaard beskriver som “marginaliseringsbevegelser”, altså tendenser til at informanter unngår bestemte temaer, eller også finner dem uinteressante eller kjedelige (2005 s.257). Det analytiske spørsmål formuleres for eksempel slik: Er det bestemte temaer som denne informanten synes å finne det spesielt uinteressant å snakke om? Jeg har også ledd etter det motsatte, altså etter refleksjoner som informantene finner interessante og handlinger som de bedømmer svært positivt. Analytisk spørsmål: Er det bestemte temaer som denne informanten synes å finne det spesielt interessant å snakke om?

Jeg har studert om informantene på en eller annen måte gir uttrykk for at de med sine handlinger har overskredet en norm eller en forståelse av hva som er legitimt å gjøre. Kulturelle koder kan som oftest “i et visst omfang overskrides”, sier Søndergaard, men de fungerer samtidig som et bakgrunnsteppe for det som skjer, og for hvordan deltakerne forstår det som skjer (1996 s.60). Det er interessant å få tak i om informantene uttrykker at de er i opposisjon til bestemte forståelsesmåter, eller om de er lojale overfor disse. Jeg har søkt etter hva som “synliggjøres”, og etter hva som “usynliggjøres”, etter problemområder som ses, eller som overses. For eksempel synes den enkeltes uro eller opplevelse av ansvar



etter møter med brukere, ofte å forbli skjult. Slike fenomener kan iblant komme direkte til uttrykk i fortellinger og refleksjoner, andre ganger ligger de implisitt og kan etterspørres, eller et fenomen kan tre fram gjennom hvordan sosionomene vurderer handlinger og begreper. I en samtale om praktisk/etisk problematikk er det som oftest noe som oppvurderes og noe annet som nedvurderes. Gjennom analytiske spørsmål om slike forhold kan man komme på sporet av kulturelle koder som preger en bestemt praksis. Man kan få et inntrykk av hvilke handlinger som anses legitime, og av hvilke som ikke synes å ha gyldighet.

Når det gjelder materialet som helhet, er det ikke er gitt hvordan en skal bevege seg “på tvers”, sier Haavind (2000 s.261). I dette avhandlingsprosjektet har det stått sentralt å finne ut om tendensene som framkommer i de langsgående intervjuanalyser med hensyn til kulturelle koder, kan sies å være til stede i materialet som helhet. Jeg har med utgangspunkt i dette vært på utkikk etter gjennomgående uttrykk og handlemåter hos informantene. Jeg har studert hvilke betingelser som kan tenkes å legge spesielt til rette for disse uttrykk og handlemåter. Det har blant annet handlet om å studere likheter og forskjeller hos informantene i anvendelsen av bestemte begreper. Analytiske spørsmål knyttet til denne delen av analysen har for eksempel vært: Hvordan forholder informantene seg til begreper som metode, profesjonalitet, teknikk? Til sosialt arbeid? Finnes det fellestrekk i tilnæringsmåten til begrepene, eller påfallende forskjeller?

I denne formen for kvalitativ analyse framstilles de analytiske perspektiver og poenger gjennom utfoldelse av teksten. Det vil si at tilstandsbilder, sitater, gjenfortellinger og analytiske poenger i avhandlingen trer fram i en nitid gjennomgang og nyansering av samtaler og informantutsagn. Søndergaard uttrykker dette slik: Analysen “fortæller og åpner og lirker sig frem til den analytiske forståelse” (Søndergaard 2005 s.260). I denne avhandlingen presenteres, i tillegg til analysene av materialet “på tvers” i del III og IV, til sammen fem analyser av enkeltintervjuer, der jeg lirker meg fram gjennom intervjuene, som hver er på rundt 20 sider (kapittel 6, 7, 8, 13 og 14). Den analytiske framstilling krever med andre ord vilje til en viss langsomhet, ikke bare hos forsker, men også hos leser. I denne typen forskning kan imidlertid resultatenes kvalitetssikring sies å være knyttet både til den systematikk som er anvendt i bearbeidingen av det empiriske materialet, og til gjennomsiktigheten i presentasjonene.

## Posisjonen som forsker

Det vil i kvalitativ forskning alltid være spørsmål om hvordan forskeren skal presenteres og representeres i den endelige teksten (Alvesson og Sköldberg 1994 s.251 ff). Temaet for denne avhandlingen og måten undersøkelsen er gjennomført på, er knyttet til hvem jeg er som forsker. Jeg vil her redegjøre kort for min bakgrunn og for den motivasjon som ligger til grunn for denne avhandlingen, så langt jeg anser at det har betydning og relevans for gjennomføringen av prosjektet.

Min praktiske yrkesbakgrunn er knyttet til at jeg i mange år har arbeidet som sosionom, blant annet med praksis fra sosialtjeneste og barnevern. Jeg har i flere år vært tilknyttet sosialfaglig utdannings- og forskningsvirksomhet som høgskolelektor på Høgskolen i Oslo (HiO). Blant annet var jeg vitenskapelig assistent i forskningsprosjektet *Helse- og sosialfagsstudenters normative og ekspressive kunnskapsgrunnlag 2000-2003*.<sup>11</sup> Hva angår forskningsintervjuene i avhandlingen, har jeg kunnet dra nytte av mange års praksis som sosionom, i perioder under veiledning i forhold til håndtering av vanskelige samtaler og temaer. Gjennom stillingen i nevnte forskningsprosjekt fikk jeg i tillegg omfattende erfaring med å lage intervjuguider, foreta dybdeintervjuer, transkripsjon samt analysearbeid, blant annet om moralske temaer.

Som sosionom med hovedfag i sosialt arbeid fra NTNU/Høgskolen i Oslo er min teoretiske utdanningsbakgrunn hovedsakelig samfunnsvitenskapelig, da sosialt arbeids teoretiske referanseramme først og fremst er knyttet opp mot samfunnsfaglig litteratur. I tillegg har sosialt arbeid sin egen litteratur som er spesifikt rettet mot sosialfaglig tematikk. Enhver som har utdanning fra sosialt arbeid, vil i utgangspunktet ha en svært tverrfaglig teoretisk bakgrunn, men hovedtyngden, teoretisk, kan sies å ligge i de samfunnsvitenskapelige disipliner. Da jeg skrev min hovedoppgave i sosialt arbeid, *Profesjonell handling i sosialt arbeid* (1997), orienterte jeg meg imidlertid teoretisk også mot filosofi og etikk, blant annet inspirert av min veileder, filosof John Lundstøl. I arbeidet med doktorgraden har jeg, gjennom min ansettelse som stipendiat på Det teologiske fakultet og min tilknytning til Etikkprogrammet ved Universitetet i Oslo, i flere år befunnet meg i tverrfaglige, humanistiske miljøer der min interesse for de

---

<sup>11</sup> Forskningsprosjektet *Helse- og sosialfagsstudenters normative og ekspressive kunnskapsgrunnlag 2000-2003* ble finansiert av Norges Forskningsråd og ledet av professor Karen Jensen, Senter for profesjonsstudier, HiO.

humanistiske fagene har blitt ytterligere styrket. De litterære kilder som preger avhandlingens teoretiske perspektiver er i like stor grad knyttet til filosofiske og etiske fagdiskusjoner, som samfunnsvitenskapelige.

Å skulle bedrive vitenskapelig virksomhet med sosialt arbeid som akademisk referanseramme, har ikke vært noe enkelt utgangspunkt. Sosialt arbeid er et felt som i liten grad har en akademisk og forskningsmessig tradisjon (Engelke 1992, Levin 2001, 2004, Staub-Bernasconi 1995). Sosialt arbeid som vitenskapelig disiplin er et fag i emning. Selv om sosialarbeidere besitter mye kunnskap for praktiske formål, og selv om sosialt arbeid, som andre praktiske profesjoner, i stadig økende grad utvikler et akademisk, vitenskapelig felt med mastergrader, doktorgrader og professortitler, er det nødvendig å orientere seg mot andre akademiske fag hvis man ønsker tilgang til kunnskap om hva det innebærer å utøve vitenskapelig virksomhet. Dette er også noe av bakgrunnen for det mangfoldet av teoretiske og metodiske tilnærminger denne avhandlingen hviler på. Å skrive seg inn i sin egen teoretiske tradisjon og med et par pennestrøk antyde sentrale stridspunkter og grunnleggende teoretiske posisjoner som de fleste innenfor disiplinen vil være kjent med, slik man kan i etablerte vitenskapelige disipliner, er en mulighet som ikke eksisterer. Min svært tverrfaglige innfallsvinkel har derfor ikke bare vært et fritt valg, men en dyd av nødvendighet.

Når det gjelder valget av forskningsfelt, sosionomer i sosialtjenesten, er dette blant annet knyttet til at jeg selv har arbeidet som sosionom på sosialkontor. Min erfaring var at de svært vanskelige praktiske og etiske problemstillingene jeg sto overfor i arbeidet og i møter med brukerne, i liten grad ble reflektert på treffende måter i sosialt arbeids litteratur og teori. Til tross for at arbeidsoppgavene var meget komplekse og krevende, var det som om de problemene jeg strevde med alltid lå litt på siden av hva litteratur og teori handlet om. Etter at jeg nå i mange år, gjennom teoretisk og forskningsmessig arbeid, har sett hvilken teoretisk og refleksjonsmessig kilderikdom andre fagfelt har å øse av, har det slått meg hvor fattigslig tilgangen er i sosialtjenesten til teoretiske impulser generelt, og til inspirasjonskilder i forhold til faglig og etisk refleksjon spesielt. Min motivasjon handler også om at jeg ønsker å bringe noe av den inspirasjonen jeg selv har hentet fra andre fagdisipliner, *til* sosialt arbeid.

## Forskningsetiske betraktninger

### *Konfidensialitet:*

En av de sentrale forskningsetiske problemstillinger i avhandlingen er knyttet til konfidensialitet. Informantene har krav på at all informasjon de gir om personlige forhold, blir behandlet konfidensielt (NESH pkt.14).<sup>12, 13</sup> Prinsippet om konfidensialitet innebærer blant annet at informantens privatliv skal beskyttes, ikke minst når det gjelder spørsmål om “hvorvidt sensitiv informasjon om dem selv skal gjøres tilgjengelig for andre” (NESH pkt.13, Thagaard 2009 s.27).

Prinsippet om konfidensialitet innebærer at forskeren må anonymisere informantene. Et tilleggsproblem i dette prosjektet er knyttet til at informantene selv har taushetsplikt overfor brukere av sosialtjenesten som de forteller om. Selv om informantene har anonymisert brukerne i sine fortellinger overfor meg, er det ikke gitt at deres framstilling kan gjøres tilgjengelig for alle i en publikasjon.

Forskeren har et spesielt ansvar for utsatte gruppers interesser i løpet av forskningsprosessen (NESH pkt. 22). Brukere av sosialtjenesten må kunne sies å høre til en slik gruppe. Jeg anser at jeg har et særlig ansvar i forhold til mine informanternes brukere.

Av hensyn til brukere og informanter har jeg sett det som hensiktsmessig å la sosialkontorene være anonyme. Det oppgis aldri hvor kontorene befinner seg geografisk. Dialektuttrykk eller spesiell språkbruk hos informantene er fjernet. Jeg oppgir ikke alder ut over tjuårene, trettiårene osv.. Informantene vil være anonymisert for svært mange lesere bare av disse grunner. Problemet er imidlertid de som kjenner eller kjente informanten og saken på intervjuetidspunktet, som kolleger og ledere. I forhold til disse er anonymisering svært viktig. Informanten har krav på beskyttelse både i forhold til at hun/han kan ha gitt taushetsbelagt informasjon om brukere, og i forhold til det hun/han kan ha sagt om kolleger, ledere og seg selv. En mulig måte å beskytte informantens integritet på overfor kolleger og ledelse, er å gjøre stoffet ugjenkjennelig også for informanten selv. I mange av de kortere tekstutdrag i denne undersøkelsen vil dette være tilfellet. Det er verdt å huske at det har gått flere år siden intervjuundersøkelsen ble foretatt, og det handlet om halvannen time i en travel hverdag. Sosialtjenesten har i mellomtiden vært inne i en stor omorganisering som medfører at svært mange av

---

<sup>12</sup> NESH (2006): *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: De nasjonale forskningsetiske komiteer.

<sup>13</sup> Prosjektet innebærer behandling av personopplysninger, og er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD).

informantene vil ha fått et nytt arbeidsmiljø og nye kolleger siden intervjudtidspunktet. Det er også et poeng at mange av dem som på intervjudtidspunktet var kolleger og ledere for mine informanter, selv hadde mange saker å forholde seg til og har hatt mange saker siden. Det er krevende nok å huske alle sine egne saker, om man ikke også skulle huske kollegers saker samtidig som man kanskje ikke selv kjenner brukeren. Slik bidrar den enorme mengden hendelser i denne etaten over tid til en form for anonymisering av dette empiriske materialet. Det er også slik at for de fleste sakers vedkommende finnes det lignende saker.

Alle disse momenter til tross, er det ikke til å komme forbi at informantenes stemmer framtrer svært tydelig i denne typen tekster. Og jo mer man går i dybden, desto mer framtrer det unike ved hver sak. For hver ny omdreining av refleksjon trer det fram trekk ved denne brukeren og denne informanten som skiller dem fra andre.

Den ovennevnte påpasseligheten bidrar derfor bare i begrenset grad til anonymisering overfor kolleger og ledere i denne undersøkelsen. Når det gjelder de saker som, slik jeg oppfatter det, har særtrekk som gjør at de vil kunne gjenkjennes av informantens kolleger, noe som medfører at informantene kan identifiseres, har jeg sett det som nødvendig å foreta såkalt symbolske endringer (Thagaard 2009). Det vil si at trekk som ikke er relevante for fortolkning og framstilling, er endret. Det er også tilfeller hvor jeg har valgt å holde tilbake informasjon som kunne hatt relevans for saken, og som ville gjort framstillingen bedre eller presentert informantens refleksjoner med større stringens. Av hensyn til faren for gjenkjennelse har jeg allikevel utelatt informasjonen. Konkret kan det for eksempel handle om å unnlåte å si at en bruker kom til landet som innvandrer for et visst antall år siden, en bakgrunnsopplysning som ofte vil kunne virke avklarende på hvorfor den aktuelle problematikk har oppstått.

De symbolske endringene som er foretatt, handler fortrinnsvis om saksforhold knyttet til brukerne. I et fåtall av tilfeller er også informasjon om saksbehandler endret. Hvis brukerfortellingene ikke kan gjenkjennes er brukeren beskyttet, og informantens refleksjoner er vanskeligere å gjenkjenne. Beskyttelse av brukere er hovedgrunnen til at det først og fremst er brukerfortellingene som er blitt forandret. I valget mellom mitt ønske om å presentere det som kan belyse saken og det som bør skjules av anonymitetshensyn, har jeg derfor ved noen anledninger skjult det jeg helst hadde sett ble sagt. Informantene har også min

garanti for at taushetsbelagt informasjon om brukere, ikke kommer ut og kan gjenkjennes. Når det gjelder de symbolske endringer, er imidlertid alt analysearbeid utarbeidet, slutført og oppsummert før endringene er foretatt. Det vil si at de endringer som er gjennomført overhodet ikke har virket inn på eller har formet det som i avhandlingen framkommer som analyser, drøftelser og presentasjon av resultater. Det finnes imidlertid en mulighet for at analyser, drøftelser og presentasjon av resultater kan ha tapt noe i stringens og dybde på grunn av de endringer som senere er foretatt, men dette har jeg bestrebet meg på å unngå.

#### *Informert samtykke:*

Informantenes informerte og frie samtykke er en forutsetning for deltakelse i prosjektet (NESH pkt.9). Det er imidlertid ikke helt åpenbart hvor langt dette samtykket strekker seg, etisk sett. “De etiske problemene det reiser, er knyttet til informantens opplevelse av forskerens forståelse”, skriver Tove Thagaard (2009 s.212). Informantene vil i ettertid kunne oppleve at forskerens fortolkninger og perspektiver atskiller seg fra deres egne, slik disse kom fram i intervjusamtalen. Forskerens fortolkninger kan virke fremmedgjørende og provoserende. I verste fall vil dette kunne oppleves som et tillitsbrudd, skriver Thagaard (ibid.).

Forskerens innflytelse på analysen og tolkningen av dataene er mye større enn informantens, ettersom informanten ikke er til stede når analyse og tolkning skjer. Det er derfor en utbredt oppfatning at forskeren alene er ansvarlig for tolkningen av dataene (Kvale 1997, Fog 2004, Thagaard 2009). Mulighetene for at informanter opplever seg misforstått, er altså til stede i dette avhandlingsprosjektet.

Steinar Kvale framhever betydningen av å markere et tydelig skille mellom eget perspektiv og den forståelsen informanten har av sin situasjon (1997). Jeg har i framstillingene av intervjusamtalene lagt særlig vekt på å markere at det her handler om min fortolkning av den forståelsen informanten synes å ha av sin situasjon. Dette løser imidlertid ikke det etiske problemet knyttet til en tolkning som informanten i verste fall kan oppleve som et tillitsbrudd. En måte å håndtere problemet på som noen forskere anvender, er å informere informantene om hvordan dataene vil bli fortolket, eller be informantene “om tilbakemelding på dataene”, altså på forskerens faglige fortolkninger av disse (Thagaard 2009 s.214). Informantene i denne undersøkelsen har ikke hatt tilgang til mine fortolkninger.

Det skyldes blant annet at disse ble avsluttet flere år etter at undersøkelsen var gjennomført. I dette prosjektet har jeg heller ikke sendt transkriberte intervjuer til informanter for gjennomlesning, noe som er mer vanlig. Jeg skal gå noe nærmere inn på den etiske problematikken knyttet til dette valget.

Hovedgrunnen til at jeg ikke har sendt intervjuene tilbake til informantene, er at jeg i analysen er svært interessert i selve den bevegelsen som ofte skjer i intervjusituasjonen, fra den umiddelbare fortelling som presenteres tidlig i intervjuet, til de mer reflekterte og ettertenksomme kommentarer på slutten av intervjuet. Iblant endres også informantens forståelse av hva saken handler om i løpet av intervjusamtalen, og det er av betydning i en undersøkelse om praktisk kunnskap og refleksjon.

Eventuelle responser og innvendinger fra informantene i ettertid, kunne ha blitt svært vanskelige å forholde seg til. Jeg har forståelse for at en og annen informant i min undersøkelse helst hadde sett at det vedkommende “egentlig” mente kom på trykk, og ikke det han eller hun kom til å si i et uforvarende øyeblikk. De færreste av oss ønsker å bli husket for impulsive og spissformulerte muntlige utbrudd i øyeblikket, nedskrevet som tekst i et vitenskapelig arbeid, og deretter stilt opp ved siden av forskerens ord som er i skriftlig form og gjennomtenkt over år. For å motvirke denne urettferdighet noe, har jeg ikke endret på eget muntlig språk i intervjuene ut over de justeringer som gjøres for alle. Det vil si at forskerens muntlige språk og replikker i intervjusamtalen ikke alltid framstår som klarere enn informantenes, iblant kan man si tvert om.

Ved å åpne for gjennomlesing av intervjusamtalen, innbyr man informanten til et samarbeid som handler om å ta i betraktning de rettelser informanten ønsker å foreta. Gjennomlesing av råmaterialet, uten fortolkninger, vil kunne skape et ønske hos informanten om å forbedre språk og endre på uklare refleksjoner. Slike rettelser vil samtidig nedtone det umiddelbare, levende eller spissformulerte. Fra mitt ståsted er imidlertid nettopp det umiddelbare og travle, som også brukerne møter, av interesse. Iblant er det i slike øyeblikk at (uformelle og formelle) avgjørelser tas.

Det hadde vært mulig å forholde seg til rettelser og innspill, selv om det ville vært vanskelig. Jeg ser heller ikke bort fra at rettelsene kunne vært interessante i seg selv, som en del av det empiriske materialet. Dette veier imidlertid ikke alene opp for de vanskelighetene som er nevnt ovenfor. Spørsmålet er derfor om

informantene virkelig er bedre sikret etisk hvis de får lese intervjuene transkribert. Det etiske ansvaret jeg som forsker har for fortolkningene vil være det samme selv om informantene får lese intervjuutskriftene. Ansvaret blir ikke mindre av at informantene får tilgang til råmaterialet. Flere forskere hevder at et samarbeid mellom forsker og informant ikke løser problemet knyttet til forskerens ekspertrolle. Marianne Gullestad skriver, etter at hun hadde gjort noen erfaringer med å la informanter få se sine fortolkninger, at “også dette innebærer etiske dilemmaer” (sitert i Thagaard 2009 s.213). Medinnflytelsen er på et vis ikke reell. Det kan kjennes ubehagelig for informantene at forskeren framstår som eksperthen etter en intervjusituasjon som fortonte seg likeverdige (ibid.).

De etiske problemstillinger knyttet til mine fortolkninger forsvinner altså ikke selv om informantene får tilgang til det de selv har sagt. Samtidig ville de hatt påvirkningsmuligheter ett skritt lenger inn i prosessen. Mitt utgangspunkt er at det kan være et godt prinsipp at informantene får tilbud om gjennomlesing av intervjuet. Jeg mener imidlertid at det kan forsvares å gjøre unntak når det finnes saklige grunner til det, og ut fra at et eventuelt tillitsbrudd først og fremst har sammenheng med fortolkningene og min autoritet i den sammenheng. Ut fra dette prosjektets karakter, der det umiddelbare som kommer til uttrykk er av spesiell interesse, har jeg unnlatt å sende informantene intervjuutskrifter.

Jeg har i analysen bestrebet meg på å unngå tendensiøse eller overdrevne fortolkninger. Jeg har lagt vekt på å presentere lengre tekstutsnitt, slik at det skal være mulig å se den samtalsammenheng som informantens kommentarer hører hjemme i. Samtidig håper jeg at en del av informantene vil tenke at jeg har forstått dem rett, og at den måten jeg fortolker deres ord på ikke uten videre er til ulempe for dem. For øvrig gjorde jeg i intervjusamtalene alle informantene uttrykkelig oppmerksomme på muligheten for å trekke seg fra prosjektet på et hvilket som helst tidspunkt før trykking.

#### *Asymmetri i intervjusamtalen – noen grensedragninger:*

I kvalitative intervjuundersøkelser har intervjueren stor makt i intervjusituasjonen (Fog 2004, Kvale 1997). Den forskningsetiske problematikken handler om muligheten for tendensiøse eller usaklige fortolkninger både i analyse, resultater og i selve intervjusituasjonen. I analysene søker jeg på flere måter å imøtekomme tenkte innvendinger mot mine fortolkninger. Det vil si at jeg ofte redegjør for flere mulige fortolkninger av informantens utsagn før jeg trekker min slutning.



Eller jeg holder åpent at det ikke er godt å si hva utsagnet betyr. I tillegg presenterer jeg, som nevnt, i hovedsak lengre utdrag av tekst, noe som til en viss grad gir leseren mulighet til selv å fortolke informantens utsagn, og eventuelt være uenig i min fortolkning ut fra den foreliggende tekst.

I den formen for intervjusamtale som denne avhandlingen bygger på, er det av betydning at forskeren er seg bevisst de spenninger som alltid finnes i en asymmetrisk samtale. Diskusjonen om “ledende spørsmål” har stått svært sentralt i litteratur om kvalitative intervjuundersøkelser, altså spørsmålet om hvorvidt intervjuer med sine spørsmål og sin væremåte får intervjupersonen til å svare slik intervjueren ønsker. Det handler da ikke lenger om å “skape” en samtale på mest mulig like vilkår, slik Hydén skriver om (2000), men om en form for tendensiøs og usaklig deltakelse, i verste fall manipulasjon, bevisst eller ubevisst, fra forskerens side. En mistanke vil for eksempel kunne rettes mot meg fordi jeg som tidligere profesjonsutøver i sosialtjenesten intervjuer nåværende profesjonsutøvere i sosialtjenesten. Nærheten til feltet kan medføre at jeg fortolker informantens handlinger mindre kritisk enn rimelig er, eller motsatt, at jeg er mer kritisk. Jeg kan ha en egeninteresse i at resultatene peker i bestemte retninger, noe som selvfølgelig vil kunne gjelde alle forskere. Det springende punkt er imidlertid om selvrefleksjonen er fraværende og at engasjementet medfører at forskeren er usaklig eller tendensiøs i intervjusituasjon og analyse. Jeg illustrerte i avsnittet *Å avdekke etiske/praktiske problematikk* hvordan jeg forsøker å legge til rette for at informanten skal kunne snakke mest mulig åpent og fritt, samtidig som jeg har bestemte intensjoner med samtalen og ut fra disse søker å bevege samtalen i bestemte retninger. Fordelen med den kjennskap jeg har til praksisfeltet er at den omfatter en kulturell kompetanse som kan bidra til at spørsmålene jeg stiller og kommentarene jeg gir i intervjusamtalene, går til kjernen av problematikken i feltet.

Diskusjoner om ledende spørsmål har i stor grad vært knyttet til forestillingen om det uheldige ved forskerens engasjement i samtalen. Imidlertid vil generell forsiktighet, tilbakeholdenhet og nøytralitet, samt forskerens egen bekymring for feilgrep, også tilføre samtalen en egen stemning. Den vil kanskje invitere intervjupersonen til en bestemt samtaleform av mer forsiktig, tilbakeholdende og nøytral art, og til påpasselighet med hensyn til at det er mulig å si noe “feil”. Steinar Kvale hevder at “bevidst ledende spørsmål brukes ikke for meget, men snarere for lidt i kvalitative forskningsinterview i dag” (Kvale 1997 s.157). Blant annet kan ledende spørsmål være velegnet til å verifisere intervjuerens

fortolkninger, sier Kvale. For egen del registrerte jeg igjen og igjen at informanter kunne være uenige med meg når jeg spurte om det de sa, betydde at de forstod en ting på den og den måten. Slik ble min oppfatning korrigert. Det har vært en fordel for undersøkelsens resultater at jeg med mellomrom ble motsagt av informantene.

Informantene i denne undersøkelsen er sosialarbeidere, og deres profesjonalitet består blant annet i å kunne snakke med folk. Over år snakker de med alle slags mennesker, og de er vant til å lese situasjoner og fortolke dem. Slik jeg ser det, tåler mine informanter innspill, innsigelser og inngående utspørring i større grad enn folk flest, rett og slett ut fra deres profesjonelle virksomhet og erfaring. I tillegg kommer at intervjuet dreier seg om deres syn på egen jobb. Det handler om et område hvor de selv er spesialistene. Dette er forhold som åpner for å være tydelig og spørre inngående og grundig. Om ledende spørsmål av denne type sier Kvale at de “reducerer (...) ikke alltid interviewets reliabilitet, men kan likefrem øge den” (ibid. s.157).

Jeg vil nevne en siste forskningsetisk problematikk som også har aktualitet på grunn av min nærhet til feltet. Det hendte at jeg i samtalens løp fikk konkrete ideer til hva som kunne gjøres i en sak. Informanten har kanskje formidlet et problem og synes å stå fast. Spørsmålet er da om jeg skal formidle mitt innspill eller ikke. Forskere i terapeutisk virksomhet som psykologi, sosialt arbeid og andre helse- og sosialfag advares mot å blande rollen som forsker med rollen som veileder/profesjonsutøver. Man kan komme til å miste av syne forskningssamtalens intensjon, som dreier seg om å søke kunnskap og ikke om å veilede eller hjelpe. Slik kan man komme til å gi et feilaktig inntrykk av egen rolle vis a vis informanten. I denne undersøkelsen hendte det imidlertid iblant at følgende etiske problematikk dukket opp: Er det etisk forsvarlig å unnlate å komme med et faglig innspill, når man vet at sosialarbeideren skal arbeide videre med denne vanskelige saken, kan hende i flere år, uten å kunne påregne faglig respons, verken fra kolleger eller andre? Er dette rett og riktig overfor informant og bruker? Sosionomer i sosialtjenesten får sjelden anledning til å drøfte en typisk sak i halvannen time med sine kolleger eller med kvalifiserte veiledere. De har svært mange saker å behandle, og de har magre vilkår hva angår veiledning og faglige arenaer for diskusjon. Selv om jeg var forsker i samtalen, hadde jeg også visse faglige forutsetninger for å diskutere sakene. Hvis et intervju gikk mot sin avslutning og de ulike sider ved fortellingen syntes å være tilstrekkelig belyst, hendte det at jeg gav uttrykk for mulige innfallsvinkler eller handlemåter. Et

innspill fra meg om hvordan problematikken så ut fra min side, syntes på det tidspunkt verken å true eller kunne ødelegge det empiriske materialet som informanten hadde bidratt med i samtalens løp. I tillegg hendte det at informantens respons på alternative løsninger gav ytterligere innblikk i hvordan han eller hun bedømte situasjonen og problematikken. Imidlertid kom jeg med innspill av denne typen først når informantenes refleksjoner om saken syntes å være uttømt.

### Generalisering og relevans

Innenfor denne typen kvalitativ forskning vil man “sjældent være interessert i at generalisere” på det “konkrete, empirinære niveau”, sier Dorte Marie Søndergaard (1996 s.62). Slik sett er fortellingenes betydning først og fremst knyttet til det innblikket de gir i en svært kompleks praksis. Det er de analytiske resultater som har et generaliseringspotensial i seg, skriver Andenæs (2000). De analytiske perspektiver og resultater bygger imidlertid på de særtrekk og fellestrekk som har trådt fram gjennom fortellingene og informantenes refleksjoner, og slik utgjør det empiriske materialets relevans grunnlaget for analysens generaliseringspotensial.

Relevansen av materialet er avgjørende for hvilke analyser som kan utvikles, hvilke analytiske resultater det er mulig å frambringe og dermed for hva slags generaliseringspotensial de har. Jeg har i analysen forholdt meg både til fortellingene, informantenes refleksjoner og til *måten* informantene utformer sine fortellinger og refleksjoner på. Både det empiriske materialet slik det foreligger som lydopptak og tekst samt måten intervju samtalen er gjennomført på, har bidratt til å gi materialet relevans for analysen. De vitenskapsteoretiske forutsetninger jeg la til grunn, vektleggingen på fortellinger og tilrettelegging for visse temaer gjennom å spørre på måter som viser aksept og anerkjennelse av praktisk kunnskap og hverdagspråk, er også elementer som har bidratt til det innsamlede materialets relevans.

Valg av metode og metodisk innfallsvinkel har altså gitt et empirisk materiale som har gjort det mulig å utforske problemstillingen samt utvikle analyser som bidrar til å besvare problemstillingen. Den fleksible intervjuformen og intervjuguidens utforming medvirket til at jeg fikk et svært rikt og interessant materiale av den karakter jeg søkte. Det syntes som om sosionomene hadde et utall fortellinger å velge mellom. De var også svært velvillige og imøtekommende når det gjaldt å drøfte og reflektere over sine handlinger, tanker og sin egen rolle i fortellingen.

Framgangsmåten jeg valgte, bidro til at jeg fikk undersøkt det jeg ønsket. I dette ligger at undersøkelsen kan sies å være valid.

Kulturelle koder er et sentralt begrep i avhandlingsprosjektet. Jeg vil argumentere for at de analytiske resultater som kommer fram om dynamikken mellom sosialarbeiderne og disse kodene kan sies å ha et generaliseringspotensial i seg. En side av saken er knyttet til at de analytiske perspektiver og resultater som framkommer ut fra samtalene med informantene i denne undersøkelsen, med en viss sannsynlighet vil kunne gjenfinnes hos andre sosionomer som arbeider i andre sosialtjenester i Norge. I den grad sosionomene i undersøkelsen ikke atskiller seg på en helt bestemt måte fra andre sosionomer, eller de arbeider ved kontorer som grunnet spesielle forhold atskiller seg fra alle andre kontorer, er det mer rimelig enn urimelig å anta at lignende analytiske perspektiver og resultater vil kunne gjenfinnes hos andre sosionomer som arbeider i sosialtjenesten. Og selv om en eller to informanter skulle atskille seg markant fra de andre, og selv om ett eller to kontorer skulle gjøre det, er det usannsynlig at jeg i denne undersøkelsen skulle ha valgt 18 informanter og 9 kontorer som innbyrdes har mange fellestrekk, men ikke deler disse med noen andre sosionomer og kontorer.

En annen side av saken er at de analytiske resultater har framkommet gjennom å studere likheter og forskjeller mellom intervjuene, ikke minst med hensyn til hvilke momenter som synes så fremtredende og gjennomgående at de kan sies å være uttrykk for felles kulturelle koder (Søndergaard 1996). Analysen har handlet om å studere hva slags refleksjoner som synes å være gyldige eller ugyldige, hvilke kilder til dømmekraft som bringes fram i det offentlige rom og hvilke som nedtones, hva slags handlinger man taler høyt om i arbeidsmiljøet og hvilke som usynliggjøres. Det har ut fra dette arbeidet vært mulig å analysere to kulturelle koder og studere nærmere dynamikken mellom disse og sosialarbeiderne. Dette betyr ikke at de analytiske resultater som har kommet fram om dette gir en “sann” framstilling av hvordan sosialtjenesten *er*. Resultatene er ikke fullstendige, ugjendrivelige eller generelle på en slik måte. Analysen tilbyr imidlertid en forståelse av den situasjonen sosionomer i sosialtjenesten befinner seg i, en forståelse som kan gi innsikt i sosialtjenesten som felt betraktet, altså også i sosialtjenester som ikke er del av denne undersøkelsen. Det handler om et generalisert, gjennomarbeidet perspektiv og en innsikt og en forståelse av et felt som vanligvis er preget av en viss ugjennomtrengelighet, både når det gjelder praksis og etikk.

Én side av en undersøkelses generaliseringspotensial er knyttet til resultatenes innhold og form. En annen side er knyttet til de analytiske perspektivers mulige anvendelse og bruk i ulike sammenhenger, altså til spørsmålet om hvem som er mottakere av resultatene (Andenæs 2000). Andenæs sier at i denne formen for kvalitative analyser kan resultatene forstås som “sannsynliggjorte kunnskapsforslag” (ibid. s.288). Spørsmålet om denne avhandlingens generaliseringsmuligheter vil derfor, i tillegg til resultatenes innhold, handle om hvilken relevans avhandlingens perspektiver og resultater vil kunne ha for ulike typer mottakere.

Når det gjelder avhandlingens relevans for sosialt arbeid som profesjon og vitenskapelig disiplin, vil jeg trekke fram de vitenskapsteoretiske/metodiske elementer. Avhandlingens kunnskapsteoretiske ståsted tar utgangspunkt i omfattende resonnementer knyttet til praksisteori.<sup>14</sup> Resonnementene om forskning og praksis i sosialt arbeid som praktisk profesjon, er i avhandlingen nært knyttet til den empirisk/metodiske framgangsmåten. De teoretiske og metodiske utgangspunkter utfordrer den rådende forståelse av hva forskning i praktiske profesjoner handler om. Utgangspunktet er egnet for dem som ønsker å rette forskerblikket mot praksis i den hensikt å nyansere praktisk kunnskap. Det skulle kunne være av interesse for forskningsvirksomhet i praktiske profesjoner.

Når det gjelder sosionomer i sosialtjenesten, tilbyr perspektivene og resultatene en forståelse av hva det vil si å utøve dømmekraft i sosialtjenesten som atskiller seg fra den forståelsen som synes å være rådende i dette feltet. I den grad de analytiske perspektivene, eller deler av disse, blir formidlet inn i sosialtjenesten, vil deres relevans for yrkesutøverne kunne handle om, for å si det med Søndergaard “stimulering af ideer i forhold til feltets måske ellers begrænsede udfoldelsesmuligheder, erfareformer og konstitueringspraksisser” (Søndergaard 2005 s.266). Forskerens oppgave er å tilby sitt kvalifiserte “kunnskapsforslag”, sier Haavind (2000 s.41). Hvorvidt ideene inspirerer, er det imidlertid ikke mulig for forskeren å forsikre seg om.

Jeg finner det også sannsynlig at ansatte i sosialtjenestens førstelinje med annen utdanning og bakgrunn enn sosialarbeidere, men med samme type arbeidsoppgaver, vil kunne gjenkjenne og inspireres av noen av de forståelsesmåter som utvikles her. Disse yrkesutøverne vil, i likhet med

---

<sup>14</sup> Torill Danbolt redegjør for begrepet praksisteori i sosialt arbeid i sin hovedoppgave *Kunnskap i praksis. Et bidrag til praksisteori i sosialt arbeid* (1996).

sosialarbeiderne, kunne erfare at avhandlingens analytiske perspektiver tematiserer problematikk som ellers i stor grad forblir uuttalt i virksomheten. Aktualiteten for andre yrkesgrupper vil kunne forsterkes ved at sosialtjenesten har gått inn i NAV. Det er også trolig at noen av de analytiske perspektivene vil kunne ha relevans i andre sosialfaglige sammenhenger enn i sosialtjenesten, for eksempel i barnevernet.

Når det gjelder velferdsbyråkratiet og dets overordnede statlige og kommunale styring og administrasjon, vil de analytiske perspektivene kunne ha relevans for hvordan man tenker og tilrettelegger for kompetanseheving i sosialtjenesten. Her ytrer avhandlingen seg alternativt til den rådende forståelse i forvaltningen av hva skjønnsutøvelse handler om. Avhandlingen vil kunne bidra til å bringe inn andre forståelsesmåter og ny argumentasjon med hensyn til hvordan det kan legges til rette for utvikling av reflektert skjønn og dømmekraft.

## Kapittel 4 Forskning på feltet

Å studere moralsk/etisk problematikk empirisk, fordrer en tverrfaglig innfallsvinkel. Metodisk er denne avhandlingen inspirert av hverdagslivsforskning/omsorgsforskning og narrativ analyse. Teoretisk er den forankret i humaniora; moralfilosofi, sosialfilosofi, etikk og profesjonsetikk. Forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten, som avhandlingen kan plasseres i tematisk, er imidlertid preget av samfunnsvitenskapelige problemstillinger. Disipliner som sosialpolitikk, sosiologi og statsvitenskap har stått sentralt.

De sentrale metodiske og teoretiske kilder har jeg gjort rede for i metodekapitlet og teorikapitlet. Når det gjelder forskningsfeltet, vil jeg først kort presentere hverdagslivsforskning /omsorgsforskning. Kunnskapen innenfor denne forskningen, med dens innretning mot praksis og mot normative elementer i denne praksis, utgjør et viktig grunnlag for avhandlingen. Den har også, med sitt utgangspunkt i empirisk forskning og praksisteori, bidratt til ny kunnskap i profesjonsetikken. Sykepleien har stått sentralt her (Martinsen 1990, 2003, 2005, Kirkevold, Nortvedt og Alvsvåg 1993). Hoveddelen av kapitlet skal imidlertid handle om den samfunnsvitenskapelige forskning på feltet sosionomer i sosialtjenesten. Redegjørelsen gir et innblikk i sentrale problemstillinger i forskningsfeltet avhandlingen befinner seg i. Hva angår sosialt arbeid, presenteres

her først og fremst forskere som har gjort seg gjeldende i forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten. For øvrig presenteres sosialt arbeid som fag ytterligere i analysen av det empiriske materialet.

### Hverdagslivsforskning/omsorgsforskning

En av de mest betydningsfulle forskere i Norge på hva det innebærer å forske på egen kultur, er sosialantropologen Marianne Gullestad (1946-2008). I boka *Kultur og hverdagsliv. På sporet av det moderne Norge* bidrar hun til en forståelse av helheten ved vårt moderne samfunn gjennom å problematisere begreper som hverdagsliv, hjemmet osv. (1989). Allerede i sin doktoravhandling fra 1984, *Kitchen Table Society*, viste hun hvordan det moralske aspektet stod sentralt i hverdagslivets samtaler blant husmødrene ved kjøkkenbordet i drabantbyen (1984). For å forstå de grunnleggende strukturene og endringer i samfunnet, anså Gullestad det som nødvendig å studere dagliglivet. I boka *Hverdagsfilosofier* analyserer hun selvbiografier fra “vanlige mennesker” for å si noe om grunnleggende verdier i dagens Norge (1996).

Den norske sosiologen og kjønnsforskeren Kari Wærness, som skapte begrepet omsorgsrasjonalitet, skriver at det nye som kvinneforskerne brakte inn i omsorgsforskningen i Skandinavia fra 90-tallet av, var at de ble opptatt av omsorgens hverdag (2001). Kvinneforskerne ”forsker på konkrete omsorgshandlinger, ferdigheter, kunnskaper og tenkemåter på det praktiske nivået nederst i de offentlige omsorgsorganisasjonenes hierarki”, skriver Wærness i artikkelen *Omsorgsetikk, omsorgsrasjonalitet og forskningens ansvar* (2001 s.265). Selv om omsorg som betegnelse på ulike typer virksomhet i velferdsstaten var vanlig lenge før vi fikk noen kvinne- og kjønnsforskning, var forskningsperspektivene annerledes. De var mer knyttet til planleggingsvirksomhet (ibid.).

Hverdagslivs/omsorgsforskningen har, i likhet med store deler av samfunnsforskningen, vært sterkt kritisk til den økonomiske og teknologiske rasjonalitet som er økende i offentlig sektor. Det normative perspektivet har imidlertid vært klarere uttalt i mange av de feministiske arbeidene, hevder Wærness. Hun mener det skyldes at det er i hverdagslivsforskningen man oftest drøfter moral, menneskelige verdier og egne verdistandpunkter. Til tross for dette har den feministisk inspirerte forskningen, som i Skandinavia har hatt et betydelig omfang, hatt liten gjennomslagskraft. Den er ikke i dialog med den økonomiske diskurs og har dermed hatt liten innflytelse, skriver Wærness (ibid.).

Norske forskere knyttet til omsorgsforskning kan sies å tilhøre en skandinavisk og britisk tradisjon. I USA, der velferdsstaten ikke finnes på samme måte som i Skandinavia og Vest-Europa for øvrig, har det i de senere tiår vært gjort mye feministisk forskning av mer filosofisk og teoretisk art (ibid.). Den kanskje mest innflytelsesrike diskusjonen, som også har virket sterkt inn i skandinavisk omsorgsforskning, er den som har fulgt i kjølvannet av Carol Gilligans bok *In a Different Voice* (1982). Jeg kommer tilbake til denne diskusjonen og til mer teoretisk orienterte perspektiver i teorikapitlet.

Selv om den politisk-sosiologiske og empirisk forankrede forskningen om omsorg har stått sterkt innenfor skandinavisk kvinne- og kjønnsforskning, har skandinaviske kvinneforskere deltatt lite i den politisk-normative teoriutviklingen om omsorg, hevder Wærness. Her trekker hun fram filosofen og sykepleieren Kari Martinsens viktige teoretiske og historiske bidrag til omsorgsetikk (ibid.). Kari Martinsen har hatt avgjørende innflytelse på nordisk omsorgsforskning. Marit Kirkevold uttrykker dette slik:

(Kari Martinsen har) foretatt et kritisk teoretisk oppgjør med den tradisjonen innenfor sykepleien som har tatt utgangspunkt i en positivistisk virkelighetsforståelse og et vitenskapsideal for sykepleien bygd på dette. Hun har også presentert en alternativ forståelse av vesentlige spørsmål i sykepleiefagets idé og kunnskapsgrunnlag (Kirkevold 1993 s.11).

Martinsens referanseramme er imidlertid ikke feministiske tilnærminger, men fenomenologi. Hennes teoretiske hovedreferanse er den danske teologen Knud Ejler Løgstrup (Martinsen 1990, Martinsen 2003). Martinsen har for øvrig markert seg svært kritisk til det som ofte beskrives som evidensbasert praksis (Martinsen 2005, Martinsen og Eriksson 2009).

Teoretikere med tilknytning til fenomenologi har vært sentrale inspirasjonskilder i empirisk, profesjonsetisk forskning i helse- og sosialfagene de senere årene, som Husserl, Løgstrup, Buber, Levinas, Merleau-Ponty o.a.. På min egen arbeidsplass ved Det teologiske fakultet har man utviklet et forskningsmiljø som søker å identifisere dimensjoner av vital etisk relevans i sosiale praksiser, ved å ta fenomenologiske forutsetninger på alvor (Wyller 2010). Denne forskningen er særlig blitt knyttet til helse- og sosialfagsprofesjonene. Selv om fenomenologien ikke er eksplisitt etisk i sin orientering, synes den å legge til rette for en forskningsmessig innfallsvinkel rettet mot profesjonsetikk (Wyller 2010,



Christoffersen 2005, Lønning 2010, Bøe 2008, Botnen Eide 2007, Thoresen 2008). Kroppslige og mentale erfaringer hos forskeren og hos aktørene i feltet anses som sentrale for at forskeren skal finne meningsfulle og relevante uttrykk for praksis. I artikkelen *Room and Space in the Church City Mission* studerer Ingvil Lønning rom i Kirkens Bymisjon med utgangspunkt i en fenomenologisk forskerpraksis. Hun viser ut fra studien av rommet hvor komplisert det er å trekke grensen mellom forsker og profesjonell, når man trenger dypere inn i de profesjonsetiske sider av temaet (2010).

Hva gjelder min egen avhandling er det særlig hverdagslivsforskningens innretning mot praksis jeg har grepet fatt i. Jeg etterspør informantenes fortellinger, avhandlingens analyse er inspirert av narrativ analyse og kunnskapsteoretisk problematiseres forholdet mellom praksis og teori. Samtidig har fenomenologiens prinsipielle tenkning om å gå “til saken selv” bidratt til å skjerpe det kritiske blikk på intervju samtalen og dens etiske karakter.

Min innfallsvinkel til forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten atskiller seg med dette fra mye av forskningen på feltet. De underliggende spørsmål jeg er opptatt av har imidlertid nært slektskap med samfunnsvitenskapelige spørsmål som har stått sentralt i denne forskningen, som forholdet mellom individ og system, yrkesutøveres anvendelse av makt, skjønnsutøvelse, etc..

Avhandlingsprosjektet kan således sies å springe ut av spørsmål som forskerne i feltet har reist og beskjeftiget seg med i mange tiår. Form og innhold i mine analyser fører imidlertid til at det i liten grad blir relevant å henvise direkte til forskningen i feltet underveis i arbeidet. Ettersom forskningen allikevel har hatt stor betydning for arbeidet, vil jeg nedenfor redegjøre forholdsvis inngående for den, etter forholdene.

### **Forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten**

Jeg vil i denne presentasjonen trekke opp noen av de linjer som har preget forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten siden 1960-tallet, da man med lov om sosial omsorg av 22.mai 1964 fastslo at et sosialkontor skulle opprettes i hver norsk kommune. Etter at NAV-reformen ble gjennomført i perioden 2005 til 2010, er denne organisatoriske situasjonen forandret. Sosialtjenesten inngår nå i NAV i alle landets kommuner. Etter 2010 er det atskillig mer komplisert å skille ut sosionomer i sosialtjenesten som eget forskningsfelt. Sosionomer beskrives for eksempel som NAV-medarbeidere, og forskning om sosialtjenesten gjelder “arbeid, trygd og sosial”. For denne avhandlingens del anser jeg imidlertid skillet

som både hensiktsmessig og relevant. Forskningsfeltet er historisk betydningsfullt og organisatorisk tydelig helt fram til 2010. Det setter avhandlingen i relieff på en velegnet måte, selv om grenseoppgangen for feltet vil måtte trekkes på andre måter i årene som kommer.

Forskningsfeltet er i redegjørelsen delt inn i tre deler. Det første er knyttet til sosialarbeiderrollen, skjønnsutøvelse og profesjonalitet i sosialtjenesten. Jeg har i gjennomgangen lagt størst vekt på denne delen, da den har særlig interesse ut fra avhandlingens tematikk. Den andre delen handler om forholdet mellom bruker/klient og sosionom, altså studier av brukere eller av sosionomer eller av relasjonen mellom disse. Den siste delen er knyttet til forskning der man har vært spesielt opptatt av sosialkontoret som organisasjon. Presentasjonen gir et innblikk i sentrale problemstillinger i forskningsfeltet gjennom årene og utgjør et bakteppe for avhandlingens tematikk.

### *Sosialarbeiderrollen, skjønnsutøvelse og profesjonalitet*

#### *Sosialarbeiderrollen og skjønnsutøvelse:*

Et av de tidlige arbeider om sosialarbeiderrollen i norsk forskning er Gro Guttormsen og Cecilie Høigårds sosiologiske studie fra Bærum: *Fattigdom i en velstandskommune* (1977). Tre idealtypiske rollemodeller ble utviklet: hjelperen, kontrolløren og moralisten (Stjernø 1999). Samme år skrev Kikkan Ustvedt Christiansen en av de svært få artikler som må kunne sies å ha fått status som en klassiker i sosialt arbeid, *Klientarbeidet i sosialomsorgen. Forvaltning eller behandling* (1977). Artikkelen handler om hvorvidt sosialkontorenes rådgivende og behandlende oppgaver kan og bør forenes med det å gi materiell hjelp. Den drøfter hva slags faglig kompetanse sosialarbeiderne har og hva sosialt arbeid er, gitt sosialkontorets lovpålagte oppgaver. Ustvedt Christiansens blikk for sentrale motsetninger og diskusjoner i sosialtjenesten har fremdeles stor relevans.

Fra 1980-tallet er forskningen om sosialtjenesten og sosionomer økende (Terum 1996). Steinar Stjernø var en av de mest sentrale og produktive samfunnsviterne på 70- og 80-tallet i dette feltet (Tutvedt 1990). Et av de første prosjektene var *Sosialkontorundersøkelsen*, som ble påbegynt i 1977 i samarbeid med Sten-Erik Hammarqvist, Olav Hove, Marianne Ranger og Mike Seltzer (Stjernø 1985). Gjennom observasjon og kvantitative data fra 22 sosialkontorer søkte forskerne å kaste lys over sosialarbeiderrollen (Stjernø 1999). Denne analysen ble utgangspunkt for *Sosialkontorforsøket* fra 1985-1987, som ble drevet av Stjernø i samarbeid med Anne Marie Heszlein og Sissel Seim. 18 sosialkontorer ble

rekruttert til et aksjonsforskningsprosjekt. Senere utkom boka *Et bedre sosialkontor! Organisasjonsutvikling for klienter og ansatte* av Stjernø, Heszlein og Lars Inge Terum (1988). En oppfølger kom med Inger-Lise Fehns og Bente Puntervolds undersøkelse av 43 sosialkontorer i Østlandsområdet: *Spesialisering eller fragmentering. Organisasjonsendring og nye yrkesroller på sosialkontor* (1991). Rapporten tydet på at det på mange kontorer hadde skjedd et brudd med generalistrollen, som ifølge de tidligere undersøkelser var en svært belastende rolle (Stjernø 1999).

Det handlet i sosialkontorforskningen tidlig om sosionomenes dobbeltrolle, om “forvaltning eller behandling” (Ustvedt Christiansen 1977), eller om “forvaltningsorientering eller klientorientering” (Ranger 1986), og om hvordan denne dobbeltrollen virket inn på forvaltningsoppgavene på den ene siden og på klientforståelsen på den andre. Sosialarbeidernes dobbeltrolle ble av samfunnsforskere oppfattet som en svært kompliserende faktor i kontakten mellom sosialarbeidere og klienter, blant annet ut fra at klientorienteringen syntes å komme i bakgrunnen. Knut Halvorsen pekte på et forhold flere forskere var opptatt av; sosialarbeiderne på sosialkontor syntes ikke å oppfatte seg som sosialpolitiske aktører i forhold til klienter med sosiale problemer, men identifiserte seg først og fremst med den enkelte klient (1989). De danske forskerne Leena Eskelinen og Anna Koch analyserte i 1997 de foregående ti års forskning på samspillet mellom borger og sosialforvaltning i de nordiske land. De skrev at flere forskere har satt “spørsmålsteget ved, om det overhovedet er mulig og hensigtsmessig at forene de to funksjoner, den økonomiske og den behandlingsmessige” (1997 s.25). De viser til at forskere tematiserte mulighetene for å avvikle eller nedlegge sosialkontorene. De nevner for eksempel svenske Sune Sunesson (1985) og Sissel Seim og Ole Kristian Hjemdal (1992). Den svenske Socialstyrelsen gir en av sine utredninger tittelen *Behövs socialbyrån?*(1990). I den konkluderes det med at “sosialvæsenets ansvar er for stort” (Eskelinen og Koch 1997 s.67). Lars Gunnar Lingås vendte tilbake til denne problematikken på slutten av nittitallet med boka *Legg ned sosialkontorene!*(1998).

Problematiseringen av dobbeltmandatet er nært knyttet til yrkesutøvernes skjønnsutøvelse. Juristen Kristian Andenæs drøftet i artikkelen *Sosionomene og jussen* i Nordisk sosialt arbeid sosionomenes rettsanvendelse (1986). Andenæs spør hva det fører til at rettsregler praktiseres av folk med for eksempel terapeutisk, teknisk eller økonomisk bakgrunn, og ikke av jurister. Etter en gjennomgang av forskning på feltet, skriver han at en “rød tråd i dokumentasjonen er at det presenteres avvik i forhold til den måten rettsanvendelse skal foregå på etter “læreboka” (ibid.

s.15). I sin doktoravhandling *Sosialomsorg i gode og onde dager* drøfter han kampen mellom rettssikkerhet og klare rettigheter på den ene siden og sosialfaglig og administrativt skjønn på den andre (Andenæs1992). Andenæs refererer i ovennevnte artikkel fra 1986 til sentral norsk samfunnsforskning på feltet, som Else Øyens undersøkelse *Sosialomsorgen og dens forvaltere* (1974) og Steinar Stjernøs undersøkelse *Omsorg som yrke* (1982). Disse forskerne studerer problemer knyttet til kombinasjonen rettsanvendelse og faglig skjønn. De peker på en manglende kompetanse og profesjonalitet hos sosionomene. Andre undersøkelser pekte i samme retning, for eksempel Bull (1981) og Molven og Vetvik (1986).

Knut Fossestøl redegjør i utredningen *Regler og skjønn i norsk forvaltnings- og velferdsforskning. En kritisk analyse med særlig fokus på velferdsstatens rettighetsorientering* for den samfunnsvitenskapelige forskning om skjønnsutøvelse, samt for den omfattende juridiske forskning på dette området (2005). I perioden 1945-1980 var framstillinger av skjønnsutøvelse preget av tillit til yrkesutøvernes lojalitet, nøytralitet og uavhengighet, og til deres mål-middelkompetanse (ibid.). Fossestøl viser hvordan denne “langt på vei hegemoniske framstillingen” av skjønnsutøvelsen utfordres fra 1980-tallet av (ibid. s.14). Kristian Andenæs er, med sin forskning på sosionomer, et eksempel på det mer kritiske blikk.

Juristene Torstein Echhoff og Hans Petter Graver gjennomførte empiriske undersøkelser av rettsanvendelsen i forvaltningen mer generelt (1991). De så en rettsanvendelse preget av at “lovgivningens skjønsmessige paragrafer erstattes av forvaltningens hjemmelagde regler” (Fossestøl, K 2005 s.10). De framholdt imidlertid at i den grad beslutningstakere var knyttet til en profesjonell behandlingssideologi, ville dette muligens kunne bidra til å motvirke en uønsket forvaltningsmessig ensretting og standardisering. Allikevel krevdes juridisk kompetanse med hensyn til den avveiende rettsanvendelse “av hva som er formålstjenlig, rimelig og rettferdig” (ibid. s.9). Juristene var kritiske til at skjønnsutøvelsen ikke syntes å bli ivaretatt på en juridisk forsvarlig måte. Andenæs etterlyste en ny normativ rettskildelære som bygde på verdivalg og ikke på en avspeiling av praksis (ibid.).

Oppmerksomheten rundt sosialarbeidernes skjønnsutøvelse er ikke blitt mindre med årene. En gruppe velferdsforskere har i de senere årene særlig problematisert velferdsyrkenes skjønnsutøvelse som et demokratisk problem (Eriksen 1993, 2001, Terum 1996, 2003, Grimen og Molander 2008, Eriksen og Molander 2008). Eriksen og Molander skriver at når “leger, sosionomer og andre portvakter i

velferdsstaten fatter skjønnsbaserte beslutninger om hvem som skal få hva og hvordan, reiser det et demokratiproblem i og med at premissene for beslutningsfatningen ikke er regulert av lovgiveren” (2008 s.169). De framholder at det prinsipielle demokratiske problemet er til stede selv om yrkesutøverne både praktiserer rettsreglene forsvarlig og handler ut fra de beste intensjoner. Problemet er knyttet til de små muligheter som finnes for “effektiv demokratisk normering og kontroll” (ibid. s.169). Forskerne er ikke bare skeptiske til vilkårlig og uforsvarlig skjønnsutøvelse, men de synes å se velferdsyrkenes skjønnsutøvelse som betenkelig i utgangspunktet, ikke minst i barnevern- og sosialtjeneste.

Den danske juristen Peter Høilund representerer et annet perspektiv når det gjelder forståelsen av skjønnsutøvelsens normative karakter. Han har kommet med flere interessante bidrag til debatten om sosialarbeideres (og juristers) skjønnsutøvelse og rettsanvendelse (1992, 1995, 2005). Høilund hevder at rettsikkerheten er blitt svekket på grunn av nedtoningen av det moralske, det etiske og det rettslige i forvaltningen. Han anser det som uhyre betydningsfullt at rettsanvendere som jurister, sosialarbeidere og andre som anvender rettsregler i sin profesjon, tar i betraktning den allmenne rettsfølelsen. Han framholder at rettsanvenderes etiske fundament og deres forståelse av den allmenne rettsfølelsen er vesentlig for all rettsanvendelse. Dette syn står i kontrast til forskerne ovenfor som hevder at yrkesutøvernes etiske fundament er et demokratisk problem. Høylund ser derimot yrkesutøvernes etiske fundament som en forutsetning for ivaretagelsen av den allmenne rettsfølelse.

#### *Profesjonalitet:*

Allerede i 1958 foretok sosiologen Harriet Holter en undersøkelse av sosialarbeidernes yrkesrolle, ut fra at hun mente det forelå et sterkt behov for å undersøke hva sosialt arbeid var, og hva slags yrkesmessig plassering sosialarbeidere hadde (Holter 1960). Hun intervjuet 18 sosialarbeidere i “offentlig og halvoffentlig tjeneste”, og tok i sin analyse også utgangspunkt i en større dansk undersøkelse som omfattet 210 sosialarbeidere (ibid. s.34). Konklusjonen hennes var klar og opplagt, skrev Øivind Tutvedt, førsteamanuensis på Norges kommunal- og sosialhøgskole, noen tiår senere: ”Ikke profesjon” (1990 s.108). Imidlertid skrev Holter også avslutningsvis i artikkelen, at hun trodde det var umulig å gi noe endelig svar ut fra hennes data på spørsmålet om sosialt arbeid kunne bli en profesjon. Det er først og fremst sosialarbeiderne selv, sammen med publikum og institusjoner, som må svare, skrev hun (1960). I de femti årene som

har gått har spørsmålet om kompetanse og profesjonalitet stått på dagsordenen i forskning om sosialt arbeid og sosialtjenesten.

Fra 1990-tallet retter forskningen i sterkere grad blikket mot denne siden av sosialarbeideres profesjonalitet. Harriet Holters spørsmål fra 1958: "I hvilken grad er sosialarbeid hos oss i dag en profesjon?" synes igjen å være aktuelt (1958 s.29). Det spørres om hva slags vitenskapelig kompetanse sosialarbeidere har som gir dem autoritet som profesjonelle. Irene Levin peker i sin bok *Hva er sosialt arbeid* på at sosialt arbeid beveger seg i tre spenningsfelt; mellom teori og praksis, mellom hjelp og kontroll, mellom individ og samfunn (2004). Når det gjelder teori /praksisdimensjonen kan det synes som om den har gjort seg stadig sterkere gjeldende i sosialt arbeid de siste par tiårene, mot den tidligere vektlegging av spenningen mellom hjelp og kontroll. Individ/samfunnsdimensjonen synes å løpe parallelt. Jeg kommer tilbake til den i neste avsnitt om "brukeren og sosionomen".

Det kan for øvrig synes som om kritiske spørsmål til sosionomers og barnevernspedagogers vitenskapelighet fra andre samfunnsfaglige disipliner, innad i sosialfagene omformes til faglig identitetsproblematikk. Hva er sosialt arbeid? Hva er sosialpedagogikk? Finnes det teorier i sosialt arbeid? Både sosialt arbeid og sosialpedagogikk har en lang historie hva angår å tematisere fagenes forhold til vitenskap og kunnskap, både i angloamerikansk område, for eksempel Hamilton (1949), Bartlett (1970), Pincus & Minahan (1977), Howe (1987), Roberts (1990), Payne (1991), Lorentz (1994) og i europeisk, tysktalende område, for eksempel Staub-Bernasconi (1986, 1995), Engelke (1992). I Norden synes tematikken å ha fått ny aktualitet med den økte vitenskapeliggjøringen og akademiseringen av sosialt arbeid fra slutten av 1980-tallet og begynnelsen av 1990-tallet. Spørsmålet om hva sosialt arbeid er og hvordan faget skal forstås som profesjonell virksomhet, drøftes i lærebøker og artikler, for eksempel Swedner (1983), Bernler og Johnsson (1991), Nygren (1992), Soydan (1993). Jfr. også debatten i *Embla* 2000/2001: Nygren (2000), Hansen (2001), Oltedal (2001), Solem og Walløe (2001), Fossetøl og Nyhus (2001).

Sosialarbeidernes faglige identitet har vært et løpende diskusjonsemne i litteraturen om sosialtjenesten, eksempelvis hos Tine Egelund (1990) og Anne Hermodsson (1990), skriver Eskelinen og Koch (1997). Det finnes ingen enighet blant fagets utøvere om hvordan sosialt arbeid i sosialforvaltningen skal "beskrives og bedrives" (1997 s.81). Når det gjelder forskning knyttet til

sosialtjenesten, synes imidlertid identitetsproblematikken først og fremst å være knyttet til hjelp/kontroll-dimensjonen og i liten grad til teori/praksis-dimensjonen, i alle fall fram til 1997 som deres undersøkelse strekker seg til. Forfatterne skriver at forskningen handler om hvilken rolle sosialarbeideren skal ha, enten en individrettet rolle eller en rolle som retter seg mot “det sosialpolitiske bagland” og “de strukturelt orienterede arbeidsformer” (ibid. s.81).

Den islandske forsker og sosionom Sigrún Júlíusdóttir er en av dem som tidlig tematiserer sosialt arbeid og vitenskap i Norden i en artikkel i Nordisk sosialt arbeid (1986). Hun drøfter hvordan det sosiale arbeidets kunnskapsbase kan struktureres og bli mer vitenskapeliggjort for å høyne yrkets profesjonelle status. Artikkelen handler imidlertid ikke om sosionomer i sosialtjenesten. Svenske Peter Westlund drøfter teori/praksis-dimensjonen i sosialtjenesten i sin doktoravhandling i 1989. Han gjennomgår fire studier som gransket sosialkontorvirksomhet i Sverige. Westlund skriver at det blant forskerne er enighet om at “socialarbetets förutsättningar er uförnuftiga. De är också överens om att socialarbetarna ofta handlar irrasjonelt” (1989 s.62). For eksempel vises det i undersøkelsene til at sosialarbeiderne mangler systematikk og metodisk bevissthet med hensyn til inngripen og arbeidsinnsats. Westlunds analyse er at forskernes konklusjoner bygger på at sosialarbeidernes handlinger kun blir vurdert opp mot kausale og ikke praktiske resonnementer. Det å resonnerer praktisk er å forankre seg i den moralske, praktiske sfæren av menneskelig liv, skriver han, mens det kausale resonnement hører hjemme i den kognitive, instrumentelle sfære (Fossestøl 1997a).

Lars Inge Terum tar i sin doktoravhandling *Grenser for sosialpolitisk modernisering* opp sosionomers skjønnsutøvelse i forhold til legalisering på den ene siden<sup>15</sup>, og grensene for deres skjønnsutøvelse når det gjelder deres profesjonelle kompetanse på den andre (1996). Med dette trekkes to av Levins tre sentrale spenningsfelt i profesjonalitetsdiskusjonen fram, behandling/kontroll på den ene siden og praksis/teori på den andre. Terums diskusjon er særlig knyttet til hvilken kompetanse sosionomer skulle ha for å felle moralske dommer, som de jo gjør, når de utøver sitt skjønn.

---

<sup>15</sup> Med legalisering sikter Terum først og fremst til veksten i ”regelstyrte materielle rettar innan det sosialpolitiske området” (1996 s.41). Kravet om at de som har en inntekt “under eit visst minstenivå, skal ha ein lovfesta rett til å få stønad opp til dette minstenivået”, er en slik materiell rettighet (ibid.). Denne er det aldri blitt gjennomslag for. Det kreves her “*behovs-/ressurssjekking*” av den enkelte, ikke “*kategorisjekking*” som for andre trygdeytelser (Terum 1996 s.40). Denne behovs-/ressurssjekking er et arbeid som sosionomer ofte utfører.

Terum er eksplisitt opptatt av det normative ved sosialhjelpsinstusjonen (ibid.). Når det gjelder temaer som moral og etikk kan det ellers synes som om disse temaer behandles mer implisitt på forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten. Etikken synes særlig å tre fram gjennom forskernes normer om klientorientering, rettighetsfokus, sosialpolitisk innsats og andre velferdsstatlige og profesjonsetiske idealer som sosialarbeidernes innsats måles i forhold til. Lars Gunnar Lingås er imidlertid en forsker i feltet som også tematiserer moral og etikk eksplisitt, blant annet i doktoravhandlingen *Etikk i sosialt arbeid. Fra regler til diskurs* (1993). Han forholder seg i avhandlingen til sosialkontoret, for eksempel er hjelper/kontrollør-dilemmaet et gjennomgående tema.

Den svenske forskeren Tage Alalehto foretar en grensedrøgning mellom profesjonalitet og moral/etikk i artikkelen *Sosialsekreterares professionalitet och arbetsmiljö* (1994). Ut fra en gjennomgang av ulike forskningsstudier konkluderer han med at sosialarbeidernes arbeidsmiljøproblemer i sosialtjenesten bunnar i en uavklart yrkesidentifikasjon og i en “överdriven ansvarsbetoning på “klientens bästa” ” (1994 s.196). Når man ser på det lave profesjonalitetsnivået hos sosialarbeiderne hva angår profesjonalitetsindikatorer som egenkontroll og yrkesmessig autoritet, er “helt enkelt deres påtagna klientansvar överdriven och orealistisk”, skriver Alalehto (ibid. s.196). Hans perspektiv knyttes til sosialarbeidernes opplevelse av ansvar, en uavklart yrkesidentifikasjon og lav profesjonalitet.

De senere år har en annen innfallsvinkel til profesjonalitet stått sentralt i store deler av helse- og sosialfaglig forskning, nemlig spørsmålet om evidens, evidensbasert praksis og evidensbasert kunnskap. Diskusjoner omkring evidensbasert kunnskap og evidensbasert praksis, som jo er nært knyttet til praksis/teori-dimensjonen, synes foreløpig ikke å utgjøre et stort emne på forskningsfeltet sosionomer i sosialtjenesten. Tematikken er mer synlig på andre helse- og sosialfaglige felt, for eksempel i barnevernet, barne- og ungdomspsykiatrien, sykepleien og hjemmetjenesten. Per-Arne Stolanowski drøfter imidlertid i artikkelen *Kunnskapsutvikling innen sosialtjenesten i Norge* kunnskapssituasjonen i sosialtjenesten (2005). Han tar utgangspunkt i kunnskapsbegrepet og i ulike kilder til kunnskap som teorier, empirisk forskning og erfaringer. Ut fra dette gjennomgår han ulike, omfattende nasjonale utviklingsprosjekter som er blitt iverksatt for å heve kompetansen i sosialtjenesten. Han viser blant annet til et større forskningsprosjekt som tar for



seg kunnskapsforståelse og anvendelse av kunnskap hos sosialarbeidere i den kommunale sosialkontortjenesten (Rud, Innvær, Smedslund og Steiro 2005). Alle landets sosialkontorer var invitert med i undersøkelsen. I prosjektet studeres blant annet bruken av forskningsbasert kunnskap, samt holdningen til og behovet for denne typen kunnskap i sosialtjenesten. Studien viste at forskningsbasert kunnskap er lite brukt blant sosialarbeiderne, men de har et positivt syn på forskning (2005). Jorunn Vindegg gjennomgår i artikkelen *Evidensbasert sosialt arbeid* litteratur og forskning i sosialt arbeid hva angår evidensbasert kunnskap, ikke minst den internasjonale litteraturen (2009). Hun viser til at det har vært få slike studier i sosialt arbeid i Norge før 1990, men i de siste 15-20 årene har forskning innenfor barnevernfeltet vært prioritert. Vindegg peker også på at evidensbegrepet opptrer i sosialt arbeids forskning, men da gjerne avslutningsvis, i artikler og sammendrag. Selv om studiene i sosialt arbeid er få, kan dette ses som tegn på at forskningsfeltet ikke er likegyldig til evidensbasering, skriver hun (ibid.).

Med NAV-reformen har det skjedd en enorm organisatorisk omveltning i velferdsstatens oppbygging. Også innholdsmessig skjer store forandringer, noe som medfører forandringer i sosionomenes yrkesrolle. Fra sentralt hold ønsker man blant annet å sikre en større reell brukermedvirkning gjennom innføringen av en brukerrettet “felles arbeidsmetodikk” for alle yrkesutøvere fra etatene arbeid, trygd og sosial (Heum 2010 s.195). Metodikken er bygget på et standardisert skjønn:

Et standardisert skjønnsgrunnlag handler om å tydeliggjøre hva en skjønnsbestemmelse betyr og hvordan den kan operasjonaliseres. Ofte handler det om å gjøre et rent kvalitativt begrep mer målbart. (...). En operasjonalisering kan da peke på situasjoner eller kjennetegn som kan tilsi at vilkåret er oppfylt – og som er målbare (ibid. s.182).

For sosionomene dukker spørsmålet om deres profesjonalitet opp på en ny måte med denne metodikken. Siden 1960-tallet har de drøftet generaliserings- og spesialiseringsmodeller og søkt å utvikle metoder og framgangsmåter som synes egnet for møter med brukere i ulike forvaltningskontekster. Anvendelsen av standardisert skjønn i møte med alle brukere, kan synes som et tilbakeskritt. Anita Røysum studerer sosionomenes situasjon under NAV-reformen (2009, 2010). Hennes undersøkelser viser at NAV-organiseringen ser ut til å påvirke sosialarbeidernes profesjonalitet, hvor “sosialarbeidernes profesjonelle kunnskap og autonomi kan tolkes å få mindre plass” (2010 s.41). Røysum analyserer særlig sosionomenes fagspråk, og framholder at NAV-reformen fordrer et mer

instrumentelt språk og mer instrumentell kunnskap fra sosialarbeiderne (ibid.). I artikkelen *Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV* illustrerer Røysum dette poenget ved å drøfte de motsetningene som ligger i en byråkratisk-administrativ forståelse av begrepet helhetssyn, og sosionomenes faglige forståelse av hva det vil si å møte en bruker på en helhetlig måte (2009).

Røysums analyse av sosionomenes situasjon finner støtte i en evalueringsundersøkelse av Ingrid Helgøy, Nanna Kildal og Even Nilssen (2010). I rapporten *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* peker forskerne på at de tre kompetanseområdene i NAV, som ideelt skal smelte sammen i en generalistrolle med arbeidskompetansen som kjerne, skaper spenninger i praksis. Skjønnsutøvelse knyttes nå i større grad til standardiserte arbeidsmetoder. Sosialarbeidere (og tidligere trygdefunksjoneærer) opplever, ifølge rapporten, “at deres egen profesjons- og fagkompetanse nedvurderes i forhold til etableringen av en ny generalistrolle” (ibid. s.4). Forskerne antyder at brukeren i større grad enn før vil møte et system hvor standardiserte arbeidsmetoder “tendensielt blir viktigere enn formelle rettsregler” (ibid. s.44). Andre ser mer optimistisk på sosialt arbeids muligheter i NAV. Per Inge Langeng og Erik Stene framholder i artikkelen *Sosialt arbeid i nye omgivelser* at NAV åpner muligheter for sosialt arbeid. De skriver at sosialfaget har en viktig rolle å spille i NAV, men at dette fordrer at faget tar utgangspunkt i den praksis som nå foreligger og aktivt søker å “påvirke utformingen av NAV og tillate seg selv å bli påvirket og utviklet av sine nye omgivelser” (2010 s.283).

Hva angår min avhandling og dens plassering i fagfeltet sosionomer i sosialtjenesten har den nært slektskap til de temaer som er i søkelyset ovenfor; sosialarbeiderrollen, skjønnsutøvelse og profesjonalitet. Avhandlingens teoretiske perspektiver kan særlig knyttes til nevnte Peter Høilunds forståelse av rettsanvenderes etiske fundament og hans resonnementer omkring dette fundamentets sammenheng med den allmenne rettsfølelse. Tage Alalehtos kobling av temaer som sosialarbeideres erfaring av ansvar, en uavklart yrkesidentifikasjon og profesjonalitet går igjen i avhandlingen, selv om slutningene som trekkes er helt andre enn Alalehtos'. Hva angår evidens, bidrar denne avhandlingens narrative innfallsvinkel til at tematikken i liten grad berøres. Samtidig kan man si at avhandlingsprosjektet er et forsøk på å anskueliggjøre betydningen av alternative teoretiske perspektiver til evidenstenkningen, når det gjelder å forstå hva kunnskap og profesjonalitet er.

Jeg vil nedenfor gå inn i to fagområder som har vært omfattende i fagfeltet sosionomer i sosialtjenesten, brukeren og sosionomen og sosialtjenestens rammer. Forskningen presenteres noe mer kortfattet enn ovenfor, men begge fagområder har tematisk relevans for avhandlingen.

### *Brukeren og sosionomen*

Et omfattende forskningstema i sosialtjenesten er knyttet til de ulike sider ved forholdet mellom sosionom og bruker/klient. Flere sentrale svenske forskere hevder imidlertid i antologien *Socialbidrag i forskning och praktik* at det skrives forbausende få bøker om arbeidet med sosialbidrag og sosialhjelpsmottakere, tatt i betraktning hvor omfattende virksomheten er (Puide 2000).

Forskningen tar på den ene siden utgangspunkt i brukernes situasjon og hva de opplever i møte med sosialarbeiderne i sosialtjenesten. På den andre siden har man studert sosionomene, eller man har studert sosionomer og brukere. Brukerforskning har i de siste par tiårene fått stadig større oppmerksomhet. Når det gjelder studier av sosionomer, dreier det seg både om studier som konkluderer svært kritisk i forhold til sosionomers møter med brukerne, og om forskning som studerer relasjonen med sikte på å utvikle fordypet kunnskap og forståelse av relasjonen i møte med brukerne.

Seim og Hjemdal organiserte i 1992 et forsknings- og forsøksprosjekt der de studerte muligheten for endringsarbeid innenfor sosialkontorets rammer, med utgangspunkt i et tiltak for langtidsklienter på to norske sosialkontorer (Seim og Hjemdal 1992). Deres konklusjon var at det ikke var mulig å oppnå den forventede omstilling, endring og innarbeidelse av arbeidsformer, til tross for stor innsats både fra ansatte og forskere/prosjektledere. De kom fram til at sosialkontoret utgjorde en dårlig organisasjonsmodell for godt sosialt arbeid. Sissel Seim foregriper med sine tidlige prosjekter rettet mot brukernes situasjon, på mange måter dagens opptatthet av brukerorientering. Hennes forskning er særlig knyttet til ekskluderte og utstøtte brukergrupper, altså brukergrupper som ofte trenger hjelp fra sosialtjenesten. Mye av fattigdomsdiskusjonen etter 2001 har dreid seg om sosialhjelpsmottakernes situasjon, og om hvilke typer av tiltak som er best egnet til å hjelpe denne gruppen ut av fattigdom (Fløtten, Pedersen og Lødemel 2009). Imidlertid har i det Norden vært vanlig å skille mellom sosialhjelps- og fattigdomsforskning (ibid.). Seims doktoravhandling har tittelen *Egenorganisering blant fattige. En studie av initiativ, mobilisering og betydning av Fattighuset* (2006).

Eskelinen og Koch skriver i sin analyse av sosialkontorforskningen følgende om samspillet mellom borger og sosialforvaltning: “*Sammenfattende* må det konstateres, at de empiriske undersøgelser giver et delvist modsætningsfyldt billede af klienternes møde med sosialforvaltningen” (1997 s.37). Forfatterne sier det finnes eksempler på både overveiende kritiske vurderinger og overveiende positive vurderinger. Dette kan skyldes både ulikheter i metode og forskjeller i klientgrupper som man har konsentrert seg om, sier de. I sin gjennomgang peker de blant annet på Annika Puides klientundersøkelser (1981, 1985). Disse bygger på cirka 400 klientintervjuer i Sverige (Eskelinen og Koch 1997). Det framkommer at selv om storparten av sosialforvaltningens klienter følte ubehag ved å ta kontakt med sosialforvaltningen, var klientene svært positive til den sosialarbeideren de nettopp hadde møtt, sammenlignet med tidligere sosialarbeidere. Resultatene var de samme i 1981 og i 1985. Puide konkluderer med at antagelsen i den offentlige debatt om at klientene opplevde møtet som nedverdiggende og uvennlig, ikke fikk støtte i klientenes forventninger umiddelbart etter kontakten (Eskelinen og Koch 1997 s.36). Andre studier viser imidlertid mer kritiske vurderinger. På basis av dybdeintervjuer med 40 langtidsmottakere av sosialhjelp, fant Gerry Nilsson (1989) at klientene “anser sosialarbejderne for at være upersonlige og kun interessert i at kontrollere inkomster og utgifter” (Eskelinen og Koch 1997 s.36).

Ut fra en gjennomgang av svensk forskning konkluderte Maria Abrahamson (1991) og Anne Hermodsson (1994) med at det i forskningen generelt tegnes et kritisk bilde av arbeidet som utføres (Eskelinen og Koch 1997 s.37). Eskelinen og Koch peker imidlertid på at en viktig side av saken handler om klientenes forventninger til sosialtjenesten. Disse er jo avgjørende for hvordan de bedømmer hjelpen de får. Lars-Charter Hydén foretok i 1993 en toårig oppfølging av 400 klienter i fire sosialdistrikter i Sverige, med hensyn til den innsats som ble gjort. Han viser til at intet i undersøkelsen tyder på at sosialsentrene eller sosialarbeiderne forventes å ha en forandrende funksjon i forhold til klientenes liv (1993). I Norge har det blitt foretatt flere studier av langtidsmottakere av sosialhjelp og undersøkelser bygget på klientsamtaler med disse, altså med dem som sterkest opplever hva det vil si å være avhengig av sosialhjelp. Olav Hoves prosjekter om langtidsmottakere av sosialhjelp inngikk i en større nordisk komparativ undersøkelse (1993, 1994). Andre forskningsundersøkelser knyttet til langtidsmottakere av sosialhjelp er for eksempel studiene til Oltedal (1993) og Marthinsen og Clifford (2001). For en oversikt over norsk og nordisk forskning

om sosialhjelpsmottakeres situasjon, kan det vises til henholdsvis Hove og Langeng (1997) og Hove (2005).

Siv Oltedal kom i 2000 med sin doktoravhandling *Praksis i sosialt arbeid. Ei studie av klientsamtaler på sosialkontor*. Dette er den første norske doktoravhandling i sosialt arbeid som har sosialtjenesten som tema. Hovedformålet med studien er å få fram det sentrale i hva sosialarbeider og klient snakker om, hvordan de snakker sammen og med hvilket formål. Undersøkelsen viser at for å utvikle verdighetsskapende relasjoner, må sosialarbeideren ta i betraktning sosialtjenesten som kontekst. Med dette utgangspunktet må sosialarbeideren arbeide bevisst for å fremme klientens verdighet. Psykologen Kjell Underlid foretok en intervjustudie av langtidsmottakere av sosialhjelp i sin doktoravhandling *Fattigdommens psykologi. Oppleving av fattigdom i det moderne Norge* (2006). Underlids funn viser at den psykologiske essensen av fattigdom medfører opplevelsen av “a) utryggleik, b) autonomisvekking, c) sosial devaluering og d) truga sjølvbilete og sjølvvørndnad” (ibid. s.227). Dette medfører mulighet for aktivisering av aggressive, engstelige og depressive følelser og skam- og skyldfølelser (ibid.). Inger Johanne Solheim intervjuet 15 sosialhjelpsmottakere i fem kommuner på Vestlandet i sitt forskningsprosjekt (2005). Empirien viste blant annet at alle klientene opplevde skam før møtet med sosialkontoret. Olina Kollbotn undersøkte langtidsoppfølging av sosialklienter med store og sammensatte problemer og skriver følgende i en artikkel i 2006: ”I sosialkontorarbeid er det etter kvart ikkje alltid mangelen på tilbud som er problemet. Problemet er at klienten ofte ikkje vert følgt opp lenge nok til at hjelpa kan få ein varig verknad” (Kollbotn 2006 s.124). Ut fra sin undersøkelse framholder Kollbotn sosialarbeiderens utholdenhet som en helt sentral faglig kvalitet i sosialt arbeid. Andre doktorgrader i sosialt arbeid knyttet til forholdet mellom brukeren og sosionomen i sosialtjenesten er for eksempel Rita Elisabeth Eriksen: *Hverdagen som langtids sosialklient. Mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv* (2007) og Anne Grete Jenssen: *Brukermedvirkning i sosialtjenesten. En studie av sosialarbeidernes perspektiv* (2009).

### *Sosialtjenestens rammer*

I sosialkontorforskningen har studier av sosialkontoret som organisasjon og struktur stått sentralt. På 1980- og 1990-tallet var oppmerksomheten rettet mot sosialkontorets oppgave som forvalter av rådende sosialpolitikk og som arena for fattighjelp, forsorg eller sosialhjelp. Flere av de undersøkelser som er nevnt tidligere, har også i høy grad hatt et organisasjonsmessig aspekt, for eksempel Stjernøs arbeider. Det samme gjelder Lars Inge Terums avhandling *Grenser for*

*sosialpolitisk modernisering (1996)*. Terum analyserer fattighjelpens/sosialhjelpens historie og utvikling og viser hvilke overordnede normative perspektiver som har preget denne utviklingen. Med den empiriske studien gir Terum også et betydelig bidrag til sosionomenes historie i norsk sosialtjeneste. En av de få komparative studier av sosialtjenestens rammebetingelser er foretatt av Ivar Lødemel med doktoravhandlingen *The Quest for Institutional Welfare and the problem of the residuum* (1989). Han studerte forandringer i sosialhjelpsordningene i Storbritannia og Norge i et komparativt perspektiv. Sentralt i hans analyse av sosialhjelpens utvikling i de to landene stod utformingen av politikken (Terum 1996). Lødemel har senere ledet flere forskningsprosjekter med sosialtjenesten som tema, nasjonalt og internasjonalt. Et omfattende norsk prosjekt var *Forsøk med kommunalt ansvar for aktive, arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp fra 2000-2004* (2005). Lødemel har utgitt flere engelskspråklige bøker tilknyttet sosialtjenesten, for eksempel *An offer you can't refuse. Workfare in international perspective* (Lødemel and Trickey 2001).

Arbeidslinjen er også tema i Monica Kjørstads avhandling i sosialt arbeid: *Et kritisk, realistisk perspektiv på sosialt arbeid i forvaltningen. En studie av sosialarbeidernes iverksetting av arbeidslinjen i norsk sosialpolitikk* (2008). Med utgangspunkt i et tidligere empirisk forskningsprosjekt utarbeidet i samarbeid med flere andre forskere og nytt empirisk materiale, analyserer Kjørstad arbeidslinjen, eller arbeid som vilkår for sosialhjelp. Hun er med denne avhandlingen en av de få som med utgangspunkt i empiri om sosialtjenesten tematiserer etikk, evidensproblematikk og teori/praksis-dimensjonen.

Sosialtjenesten som organisasjon kan betegnes som et fagbyråkrati. I en del forskning er man opptatt nettopp av dette. Det framholdes for eksempel at organisasjonskulturen ikke oppfordrer til grense- eller sektoroverskridende handlinger, og at det er vanskelig å gjennomføre forandringer. Undersøkelser viser at lokalene og innretningen i seg selv skaper "distance, distinktion og kontroll" mellom de profesjonelle og klientene (Eskelinen og Koch 1997 s.59). Klientenes ubehag ved å henvende seg henger sammen med sosialforvaltningens *image* som helhet (ibid.).

Lars Uggerhøj intervjuer i sin doktorgrad *Hjælp eller Afhængighed* familier, sosialarbeidere, ledere og politikere (1997). Undersøkelsen viser at forvaltningsmessige tradisjoner og kulturer står sterkt i sosialforvaltningen og at samarbeidet mellom sosialrådgiver og klient er påvirket av det interne samarbeid

mellom sosialarbeidere, ledere og politikere. Organisasjonenes kulturer er så sterke at selv ønskede forandringer har vanskelig for å få gjennomslagskraft. Man bøyer seg for systemets tradisjoner og kulturer, framholder Uggerhøj. Han anbefaler endret organisering av arbeidet i sosialforvaltningene (ibid.). Peter Høilund og Søren Juul intervjuer brukere og sosialarbeidere i sosial forvaltning i sitt forskningsprosjekt *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2005). Brukernes krenkelseserfaringer står sentralt i undersøkelsen. Forfatterne framholder at den institusjonelle dømmekraft må endres dersom brukernes krenkelseserfaringer skal kunne minskes (ibid.).

Mot slutten av 1990-tallet synes flere av de norske studiene av sosionomer i sosialtjenesten å knytte seg sterkere til organisasjonsteori og til organisasjonsforskningen som fagfelt. *Management by Objectives, New Public Management, The New Accountability* og *The Audit Society* er organisasjonsmessige trekk ved velferdsstatens utvikling som gjøres til gjenstand for forskning. Åse Thomassen undersøker de omfattende organisasjonsendringene som fant sted på norske sosialkontor mellom 1986 og 1995 (1995). Hennes undersøkelse viser at “den sosiale dimensjonen ved sosialkontoret har tapt terreng” (ibid. s.103). Organisasjonsutviklingen har resultert i at arbeidet som utføres av kuratorene har fått en sterkere forvaltningsorientering, skriver Thomassen (ibid.). Hun antyder at forandringene på sikt vil kunne føre til en avprofesjonalisering av sosialkontoret.

Ingrid Helgøy og Bodil Ravneberg foretok i 2003 en organisasjonsteoretisk analyse av to sosialkontorer i Bergen kommune. De viser i sin rapport til at den måten kontorene er organisert på, spiller en stor rolle for ivaretagelsen av de kravene som stilles til en sosialkurator (Helgøy og Ravneberg 2003). Rapporten viser at de organisatoriske vilkårene innenfor dagens organisasjon ikke ligger godt nok til rette for tiltaksarbeid, innovasjon og kreativitet. “I en *integrert* organisasjonsmodell der alle arbeidsoppgaver søkes ivaretaes i en og samme yrkesrolle, det vil si at yrkesutøveren skal være både *byråkrat, profesjonell sosialarbeider* og *oppfinnsom innovator*, opplever sosialkuratorene ikke bare et krysspress, men også at viktige sosialfaglige arbeidsoppgaver med høy grad av intensitet i forhold til brukernes behov fortrenses av regelforvaltning og økonomisk saksbehandling” (ibid. s.IV). De til dels motstridende krav som stilles lar seg vanskelig forene i en og samme yrkesrolle, hevder forfatterne. De sier at det er grunn til å hevde at de organisatoriske betingelsene må endres slik at den innovative yrkesrollen får større spillerom enn hva situasjonen er i dag (ibid.).

Hallvard Vike m.fl. drøfter i *Maktens samvittighet* sentrale dilemmaer for helse- og sosialfaglig personell i velferdsstaten med utgangspunkt i empiriske studier (2002). Forskerne hevder at forholdet mellom ansvar og makt syntes å endre seg med de nye styringssystemene. I artikkelen *Dersom moralsk ansvar omformes til teknisk ansvar* sammenfatter Randi Kroken, en av forskerne fra undersøkelsen, dette slik: Ansvar ble forstått ulikt, avhengig av hvilket hierarkisk nivå aktøren befant seg på. Høyere oppe i hierarkiet i organisasjonen syntes moralsk ansvar å omgjøres til et spørsmål om styring og makt. Det syntes som om de moralske dilemmaer som ansatte på grasrotnivå opplevde, “fordampet” på veien oppover i systemet (2006 s.160).

I rapporten *Forvaltning som yrke. Autonomi, skjønn og kompetanse i forvaltningen av trygd og tjenester* foretar Jorunn Jessen en landsomfattende spørreundersøkelse blant sosialarbeidere i sosialtjenesten og saksbehandlere i trygdeetaten (2005). Det fremgår av undersøkelsen at begge yrkesgrupper opplever en stor grad av autonomi og at de har muligheter for skjønnsutøvelse. Jessens data viser liten sammenheng mellom byråkratisk styring og deprofesjonalisering når det gjelder faglig autonomi. Hun forklarer dette med at førstelinjen har fått større avgjørelsesmyndighet på saksområdene rehabilitering og aktivering som følge av velferdspolitiske reformer (Jessen 2007).

Fra et profesjonsetisk ståsted er Sarah Banks’ bok *Ethics, Accountability and the Social Professions* interessant når det gjelder de nye styringstrekk i sosialtjenesten (Banks 2004). Banks hevder at de profesjonsetiske dilemmaer endres ut fra de nye styringsformene. Hun er særlig opptatt av hvordan det nye “revisoransvaret” kan forstås i en profesjonsetisk kontekst. Hun hevder at de profesjonelles autonomi er i endring, og dette virker inn på de profesjonelles møter med borgerne (ibid.).

Profesjonsforskeren Julia Evetts framholder at det kan synes som om forståelsen av hva profesjonalitet er, er i ferd med å endres hos en del profesjonelle (2006b). Yrkesutøvernes identifikasjon med organisasjonen styrkes på bekostning av identifikasjonen med profesjonen. Evetts beskriver de to formene for profesjonalitet som “*organizational professionalism*” og “*occupational professionalism*” (ibid. s.2). I artikkelen *Reconnecting Professional Occupations with Professional Organizations: risks and opportunities* peker hun på betydningen av at profesjon og organisasjon ses i sammenheng (2010). Hun vil kunne finne støtte hos filosofen Harald Grimen, som har uttrykt dette slik: ”noko av det viktigaste ein (...) kan



diskutere i profesjonsetikken, er organisasjonsformer og tilhøvet mellom organisasjonsformer og profesjonsmoral” (2008 s.154).

De siste årene har NAV-reformen preget mye av forskningen omkring sosialtjenesten på organisasjonsnivå. Det dreier seg om prosjektutredninger, forskningsrapporter og evalueringsstudier, for eksempel Møller (2006), Christensen, Fimreite og Lægreid (2006), Helgøy, Kildal og Evensen (2010), Alm Andreassen og Fossetøl, K (2011) og fagbøker, for eksempel Fossetøl, K. m.fl. (2004), Wahl (2009), Lislrud (2010), Hernes, Heum og Haavorsen (2010). Det har også pågått flere store utviklingsprosjekter knyttet til sosialtjenesten, ikke minst det omfattende Høgskole- og universitetssosialkontorprosjektet 2006-2011 (HUSK). Det er blitt utgitt forskningsrapporter, studier knyttet til utviklingsarbeid og bøker om NAV-reformens betydning for sosialtjenesten, for eksempel Marthinsen og Skjefstad (2007), Rytter (2008), Innjord og Kjæmpenes (2008), Hansen (2010), Marthinsen, Aasen og Vist (2010).

Relevansen av forskningen på feltet sosionomer i sosialtjenesten for min avhandling, er betydelig. Med hensyn til sosialtjenestens rammer og struktur tar avhandlingens empiriske analyse i vesentlig grad utgangspunkt i denne forskningens problematisering av forholdet mellom organisasjon og profesjon knyttet til begreper som forvaltning/behandling, dobbeltmandatet, skjønnsutøvelse, fagbyråkratiet etc.. Min innfallsvinkel til den faglige identitetsproblematikken blant sosialarbeidere i sosialtjenesten får riktignok en annen form enn den som preger forskningen i feltet, men jeg går inn i sentrale spørsmål slik de framstår innad i profesjonen, som: Hva er sosialt arbeid/sosialpedagogisk arbeid, hva er faglighet i sosialtjenesten etc.. Samlet sett vil jeg si at kjernen i mine problemstillinger bygger på den forskningen som er redegjort for i dette kapitlet, om enn i en slags innvending mot deler av denne, særlig når det gjelder forståelsen av kunnskap og etikk i sosialtjenesten.

## Kapittel 5 Teoretiske perspektiver

I dette kapitlet ønsker jeg å redegjøre nærmere for teoretiske perspektiver som ligger til grunn for hvordan det empiriske materialet er fortolket og forstått. Jeg vil gjøre dette ved å utdype noen av de sentrale begreper som anvendes i analysen av materialet. Med utgangspunkt i problemstillingen om hva det innebærer å utøve profesjonell dømmekraft i sosialtjenesten, er *profesjonell dømmekraft* et slikt begrep. Videre står begrepene om *det rette* og *det gode* sentralt, to hovedbegreper i etisk teori. Disse tre begrepene var på forhånd utpekt som vesentlige i prosjektet. Man kan si de utgjorde en forutsetning for at jeg kunne legge opp undersøkelsen og analysen slik jeg har gjort. Imidlertid er intervjuundersøkelsen, informantenes refleksjoner og de ulike fortolkningsvalg underveis, avgjørende for *hvordan* begrepene kommer til anvendelse i den endelige analysen.

Jeg innleder med å introdusere begrepene det gode og det rette. Derneft vil jeg trekke fram noen samfunnsmessige og historiske sammenhenger der disse begrepene har gjort seg gjeldende. Etter dette forsøk på en kontekstualisering av begrepene, redegjøres det nærmere for det gode og det rette ut fra et mer filosofisk, teoretisk orientert perspektiv. I siste del av kapitlet presenteres begrepet profesjonell dømmekraft.

### Det moralsk gode og det moralsk rette – bakgrunn

Moralfilosofen Onora O'Neill gir i artikkelen *Duties and Virtues* (1996) en kortfattet gjennomgang av hvordan vårt moralske ordforråd har forandret seg gjennom tidene. Hennes utgangspunkt er begrepene plikter og dyder, men plikt og dyd handler i realiteten alltid om det rette og det gode, skriver O'Neill. Hun framholder at vi sannsynligvis alltid vil være opptatt både av hva som kreves av oss (det rette) og av hva som er fremragende å gjøre (det gode). Vi snakker om hva som bør gjøres eller ikke bør gjøres, og vi samtaler om hva slags personer vi ser opp til eller forakter. Ifølge O'Neill, er dette er emner som tradisjonelt hørte inn under plikt og dyd. De to begrepene kan synes gammelmodige i dag, skriver O'Neill. Det kan imidlertid være mange grunner til at bestemte begreper ikke lenger anvendes. Kanskje assosierer vi dem med moralisme, eller med verdier og holdninger vi ønsker å komme bort fra (ibid.).

O'Neill framholder at vi i dag diskuterer rettigheter, normer, handlingsregler eller handlingsprinsipper i stedet for plikten eller det rette. Eller vi kan anvende

begreper knyttet til rettferdighet eller til rettslige, profesjonelle og moralske forpliktelser eller løfter. Vi snakker om autonomi og respekt for mennesket. Når det gjelder begrepet dyd, har dette til en viss grad kommet i bruk igjen de siste par tiår, for eksempel bruken av begrepet dydsetikk. I samtidens diskusjoner er imidlertid spørsmål om dyd ofte knyttet til hvordan man bør være, til fellesskap, omsorg, sensitivitet eller til å anerkjenne forskjellighet (ibid.).

Det gode og det rette er to anliggender som siden antikken har stått sentralt i vestlig tradisjon innen filosofi, teologi og skrivekunst. I tidligere tider utgjorde begrepene ett anliggende, de hørte sammen, skriver O'Neill. De som skrev om hva som burde gjøres, skrev også om hva som var fremragende å gjøre, hva slags liv man burde føre. I dag har dette forandret seg. O'Neill viser til at forkjemperne for rettferdighet og rett handling har dominert i politisk filosofi og juss, så vel som i anvendt etikk. Det har handlet om de områder i folks liv som er dominert av lov og stat. "The friends of virtues" er derimot opptatt av etikken i relasjoner og i det personlige liv (ibid. s.259). Når det kommer til den offentlige siden av tilværelsen, dreier alt seg om ulike former for fellesskap, mens stat, lov og orden i liten grad tematiseres (ibid.).

Moralfilosofen Seyla Benhabib kommer med en lignende beskrivelse av dagens situasjon når det gjelder det gode og det rette (1992). Hun sier at en vanlig måte å forstå det moralsk gode og det moralsk rette på, er å knytte det moralsk gode til dyden; til de disposisjoner, karaktertrekk, følelser og hensikter som leder til dyd og til gode handlinger. Det handler for eksempel om våre relasjoner til de andre i hverdagens livsverden. Det moralsk rette knyttes ofte til våre offentlige handlinger og til forhold som påvirker, influerer og reflekterer den andres verdighet og verdi som offentlig vesen.

Benhabib skriver om "the gap between the demands of justice, as it articulates the morally right, and the demands of virtue, as it defines the quality of our relations to others in the everyday lifeworld" (ibid. s.140). Hun framholder at det oppstår en kløft mellom rettferdigheten og det moralsk rette på den ene siden, og dyden og det moralsk gode på den andre siden, og drøfter i sine arbeider hvordan det er mulig å bygge bro over denne kløften.

I omsorgsforskningen og sykepleien står begrepene *ethics of care* og *ethics of justice*, eller nærhetsetikk/omsorgsetikk kontra rettferdighetsetikk, svært sentralt. Begrepsparet synes å gjennomsyre store deler av den normative diskusjonen som

har vært ført de siste par tiår innenfor disse fagfeltene. Begrepene omsorg og rettferdighet kan anses som utledet av nettopp begrepene om “det gode” og “det rette”. Utgangspunktet for de mange diskusjonene er Carol Gilligans kritikk av Kohlbergs studier av den moralske dømmekraftens utvikling (1982). Kohlbergs studier viste at gutter og menn i gjennomsnitt nådde høyere nivåer av moralsk modenhet enn jenter og kvinner når det gjaldt utvikling av moralsk dømmekraft. Gilligan hevder i sin bok at dette misforhold skyldes Kohlbergs ensidige vektlegging av rettferdighet framfor omsorg og ansvar (ibid.). Gilligans poeng er at kvinner tenker annerledes enn menn. Hun framholder at det ikke er noe galt med kvinners moralske utvikling, men “at det er noe galt med det skjemaet som anvendes” for å måle denne utviklingen (Christoffersen 1997 s.88). Diskusjonene synes å ha medført en form for rehabilitering av omsorgsbegrepet i sykepleien. Som det framgår av Gilligans analyse, trer kløften mellom det rette og det gode fram også som en kjønn tematikk. I feministisk forskning utgjør tematikken omsorg og rettferdighet, blant annet omtalt som omsorgsfeminisme og rettferdighetsfeminisme, et sentralt tema. I Norge har Tove Pettersen drøftet ulike aspekter ved Carol Gilligans arbeid inngående i avhandlingen *Comprehending Care. Problems and Possibilities in Carol Gilligan's Ethics of Care* (2004).

En stor debatt i norsk offentlighet kan knyttes til begrepene *barmhjertighet* og *rettferdighet*. Slektskapet til begrepene godt/rett er åpenbart. I filantropiens historie i Norge sto barmhjertighet og rettferdighet mot hverandre helt fra 1850-tallet av, som uttrykk for to ulike sosiale visjoner plantet i forskjellige politiske filosofier (Tønnessen 2007). Private foreninger, organisasjoner og institusjoner hadde en tilnærming som var preget av liberal samfunnsfilosofi (ibid.). “Det enkelte menneskets ansvar for egne handlinger og sosiale livskår ble understreket sammen med en appell til individet om å bidra til å lindre den nød og smerte som enkelte uskyldige var påført. (...) Rettferdighet ble derimot knyttet til sosialistisk samfunnsfilosofi, der fattigdom og nød ble forklart som en følge av urettferdige og undertrykkende strukturer” (ibid. s.243). Det var ikke den rike givers moralske sinnelag, men politiske handlinger som skulle sikre at alle fikk bolig, mat og klær (ibid.).

Begrepene barmhjertighet og rettferdighet/rettighet har likeledes stått sentralt i diskusjonene som har fulgt velferdsstaten og dens utvikling, ikke minst når det gjelder forholdet mellom kirke og stat. I denne diskusjonen synes på et vis fortellingen om den barmhjertige samaritan å stå på den ene siden og menneskerettighetene på den andre. Trygve Wyller framholder at det kan “være

teologisk grunn til å si at utviklingen fra barmhjertighet til rettighet er et fremskritt, selv om det paradoksalt nok har ført til en viss nedbygging av kristelig diakoni” (Wyller 1999 s.199). Wyller viser til at rettighetstenkningen på sitt beste fører til at “den enkelte avlastes for skammen over ikke selv å kunne mestre sitt eget liv. Å motta barmhjertighetsgaver var ikke nødvendigvis en styrke for den enkeltes identitet og selvbilde” (ibid. s.199). Imidlertid er det i de senere år også blitt reist en ganske omfattende internasjonal kritikk mot kvaliteten på offentlig omsorg i velferdsstaten. Wyller problematiserer i så måte den nyere tids “ikke-autentiske omsorg”, det vil si tendensen til ikke å ta tilstrekkelig hensyn til klientenes individualitet og rettmessige krav på selvrealisering (ibid. s.201). Her kan det synes som om både stat og kirke forsømmer seg, framholder Wyller.

I velferdsstatsforskningen er det først og fremst begreper som rettighet og rettferdighet som står sentralt når velferdsstatens utvikling beskrives. Begrepet om det gode framstår i liten grad eksplisitt i denne forskningen. Begreper som kan knyttes til det gode, som omsorg, barmhjertighet, ansvar o.l., er perifere når velferdsstatens utvikling presenteres. Utviklingen handler om hvordan folk har fått sine rettigheter fordi de er borgere av en nasjon. Stein Kuhnle skriver at det er mulig å tolke “de grunnleggende mål og de legitimerende prinsipper for sosial og økonomisk sikkerhet og likhet” som “velferdsstatens kjerne” (2001 s.12).

John Lundstøl framholder at “spenningen mellom det gode og det rette ikke kan elimineres i offentlige velferds- og omsorgstjenester” (2005 s.2). Barnevernlovens uttrykk om *barnets beste* er et eksempel på at man ikke slipper unna skillet mellom rett og godt, sier han. Det som er til barnets beste, det gode for barnet, er noe man må streve for å finne ut hva er i hvert enkelt tilfelle, det handler om praktisk dømmekraft (ibid.). I lovverket finnes altså begreper med klar referanse til prinsippet om det gode så vel som til det rette. Når det gjelder NAVs idealer om å sette brukeren i sentrum og yte individuelt tilpasset behandling, kan også disse visjonene synes å være uttrykk for et ønske om å ha et skarpere blikk for prinsippet om det gode.

Når det gjelder sosialt arbeid synes rett/godt-tematikken i særlig grad å være knyttet til diskusjoner om rettighet kontra veldedighet. Ved etableringen av den første treårige sosialskolen, Norges kommunal- og sosialskole, var Bernt H. Lund en svært sentral politiker. Hans kommentarer på 1960-tallet, da sosialt arbeid ble etablert som profesjon i Norge, er illustrerende for debatten. Lund framholder at “det var det borgerlige samfunns idéer om veldedighet forenet med Kirkens og

religiøse organisasjoners praktiske nestekjærlighet og kallstanke som hadde vært drivkraften i dette arbeidet før krigen” (sitert i Terum 1996 s.90). “Nå handler det om å løfte sosialt arbeid opp fra diletanteriet og kvaksalveriet til det profesjonelle plan så vel i utdanning som i utøvelse” (sitert i ibid. s.96). Lund framholder at veldedighet ikke er tilstrekkelig for å utføre sosialt arbeid, og at sosialarbeidere må kjempe mot en slik oppfatning (ibid.). Sitatene antyder at hjelp i form av veldedighet er noe man vil kunne unngå gjennom profesjonalisering. Det skal ikke lenger handle om veldedighet, moralisme og amatørskap, men om rettigheter som hver enkelt borger har. Man aner også en tillit til at vitenskapelig kunnskap vil kunne bidra til at moralske dilemmaer mellom hjelper og hjelpetrengende til en viss grad kan avverges. Profesjonalitet vil medføre at det rette og det gode skjer. Ønsket om profesjonalisering er knyttet til troen på at kunnskap og opplysning vil bidra til at sosialarbeidere vil kunne heve seg over fordommer og moralisme.

### Rett/godt - offentlig/privat - mann/kvinne

Det finnes en omfattende litteratur og svært mange innfallsvinkler til tematikken om det rette og det gode. I boka *Rettferdighet*, der norske filosofer, jurister, teologer, samfunnsvitere, politikere og faglitterære forfattere drøfter dagsaktuelle spørsmål om rettferdighet, tas det utgangspunkt i at rettferdigheten har seks dimensjoner (Halsaa og Hellum 2010). En av disse dimensjoner er rettferdighet i spennet mellom fordeling og anerkjennelse/respekt. Bruken av begrepet anerkjennelse som en dimensjon ved rettferdighet viser til en forståelse av rettferdighetsbegrepet som inkluderer mer enn rettferdig fordeling av goder. Forholdet mellom anerkjennelsesrettferdighet (“recognition”) og fordelingsrettferdighet (“redistribution”) er underteoretisert, ifølge Nancy Fraser og Axel Honneth (2003 s.1). I boka *Redistribution or Recognition? A political-philosophical exchange* utforsker Honneth og Fraser forholdet mellom de to begreper, i en dialog med hverandre (2003). I norsk sosialt arbeid har særlig Laila Granli Aamodt tematisert anerkjennelsesbegrepets betydning. Hun hevder at anerkjennelse er et begrep som bidrar til at makt og rettferdighet i klientrelasjonen problematiseres, noe hun framholder som svært viktig i sosialt arbeid, da sosialarbeideren lett utsettes for en form for disiplinering gjennom hjelpeapparatet. Med sitt synspunkt utfordrer hun tradisjonelle begreper i sosialfaglig arbeid, som omsorg og støtte (1997, 2005).

Som det framgår av framstillingen hittil, kunne mange andre begreper enn det gode og det rette vært valgt i dette prosjektet. Jeg har imidlertid valgt disse to, da de står sentralt i flere av de moralfilosofiske resonnementene jeg tar utgangspunkt

i. I boka *Situating the Self* drøfter Seyla Benhabib det hun betegner som “the distinction between justice and the good life”, en distinksjon som særlig har stått sentralt i århundrene siden opplysningstiden (1992 s.164). Hun argumenterer for at todelingen mellom det rette og det gode, slik denne forstås i dag, må gjennomtenkes på nytt. Benhabib ønsker å utvikle en ny forståelse av forholdet mellom de to begrepene, noe hun ser som en forutsetning for at alle mennesker skal få mulighet til å utøve medborgerskap. Hun studerer sammenhengen mellom godt/rett, privat/offentlig og kvinne/mann – og tar utgangspunkt i feministisk forskning om dette. I denne avhandlingen drøftes det empiriske materialet særlig i forhold til de to første begrepsparene, godt/rett og privat/offentlig.

I sosialt arbeid synes skillet mellom privat og offentlig først og fremst å være knyttet til spørsmålet om hvordan man som profesjonell kan møte mennesker på en etisk god og forsvarlig måte. Det handler om å forholde seg profesjonelt til skillet. Det er imidlertid fruktbart å belyse sentrale spenningsfelt i sosialtjenesten, som hjelp/kontroll og praksis/teori, ut fra Benhabibs kategorier.<sup>16</sup> Dette framgår også i to hovedoppgaver i sosialt arbeid, der Benhabibs ulike synspunkter drøftes i forhold til sosialt arbeid (Nyhus 2002, Habberstad 2003). Denne avhandlingen bygger til en viss grad videre på disse forfatterens teoretiske problematiseringer.

Benhabibs overordnede prosjekt “er å bidra til å utvikle en forståelsesteori (fenomenologi) for moralsk dømmekraft i det offentlige rom i vår tid” (Nyhus 2002 s.60). Dette at hun beskjeftiger seg både med utøvelse av dømmekraft og begrepene rett/godt, er av særlig interesse i denne avhandlingen. For dømmekraftbegrepets del er Hannah Arendt en svært betydningsfull inspirasjonskilde for Benhabib. Når det gjelder begrepene rett/godt tar Benhabib, som nevnt, utgangspunkt i feministisk teori. Jeg skal nedenfor redegjøre kort for den historiske sammenhengen mellom kategoriene godt/rett, privat/offentlig og kvinne/mann med utgangspunkt i Benhabibs perspektiver.

Det aristotelisk-kristne verdensbilde i antikken og middelalderen slo sprekker med den moderne vitenskapens framvekst. I tidligere tider var reglene som styrer rettferdige relasjoner i fellesskapet innleiret i en mer omfattende oppfatning av hva det vil si å føre et godt liv, skriver Benhabib (1992). Det å gjøre godt og ha det godt, ble definert ontologisk med henvisning til menneskets plass i kosmos. Da samfunnsstrukturen endret seg og ble delt inn i økonomi, stat,

---

<sup>16</sup> Irene Levin framstiller i boka *Hva er sosialt arbeid* hvordan sosialt arbeid som fag beveger seg i tre spenningsfelt; mellom teori og praksis, mellom hjelp og kontroll, mellom individ og samfunn (2004).

medborgerskaplige sammenslutninger og husholdnings/intimsfæren, forandret denne forståelsen av moral seg radikalt. "Modern theorists claim that the ultimate purposes of nature are unknown", skriver hun (ibid. s.154). Moralen ble frigjort fra kosmologien og fra et altomfattende verdensbilde som satte normative grenser for menneskenes forhold til naturen. De tidlige kontraktsteoretikerne definerte deretter distinksjonen mellom rettferdigheten og det gode på en helt annen måte. Det handlet om å skape et forsvar for jeg'ets private uforstyrrelse og autonomi, først innenfor den religiøse sfæren og deretter også innenfor vitenskapelige og filosofiske sfærer (ibid.). Da borgerne stod overfor oppgaven selv å skulle skape samfunnsordningens legitime base, ble rettferdigheten alene moralteoriens kjerne."Justice alone becomes the center of moral theory", skriver Benhabib (ibid. s.154).

Med overgangen til moderniteten var det imidlertid ikke bare jeg'ets forhold til kosmos og til de ytterste spørsmål om religion og eksistens som ble privatisert. Med moderniteten utvides privatlivsbegrepet: "Relations of "kinship, friendship, love, and sex" indeed, as Kohlberg takes them to be, come to be viewed as spheres of "personal decision-making" ", skriver Benhabib (1992 s.154). Hun framholder at aktiviteter som pleie, reproduksjon, kjærlighet og omsorg utestenges fra moralske og politiske overveielser. Dette er domenet som blir kvinners lodd i det moderne, borgerlige samfunnets utvikling. "An entire domain of human activity (...) is excluded from moral and political considerations, and relegated to the realm of "nature" (ibid. s.155). Tenkesettet innebærer imidlertid ikke noen erkjennelse av kvinners autonomi og likestilthet i privatsfæren, tilsvarende mennenes i den offentlige. Kjønnrelasjoner tas snarere ut av rettighetssfæren, sier Benhabib. Privatsfæren begrenses til en borgerlig pater familias' reproduktive og følelsesmessige behov (ibid.).

I den vestlige politiske tanketradisjonen er distinksjonen mellom den offentlige og private sfære blitt trukket opp slik at kvinner og typisk kvinnelige virksomheter begrenses til den private sfære: "These issues have often been considered matters of the good life, of values, of non-generalizable interests" (ibid. s.108). De har dermed helt fram til våre dager blitt holdt utenfor den offentlige dagsorden, skriver Benhabib. Spørsmål om rettferdighet ble fra begynnelsen forbeholdt den offentlige sfæren, mens den private sfæren ble ansett å ligge utenfor rettferdighetens og rettighetenes område. Innen feministisk politisk teori har man problematisert skillelinjen mellom det offentlige og det private. Benhabib hevder at dette er et av de viktigste bidrag fra feministisk filosofi. Skillelinjen medførte at



kvinner og deres aktiviteter ble usynlige og uhørlige. “The norms of freedom, equality and reciprocity have stopped at the household door” (ibid. s.13). Feministiske tenkere gjorde imidlertid private anliggender til offentlige rettferdighetsspørsmål (ibid.). Et eksempel er at vold mot barn og ektefelle inntil ganske nylig ble regnet som et privat familieanliggende, og ikke samfunnets ansvar. I dag er grensen mellom offentlig og privat endret i denne saken.

Seyla Benhabib hevder at dagens universalistiske moralteorier har arvet dikotomiene mellom autonomi og omsorg, uavhengighet og menneskelige bånd, rettferdighetens sfære og hjemmets personlige sfære, og at teoriene unnlater å problematisere dikotomiene. Med dette har de, ifølge Benhabib, “ignorerer den moralske dømmekraftens betydning” (Nyhus 2001 s.60). Benhabib framholder at bagatelliseringen særlig kommer til syne i forsøkene på å innskrenke moralske standpunkter til “the perspective of the “the generalized other” ” (1992 s.158). Hennes bidrag består i å innføre en ny distinksjon i moralteorien, “the concrete other” (ibid. s.158).

*Den konkrete og den generaliserte andre* beskriver to moralske orienteringer og to måter å forstå forholdet mellom en selv og andre på (Michaeli 1995). Vårt forhold til den generaliserte andre innebærer at vi betrakter hvert menneske som et rasjonelt vesen med de samme rettigheter og plikter som vi tilskriver oss selv (Benhabib 1992). Det som konstituerer den andre som moralsk verdig, er det vi har til felles som talende og handlende moralske vesener. Andre mennesker har rett til å forvente det samme av oss som vi selv kan forvente av dem. Vårt forhold til den andre styres av normer som formell likhet og gjensidighet. “Each is entitled to expect and to assume from us what we can expect and assume from him or her” (ibid. s.159). Gjennom å innta den generaliserte andres standpunkt, fjerner vi oss imidlertid fra den andres konkrete identitet og individualitet, sier Benhabib (ibid.). Det kan for eksempel bety at de forhold den andre lever under og den situasjon den andre er i, som nettopp atskiller seg fra vår egen situasjon, ikke blir synlige. Den generaliserte andres ståsted innebærer en måte å forholde seg til andre på som ikke tar tilstrekkelig hensyn til at mennesker inngår i en sammenheng og i situasjoner som må tas i betraktning når dommer felles (Michaeli 1995).

Vårt forhold til den konkrete andre medfører derimot at vi ser hvert enkelt menneske som et rasjonelt vesen med en konkret historie, med egen identitet og emosjonell konstitusjon (Benhabib 1992). Når vi ser på den andre på denne

måten, fjerner vi oss fra det vi har felles og retter oppmerksomheten mot den andres individualitet. Vi prøver å forstå den andres behov, motiver og ønsker. “Each is entitled to expect and to assume from the other forms of behavior through which the other feels recognized and confirmed as a concrete, individual being with specific needs, talents and capacities. Our differences in this case complement rather than exclude one another” (ibid. 159). Slik åpner vi for å anerkjenne det som er fremmed og annerledes hos den andre. Vårt forhold til den andre styres av normer for vennskap, kjærlighet og omsorg. Disse normer krever på ulikt vis at man viser fram noe mer enn en enkel erklæring om rettigheter og forpliktelser når man blir stilt overfor den andres behov (ibid).

Disse to synsmåtene, som ikke bare finnes i moralfilosofien, men også i samfunnet for øvrig, har til dels blitt oppfattet som uforenlige. Benhabib ønsker imidlertid en modell som rommer både den konkrete og den generaliserte andre. Hennes begrep om den konkrete andre er et forsøk på å bidra til en tenkning om rettferdighet i det offentlige rom som gir plass til fenomener som omsorg, bekreftelse og engasjement, uten at utøvelsen av den grunn strider mot rettferdighet og likebehandling ((Michaeli 1995). “Hon vill ha en moralisk modell vars utgångspunkt är den konkreta andra som respekteras i sin unikheter, sin “annanhet” ” (ibid. s.144). Benhabibs utgangspunkt er at universalismen setter grenser, men hun anser at rettferdighet ikke er mulig uten at den konkrete andre tas med i betraktningen (ibid.).

Benhabibs konstruksjon av de to moralposisjoner, den generaliserte andre og den konkrete andre, utformes gjennom en kritikk av Kohlbergs moralfilosofiske modell, som har blitt nevnt, og John Rawls teori om rettferdighet i *A Theory of Justice* (1999). Benhabibs kritikk av Rawls er særlig rettet mot at hans kjerne av ideer om gjensidighet og rettferdighet så raskt identifiseres med den generaliserte andres kontekstløse og kroppsløse perspektiv (Benhabib 1992). Den andre som *ulik jeg* et forsvinner når den generaliserte andre gjøres til utgangspunkt for enhver avgjørelse, framholder Benhabib. Kunnskap om den andre skal “deaktiveres”, selv om det innebærer at denne kunnskap “inte bearbejtas, d.v.s. diskuteras, konfronteraras, arbetas igenom i en öppen dialog med konkreta andra” (Michaeli 1995 s.143/144).

Når Benhabib søker å trekke den konkrete andres standpunkt inn i den offentlige sfære, problematiserer hun den dominerende forståelsen av hva offentlighet er (Michaeli 1995). Hennes teori om dømmekraft tar utgangspunkt i at dette er

nødvendig. Rettferdighet handler ikke om å avskjerme seg fra kunnskap om den andre, men om å lytte til den andre og skaffe seg kunnskap.

Det handler om utvidet tenkning eller utvidet mentalitet, sier Benhabib (1992). Hun anvender formuleringen *enlarged metality*, inspirert av Arendts fortolkning av Kant (ibid.). Kunnskap om den andre kan bare bli kjent for oss gjennom den andres røst, den andres selvdefinisjon og den andres innstendige engasjement, konfrontasjon, dialog eller kamp for anerkjennelse (Benhabib 1992). Det er den andre som får oss til å være oppmerksomme på at hun/han er konkret og er en annen. Fundamentet i Benhabibs posisjon er “kontekstualismen”, samtalen mellom de konkrete menneskene “med hänsyn till deras faktiska bakgrund, behov och interessen”, selv om Benhabibs perspektiv også innebærer at “ “det goda” måste begränsas av “det retta” ” (Michaeli 1995 s.146).<sup>17</sup>

Arne Johan Vetlesen skriver i boka *Hva er etikk* at: ”Etikkens kjerne er etter mitt syn urettferdighet, signalisert ved vår trang til å *gripe inn* når vi opplever noe som er ”galt”: som at noen krenker noen” (2007 s.9). Vetlesen knytter her fenomenet urettferdighet til det som skjer når enkeltmennesket krenkes, og han knytter etikkens kjerne til det å gripe inn når det skjer noe ”galt” med noen, for eksempel noe urettferdig. Vetlesen, som Benhabib, presenterer en forståelse av rettferdighet som bryter med den rådende, som først og fremst ser rettferdighet i forhold til lov, stat og orden og vår verdighet som borgere i det offentlige rom. Han knytter rettferdighetsbegrepet til enkeltmennesket og dets opplevelse av krenkelse, og til menneskets engasjement for den andre.

Spørsmålet om hvorvidt rettferdighet best ivaretas ved engasjement eller nøytralitet er betydningsfullt i sosialtjenesten, der brukerne etterlyser sosialarbeidernes engasjement og interesse mens den institusjonelle etos ofte handler om likebehandling og en form for fordelingsrettferdighet som fordrer nøytralitet.

## Det gode

Godhet er et tema som ”den nyere tids rasjonelle tilnærming har skydd og på sett og vis forsøkt å unngå og tematisere”, skriver John Lundstøl i boka *Kunnskapens hemmeligheter* (1999 s.117). Grunnene til det kan ha sammenheng med at ”godhet

---

<sup>17</sup> Diskusjonen om hvorvidt “det rette” har forrang framfor “det gode” har jeg unnlatt å gå inn i. Den er svært omfattende, og avhandlingens analyser er mulig å gjennomføre uten en slik drøftelse.

som fenomen eller idé, realitet eller forestilling, i virkeligheten er vanskelig å forholde seg til og et vanskelig tema å behandle” (ibid. s.117). Samtidig har godhet og det å være god gått igjen som et tema i vestlig tenkning og praksis i århundrer og årtusener. Ikke minst har det vært knyttet til religionen og kristendommen (ibid.).

Lundstøl velger i sin gjennomgang av begrepet godhet å ta utgangspunkt i vår *erfaring* om godhet. Dette er et noe uvanlig grep, tatt i betraktning at boka er rettet mot praksisfeltet innen helse- og sosialfagene. Der tas det vanligvis utgangspunkt i hjelperens posisjon, som den som skal yte godhet. Lundstøl skriver:

De erfaringer vi har om godhet, er ofte helt konkrete. Vi har alle erfaringer fra bestemte situasjoner med bestemte personer som vi føler har ytt aktiv godhet mot oss, eller mot noen som er viktige for oss. (...) Jeg tror at vi vanskelig glemmer det mennesket som vi føler har ytt aktiv godhet mot oss. Et menneske som faktisk i en gitt situasjon har handlet av godhet eller med godhet mot oss, gjør et sterkt inntrykk. Det behøver ikke være noe vi snakker mye om. Men det kan kanskje være nettopp i situasjoner hvor vi faktisk er sårbare, hvor vi frykter å bli såret og også kan bli det, at noen mennesker, også mennesker som vi ikke har noen forventninger til, faktisk handler slik at det er en god handling (ibid. s.118/119).

Hva er så en god handling eller en god gjerning? Lundstøl vektlegger at det er et spenningsforhold mellom den konkrete handling i en gitt situasjon og det fenomen at det alltid er ubestemt hva det gode er.

Som regel er det helt konkret og helt bestemt hva en god handling innebærer i en gitt situasjon. Allikevel kan man ikke si at den er bestemt i den forstand at når det er gjort en god handling så er det bare å gjenta den (...). I en viss forstand er det ubestemt hva godhet faktisk består i, i hver situasjon. I den forstand er det gode ubestemt. Det betyr ikke at den gode gjerning mangler konkrethet (ibid. s.119).

Ut fra denne beskrivelsen av det gode som kjennetegnet ved en form for ubestemthet i sitt vesen, kan man bedre se hvorfor godhet er vanskelig å tematisere. For selv om en handling er helt konkret hver gang det handles, så er det ”i prinsippet helt ubestemt hva godhet skulle bety” (ibid. s.123).

I den rådende forståelsen av kunnskap er entydighet og rasjonalitet et ideal (Toulmin 1990, Blumenberg 2002). Det vil dermed på et vis fortone seg som utilfredsstillende å skulle akseptere at et fenomen har et spenningsforhold som kjennetegn, altså mellom den bestemte, konkrete handling og den ubestemte prinsipielle godhet. I dette ligger jo at vi aldri helt kan gripe fenomenet. I kunnskapssammenhenger ønsker vi ofte å minimalisere spenninger som ikke lar seg bestemme (Blumenberg 2002). De fortone seg som magi eller overtro, eller anses rett og slett som fenomener vi ikke kan ha kunnskap om. Slik kan søken etter kunnskap og innsikt om et fenomen som godhet forsvinne, også i profesjoner som grunnleggende sett handler om å hjelpe andre eller sette den andre i sentrum.

”Hva ligger i dette at noe, hver gang det er, er helt bestemt og at det samtidig, hvis vi tar det opp og ser på det som et objekt for vår betraktning, i prinsippet er ubestemt? Hva slags fenomen er det?” spør Lundstøl (1999 s.119). Med utgangspunkt i dette spørsmålet drøfter han ulike filosofers framstilling av det gode. Jeg skal her ta utgangspunkt i hans framstilling av Hannah Arendt og hennes drøftelse av det godes problem i *Vita Activa* (1996).

Tematikken om det godes problem dukker opp i *Vita Activa* som et eksempel på noe annet, skriver Lundstøl, nemlig det Arendt selv kaller “tingenes stedstilhørighet” (Lundstøl 1999 s.124). Arendt diskuterer det godes problem innen rammen av skillet (stedene) offentlig og privat. Hun er med denne distinksjonen i samsvar med den rådende forståelsen av de to fenomener i moralfilosofien gjennom flere hundre år, som antydnet ovenfor, men hennes forståelse av det offentlige og det private er også et originalt og selvstendig bidrag. Arendt skriver: ”Den mest elementære betydningen av de to områdene innebærer at det finnes ting som har rett til å være skjulte og andre som bare kan utvikle seg om de blir stilt offentlig til skue” (Arendt 1996 s.83). Hun framholder at forskjellen mellom det private og det offentlige området i grunnen dreier seg om at visse ting er bestemt for offentligheten, og andre for det skjulte (ibid.). Den aktive godhet søker ikke offentlighet, framholder Arendt. Det godes sted er i det skjulte. Slik er det fordi gode gjerninger aldri kan ”utgjøre en bestanddel av verden” (ibid. s.86). ”De blir glemt, de kommer og går, og etterlater seg ingen spor. De er ikke av denne verden” (ibid. s.86). Med verden mener Arendt “det som er tilgjengelig som noe varig, stabilt og bestandig” (Lundstøl 1999 s.128).

Gode gjerninger har ikke slik bestandighet. ”De er konkrete når de er det, men siden er de vekk. De har ikke satt noen helt entydige spor” (ibid. s.128).

Lundstøl framholder at Arendts forståelse av godheten innebærer at den er et fenomen alle har tilgang til, tross dens skjulthet. Selv om Arendt stedsbestemmer eller henviser det gode til den mest skjulte del av det private, er det allikevel ikke slik at det gode er en eksklusiv erfaring “som bare er for de få” (Lundstøl 1999 s.128). Hvert menneske har tilgang til den. Arendt framholder at mens det gode hører til det mest skjulte og det minst erkjennbare av alle fenomener, er det samtidig blant de mest tilgjengelige fenomener for alle, og av de fenomener som har stor innflytelse på det mest offentlige, nemlig det politiske. Dermed, sier Lundstøl, står vi ”overfor en påstand som sier at det som har størst relevans for å skaffe oss et perspektiv på det offentlige liv, altså på de løpende ting vi møter hver dag, er noe (...) som ligger utenfor våre begreper, eller i hvert fall representerer det mest abstrakte og mest fjerne i forhold til hverdagen og det nære” (ibid. s.129).

Spørsmålet Lundstøl stiller er om godheten da overhodet kan få det Arendt kaller varighet og bestandighet i verden (Lundstøl 1999). Problemstillingen blir ikke mindre aktuell ved at Arendt framhever det som et kjennetegn ved aktiv godhet at denne ”aktiviteten har en tydelig tendens til å holde seg skjult for menneskenes øyne og ører” (ibid. s.124). Så snart en god gjerning blir offentlig kjent, mister den sin spesifikke karakter av godhet. Arendt framstiller godheten som noe som ikke tåler “å bli sett eller å bli lagt merke til, verken av andre eller av den som gjør det gode selv. (...) Den som selv er klar over at han gjør en god gjerning er ikke lenger god” (ibid. s.125).

Lundstøl knytter sitt svar på spørsmålet om hvorvidt de gode gjerninger kan få varighet og bestandighet som noe vi kan bygge på som noe konkret, altså om de på noe vis er lærbare, til en drøftelse av læring som overgangskategori. Læring kan forstås som en fastholdelse av det objektiverte, på samme måte som “enhver skriftlig representasjon” alltid vil stå ”i et spenningsfylt forhold til det dynamiske”, sier han (1999 s.131). Lundstøl hevder at “det trengs en mer presis forståelse av det dynamiske element i etikk og praktisk fagutøvelse” (1996 s.10). Nettopp det å fastholde spenningsforholdet “er viktig om man vil gi denne forståelsen et mer varig uttrykk” (ibid. s.131). Men kan man lære av at andre utøver slike handlinger? Arendt påstår at det er mulig, framholder Lundstøl. “Dette er en type handlinger som er tilgjengelige for enhver”, men bare i utøvelsen (ibid. 130). Man kan ikke

entydig og sikkert fastholde godhet annet enn ved å praktisere den, utøve den, lære den. Men hvis det er slik at noe bare kan fastholdes ved at noen gjør det, altså ved at noen utøver den faktiske aktiviteten, så kan det synes som om det allerede her ligger en form for skjørhet, sier Lundstøl. Fenomenet er “på en måte vekk når ting ikke gjøres” (ibid. s.129). Men skjørheten er av en bestemt sort, hevder han, fordi ”det ligger innebygd en betraktning her om at noe kan være taust og skjult og allikevel være virksomt, kanskje mest virksomt når det er skjult” (ibid. s.129). Det gode har altså i seg en skjørhet først og fremst “i forhold til at det kunne vært mer bestandig og varig”, men det gode er ikke nødvendigvis skjørt i seg selv (ibid. s.129).

Jeg har her valgt en av mange framstillinger av det gode. Noe av bakgrunnen for valget er at tekstene til John Lundstøl og Hannah Arendt på hver sin måte fastholder spenningsforholdet knyttet til det gode, også i skriftlig form. De faller ikke for fristelsen å gi svar som entydiggjør mer enn det er dekning for, svar som tilsynelatende er rasjonelle. Lundstøl framholder da også at det må være legitimt å fastholde at en dynamisk praksis kan være tilgjengelig, til stede og mulig å lære seg, selv om den bare i begrenset grad kan la seg fastholde i en skriftlig representasjon (1999). De fenomenologiske beskrivelser av det gode som her er presentert ivaretar noen dimensjoner ved begrepet som gjør det mulig å forstå grunnen til at det er vanskelig å tale om hva det gode er. Innsikten er av betydning i profesjoner der det handler om å hjelpe, eller om å ”understøtte menneskelig opblomstring”, som Høiland og Juul uttrykker det (2005 s.31).

Relevansen av denne framstillingen av det gode for avhandlingsprosjektet mer konkret er særlig knyttet til beskrivelsen av det gode som tvetydig, og som et fenomen som ikke lar seg identifisere på en enkel måte. Fenomenets egenart fører til at jeg bare i begrenset grad går inn i temaet når det kommer til analysen av det empiriske materialet. Det som imidlertid kan sies er at til tider framtrer et spenningsforhold i fortellingene, som gir assosiasjoner i retning av tvetydigheten ved det gode. Spenningsforholdet synes for eksempel å komme til uttrykk i en slags uanselighet ved måten en informant forteller på. Hun eller han har handlet i smug nærmest, eller vedkommende framstiller sin handling som triviell, på ingen måte spektakulær, og allikevel framkommer det gjennom historien at det som skjedde var uhyre betydningsfullt, faglig og moralsk. Det betydningsfulle er imidlertid ikke mulig å få tak i bare ved å se på handlingens konkrethet. Handlingen rommer også noe nærmest flyktig og skjult, som ikke desto mindre er betydningsfullt.

I del III tematiseres en uro eller spenning som synes å melde seg hos informantene i visse situasjoner. Denne uroen fortolkes i lys av ansvarsbegrepet, men en tematisering knyttet til “det gode” kunne også vært nærliggende. Ansvarsbegrepet ligger imidlertid nærmere informantenes egen begrepsbruk.

### **Profesjonell dømmekraft**

Hans Georg Gadamer sier om dømmekraften at den er en avgjørende egenskap ved “den sunde menneskeforstand”, undertiden kaldt den “almindelige forstand” (2004 s.34). En person som spekulerer i andre menneskers svakhet og på den måten greier å jukse og lure dem, besitter ikke sunn dømmekraft “i ordets eminente betydning”, skriver Gadamer (ibid. s.36). For evnen til å utøve dømmekraft er slett ikke så alminnelig som begrepet sunn fornuft peker i retning av. Gadamer hevder at det er riktigere å beskrive dømmekraft som en fordring som må stilles til enhver enn å kalle det en evne. Det handler om en bedømmelse der man kan forvente av et menneske at det viser “en sans for det fælles”, og at det er i stand til “at dømme om ret og uret og har omsorg for den “fælles nytte” ” (ibid. s.36). Det er ikke mulig å finne et prinsipp som vil kunne lede en i anvendelsen av dømmekraft, skriver Gadamer. Dømmekraft er derfor ikke noe som kan læres abstrakt, “man kan kun øve seg i den fra sag til sag” (ibid. s.35).

Som det framgår ovenfor, er utøvelse av dømmekraft ikke noe som er forbeholdt den profesjonelle. Denne avhandlingen dreier seg imidlertid om utøvelse av profesjonell dømmekraft. I framstillingen nedenfor vil jeg først redegjøre for hvordan begrepet profesjonell dømmekraft forstås i avhandlingen, med vekt på *profesjonell*. I neste del går jeg nærmere inn på begrepet *dømmekraft*. Det er gjennom litteraturen om dømmekraft man vil kunne berike forståelsen også av den profesjonelle dømmekraft.

Profesjonell dømmekraft er knyttet til det å besitte en spesiell kunnskap, og en erfaring som har å gjøre med flittig bruk av denne kunnskapen (Benhabib 1992). I avhandlingsprosjektet studerer jeg hva slags kunnskap og erfaring sosialarbeidere i sosialtjenesten selv forteller at de har og anvender i sitt daglige arbeid. Et kjennetegn ved utøvelse av dømmekraft i sosialtjenestens virksomhet at den er handlingsorientert og normativ. “Møtet med den andre krever at noe blir gjort” (Christoffersen 2005 s.64). Profesjonell dømmekraft i sosialtjenesten handler derfor om å besitte en form praktisk handlingskompetanse, som også inkluderer en etisk håndtering av situasjonen. Noen ganger må det handles raskt, det



foreligger nærmest en handlingstvang, andre ganger finnes mulighet for langsiktig planlegging og tilrettelegging for utvikling og endring. Med utgangspunkt i forståelsen av brukeren og av situasjonen som helhet, vil det på den ene siden kunne dreie seg om å handle kreativt, oppfinnsomt og innovativt. På den andre siden står det helt sentralt å ha evnen til å treffe beslutninger og ta avgjørelser (felle dommer). Utøvelse av dømmekraft i sosialtjenesten vil handle om å kunne håndtere uforutsigbare og krisebetonte møter med brukere på imøtekommende måter. En umiddelbar og spontan innlevelse i brukerens situasjon reflekteres i situasjonsorientert handlekraft og gode avgjørelser, gitt de begrensninger som foreligger. Det handler om å anvende kunnskap og erfaring i en samlet konsentrasjon, slik at fleksibilitet og “porøsitet” framtrer i samtalehandlinger og handlinger vis a vis brukerne, samtidig som de nødvendige forpliktelser og forvaltningsaspekter ivaretas. Det dreier seg om å utøve dømmekraft både i handlingsforløpet, handlingsøyeblikket og i avgjørelsen som tas. Profesjonell dømmekraft bygger på at erfaring og kunnskap bidrar til å minske det slupmessige og vilkårlige ved avgjørelser og handlinger.

Avsnittet ovenfor gir et innblikk i denne avhandlingens perspektiv på profesjonell dømmekraft. Spørsmålet om hva profesjonalitet er er imidlertid omdiskutert, og den “praksisteoretisk” orienterte beskrivelsen ovenfor er én måte å forstå profesjonalitet på. I den empiriske analysen er det imidlertid nødvendig å ta utgangspunkt i at det finnes flere måter å forstå profesjonalitet på. Da profesjonalitetsdiskusjonen utgjør en omfattende teoretisk problematikk og avhandlingen ikke gir rom for fordypning i temaet, har jeg valgt å konsentrere den teoretiske redegjørelsen omkring to idealtypiske forståelser av profesjonalitet og deres underliggende kunnskapssyn. De to idealtyper representerer to profesjonalitetsforståelser, som her skal kalles metodeprofesjonalitet og dømmekraftprofesjonalitet.

En idealtypisk framstilling er i samfunnsvitenskapen en begrepsmessig rendyrking og understreking av trekk ved et fenomen som gir det dets karakteristika.<sup>18</sup> Hensikten med idealtyper er å forenkle flere aspekter ved virkeligheten, slik at det blir mulig å fange særtrekk i ett begrep. Dermed blir det lettere å analysere empiri i forhold til idealtypen. En idealtipe anvender ordet *ideal* i betydningen rendyrket, ikke ideal i betydning ønsket. Metoden ble utviklet av sosiologen Max Weber og er særlig forbundet med ham. En idealtipe er verken en (normativ) beskrivelse av

---

<sup>18</sup> Publisering på Internett: <http://no.wikipedia.org/wiki/Idealtipe> (Lesedato: 6.4.2011)

en ønsket tilstand eller en (empirisk) beskrivelse av hvordan verden faktisk er. Da Weber utviklet sine teorier om byråkratiet, var det ikke for å vise at byråkrati var ønsket, men hvordan et “rent” byråkrati ideelt sett fungerer. De to idealtypene som er konstruert nedenfor, representerer to forskjellige måter å forstå profesjonalitet på. De bygger på to forskjellige forståelser av kunnskap.

Den første idealtypen tar utgangspunkt i den rådende profesjonsforståelse, slik denne har blitt forstått over tid og ofte blir fremstilt. Idealtypen er inspirert av Donald Schöns drøftelse og kritikk av den rådende modell for profesjonalitet (1987). Profesjonsetisk utgjør Knut Erik Tranøys kritiske drøftelse av vitenskapsetikk som verdifri en sentral teoretisk kilde (1986). Han er skeptisk til forståelsen av metode som det sentrale element i forståelsen av vitenskapelig virksomhet. Hans Georg Gadammers kritiske oppgjør med metodens plass i vitenskapelig virksomhet i verket *Wahrheit und Methode*, er en annen kilde (2004).

Den andre idealtypen er konstruert i den hensikt å skape et idealtypisk alternativ til den rådende forståelse av profesjonell virksomhet. Idealtypen er inspirert av den problematisering av etikk og praktisk kunnskap som de siste tiårene har gjort seg gjeldende i praktiske helse- og sosialfagsprofesjoner. Når det gjelder forståelsen av profesjonell dømmekraft, bygger den idealtypiske framstillingen på Svein Aage Christoffersens profesjonsetiske modell for utøvelse av profesjonell dømmekraft (2005). Hva angår idealtypens kunnskapsteoretiske basis, er utgangspunktet at forholdet mellom teori og praksis er hermeneutisk, det vil si at teori ikke er overordnet praksis, men at de to inngår i en hermeneutisk vekselvirkning. Dømmekraft forstås som kjernen i praktisk kunnskap (Lundstøl 2005, Toulmin 1990).

### *Metodeprofesjonalitet*

“Det insisteres ofte på at vitenskapelighet defineres ved “metode” ”, skriver Lundstøl (1992b s.69). Tilsvarende sier Tranøy: ”Nevner man ordet ”vitenskap”, er det neppe noen idé som melder seg mer beredvillig enn forestillingen om vitenskapelig metode. Å være vitenskapelig er å være metodisk” (1986 s.126). Metodens sterke posisjon i den rådende kunnskapsforståelsen kan forstås i lys av at den synes å representere noe vitenskapelig, både i den forskningsmessige praksis og i den profesjonelle utøvende praksis.

Resonnementet tar utgangspunkt i forholdet mellom vitenskap og teknologi i naturvitenskapene. Systematisk vitenskapelig (metodisk) virksomhet har gjort den

teknologiske utvikling mulig. Dette har skjedd ved at teorien har latt seg omforme og utvikle til teknologi som kan anvendes. Profesjonell virksomhet anses i pakt med dette å springe ut av vitenskapelig kunnskap som lar seg omforme og anvende i praksis av den som har ervervet seg denne kunnskap (Schön 1987). “Det har vært et syn som går igjen at en blir profesjonell ved å besitte og mestre en vitenskapelig kunnskap som man kan anvende teknisk eller instrumentelt i løsningen av praktiske eller sosiale problemer. Målet for praksis er på sett og vis kontroll” (Lundstøl 1999 s.19). Hva slags teknologi man har tilgjengelig vil variere i de ulike profesjoner.

Den profesjonelle praksis er forankret i teori. Forskjellen mellom den profesjonelle og den ikke-profesjonelle ligger, spissformulert, i at den profesjonelles kunnskap er vitenskapelig forankret. Med dette utgangspunktet handler ikke den profesjonelle “praktisk”, men for eksempel metodisk, teknisk eller profesjonelt. Det dreier seg på et vis om å skille den aktiviteten som bygger på sikker kunnskap fra flertydig og ubestemt praksis. Dette skal metoden sikre.

Som man ser har teknologi og metodebasert handling ut fra denne forståelsen samme utgangspunkt, anvendelse av vitenskapelig kunnskap. Med dette utgangspunkt kan teknologi og profesjonell praksis ofte fortone seg som det samme, eller som nært beslektet. På forskerhold har da også mange gjennom årene gitt uttrykk for beklagelse over at samfunnsvitenskapene ikke har klart å framskaffe teknologier som kan måle seg med naturvitenskapenes. Den profesjonelles legitimering er ut fra denne forståelsen knyttet til metoden som anvendes, eller eventuelt praktiske handlingsregler som er utviklet med utgangspunkt i vitenskapelig kunnskap (Fossestøl 2002). Profesjonalitet handler om å forstå den partikulære situasjonen i lys av på forhånd utviklet teori, eller anvende metoder eller handlingsregler som er utviklet ut fra teori. Her anses praksisens vitenskapelige forankring å ligge. For yrkesutøvere som er lovanvendere, som jurister, sosionomer, barnevernpedagoger etc., vil profesjonalitet kunne handle om å anvende loven på en metodisk systematisk måte. Det profesjonelle element er også her knyttet til å innordne det partikulære under det på forhånd gitte universelle på en metodisk måte.

Med utgangspunkt i en demarkasjonslinje mellom tilsynelatende sikker kunnskap/vitenskapelig metode på den ene siden (jfr. begrepet evidensbasert praksis, evidensbasert kunnskap) og ikke-sikker kunnskap på den andre, vil de praktiske helse- og sosialfagsprofesjoner ofte befinne seg i en gråsoner hva angår

vitenskapelig legitimitet. Legitimiteten ligger i den praktiske anvendelse av en vitenskapelig utviklet metode, eller eventuelt i muligheten til å vurdere systematisk det partikulære tilfelle i lys av overordnet teori eller lov. Hvis verken metode, handlingsregel, overordnet teori eller lov foreligger, er situasjonen usikker med hensyn til den vitenskapelige forankring og dermed med hensyn til profesjonalitet. Eksempelvis vil en sykepleier som setter en sprøyte kunne sies å handle profesjonelt fordi hun anvender vitenskapelig utviklet kunnskap. En sykepleier som sitter ved et dødsleie, vil derimot ha større problemer med å vise til at hennes tilstedeværelse hos den syke er basert på metoder eller teknikker utviklet på grunnlag av teoretisk/vitenskapelig kunnskap. Den første profesjonelle handling har med andre ord større vitenskapelig legitimitet enn den siste, forutsatt at ikke den sistnevnte sykepleieren kan vise til teorier eller metoder hun har valgt og anvender. Den faglige vanskelighetsgraden ved de to nevnte handlinger er ikke avgjørende når det kommer til vurderingen av profesjonalitet.

Som en følge av denne forståelsen av hva vitenskap er og av hva praksis er, vil det i profesjonelle praksiser kunne utvikle seg en tendens til å forstå profesjonell praksis som metode og teknikk. Den kunnskap som krever erfaring og tilgang til kunnskapskilder utover de som ligger i teoretisk utviklede metoder, for eksempel kunnskap som er knyttet til det å gjøre svært kompliserte avveininger og beslutninger, vil kunne nedtones som profesjonell kunnskap. Tranøy viser for øvrig til at en forståelse av praksis som teknologi kan innebære en undervurdering av hersketekniske elementer i praksis (Tranøy 1986).

Profesjonsetikk utgjør imidlertid et viktig aspekt i denne idealtypiske forståelsen av profesjonalitet. Profesjonsetikk anses som et grunnlag eller en overbygning for den profesjonelle virksomhet. Sykeleiet ovenfor vil handle om profesjonsetikk; det samme vil det å sette sprøyten. Etikken befinner seg imidlertid på utsiden av den vitenskapelige anvendelsen av den vitenskapelige kunnskap, eller om man vil, på utsiden av metoden, som er selve det vitenskapelig utviklede verktøy som praktiseren anvender. Etikken er som sådan atskilt fra kunnskapen, og profesjonalitet har først og fremst med kunnskap å gjøre. Et annet uttrykk for denne forståelsen er kravet om å skille mellom fakta og verdi (Putnam 2002, Bernstein 2010).<sup>19</sup> Det er i denne idealtypiske profesjonsforståelsen viktig at den profesjonelle holder egne følelser og holdninger atskilt fra den profesjonelle virksomhet, blant annet fordi de på betenkelig måte vil kunne påvirke de

---

<sup>19</sup> Skillet mellom fakta og verdi/vurdering drøftes i kapittel IV med utgangspunkt bl.a. i Hilary Putnam (2002).

metodebaserte handlingene og føre til en vilkårlig kunnskapsanvendelse. Man kan si at det vil kunne skje en form for forurensning av den vitenskapelige metoden/teknikken. Forholdet mellom den profesjonelle virksomhet og moral/etikk er altså i denne idealtypen i utgangspunktet knyttet til nøytralitets/verdifrihetstenkning, og oppmerksomheten vil for eksempel i mindre grad rettes mot det Tranøy kaller hersketekniske elementer i praksis (1986).

Hva angår etisk teori, vil man innenfor denne idealtypen forstå den på samme måte som annen teori. Det handler om teoretisk kunnskap som praktikere bør ha ervervet for så å anvende den, helst metodisk, i sin praksis.

Ut fra metodens sentrale posisjon i denne idealtypen, og ut fra den posisjon metodebegrepet synes å ha som legitimeringsfaktor i praktisk virksomhet i helse- og sosialfagsprofesjonene, får denne idealtypiske profesjonalitetsforståelsen navnet *metodeprofesjonalitet*.

### *Dømmekraftprofesjonalitet*

I denne idealtypen er profesjonalitet knyttet til utøvelse av dømmekraft. I boka *Profesjonsetikk* beskriver Svein Aage Christoffersen den profesjonsetiske grunnsituasjonen slik: “Vi tar utgangspunkt i det *faglig* formidlede *møtet* med den andre der den profesjonelle må *gjøre* det som det er etisk sett er riktig å gjøre. Alt profesjonsarbeid foregår ikke i denne situasjonen. Men dette er så å si den profesjonsetiske grunnsituasjonen” (2005 s.67). Dette er omdreiningspunktet for det faglige arbeidet, og derfor også for den faglige etikken, sier Christoffersen (ibid.).

Den profesjonsetiske grunnsituasjonen er praktisk. Den er knyttet til faglig kompetanse, til møtet med bruker og til en form for handlingsorientering. Grunnsituasjonen har i seg et handlingsimperativ, skriver Christoffersen. Den profesjonelle skal ikke bare reflektere, men også handle. Det må gjøres valg som synes rimelige ut fra den situasjonen man står i (ibid.). Det kreves en situasjonsforståelse som beror på et skjønn:

-reglene skal ikke erstatte forståelsen. Tvert imot forutsetter de at vi faktisk har en evne til å forstå ikke bare reglene, men også situasjonen. Denne evnen til å forstå kan vi kalle dømmekraft eller skjønn (...). Uansett hvor gode og riktige reglene er, må de anvendes i en situasjon med vett og

forstand. Derfor kan vi si det slik at i den praktiske dømmekraften fortettes profesjonsetikken i en konkret situasjon (ibid. s.70/71).

Christoffersens anliggende er først og fremst profesjonsetikk. Men han sier også at tar man bort den profesjonsetiske grunnsituasjonen, “faller profesjonen sammen” (ibid. s.67). Dømmekraftprofesjonalitet som idealtipe vil her ta utgangspunkt i og bygge videre på dette siste utsagnet. Det vil si at den profesjonsetiske grunnsituasjonen anses som *den profesjonelle grunnsituasjonen*. Det finnes ut fra denne profesjonsforståelsen ikke noen profesjonell grunnsituasjon som ikke samtidig er profesjonsetisk. Den idealtypiske dømmekraftprofesjonalitet tar dermed utgangspunkt i at profesjonell yrkesutøvelse grunnleggende sett er etisk.

Teoretikere tematiserer den etiske dimensjonen i møtet mellom mennesker, iblant kalt nærhetsetikk, på ulike måter. Christoffersen viser til teologen Knud Ejler Løgstrup og den etiske fordring. Løgstrup sier det slik: “Af den elementære afhængighed og umiddelbare magt utspringer fordringen om at tage vare på det af den andens liv, der er afhængigt av een, og som man har i sin magt” (Løgstrup 1991 s.39). Maktperspektivet står svært sentralt hos Løgstrup. Den etiske fordringen springer ut av “den umiddelbare makt” og “den elementære afhængighed” som er mellom menneskene. “Derfor er menneskelivet med nødvendighet også et liv gjennomsyret av makt. (...) Det avgjørende spørsmålet, etisk og moralsk, er derfor ikke hvordan vi kan *unngå* makten, men hvordan vi *braker* den” (Christoffersen 1999 s.29).

Filosofen Hjørdis Nerheim har behandlet begrepet dømmekraft og dets betydning for helsefaglige profesjoner i flere arbeider. Hun går til filosofen Paul Ricoeur når hun behandler temaet andreorientering. Hun viser til Ricoeurs hermeneutikk, “hvis kjerne er kommunikativ anerkjennelse av den Andre på den Andres premisser, hvor altså *den Andres* verden prioriteres som nøkkel til egen selvforståelse” (Nerheim 1991 s.12).

I utgangspunktet vil utøvelsen av en andreorientert profesjonell dømmekraft være knyttet til en praktisk sans. Lundstøl framholder at med Pierre Bourdieu kan man si at den praktiske sans består i at man ved hjelp av noen få tommelfingerregler kan finne en balanse mellom det som ligger i den ytre sosiale situasjon og de trekk man bærer med seg som sin habitus (1999). “Det dreier seg om å finne den individuelle løsningen som hver gang gir seg, som ofte er den samme om igjen og

om igjen, men som i viktige sammenhenger også kan være ny og overraskende” (ibid. s.22). Utøvelse av dømmekraft vil altså handle om å finne nye løsninger og se nye handlingsmuligheter i vanskelige situasjoner. Løsningen og målet er ikke gitt på forhånd, for selv om handlingen har en intensjon og en hensikt så er denne til en viss grad ubestemt (Fossestøl 1997b). “Den praktiske kunnskaps kjennetegn er at den er noe man må finne ut hver enkelt gang” (Lundstøl 1999 s.21).

Et sentralt spørsmål i en diskusjon om profesjonalitet som utøvelse av dømmekraft er hvilke faktorer som ligger til grunn for den profesjonelles forståelse og dømmekraft i situasjonen. Christoffersen anvender begrepet dømmekraftens kilder. Det er mange kilder til vår forståelse og vår dømmekraft; det handler om teoretisk kunnskap, konvensjoner og rutiner, yrkeserfaring, praktisk erfaring, personlig erfaring, forbilder, menneskesyn, verdier m.m. (Christoffersen 2005). Det er ikke mulig å foreta en fullstendig kartlegging, sier han, men selv om man bare peker på noen av de mest sentrale kildene, “blir det tydelig at dømmekraften er meget sammensatt og komplisert, for ikke å si et avansert fenomen” (Christoffersen 2005 s.81). “Det er nettopp i samspillet mellom kildene at dømmekraften blir til, og ikke ved at vi isolerer én enkelt av dem. Derfor er det også så vanskelig å utvikle dømmekraft” (ibid. s.82). Dømmekraften utvikles i et samspill mellom teori og praksis, sier Christoffersen, “der teorien settes på prøve i praksis og praksis blir gjennomtenkt i teorien” (ibid. s.82). Han framholder imidlertid at hvis vi ikke reflekterer over det som skjer, vil det ikke være noe samspill mellom teori og praksis (ibid.).

Når det gjelder forståelsen og betydningen av teoretisk kunnskap i en idealtypisk dømmekraftprofesjonalitet, atskiller denne seg fra den idealtypiske metodeprofesjonalitet. Tranøy sier om profesjonell praksis at det dreier seg om “vitenskapsbasert, verdiforankret, klientorientert virksomhet” (1986 s.173). For ham utgjør vitenskapsbasisen en av *tre* grunnpilarer. Utgangspunktet i den idealtypiske dømmekraftprofesjonalitet er at i den profesjonelle yrkesutøvelse må teoretiske perspektiver eller metoder/teknikker som er utviklet på grunnlag av teoretisk kunnskap, “filtreres” gjennom den moralske dømmekraft og den profesjonelles forståelse av den konkrete situasjonen, slik også alle andre kilder til dømmekraft må. Kildene må avveies mot hverandre og i forhold til den foreliggende situasjonen og maktposisjonen vis a vis brukeren. Teoriens forhold til profesjonell yrkesutøvelse kan belyses ut fra Hans-Georg Gadammers drøftelse av anvendelsen eller applikasjonens posisjon i hermeneutikken (2004). Han framholder at når det gjelder moralsk og praktisk handling, består

anvendelsesmomentet ikke i å relatere noe på forhånd gitt, universelt, til den konkrete situasjon. Teoretisk lært kunnskap må anvendes *gjennom* ferdigheter, kyndighet, erfaring og moralsk dømmekraft. Anvendelse av teori innebærer at den filtreres gjennom selvrefleksjonen, forståelse av konteksten og gjennom det moralske i den praktiske situasjonen (ibid. s.292 ff). Man kan si at Gadammers teoretiske perspektiv åpner for å tenke om praksis som overordnet teorien. Selv om teoretisk kunnskap er en grunnleggende kilde til profesjonell dømmekraft, må den avveies i forhold til for eksempel menneskesyn, verdier, forbilder, eksempler, personlig erfaring, yrkeserfaring, praksis, konvensjoner, rutiner osv., altså dømmekraftens andre kilder. I dømmekraftprofesjonaliteten er forankringen i teoretisk kunnskap av hermeneutisk karakter, det handler ikke om utvikling av metoder, teknologier eller handlingsregler som anvendes instrumentelt.

Ettersom dømmekraft er det sentrale begrepet i denne idealtypiske profesjonsforståelsen, kalles den dømmekraftprofesjonalitet.

Som nevnt bygger denne avhandlingen på to premisser: at praktisk kunnskap er marginalisert, og at etikken er innvevd i praksis. Premissene innebærer at metodeprofesjonalitet har en dominerende posisjon i forhold til dømmekraftprofesjonalitet. Konstruksjonen av de to idealtyper vil i analysen kunne bidra til å tydeliggjøre dominerende og marginaliserte posisjoner for teoretisk og praktisk kunnskap.

### **Begrepet dømmekraft**

Både Aristoteles (384-322 f.Kr.) og Immanuel Kant (1724-1804) utviklet filosofiske utredninger om dømmekraften. Med henblikk på virkningshistorien bare til disse to filosofers tenkning om dømmekraft, finnes et enormt teoretisk tilfang om en ønsker å fordype seg i begrepet. I tillegg er historien preget av at de to filosofene ”på væsentlige områder (er) nærmest uforenelige i deres grundposisjoner, fx i deres betragtninger om en dømmekraft” (Høilund 1995 s.91). Da omfanget av litteraturen er så omfattende, vil jeg i gjennomgangen av begrepet dømmekraft søke å begrense meg til noen av de temaer som er spesielt interessante for avhandlingens problemstilling og for analysen av empirien. Det skal handle om dømmekraft og andreorientering, dømmekraft og handling, dømmekraft og ansvar.



### *Dømmekraft og andreorientering:*

Betydningen av den andre eller de andre, utgjør et sentralt tema i litteraturen om hva det vil si å utøve dømmekraft. Noen teoretikere er nevnt. Gadamer skriver at det handler om en bedømmelse der man kan forvente av et menneske at det viser en sans for det felles. Løgstrup skriver om den anonyme etiske fordring, hvis tilstedeværelse i møtet med et annet menneske gjør den til en forutsetning for utøvelse av dømmekraft. Ricoeur ser den andres verden som nøkkel til egen selvforståelse.

Teoretikere som Løgstrup og Ricoeur tematiserer på dyptgående måter hva som ligger i møtet med den andre. En sentral teoretisk referanse i min framstilling av dømmekraft, er imidlertid Seyla Benhabib og til dels hennes fortolkninger av Hannah Arendts politiske filosofi (Benhabib 1990, 1992, 2000). Det kan synes underlig, siden Benhabibs prosjekt i mindre grad er knyttet til en utdyping av hva som ligger i møtet med den andre. Møtet med den konkrete andre problematiseres hos Benhabib først og fremst i forhold til den generaliserte andre (1992). Hennes interesse er knyttet til å løse eller overskride motsetningene mellom en kontekstuell, respektive en universalistisk moralfilosofisk posisjon, eller i mer hverdagslige termer mellom omsorgsmoral og rettferdighetsmoral (Michaeli 1995). Benhabib er valgt som referanse fordi hun søker å utvikle en posisjon som kan romme omsorgens overveielser i det offentlige rom. Hennes diskusjoner er interessante ut fra avhandlingen problemstilling om hva det innebærer å utøve dømmekraft i sosialtjenesten, som i avhandlingsprosjektet anses som en egenartet form for offentlig rom eller arena.<sup>20</sup> Framstillingen suppleres med skandinaviske forfattere som har beskjeftiget seg med begrepet dømmekraft i helse- og sosialfaglig sammenheng.

Seyla Benhabib hevder at hvis man unnlater å felle moralske dommer, er det det samme som å opphøre med å tale og handle i det menneskelige fellesskap (1992). “Moral judgment is what we “always already” exercise in virtue of being immersed in a network of human relationships that constitute our life together” (ibid. s.125). Utøvelsen av moralsk dømmekraft er gjennomgripende og uunngåelig i livsverdenen. Det moralsk/etiske elementet er ufrakommelig i utøvelsen av dømmekraft (ibid.). Benhabib utarbeider sin analyse av dømmekraften som en moralsk evne, med utgangspunkt i Hannah Arendts

---

<sup>20</sup> Verken Seyla Benhabib eller Hannah Arendt anser byråkratiet for å være en form for offentlig rom, slik jeg her antyder. Deres refleksjoner lar seg imidlertid anvende i en analyse av denne konteksten. Anvendelsen forutsetter imidlertid en annen forståelse av hva en byråkrat er og gjør enn den oppfatning henholdsvis Benhabib og Arendt har.

uferdige refleksjoner om dømmekraften (Benhabib 1992 s.124ff).<sup>21</sup> Hun karakteriserer selv sin framgangsmåte som “thinking with Arendt against Arendt” (2004 s.173). Det ble i et tidligere avsnitt redegjort for deler av den modell for moralsk gyldighet og rettferdiggjøring som Benhabib søker å utvikle. Modellen forsøker å vise retning for individuell moralsk handling og dømmekraft i det offentlige rom, “interaktiv universalisme” (Michaeli 1995 s.153). Nedenfor gjengis noen sentrale momenter i Hannah Arendts refleksjoner om dømmekraft og andreorientering, som også har sentral betydning i Benhabibs teoretiske perspektiver.

Hannah Arendt skriver i *The Life of the Mind* at det finnes tre grunnleggende mentale aktiviteter; å tenke, å ville og å dømme (1981). Hun framholder at det å dømme, utøve dømmekraft, mer enn noen av de andre mentale aktiviteter, utøves i forhold til andre mennesker (Young-Bruehl 2006). Dømmekraften innebærer å konsultere andre mennesker, “seeing things from their point of view, exchanging opinions with them, persuading them, wooing their consent” (ibid. s.165). Den involverer møter med andre, fysisk eller i ens eget sinn. Man søker å vinne deres støtte konkret eller i egne forestillinger. Slik reflekterer dømmekraften pluraliteten i verden, pluraliteten av meninger, sier Arendt.

Prosessen med å konsultere andre mennesker, denne kommunikative erfaring som ligger der som en forutsetning for utøvelsen av dømmekraft, kaller Hannah Arendt med Kants begrep for “enlarged mentality”, som nevnt (Young-Bruehl 2006 s.166, Kant 1995). Det dreier seg ikke om å overta andres meninger eller være enig i andres dommer, ikke engang om å sympatisere. Det handler om å bruke sin fantasi og forestillingsevne til å se ting fra den andres standpunkt. Forskjellen mellom den dømmende innsikt og spekulative tanker ligger i at dømmekraften har sin rot i at man deler verden med andre, skriver Arendt. “The difference between this judging insight and speculative thought lies in that the former has its roots in what we usually call common sense, which the latter constantly transcends” (1961 s.221). Samtidig framtrer dømmekraften selv som en mening i verden, den utgjør en del av alle verdens meninger. En mening betyr imidlertid for Arendt noe som gjør krav på å ha gyldighet eller legitimitet i det offentlige rom ut over det å være rene gjengivelser av private følelser eller

---

<sup>21</sup> Benhabib har arbeidet med Arendts begrep om dømmekraft ut fra det som foreligger om dømmekraften i *The Life of the Mind* (1981) samt andre tekster, blant annet *Lectures on Kant’s Political Philosophy* (1982). En sentral tekst om dømmekraften er også Arendts essay “Crises in Culture” i *Between Past and Future* (1961). For øvrig må *The Life of the Mind* (Vita Contemplativa) ses i sammenheng med Arendts hovedverk, *The Human Condition* (Vita Activa) fra 1958.

persepsjoner (ibid.). Peter Høilund sier at Arendts forståelse av den utvidede mentalitet eller den representative tenkning, gjør det mulig for en person å omforme subjektivitet og private persepsjoner og forstå hva som er det ”allment fellesskaps- og samfunnsstiftende” (1995 s.20).

Den norske filosofen Hjørdis Nerheim har arbeidet inngående med begrepet dømmekraft og dets betydning for helseprofesjonene (1991, 1995). Nerheim er blant annet opptatt av hvordan handlinger legitimeres når man ikke går veien om teori. Også hun redegjør for begrepet dømmekraft i lys av Hannah Arendts fortolkning av Kant. Nerheim anvender begrepet dømmekraftkompetanse, “som setter oss i stand til å *forstå* den enkelte valgsituasjon, *uten* å trenge en regel eller forskrift” (1991 s.11). Nerheim skriver at utøvelse av dømmekraft kan forstås på to måter:

- Dine *grunner* for å gjøre det du gjorde i en bestemt situasjon, styres av en *forutgått* regel du legger til grunn for din handling.
- Dine *grunner* for å gjøre hva du gjorde i en bestemt situasjon, styres av en ”norm” (logos) som ikke eksisterer isolert fra selve situasjonen du handler i: den etableres takket være din egen situasjonsforståelse i og gjennom handlingen selv (1991 s.135/136).

Det første punktet henviser til Kants forståelse av dømmekraften i hans moralteori. Det andre knyttes til Arendts forståelse av dømmekraften. Nerheim argumenterer for betydningen av at Arendts forståelse av dømmekraften som refleksiv gis oppmerksomhet i helsefagene.

#### *Dømmekraft og handling:*

Et sentralt perspektiv i avhandlingen er at forståelsen av begrepet dømmekraft må ses i sammenheng med praktisk handling. Dag Østerbergs sosiologiske introduksjon til handlingsbegrepet gir inngang til å forstå en praksisorientert handlingsforståelse til forskjell fra mål-middel-handlingen: “Handlinger (...) kan inndeles i to hovedslag: Som *utfoldelse* av en hensikt, og som *middel* til å oppnå et fastsatt mål” (Østerberg 1997 s.63). Han utdyper dette slik: “I det første tilfellet er hensikten til å begynne med nokså ubestemt i sitt innhold, og bestemmes etter som den virkeligjøres ved handlingen, som først i tilbakeblikket fremstår som en bestemt hensikts handling. (...) I det andre tilfellet (...) er hensikten utformet på forhånd, og handlingen tjener som redskap. Handlingen er likesom en gjentakelse

av hensikten, som på sin side er en tenkt eller forestilt handling (ibid. s.64). Den første beskrivelsen dreier seg om praktisk handling, den siste om mål-middel-handlingen. Nedenfor skal det handle om Arendts praktisk orienterte handlingsforståelse (Fossestøl 1999).

Seyla Benhabib framholder at moralsk dømmekraft handler om å identifisere moralsk riktige handlinger, og at dette krever moralsk forestillingsevne og en forståelse av narrative historier, både egne og andres. Hun hevder at Arendts karakteristikk av menneskelig handling med begreper som natalitet, pluralitet og narrativitet, gir oss et utmerket startsted for nettopp en slik forståelse av dømmekraft (ibid.). Benhabibs tese er at moralske dømmekraftsspørsmål skiller seg fra alle andre domener i et vesentlig henseende: utøvelsen av moralsk dømmekraft er gjennomgripende og uunngåelig (1992). Utøvelsen av dømmekraft er del av de sosiale samspillrelasjoner i livsverdenen i allmennhet. Grunnlaget for dette mener Benhabib å finne i Hannah Arendts forståelse av handling (ibid.).

Utgangspunktet er interessant fordi Arendt selv kategoriserer dømmekraft som en av de tre *mentale* aktiviteter (1981). Handling kategoriserer hun derimot som en av de tre aktiviteter i *Vita Activa*, det virksomme liv; “arbeid, produksjon og handling” (Arendt 1996 s.28). Benhabib kritiserer Arendt for en manglende teoretisk gjennomtenkning på dette punkt, men fastholder betydningen av Arendts handlingsbegrep (Benhabib 1992). Også Arendt-kjenneren Richard Bernstein ser Hannah Arendts handlingsbegrep som en forutsetning for å kunne gi en framstilling av hennes begrep om dømmekraft. Hennes handlingsforståelse er nødvendig “för att kunna bedöma den speciella kraften i Hannah Arendts uppfattning om (...) omdöme” (1987 s.277).

Arendts viktigste intensjon med handlingsbegrepet hun utvikler, er å gjenvinne det hun oppfatter som “en *permanent* mänsklig möjlighet”, det handler om den mulighet som er forankret i menneskets evne til å begynne, initiere og handle sammen (Bernstein 1987 s.283). Arendt gir oss i sin analyse av handlingsbegrepet “an illuminating framework for analyzing judgment (...) as a moral faculty”, skriver Benhabib (1992 s.123).

Hannah Arendt sier at ikke noe menneske helt kan unnlate å tale eller handle, noe som ikke gjelder for de øvrige aktivitetene innenfor *Vita Activa*. Andre kan gjøre arbeidet, som slavene i antikken, og andre kan utføre produksjonen, som håndverkere. Tale og handling er derimot “de aktivitetene hvor menneskets unike

karakter kommer til uttrykk”, sier Arendt (1996 s.177). ”Ved å tale og handle atskiller menneskene seg aktivt fra hverandre, i stedet for bare å være ulike: det er gjennom disse aktivitetene selve det å være menneske åpenbarer seg” (ibid. s.177). Handlingens mest framtrædende trekk er natalitet, pluralitet og dens innvevdhet i en vev av tolkninger, som kan kalles narrativitet, skriver Benhabib, som en sammenfatning av Arendts handlingsbegrep (Benhabib 1992).

I *nataliteten* (latin, av *natalis* – fødsels-) ligger menneskets evne til å begynne på nytt. “Det faktum at mennesket er utstyrt med evnen til å handle, i betydningen begynne på noe nytt”, betyr også at mennesket unndrar seg “overskuelighet og beregnelighet”, sier Hannah Arendt (1996 s.179). Arendt framholder at menneskene har en begavelse for det uforutsigelige. Det skyldes at hver og en som lever, har levd eller skal leve, er unik (ibid.). Det at vi fødes gjør at hvert menneske én gang kom til verden som noe enestående nytt, skriver Arendt. “Vil man definere denne ”noen” som kommer til verden som noe unikt i hvert nytt menneske, må man nøye seg med å si at ”ingen” fantes før dets fødsel. Handling forstått som det å begynne på nytt, tilsvarer ”noens fødsel”, det realiserer i hvert enkelt menneske det faktum at det er født” (ibid. s.179).

*Pluraliteten* er knyttet til at handling bare kan fungere i samkvem med mennesker. Derfor er handling og tale så nær beslektet. Arendt anser at det ”å finne det rette ordet i det rette øyeblikket er å handle” (Arendt 1996 s.43). Handling er den eneste av aktivitetene i *Vita Activa* som utspiller seg direkte i menneskers samkvem, uten formidling gjennom ting, materie eller materiale (ibid.). “Med *pluralitet* menar Arendt inte bara att det finns sådant som är annorlunda, att det finns individer som opponerar mot eller kvävar mina önsknigar, lidelser, interessen och strävanden”, skriver Bernstein (1987 s.279). Pluralitet innebærer snarere at det finnes et unikt særpreg ved hvert menneske som er forankret i nataliteten, det vil si i evnen til å begynne, initiere og handle (ibid.).

*Narrativiteten* innebærer at handlingene inngår i en vev av menneskelige relasjoner. Det er gjennom narrativiteten, vevet av de menneskelige relasjoner, at jeg´et individueres og handlingene identifiseres, skriver Benhabib (1992). Handlinger identifiseres narrativt. Noen har alltid gjort sånn og slik på bestemte tidspunkter. ”To identify an action is to tell the story of its initiation, of its unfolding, and of its immersion in a web of relations constituted through the actions and narratives of others” (ibid. s.127). Slik dannes også selvet gjennom historien om et liv – en

sammenhengende fortelling der vi selv alltid er hovedpersonen, men ikke alltid forfatter eller produsent (ibid.).

Arendts forståelse av handlingen står ikke uimotsagt, skriver Benhabib (1992). Det finnes imidlertid en grunnleggende sammenheng mellom dette spesifikke ved handlingen som er knyttet til den kommunikative interaksjonen, “the specificity of action as speech and action or communicative interaction”, og det at den moralfilosofiske tradisjonen ignorerer og ser bort fra dømmekraft som en kjerne ved det moralske liv (ibid. s.127). Når vi ser moralsk handling som interaksjon, må dømmekraften knyttes til de konkrete handlinger og kontekster (ibid.).

Benhabib framhever at kjennetegnene på moralsk dømmekraft er knyttet nettopp til handlingens særtrekk; natalitet, pluralitet og narrativitet. Utøvelse av dømmekraft handler om betydningen av å identifisere menneskelige situasjoner og omstendigheter. Det handler om å anvende moralsk fantasi, aktivere vår evne til å komme på mulige fortellinger og handlingsbeskrivelser som gjør at våre handlinger kan forstås av andre og vi kan forstå deres (1992). Arendts handlingsforståelse innebærer at mennesket aldri helt kan miste eller være i ferd med å miste de evner som kjennetegner det. Handlingen kan godt være undertrykt, bortgjemt og beseiret, men den kan aldri elimineres. Så lenge det finnes mennesker, vil de ha menneskets evne til å begynne og til å handle sammen, skriver Bernstein (1987). Bernstein og Benhabib framholder at Arendts forståelse av dømmekraft ikke kan forstås uten hennes handlingsbegrep og dets særtrekk; natalitet, pluralitet og narrativitet.

Sosialarbeidere i sosialtjenesten befinner seg i et praksisfelt der de i liten grad kan begrunne sine handlinger ved å vise til overordnede lover, regler, standarder eller vitenskapelige teorier. På hvilket grunnlag kan man i slike sammenhenger si at utøvelse av dømmekraft og praktisk handling dreier seg om noe annet enn den profesjonelles ”private verdier og følelser”? Dette er et sentralt spørsmål knyttet til diskusjonen om praktisk kunnskap og gyldighet, men det har også slektskap med Arendts utgangspunkt for å være opptatt av dømmekraft. Hennes interesse kan knyttes til det som skjedde i Hitlers Tyskland og Stalins Russland, nemlig at de overordnede moralske og religiøse standarder kollapset (Arendt 2003b). Hun spør:

-what happens to the human faculty of judgment when it is faced with occurrences that spell the breakdown of all customary standards and hence

are unprecedented in the sense that they are not foreseen in the general rules, not even as exceptions from such rules? (2003a s.26/27)

Det er med utgangspunkt i dette spørsmålet at Arendt framholder nødvendigheten av å utvikle en praksis for (politiske) dommer som ikke er regelstyrt. Arendt framholder at man grunnleggende sett ikke er sikret i moralsk og etisk henseende ved subsumsjon av det partikulære under det universelle. Vi har behov for et annet gyldighetsgrunnlag, ikke minst når det gjelder politiske avgjørelser. Hun mener at et svar må starte med “an analysis of the still very mysterious nature of human judgment, of what it can and what it cannot achieve” (2003a s.27). Det er diskusjonen av et slikt alternativt gyldighetsgrunnlag som har relevans for praksisfeltene i helse- og sosialfaglige profesjoner, og Hjørdis Nerheim er den som har utviklet resonnementene lengst i norsk sammenheng. Jeg skal ikke gå inn i den moralfilosofiske drøftelsen av gyldighet, men gjengi noen poenger som den danske juristen Peter Høilund trekker inn i diskusjonen. Hans resonnementer har relevans fordi de handler om konkret yrkesutøvelse hos dommere, skattejurister og sosialrådgivere.

Også Høilund tar utgangspunkt i Arendts Kantfortolkning i sin bok *Retsanvendelsens etik. Om dømmekraft* (1995). Høilund drøfter en oppfatning som ofte kommer til uttrykk. Det hevdes at yrkesutøverens (rettsanvenderens) rettsfølelse kun er et uttrykk for private verdier og følelser. ”Frykten for rettsfølelsen *alene* som grundlag ved avgjørelser er velbegrunnet, men sterkt overdrevet”, skriver Høilund (1995 s.20). Han sier at frykten for rettsfølelsen er overdrevet fordi man feilaktig tror at den kun bygger på noe privat. Alle mennesker har følelser, og med det en rettsfølelse. Den lar seg ikke uten videre koble fra, skriver Høilund (ibid.). Rettsfølelsen opptrer imidlertid aldri alene. Den hviler på en sans for det allmenne, eller det fellesskaps- og samfunnsstiftende. “Rettsfølelsen er den spontane og ureflekterede fornemmelse for sagens ordning, som ofte er forskjellig fra person til person, men også inneholder felleselementer” (ibid. s.20). Høilund viser til at allerede Aristoteles og Kant beskrev denne sans med begrepene *phronesis* og *sensus communis*. Dømmekraften er allmenn, og den er innskrevet i de etiske verdier i rettsreglene. Høilund påpeker at både hos Aristoteles og Kant er dømmekraften personlig (men ikke privat) og allmenn, ”- det er netop her, sontringen går mellom rettsfølelsen og dømmekraften” (ibid. s.21).

Høilund problematiserer med dette et resonnement som jeg tidligere har vært inne på og som også framkommer i utlegninger om faglighet og profesjonalitet i helse- og sosialfagene, nemlig at der det ikke finnes vitenskapelige teorier eller lovverk som kan belyse den partikulære situasjonen, er det stor fare for at yrkesutøvernes private moral og verdisynspunkter råder på en vilkårlig og uhemmet måte (Eriksen 2001, Terum 2003, Eriksen og Molander 2008). Perspektivet peker i retning av at enten er yrkesutøverne faglig forankret i vitenskap eller i lov, eller de handler ut fra eget forgodtbefinnende. Yrkesutøvernes faglighet og utøvelse av dømmekraft synes i framstillingene på et vis å være helt løsrevet fra en form for felles normfundament knyttet til moral og etikk, altså det som man i jussen formulerer som den allmenne rettsfølelse. To elementer er imidlertid avgjørende for rettsutøvelsen, sier Høilund. På den ene siden ”den eksistensielle omsorg for de i saken involverede mennesker, det konkret retfærdige, og på den anden side det kritiske element eller metoden, der inndrager ”alle og enhver” og således generaliteten” (Høilund 1995 s.22).”Pointen er, at disse to elementer - i en dialektikk mellom omsorg og samfundets normopfattelse - konstituerer et tredje, der er den konkrete rettsutdøvelse” (ibid. s.22). Som man ser trekker Høilund inn både det gode og det rette som forutsetninger for en rettferdig rettsutøvelse, og det ligger i hans resonnement at dette er hva utøvelse av dømmekraft fordrer.

#### *Dømmekraft og ansvar:*

Ansvar er et begrep som svært mange av informantene i undersøkelsen anvender. De er opptatt av at brukere har ansvaret for eget liv, eller de synes selv å fornemme et ansvar i møte med brukerne.

Filosofen Hans Jonas sier at begrepet ansvar spiller liten rolle i de tradisjonelle moralteoriene (1994). En følge av dette, sier han, er at heller ikke ansvarsfølelsen, men helt andre følelser, som kjærlighet, respekt osv. framtrer som mer betydningsfulle affektive momenter i etikken enn ansvarsfølelsen. Jonas, som selv setter ansvarsbegrepet i sentrum i sin etiske teori, forstår ansvar “som korrelat til makt” (Vetlesen 2007 s.62). “Der maktens omfang stiger, stiger ansvarets omfang tilsvarende” (ibid. s.62).

Denne forståelsen av makt og ansvar som sammenvevd, ser man også hos Løgstrup. “Makt og ansvar representerer ikke hver sin verden eller hver sin logikk; den ene “realistisk” og faktisk, den andre “idealistisk” og normativ””, skriver Vetlesen om Løgstrups posisjon (2007 s.91). Løgstrup framholder at “det



er maktens og ansvarets sammenvevdhet det kommer an på, altså at vi ikke kan være berørt av det ene (makt) uten å være involvert i det andre (ansvar)” (ibid. s.91/92). Ut fra dette springer den etiske fordring, sier Løgstrup (1991).

I analysen av det empiriske materialet fortolkes, som nevnt, en udefinerbar uro hos informantene som en erfaring av ansvar. Lundstøl framholder at det å stå i ansvar nettopp er å stå i en spenning, i en uro. Han hevder at denne spenningen kommer spesielt godt til uttrykk i et byråkrati der bestemte institusjonelle forutsetninger og vilkår tilbys dem som bærer ansvaret for å møte brukerne (2001). Han uttrykker det slik:

(Man må) i det saklig pregede byråkrati handle etter en internalisert norm, som er en forutsetning for hele ens funksjonsdyktighet som byråkrat: man handler som om handlingen utsprang av ens egen overbevisning samtidig som man med seg selv vet at dette ikke er tilfelle. Byråkratiets funksjon avhenger av at denne holdning realiseres. Denne dobbelthet representerer imidlertid for det enkelte menneske en byrdefull spenning (...) (Lundstøl 1970 s.32).

Lundstøl ser ansvar som en forutsetning for utøvelse av dømmekraft. Hvis den profesjonelle svarer (an) på de spesifikke situasjoner, så handler dette om å utøve dømmekraft (2001).

“Ansvar, refleksjon og skjønn hører uløselig sammen”, skriver Christoffersen tilsvarende, med henvisning til Løgstrup (1999 s.47). Løgstrups oppmerksomhet er særlig rettet mot makten i møtet mellom mennesker. “Slik Løgstrup ser det er (...) avhengighet og makt to sider av samme sak”, sier Christoffersen (1999 s.29). Løgstrup sier at vi er uunngåelig henvist til hverandre, derfor er vårt innbyrdes forhold til hverandre også et maktforhold på en umiddelbar måte (Vetlesen 2007).

Forholdet mellom makt, ansvar og dømmekraft er dermed slik at ansvaret er basis for dømmekraften, men basis for ansvaret er makten. Derfor er det behov for dømmekraft, sier Christoffersen (1999). I dømmekraften utøves ansvaret (ibid.). Ansvaret *tas*. Og selv om det finnes lover og regler, fratras den profesjonelle ikke “ansvaret for å utøve et *skjønn*”, ansvaret for å vurdere (Christoffersen 1997 s.102).<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> I en større debatt om profesjonsetikkens grunnlag i 2005 argumenterer Harald Grimen for at profesjoner er sosiale sammenslutninger med mandat og oppdrag fra samfunnet; de har først og fremst et politisk mandat

Oppsummert har jeg i dette kapitlet søkt å redegjøre for dømmekraftbegrepet og for forholdet mellom dette begrepet og det rette og det gode. “Alt for mange debatter som i realiteten handler om “det gode” – om moral, om god framferd, om mellommenneskelig omsorg og godhet – blir redusert til diskusjoner om hva som er “rett” ”, sa Henrik Syse til sosialarbeidere på feiringen av 50-årsdagen til Norges kommunal- og sosialhøgskole i år 2000 (Syse 2001s.55). Det kan i så måte være verdt å peke på at redegjørelsen for det gode ovenfor har relevans også i forhold til den betydning evidensbasert kunnskap gis i dagens helse- og sosialtjenester. Riktignok lar ikke et fenomen som det gode seg kategorisere som et fenomen som kan observeres, fastholdes eller måles på en direkte måte. Fenomenet det rette kan til en viss grad måles, i alle fall når det kommer til goder som kan fordeles. Det gode kan imidlertid ikke gjøres konstaterbart på en slik måte at kunnskapen om det kan kalles evident. Allikevel er både begrepet og fenomenet uhyre viktig i sosialt arbeid. Det er derfor et poeng å markere at det er mulig å snakke om det, karakterisere det og si at det finnes. Det godes “skjulthet” er ikke til hinder for at man kan snakke om det gode og ta det i betraktning. I konkrete handlinger vil det kunne være til stede. En bruker vil kunne si at jeg erfarte at det var der.

De teoretiske perspektiver som her har kommet til uttrykk, reflekterer perspektiver på etikk og kunnskap som utgjør alternativer til evidensbasert kunnskap. Perspektivene klarlegger at det er grunn til å stille spørsmål ved den tiltro og tillit som råder på svært mange hold, til anvendelsen av evidensbasert kunnskap nærmest som en slags selvstendig garanti eller sikring av den profesjonelle virksomhet, og av brukeren.

---

(Grimen 2008). Han ser faren ved at nyliberalistiske strømninger er i ferd med å undergrave dette mandatet, og dermed profesjonsetikken (Christoffersen 2005 s.13). Svein Aage Christoffersen aksepterer Grimens poeng om det politiske oppdrag, men resonnerer allikevel slik: “Spørsmålet er imidlertid om den profesjonelle under henvisning til oppdragsgiverens krav kan dispensere seg fra det ansvaret som oppstår i møtet med “den andre”, ansikt til ansikt” (Christoffersen 2005 s.13). Han viser til Grimens kollega, Per Nortvedt, som inntar et lignende standpunkt og søker å forankre profesjonsetikken i forholdet mellom profesjonsutøveren og klienten (Nortvedt 2005). Christoffersens utgangspunkt er møtet med den andre. Man fornemmer et ansvar selv om man *ikke* kan gjøre noe, sier Christoffersen (2007).

## Del II Tre enkeltstående intervjuanalyser

De 18 informantene i undersøkelsen har alle fortalt historier som handler om praktisk/etisk problematikk i sosialtjenesten. Nedenfor følger en punktvis systematisering av temaene som tas opp i intervjuene. Det handler om:

- Sosialarbeideres møter med brukere med behov for jevnlig oppfølging ut over økonomisk sosialhjelp (psykisk syke o.a.).
- Sosialarbeideres møter med brukere med rusproblemer som søker bolig, behandlingsplass, utdanning eller sosialhjelp m.v..
- Sosialarbeideres møter med brukere som ikke greier å livnære seg og derfor søker sosialhjelp - brukere hvis sosiale problematikk er vanskelig å kategorisere eller få innblikk i.
- Sosialarbeideres utfordringer i forhold til brukere som kommer utenom timeavtalene.
- Sosialarbeideres utfordringer i møte med brukere med aggressiv/truende atferd.

Som det framgår av punktene, befinner det empiriske materialet seg i hovedfeltet av arbeidsoppgaver og utfordringer i sosialtjenesten. Arbeidsoppgavene karakter synes å medføre at sosionomene svært ofte blir satt personlig på prøve.

Intensiteten i møtene med brukerne er høy. Den praktisk/etiske problematikken er særlig kjennetegnet av skjønnsmessige utfordringer, og ofte synes det å være vanskelig å bidra til at problemene løses i pakt med brukernes ønsker eller behov.

Innholdsmessig befinner historiene seg godt innenfor det som kan karakteriseres som hverdagsfortellinger fra sosialtjenesten. De etiske og faglige utfordringer fortellingene gir innblikk i, er samtidig eksklusive i den forstand at det handler om brukere med spesielle historier og om sosialarbeidere som åpner for å dele sine refleksjoner med utenforstående, men de er altså ikke ekstraordinære i den forstand at de er sjeldne eller atypiske.

I del II skal tre intervjusamtaler analyseres enkeltvis. I denne gjennomgangen trer intervjuenes forskjellighet fram. I del III og del IV blir materialet analysert “på tvers”. Det vil da i større grad handle om det som er typisk og felles i intervjusamtalene. De analytiske poenger som trer fram i analysene av intervjuer

“på langs”, vil senere bli fulgt opp i presentasjonen av materialet “på tvers”. Analysen av de tre langsgående intervjusamtalene nedenfor gir et inntrykk av hvordan intervjusamtalene foregikk, og av hvordan sosionomene reflekterer over det de har gjort, eller over hva de synes de burde ha gjort.

## Kapittel 6 Første langsgående intervjuanalyse

### Et empirinært tilstandsbilde

Innledningsvis vil jeg presentere et empirinært tilstandsbilde ut fra informantens fortelling. Det som søkes er en form for fiksering eller fastholdelse av hva den praktisk/etiske problematikken i fortellingen synes å bestå i. Det analytiske spørsmålet som stilles til materialet i intervjuet, er formulert slik: Hva synes den praktisk/etiske problematikken å bestå i, ut fra sosionomens framstilling?

Vi er på et møterom i NAVs lokaler i en kommune utenfor en storby. Informanten er en kvinne i tjuetårene som har jobbet noen år i sosialtjenesten etter at hun var ferdig på sosialhøgskolen. For noen måneder siden ble sosialtjenesten slått sammen med A-etaten og trygdeetaten i nye, moderne lokaler. Tidlig i intervjuet forteller sosionomen at hun trives godt med arbeidet i sosialtjenesten, men at omorganiseringen til NAV er slitsom:

Man har på en måte konstant dårlig samvittighet for at man gjør en dårlig jobb. For man får ikke gjort det man ønsker å gjøre.

Når jeg litt senere i intervjuet ber om en historie hvor sosionomen har vært i tvil om noe, eller er blitt utfordret, synes hun det er vanskelig å vite helt hva jeg er ute etter. Jeg antyder da at dette med den dårlige samvittigheten kan være noe å gå videre på. Sosionomen har formidlet at den dårlige samvittigheten preger hverdagen. Fenomenet dårlig samvittighet, som sosionomen selv har brakt på banen, kan føre oss i retning nettopp av praktisk/etisk tematikk. Sosionomen forteller sin fortelling:

Jeg har en bruker, eller en gutt, som er veldig, veldig psykisk dårlig.  
*Ja?*

(...) han har vært innlagt på psykiatrisk sykehus flere ganger og har fast oppfølging av psykiatrien når han er ute.

*De har en ordning?*

Mm.

(...)

*Ja vel. Akkurat.*

Og av og til er han innlagt noen måneder av gangen - det spørs jo hvor dårlig han er. Han har vært suicidal.

*Ja.*

(...)

Tidligere, i de periodene hvor han var ute - og han har kjempesosial angst – så var det å få ham til å komme på kontoret, ha møter, stort sett umulig – hvis ikke han var på sykehuset, for da kunne vi ha et rom han kjente, og han gikk ut hvis det ble for vanskelig.

*Så du dro dit?*

Ja. Det var et problem når han ikke var innlagt.

Han turte ikke åpne døra hvis du kom og ringte på.

Han turte ikke å ta telefonen.

Det var ingen vits i å innkalle, for han ville ha ... han turte ikke å komme til oss. (Pause)

Det begynte sånn at jeg brukte veldig mye tid for å få en allianse *med*.

Og etter hvert så ble det sånn at vi kunne møtes. Ute.

Han var veldig glad i dyr. Veldig glad i å være ute.

Jeg har jo hund.

Så jeg tok med den.

Så jeg møtte ham utenfor der han bor da, for han kunne ikke ... turte ikke slippe meg inn. Og vi gikk på turer sammen. Med bikkja.

For da kunne han på en måte gå og leie den og ... prate om andre ting.

*Bikkja?*

Ja. (Pause)

Jeg mener - *det* er faktisk en del av jobben min.

Å greie å komme i posisjon til å kunne *hjelp*. (Pause)

Og når vi hadde gjort det noen ganger, så turte han å komme.

Han turte faktisk å komme en gang på sosialtjenesten ... ved at jeg måtte møte ham ute og følge ham inn og følge ham ut igjen og ...

Det har ikke vært gjort etter at vi flyttet hit. (Pause)

*Akkurat.*

Det er sånn ... han ... nå tør han å ringe til meg og han sender mailer, så vi snakker sammen på mail og sånn ... (Pause)

Men det er én av de tingene jeg kanskje har dårligst samvittighet for.

Og som jeg tenker på noen ganger når jeg er hjemme.

Sånn der når jeg ikke er på jobb.

Jeg bor sånn (...) at jeg kunne egentlig bare ha tatt med hunden og gått dit, liksom.

*Mm.*

Men samtidig så ... kan man ikke gjøre det når man ikke er på jobb.

Fortellingen ovenfor handler ikke om et tradisjonelt etisk dilemma der sosionomen er i tvil om hva hun skal gjøre, og der flere forskjellige løsninger på saken framstår som like gode. Tvert imot er løsningen på problemet faktisk gitt, ifølge sosialarbeideren. Det handler om å gjøre det hun ikke gjør. Det er med andre ord ikke tvilen som råder, men den dårlige samvittigheten, altså hennes følelse av å ha gjort noe galt, eller unnlatt å gjøre det som er rett. Hun har ikke gått turer med brukeren etter omorganiseringen, noe hun mener hun burde gjort.

Gjennom hele intervjuet der sosionomen og undertegnede ser på denne historien fra mange ulike sider, bekrefter sosionomen inntrykket fra den første fortellingen, at denne saken gir henne dårlig samvittighet. Jeg spør hva som ligger i uttrykket dårlig samvittighet:

*Jeg tenker på uttrykket "den dårlige samvittigheten", hva det handler om eller hvordan ... (pause) Ligger det bak der, at du er i tvil? (...)*

Jeg tenker at for meg så er det ... jeg tenker at jeg burde prioritert annerledes.

(pause) Jeg kunne prioritert å bruke litt tid på det.

(pause) Og latt andre ting være nedprioritert?

*Mm.*

Sosialarbeideren viser til betydningen av å prioritere rett når det kommer til hva som ligger i uttrykket å ha dårlig samvittighet. Selv om forandringen i handlemåte overfor brukeren har inntrådt etter at jobbforholdene endret seg, anser sosionomen at det er hennes eget ansvar å prioritere mellom sine arbeidsoppgaver. Senere i intervjuet, utdyper hun hva den dårlige samvittigheten handler om. Hun sier:

Jeg tror det går noe på å føle at man gjør en jobb som betyr noe for noen. Det at jeg vet at ... en glede for meg med tillit hos ham. At jeg greide å ... han stoler på meg. (Pause)

Det å føle at man stiller opp for noen som trenger det, da.

*Mm.*

Jeg tror det er mest det som gjør at jeg har dårlig samvittighet. Fordi at innerst inne så vet jeg at han kanskje hadde trengt at jeg hadde stilt opp.

(...)

*Altså, hva er rett og riktig å gjøre? Hvis man tenker på den måten - er det rett og riktig?*

Jeg mener at det er rett og riktig å stille opp på den måten, uavhengig av hva slags jobb du har. Altså, hvis noen trenger det, og du har mulighet til å gjøre det, så mener jeg at det er riktig å gjøre det.

Og det er fornuftig bruk av arbeidstida, hvis det kan hjelpe vedkommende.

Når man i dagligtalen bruker begrepet dårlig samvittighet, innebærer det gjerne at man har skyldfølelse for noe man har gjort, eller ikke gjort, men burde gjort. Eller man har følelsen av å ha gjort noe galt. Den bekymringen sosionomen formidler når hun utdyper hva som ligger bak den dårlige samvittigheten, har sammenheng med at brukeren hadde trengt at hun fortsatt stilte opp. Det er møtet med brukeren og forståelsen av hans situasjon som synes utslagsgivende. Sosionomen viser også til at hvis man har mulighet, så er det rett og riktig å stille opp for noen som trenger det, uavhengig av hva slags jobb man har. Hennes forståelse vil kunne finne støtte i nærhetsetikken. Løgstrups framstilling av den etiske fordring er slik: "Af den elementære afhængighed og umiddelbare magt utspringer fordringen om at tage vare på det af den andens liv, der er afhængigt av een, og som man har i sin magt" (Løgstrup 1991 s.39).

Når det gjelder framstillingen av det empiriske tilstandsbildet, kan man kanskje si at sosionomens praktisk/etiske problem synes å handle om et ansvar hun mener hun har, men som hun ikke har tatt. Vi vet at dette er "én av de tingene" hun "kanskje har dårligst samvittighet for", og at det handler om noe som hun tenker på også utenom arbeidstiden. Selv om det kommer fram at den dårlige samvittigheten har forbindelse med arbeidsforholdene, anser sosionomen at det er hennes ansvar å prioritere mellom sakene. Sosionomen framstiller den praktisk /etiske problematikken først og fremst som sitt eget individuelle moralske problem, fordi det er hennes ansvar å foreta de prioriteringene som kunne ført til at hun foretok seg noe mer i denne saken. Samtidig synes det ikke bare å handle

om ansvaret for å prioritere, men også om at hun fornemmer et ansvar som mer direkte springer ut av at brukeren hadde trengt at hun gjenopptok turene.

Det empiriske tilstandsbildet gir et foreløpig innblikk i hva den praktisk/etiske problematikken synes å handle om for sosionomen, ut fra det hun selv forteller. Framstillingen sier imidlertid lite om hva som er til hinder for den handlingen sosionomen mener hun burde utført. Det kan finnes omstendigheter eller forhold som hindrer sosionomen i å handle. Hvis slike ikke finnes, er spørsmålet hvorfor hun ikke ganske enkelt har foretatt prioriteringen når saken oppleves så tyngende. Det skal i det videre handle om forholdet mellom sosionomens forståelse av problematikken og de fremherskende anskuelser og oppfatninger på arbeidsstedet, som hun synes å være i (indre og ytre) dialog med og forholde seg til. Først vil jeg imidlertid gå noe dypere inn i hvordan sosialarbeideren selv bedømmer sin tidligere handling vis a vis brukeren. Hennes bedømmelse av sin egen handling vil være et egnet utgangspunkt for en sammenligning mellom hennes forståelse og den tolkningsramme som synes å råde i arbeidsmiljøet, slik sosionomen oppfatter det.

### **Handlingen, isolert sett**

Vi har sett at sosionomen bedømmer det som svært uheldig at hun ikke foretar seg noe nå, hvilket også må bety at den gangen hun faktisk gjorde noe, var det bra. Det analytiske spørsmålet til materialet kan formuleres slik: Hvilke momenter er utslagsgivende for at sosionomen bedømmer sin egen tidligere handling slik hun gjør?

I sekvensen nedenfor får vi et innblikk i hva det var ved brukeren og hans situasjon som var avgjørende i forhold til å starte med og gjennomføre turene som de to hadde sammen. Intervjuer spør:

*Tilbake til den gutten. Da du handlet som du gjorde den gangen, da det var sosialtjeneste, hva handlet det om da?*

Hvorfor jeg valgte sånn som jeg gjorde da?

*Ja.*

(pause) Jeg tror i utgangspunktet, først, handlet det om at jeg visste noe om hvor vanskelig han hadde hatt det før, og hvor vanskelig han hadde det da.

At han hadde litt - altså ...

(pause) vet ikke åssen jeg skal si det...



*Du sa "komme i posisjon" i stad. Til å begynne med så sa du at du jobbet sånn for å komme i posisjon?*

Ja, også litt sånn - det er feil å si at jeg syntes synd på - men altså litt sånn ... jeg hadde et ønske om å kunne hjelpe ham til å få det litt greiere enn han hadde det, da.

*Ja.*

Sosionomen leter etter et slags underliggende, samlende svar på hvorfor det som skjedde, skjedde, i et forsøk på å besvare det som intervjueren faktisk etterspør. Hun kommer i intervjuet i tillegg med en del saksinformasjon om brukers sykehistorie, hans angstproblematikk osv.. Når jeg ber om den typen faglige saksinformasjon, kommer imidlertid de moralske aspekter som jeg etterspør lett i bakgrunnen. I tillegg presenteres bare en av partene i relasjonen, nemlig brukeren. Det er ikke slik informasjon jeg søker, men derimot hva som lå til grunn for dømmekraftutøvelsen som helhet, altså også det som kommer i tillegg til saksinformasjon og generelle vurderinger, noe informanten synes å ha oppfattet.

Det å skulle trekke inn moralske og personlige elementer på denne måten, er noe de fleste profesjonelle til en viss grad blir avlært. Jeg søker imidlertid etter nettopp disse elementer, og sosionomen kommer meg i møte ved å bringe inn både enkeltstående faglige saksopplysninger og moralsk-faglige elementer.

Hun oppgir som umiddelbar grunn for sin handling at brukeren har det vanskelig, og at han har hatt det vanskelig lenge. Det synes altså å være et engasjement for "den andre" og en forståelse av hans situasjon som ligger til grunn for handlingen. Så stopper samtalen litt opp: "Vet ikke åssen jeg skal si det..." Det synes å være vanskelig å finne ordene. En måte å uttrykke det på, dukker imidlertid opp: "Litt sånn - det er feil å si at jeg synes synd på - men altså ...". Selv om denne formuleringen melder seg, er sosionomen rask til å distansere seg fra utsagnet å "synes synd på". Hun tar avstand fra formuleringen før den er uttalt. Det synes både å være vanskelig å artikulere det hun tenker, og som om hun anser at de ordene som kommer er feilaktige eller gir et feilaktig inntrykk.

Det kan være mange grunner til dette. Filosofen Martha Nussbaum peker på at det kan være vanskelig å finne et språk for de gode gjerninger (1986). Det er ikke bare spørsmål om å finne ord, men om å finne en form og sjanger som passer, sier hun. Ikke alle sjangere kler det gode eller er egnet til å uttrykke dets budskap (Jensen og Fossetøl 2005, Nussbaum 1986). Vanskene kan også ha sammenheng

med den nevnte “avlæring” av visse ord og uttrykk i profesjonene. Begreper som å hjelpe, å synes synd på o.l. kan tenkes å ha et preg av “noe” som gjør at de på et vis ikke hører til innenfor en faglig terminologi. En slik forståelse av profesjonalitet kan sosionomen ha tilegnet seg, og det faller da naturlig å sensurere en del ord og uttrykk. Når det kommer til spørsmålet om hva som kjennetegner begreper man særlig bør være på vakt mot, vil nok dette kunne handle om begreper som antyder at et personlig moralsk engasjement kunne være en utslagsgivende drivkraft for den handling som er blitt foretatt. Man kan si at et personlig moralsk engasjement i utgangspunktet står i et slags motsetningsforhold til profesjonell nøytralitet og objektivitet. Til sist vil det å synes synd på noen kunne oppfattes som nedlatende fordi formuleringen kan tenkes å peke i retning av at sosialarbeideren er mer opptatt av sin egen posisjon som *hjelper* enn av brukersens situasjon. At hun ikke tenker *rettigheter*, men veldedighet. Ut fra en slik forståelse vil moralsk engasjement kunne innebære en form for stakkarsliggjøring, kanskje en form for moralisme fra sosionomens side, vis a vis brukeren.

Hvis begrepsparet rett/godt trekkes inn her, ser man eksemplifisert noen av de positive assosiasjoner som begreper med konnotasjoner til det rette gir, og hvordan begreper med konnotasjoner til det gode synes å peke i retning av både moralisme og et tilsynelatende betenkelig engasjement av følelsesmessig og privat art. Det kan altså være flere mulige grunner til sosionomens skepsis til egen språkbruk, både kunnskapsmessige og etiske. Poenget i denne sammenhengen er at når en profesjonell skal snakke om det personlige og det moralske, er man inne på et sensitivt område.

Sosionomen velger til slutt følgende innfallsvinkel: ”Jeg hadde et ønske om å kunne hjelpe ham til å få det litt greiere enn han hadde det, da.” Gjennom denne formuleringen minsker sosionomen oppmerksomheten mot seg selv og eget engasjement. Hun bringer oppmerksomheten tilbake mot brukeren. Og beskrivelsen er nøktern og behersket. Det hele handler ganske enkelt om at brukeren skal få det litt greiere. Vi er nesten i nærheten av saksopplysningen. Et konsentrert og utholdende engasjement er vanskelig å spore.

Etter å ha forsøkt å svare på spørsmålene om hva ting handlet om, går sosialarbeideren over til å fortelle igjen, nemlig om hvordan ting faktisk skjedde:

Jeg var ofte på besøk mens han var innlagt, og vi satt og snakket.

Vi snakket mye om det der med dyr og sånn, men det var der jeg tenkte at kanskje jeg kan ... kanskje det er en måte å komme nærmere på, liksom.

Og så spurte jeg ham en gang ...:

”Det er helt frivillig, men hvis du har lyst så kan vi gjøre det”.

*Akkurat.*

Jeg kan egentlig ikke finne noe nærmere hvorfor jeg gjorde det, på en måte.

*Nei, men det er jo en begrunnelse det du gir, da.*

Det føltes som noe helt naturlig å kunne foreslå det, da. Og når man ser at det hjelper, så er det jo ... (stopper)

Her flyter ordene lettere, særlig fram til hjelp-begrepet. Et narrativ legger til rette for å si hva praksis handlet om, på en annen måte enn mer abstrakte resonnementer. Det synes å være enklere å redegjøre for hvordan man har handlet gjennom å fortelle, enn å oppgi saklige grunner for sine handlinger. Grunnene var, som vi så, dessuten av moralsk/etisk karakter, og slike grunner krever gjerne moralsk/etiske begreper. Hvis man ønsker de moralsk/etiske sider belyst, er det svært vanskelig å finne representative, nøytrale og saklige begreper. Det vil ved anvendelsen av moralsk/etiske begreper raskt kunne fortone seg usikkert hvor grensen går i forhold til det å ha vært *overdrevent* engasjert og andreorientert. Samtidig er det ikke til å komme forbi at ren nøytralitet og total mangel på engasjement i siste instans handler om umenneskelighet. Hvor grensen går for hva som kan sies og gjøres i hvert enkelt tilfelle og hvorfor grensen går akkurat her eller der, er vanskelig å si. Vi har den gyldne regel om at den profesjonelles egne behov aldri skal gå foran brukernes behov. Det er imidlertid vanskelig å se at det er denne grensen problematikken handler om i dette tilfellet.

Hvis man går nærmere inn på sosionomens fortelling om *hvordan* ting skjedde, ligger det i beskrivelsen av hvordan også interessant informasjon om *hvorfor* ting skjedde. Sosionomen forteller om hvordan det startet: “Vi snakket mye om det der med dyr og sånn, men det var der jeg tenkte at kanskje jeg kan ... kanskje det er en måte å komme nærmere på”. Det dreier seg om ”å komme nærmere” et menneske som strever i sin kontakt med andre, en bruker som ofte gjør seg utilgjengelig for hjelp. Brukerens situasjon har dessuten vedvart over år. Den praktiske utfordringen handler ut fra dette om å finne en måte å etablere et kontaktforhold på. Igjen kommer den vekten sosionomen legger på den andres perspektiv til syne.

Videre sier hun: “Det følte som noe helt naturlig å kunne foreslå det, da”. Sosionomen beskriver det som skjedde som “noe helt naturlig”. Til tross for at det handlet om å formidle en idé om kontakt til en bruker som har store problemer nettopp i sin kontakt med andre mennesker, og til tross for at forslaget faktisk førte til et gjennombrudd i kommunikasjonen, og til tross for at det lå mange samtaler bak, ja nærmest en form for utforskning med hensyn til hvordan komme nærmere, så framstilles det hele i en hverdagslig tone, med ord og begreper fra dagliglivet, og nærmest som om alt har gått av seg selv hva angår innsats. Det er imidlertid et spørsmål om ikke ”tur med bruker” ville vært iverksatt for mange år siden hvis dette handlet om noe som var så helt naturlig, enkelt og greit. Det må vel også kunne fastslås at hundeideen er forholdsviss original, tatt i betraktning at dette handler om et forvaltningsbyråkrati. For det er ikke slik at man i sosialtjenesten pleier å etablere kontakt med brukere på denne måten, hvis det skulle være behov for det. Ideen er med andre ord knyttet til nettopp denne ene brukerens svært vanskelige situasjon, relasjonelt sett. Sosionomens utsagn ellers i intervjuet viser at det på ingen måte var gitt hvordan man kunne legge til rette for kontakt med denne brukeren utenfor sykehusets lokaler. Det var først etter at de hadde funnet det felles temaet dyr at ideen om tur kom til sosionomen. Og da hun først fikk ideen, ble den formidlet med ordene: ”- det er helt frivillig, men hvis du har lyst, så kan vi gjøre det”.

Selv om forslaget ifølge sosionomen kom “helt naturlig”, kan det se ut som hun velger sine ord vis a vis brukeren med stor omhu. Det synes å være svært viktig *hvordan* tilbudet formidles, hvilke ord som brukes. Det synes å handle om det man kan beskrive som praktisk presisjon. Sosionomen har søkt å ta inn alle avskygninger og nyanser av denne brukerens situasjon, for å kunne formulere seg overfor ham, på en måte som tar hensyn til alle disse forhold. Sosionomens bedømmelse av hvem brukeren er, framkommer indirekte, i beskrivelsen av det som skjer:

Det var veldig sånn ... det var veldig opp til ham.

Altså, jeg ville på en måte, det var ikke noen sånne faste avtaler eller noen pressing eller ...

og i perioder hvor han var veldig dårlig, fikk han jo heller ikke lov til å gå turer.

Sosialarbeideren har altså bedømt eller erfart at denne brukeren ikke tåler press, og at han ikke bør presses. Hun har gjort seg kjent med hvem han er på en

inngående måte og på en måte som er knyttet til hva han trenger. Hun har med dette samtidig lagt til rette for at gode, praktiske ideer kan dukke opp. Samtidig må ethvert forslag framstilles svært nennsomt. Det må ikke være faste avtaler. Det er opp til brukeren om, og når, tur skal skje.

Det synes faktisk å ligge en langvarig og ganske omstendelig arbeidsprosess til grunn for det som har skjedd. Det fordres nyanserikdom og varhet i kommunikasjonen med denne brukeren. Presisjon i praktisk arbeid innebærer, som man ser, noe ganske annet i denne praksisen enn i vitenskapelige praksiser, som ofte gjøres til modell for hva presisjon handler om også i alle andre praksiser (Fossestøl 2004, 2006). Med utgangspunkt i en praktisk orientert kunnskapsforståelse vil denne sosionomens handling overfor brukeren, ut fra hennes egen fortelling, kunne tolkes som tegn på faglig kyndighet.

Profesjonaliteten synes å bestå i en tilstedeværelse som gjør at hun handler på en god måte i det rette øyeblikket. Hun har ved sitt blikk for denne brukerens ønsker og behov lagt til rette for å finne en arbeidsmåte som gjør det mulig å gå videre. I dette tilfellet ble det å gå tur med bruker og hund.

Måten sosionomen selv beskriver sin faglige innsats på, gir grunn til ettertanke. Hun formidler at det hele ble gjort med letthet, det kom nærmest av seg selv, det falt helt naturlig. Dette at det var så passende der og da, gir imidlertid assosiasjoner i retning av noe som verken er vanskelig eller krever innsikt eller kunnskap. Det ser nærmest ut som om det hele skjedde spontant, som ved en tilfeldighet. Alt som har skjedd forut for nettopp denne tilsynelatende umiddelbare handling, og som man kan lese seg fram til gjennom det sosionomen ellers forteller, forblir vagt og utydelig om man ikke leter etter det. I så måte må man kunne si at arbeidsinnsatsen som ligger i denne fortellingen, i høy grad nedtones. Fortellingen artikuleres som om det nesten ikke har skjedd et arbeid.

Det synes for øvrig ikke bare å handle om en nedtoning av arbeidsinnsats, men om en underkommunisering av faglig innsikt og kompetanse. Sosionomen forteller hvordan en løsning og et svar plutselig trådte fram som noe helt naturlig. Men det var faktisk en løsning og et svar på et problem og på et spørsmål som hun hadde stilt seg og reflektert over i lang tid. Dag Østerbergs begrep “reflektert spontanitet” synes treffende for det som har skjedd (1993 s.99). Det er forståelig at sosionomen gjerne vil fortelle om den letthet som plutselig gjorde det mulig å si ordene på den rette måten, dette at alt klaffet, noe som igjen førte til at alt snudde. Det som imidlertid i liten grad kommer til uttrykk i fortellingen er hvordan denne

utrolige og plutselige letthet ved handlingen var noe som kom etter tålmodig innsats over tid. Reflektert spontanitet handler om innsikt, kunnskap og faglig kyndighet. Refleksjonen og spontaniteten hører sammen i faglig praktisk arbeid (Nyhus 2002).

Utgangspunktet ovenfor var at det ligger mye informasjon om hvorfor ting skjer, i framstillinger av hvordan de skjer. Det analytiske spørsmålet i dette avsnittet handler om hvordan sosionomen selv *bedømmer* sin egen handling i forhold til brukeren. Hun sier om sin egen arbeidsinnsats:

Men når du ser resultatet av det...

Altså at han faktisk greide å gjøre ting han ikke hadde greid før.

Han greide å få en tillit han ikke hadde hatt før.

Og han ga uttrykk for, selv, hvor mye han satte pris på det.

Og behandler (i psykiatrien, min anm.) ser at det hjelper.

Så er det veldig greit. Da var det veldig greit å kunne gjøre det.

Sosionomen synes samtidig å fastholde at det har vært feil å unnlate å følge opp denne brukeren.

Jeg synes på en måte at vi fikk til noe sammen.

Og det er veldig synd at det, på en måte, har blitt borte.

Eller nedprioritert eller hva man ... Og det har jeg dårlig samvittighet for.

Hun holder fast ved at dette er noe hun synes er rett og riktig å gjøre, og at hun skulle ønske det ikke hadde nedprioritert det. Eller som hun først uttrykker det: "Blitt borte". I dette utsagnet ligger kanskje en annen side av saken enn den bevisste nedprioritering. Gitt forholdene, slik de er, så har en slik handling blitt borte.

På et tidspunkt i intervjusamtalen spør jeg, som intervjuer, om det kanskje kan være grunner til å mene at det utførte arbeidet ligger utenfor NAVs arbeidsoppgaver:

*Kanskje jeg kunne spørre: Bli du litt i tvil selv, nå når du har kommet til et helt nytt system hvor ... man skal være veldig bredt orientert og gjøre mange, mange jobber.*

*Bli du litt i tvil selv om dette er en riktig jobb å gjøre innen NAV?*

Nei.

*Det gjør du ikke...*

Nei. Jeg mener - vi skal fortsatt forholde oss til den samme loven. Og jeg mener at det her er en del av jobben vår.

*Mm. (Pause)*

Og jeg mener, det skal ikke være sånn at fordi det blir NAV, så skal brukerne få et dårligere tilbud.

*Nei.*

Sosionomen godtar ingen argumenter som taler i retning av at den omtalte handling skulle ligge utenfor hennes faglige ansvarsområde, tvert imot. Hun legger imidlertid ikke ansvaret over på noen andre. Problemet er i stor grad hennes eget, og hun burde selv ha løst det. Hun synes at hun har foretatt dårlige prioriteringer.

Hver og en av oss er ansvarlig for våre prioriteringer, det må kunne sies. Imidlertid er det også slik at omgivelsene i større eller mindre grad legger til rette for om det er enkelt eller vanskelig å foreta bestemte valg og prioriteringer. Dette vil være utgangspunktet for undersøkelsen nedenfor. Vi har nå fått et inntrykk av hvordan informanten bedømmer sin egen handling, og hun har fortalt hvorfor hun mener den hadde betydning for brukeren. Sosionomens gjennomføringskraft med hensyn til denne handlingen er imidlertid mindre i dag enn den var tidligere. Spørsmålet som skal undersøkes videre er hva som kan tenkes å ligge til grunn for dette. Et moment av interesse er den tolkningsrammen man forstår handlingen i lys av i arbeidsmiljøet. Informantens forståelse av sin handling, slik det er redegjort for denne fram til nå, vil med dette bli satt i relieff.

## **Handlingen og tolkningsrammen**

Styrken i sosialarbeiderens engasjement i denne saken og hennes erfaring med at denne typen handling faktisk er mulig å gjennomføre i sosialtjenesten, satt opp mot det faktum at hun allikevel ikke har handlet, kan i utgangspunktet tyde på at hun har støtt på ganske sterke motkrefter, enten de befinner seg i omgivelsene eller i henne selv. Måten sosionomen formulerer seg på, åpner i liten grad for at den manglende handling skulle dreie seg om "moralisk latskap" av typen: Vi vil så gjerne gjøre det gode, men vi gjør det ikke. For øvrig er rammevilkårene sosionomen befinner seg innenfor interessante uavhengig av mulige "indre motkrefter". De ytre vilkår er tema nedenfor.

### *Omorganisering:*

Innledningsvis i samtalen forteller sosionomen som sagt at hun trives veldig godt med å arbeide i sosialtjenesten, bortsett fra at omorganiseringen til NAV er krevende.

Det er noe med selve omorganiseringen.

Altså flytting av personellressurser.

Antall brukere du skal følge opp.

Ny kunnskap du må ha for å følge opp helt andre typer ytelser enn det vi er vant til.

Attføring, utføre, altså alle sånne ting som vi ikke kan, som man må lære seg.

Sosionomen forteller at den dårlige samvittigheten kanskje var enda verre i begynnelsen av omorganiseringen. De har fått veldig mange flere klienter.

Det er ikke mulig å gi alle den oppfølgingen man skulle ønske (...).

Om man ønsker det eller ikke, så blir noen nedprioritert eller glemt, eller hva du kaller det, kanskje de som ikke skriker høyest.

Og jeg har dårlig samvittighet for noen av dem,

for jeg vet at de hadde trengt tettere oppfølging i den perioden.

Omorganiseringer er generelt tidkrevende, men NAV-reformen er mer omfattende enn en vanlig omorganisering. En omorganisering som består i at tre svært forskjellige byråkratier slås sammen til ett, medfører at konvensjoner og rutiner som før har ligget fast, kommer i bevegelse. Det er ikke lenger noen som kan svare på "hvordan vi pleier å gjøre det hos oss". Eller som sosionomen uttrykker det:

Så jeg var kanskje mer tilfreds med jobben vi hadde før,

fordi det var rutiner på ting, du visste hvordan du skulle gjøre det.

Hvem du skulle henvende deg til, og det var litt mer kontroll over hverdagen. (...)

Og det å greie å tilegne deg ny kunnskap samtidig som du som skal holde produksjonen oppe på et like høyt nivå, altså det er vanskelig.

Til en viss grad er god skjønnsutøvelse i kompliserte saker avhengig av at yrkesutøverne kjenner arbeidsstedets rutiner og kultur godt. Da finnes et



fundament som er såpass sikkert at man vet når man handler i pakt med praksis på arbeidssstedet, og når man strekker en fortolkning langt eller handler på tvers av rådende praksis. Yrkesutøveren vil vite når hun/han er i ”forhandlinger” med konvensjoner, rutiner og retningslinjer på arbeidsplassen. Hvis et slikt fundament ikke foreligger lenger, så vil det være like vanskelige å ta stilling til rutinesaker som til de kompliserte sakene. Ved store omorganiseringer må altså dømmekraft og skjønn i en overgangsperiode utøves også i forhold til saker som tidligere var enkle og rutinepregede. Det som tidligere ikke krevde tankekraft, må det nå reflekteres over. Slik frigjøres mindre tid til de kompliserte og skjønnspregede oppgavene.

Omorganiseringen er den ytre omstendighet som sosionomen selv sier vanskeliggjør prioriteringen hun ønsker å foreta. Den vanskelige arbeidssituasjonen legger imidlertid ingen demper på kravet sosionomen har til seg selv om å følge opp brukeren. For henne er ikke omorganiseringen en omstendighet som umuliggjør en prioritering. Generelt kan kanskje hennes holdning uttrykkes i påstanden om at den dyktige medarbeider prioriterer godt. Ut fra en slik forståelse, som vel er ganske allmenn når det gjelder å skille mellom dyktige og mindre dyktige medarbeidere, er ikke en omorganisering en unnskyldning for ikke å prioritere. Den stiller bare sterkere krav til å prioritere. Med andre ord synes ikke omorganisering å medføre at ansattes ansvar for å prioritere mellom sine arbeidsoppgaver blir mindre, tvert imot. Realiteten er da også at sosialarbeideren *har* prioritert. Men hun har prioritert andre gjøremål enn tur med bruker. I forhold til brukeren, opprettholder hun kontakten på e-post som en mellomløsning, et valg hun ikke er tilfreds med.

Det handler derfor kanskje ikke bare om omorganisering, men om de føringer som ligger der fra omgivelsene i forhold til *hvilke* prioriteringer som bør tas i en krevende tid. Hvilke kjennetegn har de gjøremål som gis fortrinnsrett? Er det noe ved denne handlingen som gjør at den ut fra visse kriterier ikke gis fortrinnsrett? Jeg spør informanten om det kan finnes forventninger til henne om hvordan hun bør prioritere.

*Er det forventninger andre steder, som er sterke, til deg? Sterkere enn den forventningen som han (brukeren, min anm.) har til deg da ... eller?*

Hm. (Pause)

Jeg tror kanskje at jeg har opplevd det sånn i en periode, nå.

Det er noe med å ... jeg vet ikke ... finne ... (pause)...

finne ut hvordan man skal fungere i miljøer som det nye her.  
Som gjør at man gjerne ønsker å innfri forventninger fra de du jobber sammen med hver dag.

*Ja.*

Som gjør at jeg kanskje ... at du kanskje gjør de tingene som forventes.  
Selv om ...

for å gjøre sånne ting som å gå den turen, det er ting som på en måte ikke synes. (Pause)

I den hverdagen vi har vært nå, så synes ikke sånne ting, på en måte.

Det er lettere kanskje, å ...

*På hvilken måte er det den ikke synes?*

*Er det i et regnskap, eller er det overfor de andre eller er det ...?*

Jeg tenker litt begge deler.

Litt at jeg tror at de andre ikke ville forstå hvorfor man velger å bruke tiden på en sånn måte, forvalte tiden sånn, fordi de har en helt annen forståelse av hvordan man jobber,

og fordi at jeg heller ikke ... altså ... etter at vi flyttet hit så har det vært veldig,

som vi snakket om, veldig stort sånn krav om å måles på alt - telles på alt.

Lage en ... skrive en ... sånn skal jeg gjøre, sånn og sånn.

Det ble så veldig mye større enn det det var før.

Eller det var jo ikke sånn, før.

Og det gjør nok kanskje at man da gjør de tingene som tilfredsstillende de kravene.

*Ja. Er det på den måten du mente usynlig?*

(...)

Litt sånn; hvis jeg hadde valgt å gå ut, for eksempel i dag da,

og tatt resten av dagen på en måte, så ville ...

tror jeg at opplegget hadde vært at: "Har du gått ut for å gjøre noe? Men hva da, på en måte? Hva er resultatet av at du gjør det?"

- Hvis du skjønner hva jeg mener?

Sosionomen peker her på hvordan hun ønsker å samhandle og tilpasse seg i det nye arbeidsmiljøet som skal skapes. Man ønsker å "innfri forventninger". Den omtalte handling synes å være av en slik art at hun ikke innfrir ønskede forventninger hvis hun utfører den. Hva er det ved denne handlingen som gjør at den ut fra visse kriterier, mer eller mindre etablerte sådanne, *ikke* innfrir forventningene?

Sosionomen peker på ett kjennetegn ved det å gå på tur med brukeren: “å gjøre sånne ting som å gå den turen, det er ting som på en måte ikke synes”. I utgangspunktet er dette en paradoksal uttalelse, for hva skulle vel synes bedre enn at en ansatt forlater arbeidsstedet i arbeidstiden, henter hunden sin og deretter går tur med en bruker? Men begrepet ”ikke synes” gir mening i denne konteksten, og sosionomen illustrerer dette via to momenter. Det ene er knyttet til at handlingen ikke kan ”ses” av de andre, det vil si at de nye kollegene ikke kan forstå at dette er en *faglig* handling hvis betydning strekker seg *ut over* det å gå på tur. Det andre momentet er knyttet til at bare det som kan måles, bidrar på en synlig måte til å holde produksjonen oppe. Ettersom det er vanskelig å se noe målbart resultat av handlingen ”tur med bruker”, bidrar ikke handlingen uten videre til å øke produksjonsresultatet i avdelingen. I avsnittene nedenfor analyseres mer inngående hvordan disse momentene virker inn på sosialarbeiderens opplevelse av personlig ansvar.

#### *Kolleger:*

Som tidligere nevnt, synes det ikke som om det nye kollegiet anser den omtalte handling som en adekvat del av arbeidsoppgavene i NAV. Slik sett har det faktisk ingen mening å utføre den. Nå er ikke ”tur med bruker” noen etablert praksis i sosialtjenesten heller. Det er derimot hjembesøket. Ettersom det i dette tilfellet ikke var mulig å komme hjem til denne brukeren, vil ”tur med bruker”, fra den tidligere sosialtjenestens ståsted, kunne oppfattes som en litt spesiell form for hjembesøk. Formålet med et hjembesøk behøver ikke å legitimeres som sådant i sosialtjenesten, da det er allment anerkjent at det kan være faglig hensiktsmessig å foreta hjembesøk. Imidlertid finnes det svært lite skriftlig om denne faglige praksisen i sosialt arbeid (Jóhannesdóttir 1997).

Sosionomen peker på at for dem som er vant til at man aldri går utenfor kontoret sitt, er det vanskelig å tenke utenfor den rammen som de selv jobber innenfor.

Hun sier:

Tror jeg (hvis jeg var dem, min anm.) ville stille spørsmål ved ... (stopper)  
”Om du er på jobb”? Om du jobber?

Ja. Hva jeg på en måte... jeg mener ikke sånn å spissformulere,  
men ”hva er vitsen med å gjøre det du gjør?

Altså, hvorfor gjør du det? Hvorfor velger du å bruke tid på det når vi har så og så mye annet som skulle vært gjort, og som må gjøres før resultatene telles sånn og sånn”, eller ...

*Noe som er viktigere da, etter det de kan forstå?*

Ja.

Prinsipielt handler dette om hva NAV-kollegiet skal anse som adekvate arbeidsoppgaver innenfor sitt arbeidsfelt. Som tidligere nevnt er ikke sosionomen i tvil om at dette er et arbeid det er riktig å gjøre innenfor NAV. Hun viser til at loven er den samme som før, og til at visjonene i NAV handler om at ingen skal få et dårligere tilbud. Samtidig framholder hun, som vi har sett, at det er riktig i seg selv å handle på den måten. Hun sier:

Jeg tror for eksempel ... det med å bruke tid til å gjøre sånne typer ting, da... For de fleste føles det riktig fordi man hjelper vedkommende.

Jeg tror at de aller fleste av dem jeg jobber sammen med, ser at det å hjelpe andre og bruke tid på det er bra.

Jeg tror de ser at ... vedkommende trenger det, men de mener ... det er ikke min jobb.

Altså ut fra det.

*De er enige i det idealet, atskilt fra jobben, så å si?*

Det tror jeg. Men jeg tror de er, igjen, der at det er en annen del av det offentlige sitt ansvar.

*Ja. ... Men dere kommer fra den andre delen på en måte?*

Ja.

Her utdyper sosionomen hva kollegenes manglende forståelse av handlingen kan tenkes å bestå i. De fleste skjønner at det er bra å hjelpe andre, tror hun. Men de forstår ikke at det å hjelpe brukere på en slik måte kan ligge inn under NAV. Noen andre har ansvaret for den slags hjelp. Hun sier videre:

Mens jeg opplever at når jeg da sier det til en som er statsansatt, som da kanskje egentlig skal følge denne brukeren videre, så:

”Ja men, vi har jo ikke noe å snakke om hver uke. Jeg må jo ha noe å snakke om. Hvis det ikke er relatert til et eller annet, så kan vi jo ikke snakke sammen. Kan ikke ha en samtale bare for å ha en samtale. Det har jeg ikke tid til”. Det må være noe fordi at man skal komme videre, og sånn.

Den manglende forståelsen hos kollegene dreier seg altså om flere ting. Det handler om hva som ligger utenfor ansvarsområdet, men også om hva man anser seg kompetent til og hva det vil si å komme videre. Som det har gått fram av

sosialarbeiderens fortelling, er nettopp samtalen veien til å hjelpe denne brukeren for henne. Det er i samtalen den faglige muligheten for framgang ligger. Dette er imidlertid ikke lett å forklare for kollegene.

Sitatene ovenfor er en blanding av sosionomens forestillinger om hva kollegene kunne tenkes å ville si, og hva de har sagt. Sosionomens forestillinger er imidlertid ikke urimelige, de synes å være i samsvar med konkrete samtaler hun har hatt. Det er sannsynlig at både samtalen og forestillingene om de nye kollegenes manglende forståelse av hvordan sosionomen arbeider med denne brukeren, gjør det tyngre enn tidligere å prioritere brukeren. Den manglende handlekraft synes ikke bare å handle om omorganiseringens belastninger. Den tolkningsrammen som synes rådende på arbeidsplassen i forhold til å belyse den aktuelle handling, slik informanten framstiller det, synes også å medvirke til at det personlige ansvaret for brukeren oppleves tyngende.

Et interessant spørsmål er imidlertid hvorfor det ikke gjør større inntrykk på sosionomen at mange av kollegene synes å mene at handlingen ligger langt utenfor det felles ansvarsområdet. Hvis det er stor grad av enighet i arbeidsfellesskapet om at slike handlinger faktisk ligger utenfor ansvarsområdet, ville ikke det kunne gjøre ansvaret lettere å bære, og gjort det enklere for sosionomen å akseptere egen nedprioritering av brukeren? Sosionomen uttrykker seg imidlertid på denne måten:

Er de (brukerne, min anm.) kjempesyke, men ønsker ikke behandling, men ikke syke nok til å kunne bruke tvang, så må man faktisk sørge for å ivareta den personen, uansett.

*Tenker du?*

Tenker jeg, ja.

*Ut fra loven?*

Ikke ut fra loven, men ut fra hva som føles riktig å gjøre da, for denne brukeren. (pause)

Det blir jo kanskje litt sånn igjen, som jeg sa i stad, det å bruke tid og komme i posisjon for å kunne hjelpe dem til å ta imot den hjelpen som de kanskje egentlig trenger ...

De trenger sikkert mer hjelp enn det jeg kan gi, men kanskje det er en måte å komme dit på.

*Hva sier de (kollegene) når du sier det, da?*

At ... de svarer sånn, for eksempel, at ”jammen, vi er jo ikke behandlere.

Vi kan ikke gå inn i en behandlerrolle. Det her har jeg ikke kunnskap om.

Det her kan jeg ikke gjøre”. Sånn type ting - svar.

Og det er også en ting som på en måte øker arbeidsmengden, for det at man selv ser det.

Men det må gjøres uansett.

Ut fra dette synes sosionomen å kjenne et faglig/etisk ansvar overfor brukeren, uansett hva kollegene måtte mene om hvorvidt den konkrete handling ligger innenfor eller utenfor NAVs ansvarsområde. Hennes kjennskap til hvem brukeren er og hva han trenger, synes både å være utgangspunkt for ansvaret, og befeste det. Samtidig finner sosionomen støtte for sitt syn i sosialtjenesteloven og i visjonene for hele NAV-reformen om at brukerne skal få det bedre. At kolleger fra andre etater ikke forstår betydningen av det hun gjør, synes ikke å være tilstrekkelig grunn for henne til å endre standpunkt. Sosionomen mener at en arbeidsoppgave som dette ligger *innenfor* ansvarsområdet, ut fra et faglig/etisk ansvar hun har.

Det kan dermed se ut til at kollegenes tvil om hvorvidt den ønskede handling burde inngå blant arbeidsoppgavene, ikke bidrar til at opplevelsen av personlig ansvar blir mindre, som man kunne tenkt, men til at den blir større. Det kan heller synes som om sosionomens opplevelse av ansvar *ikke* lar seg forene særlig godt med de grenser for ansvar som man setter i arbeidsmiljøet. Hvordan stiller så ledelsen seg til dette spørsmålet? Hvordan virker deres ståsted inn? Jeg spør:

*Og så er det sjefens forventninger.*

(...)

Nærmeste sjefen min?

*Ja, jeg tenkte nærmeste.*

(Pause) Jeg er litt usikker. Jeg tror på en måte at det hadde vært lettere å si til ham ... at det her velger jeg å gjøre, fordi jeg mener at det er riktig.

Og fordi at jeg gjør det bedre for vedkommende.

Så ville han aldri sagt: ”Nei, det skal du ikke gjøre”.

*Nei.*

Men om han hadde skjont hvorfor jeg gjorde det, det vet jeg ikke.

Sosionomen mener at det vil være toleranse for hennes eventuelle prioritering av denne brukeren. Hun tror ikke ledelsen vil sette seg imot hennes prioriteringer.

Hun mener at handlingen ville fått aksept, og at hun ikke ville blitt kritisert av sin leder. Hvilket også øker det personlige ansvaret for å prioritere rett.

*Målbare resultater:*

Sosionomen har tidligere vært inne på at det er en opptatthet av å telle og måle resultater på møtene. Nedenfor handler samtalen om hva dette innebærer med henblikk på informantens prioriteringer. Jeg spør:

*Jobbkulturen. Er det noe i jobbkulturen som gjør at det er blitt vanskeligere ... å dra ut (fra kontoret, min anm.)?*

Ja, det kan godt hende at man ufrivillig blir farget av hvordan alle andre gjør det. Altså, (pause) ... av de forventningene, som jeg sa i stad da, altså de synlige forventningene.

Eller de synlige resultatene blir på en måte så dratt fram hele tiden, at man blir på en måte farget av det, som gjør at det kanskje er vanskeligere å velge å gjøre andre ting, da.

*Ja. Er det konkrete sammenhenger hvor resultatene trekkes fram?*

*At det blir satt ord på det: "Nå har du ..."*

Det går ikke direkte på person.

*Nei.*

Men på de aller fleste møter, altså type avdelingsmøter, så er det hele tiden snakk om tellinger og resultater, og hvor mange mann vi må ... prioritere på tiltaksplasser, for der blir vi talt og der har vi altfor få, og da... ja.

Hvis vektleggingen på de fleste større møter i avdelingen dreier seg om å få fremskaffet brukere til tiltaksplasser, slik at innsatsen kan evalueres i forhold til NAVs overordnede mål om færre på stønad og flere i arbeid og aktivitet, er det sannsynlig at yrkesutøvere vil søke å nå målene, selv om målene ikke nødvendigvis samsvarer med problemene yrkesutøverne selv erfarer som dominerende i arbeidet med brukerne. Sosionomen gir imidlertid ikke inntrykk av at hun føler seg knuget av at det måles og telles. Det er mer et hjertesukk her og nå til intervjuer, for å forklare at vektleggingen av de synlige resultatene *kan* gjøre det vanskeligere å velge andre oppgaver som er usynlige i resultatsammenheng.

Når jeg spør om handlinger av typen "tur med bruker" utgjør kraftige brudd i forhold til en produktivitetstankegang i avdelingen, vil ikke sosionomen være med på det. Jeg sier:

*Hvis du tok en tur, altså en ettermiddag fra klokka halv to til fire, eller kanskje du kunne tenkt fra ett til halv fire, for å få gjennomført den turen. Selv om det bare var to ganger i halvåret. Det kan virke som det ville vært et veldig brudd på den måten man tenker på, om hva som er produktivt, da?*

Ja... men samtidig så tenker jeg, når du sier det sånn, så er det en ... er det jo på en måte en helt idiotisk tanke å tenke at det er et brudd på noe! Hvis man kan hjelpe noen ved å bruke en dag i halvåret!

*Ja.*

Det gjør livet til en bruker bedre! Så tenker jeg at ...

jeg blir helt skjelven (...),

hvis man tenker at man ikke kan gjøre det, fordi at går ut over produksjonen ... eller ut over hva som helst!

*Men... ja, ikke sant.*

*Men på den annen side; det går jo ut over produksjonen, gjør det ikke det?*

Jo, det gjør jo det. Man ... Jo.

*De andre vil vite at du gjør noe som ...*

*Ødelegges produksjonstallet for avdelingen som helhet ved at du ikke er produktiv?*

Det at akkurat jeg ikke er produktiv to dager i året?

*Ja, nå er vi jo nede på to dager, men det finnes jo flere av disse klientene.*

Altså, (...) hvis alle har noen som man følger opp ... og det finnes jo noen...

Man bør alltid ha noen hver, som er litt sånn, si ”ja”.

Så vil det gå ut over det (produksjonsresultatet, min anm.).

Men så tenker jeg: “Så må vi kanskje tørre å argumentere for at det skal være sånn, da!”

Sosionomen vil her ikke gå med på insinuasjonen som ligger hos intervjuer, nemlig at produktivitetstenkningen i seg selv skulle forhindre godt arbeid. Hun protesterer på et vis mot at prosedurale forhold skulle kunne ha så stor kraft. Hun trekker fram hvordan man i en organisasjon kan omgås disse med fleksibilitet og lempelighet, eller for å si det på en annen måte, ved å utvise dømmekraft. Hennes innspill handler på den ene siden om at tellingene ikke er så nitide at de forhindrer handling, og på den andre bringer hun inn mulighetene som finnes for at man i en arbeidskultur kan bli enige om at alle har et slingringsmonn i forhold til enkelte brukere. En tilnærmet enighet her vil gjøre at produksjonsresultatet ikke bestemmer over handlingene, men omvendt. Dessuten handler det med å følge opp brukere sosialfaglig også om å kunne argumentere i forhold til andre medarbeidere.



Sosionomen oppfatter prosedyrene nettopp som prosedyrer, og godtar ikke at de skulle forhindre faglig arbeid i NAV. En fortolkning av sosionomens ståsted er at usynliggjøring via målinger riktignok kan gjøre visse arbeidsoppgaver tyngre, men de synes verken å forby henne eller forhindre henne i å handle. Når det gjelder brukeren i fortellingen, oppsummerer sosionomen situasjonen slik:

Jeg tenker at hans situasjon per i dag vil være at han trenger den stønaden han har for å kunne komme seg videre.

På sikt så vil jeg håpe at man kan øke det med aktivitet, og på sikt så håper jeg at han kan komme i arbeid.

Men det vil ikke skje de neste to årene.

(...)

Hvis man kan si at ved å bruke tid på ham, på å greie å skaffe ham den selvtilliten, eller mestringen eller hva det er,

som gjør at han faktisk greier å gå på et offentlig kontor som han egentlig bør forholde seg til,

hvis det å følge ham gjør at han vil kunne greie å begynne med små aktiviteter som kanskje gjør at...

- så mener jeg at da er det faktisk, da jobber man faktisk etter de målene da, i NAV.

*Mm.*

*(pause)* Selv om det på en måte blir langt fram.

Det står ikke "komme i arbeid" på den handlingsplanen per i dag.

*Nei, riktig. (Pause) Er dette blitt mer tydelig med NAV, eller?*

*Altså på sosialtjenesten var det vel mulig å ikke ha det på en handlingsplan de to første åra? Men er det svært vanskelig i NAV?*

Det synes jeg ikke.

*Nei det er det ikke?*

Nei, jeg synes ikke det.

Sosionomen viser til at mulighetene finnes. Dette handler ikke om NAV, men om hennes egne faglige prioriteringer. Samtidig er flere momenter nevnt som tyder på at kontakten med denne brukeren er av det slaget som det er vanskelig å finne rom for. Omorganisering er ett moment. Handlingens mangel på målbarhet og kravet om resultatoppnåelse i forhold til å holde produksjonen oppe er et annet. Et tredje moment er at svært mange av kollegene ikke forstår hvordan sosionomen tenker. Hun oppfatter imidlertid ikke disse forhold som absolutte

hindringer. Selv om handlingen ikke er direkte målbar, forhindrer ikke det at den kan gjennomføres. Sosionomen anser både at det er mulig, og at ledelsen ville godtatt det. Hun anser heller ikke hennes ansvar for å handle opphører eller avtar ved at mange på arbeidssstedet mener at denne typen oppgaver ligger utenfor virksomhetens ansvars- og kompetanseområde. Tvert imot øker ansvaret hennes gjennom det. Sosionomens poeng er først og fremst at det personlige ansvaret kan være tyngende, ikke at hun er forhindret fra å handle. Sosionomen framholder altså at hun har muligheter til å prioritere det hun ønsker i denne saken, selv om det for tiden ikke ligger så godt til rette.

I samfunnsvitenskapelig forskning framstilles sosionomers og andre praktikerers handlingsmuligheter ofte som begrensede. Et kvalitativt forskningsintervju som dette gir imidlertid ingen holdepunkter for å avvise at sosionomen har nettopp de muligheter og det handlingsrom hun selv anser at hun har og har fortalt om. Tvert imot er hennes forståelse betydningsfull for å se hennes muligheter. Det handler imidlertid ikke om å bedømme hvilket slingringsmann for handling sosionomen har eller ikke har her, men om å undersøke hva som legger til rette for og hva som vanskeliggjør den handling som hun selv som sosialarbeider anser det som viktig å utføre vis a vis en bestemt bruker.

I så måte viser sosionomens fortelling at det er svært krevende å måtte ta ansvaret for å handle avvikende i forhold til det som synes å være de rådende forståelsesmåter i et arbeidsmiljø. Tolkingsrammene i den kulturen man er del av, fungerer samtidig som bakgrunnsteppe for det som skjer og for hvordan deltakerne i sammenhengen forstår det som skjer (Søndergaard 1996). Det kan synes som om tolkningsrammen i informantens arbeidsmiljø gjør det krevende å prioritere den brukeren som sosionomen “kanskje har dårlig samvittighet for”.

De faktorer som er nevnt ovenfor, som omorganisering, kollegenes manglende forståelse for ansvaret for å følge opp denne brukeren og den større vektlegging av målbare resultater i organisasjonen, er alt sammen momenter som synes knyttet til ulike forvaltningsmessige sider av virksomheten. Den omtalte handling kan imidlertid i liten grad forstås i lys av et slikt forvaltningsmessig blikk. Det kommer da også fram at informanten selv legger andre kriterier til grunn for sin virksomhet, og hun søker å handle ut fra disse. I realiteten framholder sosionomen at i sosialtjenesten er andre perspektiver viktigere enn de forvaltningsmessige. Det handler om å hjelpe, om å føle et ansvar for brukere man har kontakt med og om NAVs intensjoner. Derimot kan det synes som om

de forvaltningsmessige perspektiver står sterkt i informantens arbeidsmiljø, selv om hun selv først og fremst ser sin egen virksomhet i lys av en annen forståelse.

Det vil selvfølgelig alltid måtte foretas prioriteringer på en arbeidsplass, og noen handlinger vil måtte prioriteres ned hvis andre prioriteres opp. Spørsmålet er hva som kjennetegner de handlinger i sosialtjenesten som prioriteres vekk, eller “blir borte” eller ikke gjennomføres. I denne fortellingen kan det synes som om det i liten grad er mulig for sosionomen å artikulere sine faglige perspektiver innad i arbeidsmiljøet på en slik måte at det blir synlig at det er svært vanskelig å få hjulpet denne brukeren, og at det faktisk er noe faglig betydningsfullt som forsvinner når handlingen blir nedprioritert.

Det har i analysen kommet fram at sosionomen forstår sin virksomhet overfor brukeren i lys av en annen forståelsesmåte enn den som råder i arbeidsmiljøet. Kan denne alternative forståelsesmåte ha sammenheng med hennes profesjonelle tilhørighet? Jeg spør:

*Har det sammenheng med at du er sosionom? At du tenker slik du gjør.*

Eller om jeg hadde tenkt sånn, uansett uavhengig av utdanning, tenker du?

*Ja.*

Det synes jeg er fryktelig vanskelig å svare på, fordi jeg ...

*Eller ikke utdanning, kan jo ta yrkesbakgrunn og, selvfølgelig. Hvordan dere tenkte, der dere var.*

Jeg håper at jeg hadde tenkt på samme måte, uavhengig av hva slags fagbakgrunn og utdanning jeg har.

Jeg håper at det er noe med meg på en måte, ikke noe med den utdanninga jeg har.

Samtidig så er det jo vanskelig å svare på det, for jeg vet jo ikke hvor jeg hadde vært hvis jeg ikke hadde vært sosionom eller hvis jeg ikke hadde jobbet her.

Sosionomen håper at hennes tenkning ikke har sammenheng med at hun er sosionom. Hun håper at hennes engasjement ikke er avhengig av hennes fagbakgrunn. Det synes å være viktig for henne at dette handler om henne selv, at handlingen kan forbindes med henne som person. Hun avviser med dette på et vis at hennes forståelsesmåte i denne saken skulle handle om faglig tilhørighet til en profesjon. Hun kommer selv tilbake til denne saken ved en senere anledning og sier:

Jeg tenker på det du spurte om i stad, i forhold til om man tror det er utdanning eller dem man har jobbet med eller sånn, som gjør at man ...  
-Noen av de som jobber med attføring, for eksempel, i alle fall et par av dem, *er* sosionomer.

*Mm.*

Så det *kan* ikke bare komme fra den utdanninga man har.

*Nei. Og jo lenger tid som går, jo mindre blir de tre årene?*

Mm. Men begge de to (sosionomene, min anm.) er sånn relativt ... eller i hvert fall utdannet innen de fem siste åra da.

*Ja. Allikevel så er det en viss forskjell, da?*

Den er ganske stor.

Sosionomkollegene som jobber på attføring har en annen innstilling enn informantene. Forskjellen er faktisk "ganske stor", sier hun. Det vil igjen si at en handling som den hun har utført, ikke nødvendigvis dreier seg om at hun er sosionom. Andre sosionomer tenker helt annerledes. Med dette forsterker sosionomen argumentet sitt om at handlingen ikke har sammenheng med profesjonstilhørighet.

Et siste moment i saken kommer når vi drøfter forskjellen på den gamle og den nye jobben. Jeg lurer på om de skjønnte mer av hva en sånn tur betydde på den gamle jobben. Jeg spør:

*-tror du at de fra din tidligere kultur ville ha større forståelse for den turen? At dere skjønner at en sånn tur...*

Ja.

*-er arbeid, da, eller er faglig arbeid, på en eller annen måte?*

Mm. Det tror jeg. Eller det tror jeg går på at man er mer vant til å tenke sånn, da. Altså, man er vant til ...

Jeg spør om dette dreier seg om faglig arbeid, men sosionomen sier at det handler mer om vane, at man er vant til å tenke på en bestemt måte. Dette er et moment som peker i retning av at handlingen heller ikke kan knyttes til arbeidsstedet. Det dreide seg først og fremst om at man var mer vant til å tenke sånn, og i mindre grad om en bevisst innstilling i fagmiljøet, slik sosionomen oppfatter det.

Man kan kanskje si at når det gjelder mulige alternative perspektiver til de forvaltningsmessige, tillegger sosionomen det profesjonelle aspekt liten vekt. Det hun har gjort vis a vis denne brukeren, handler om henne selv, og om at hun er et moralsk menneske som handler ut fra hva hun mener er rett og riktig. Det dreier seg i mindre grad om utdanning og arbeidsmiljø. I den grad man ønsker å forstå informantens handling i lys av et kulturelt fellesskap eller et kollektivt perspektiv, kan man kanskje si at hun skriver seg inn i den allmennmoral som vi alle er del av, mer enn at hun skriver seg inn i en profesjonsmoral.

## Kapittel 7 Andre langsgående intervjuanalyse

### Et empirinært tilstandsbilde

Informanten er en mann i femtiårene som arbeider som sosionom i økonomigruppa i sosialtjenesten i en mindre bygd. Han har tidligere hatt andre stillinger i den kommunale forvaltning. Det empiriske tilstandsbildet som søkes analysert fram tar også her utgangspunkt i følgende analytiske spørsmål til materialet: Hva synes den praktisk/etiske problematikken å bestå i, ut fra informantens framstilling?

Nedenfor presenteres først informantens refleksjoner omkring en søknad om såkalt nødhjelp eller matpenger. De praktiske og etiske avveininger er knyttet til søknaden og møtet med brukeren. Deretter vil informantens beskrivelse av brukerens situasjon og hans opplevelse av møtene med henne, utdypes. Da trer en tyngre sosial problematikk fram enn den som framkom da informanten reflekterte over nødhjelpssøknaden, isolert sett. Dette innebærer at de praktisk/etiske utfordringer skifter karakter.

Eksemplet som det her tas utgangspunkt i, var fra sosionomens side bare ment som en litt tilfeldig valgt illustrasjon for å imøtekomme intervjuers ønske om en konkret fortelling. Selv var han i større grad opptatt av å formidle prinsipielle problemstillinger i sosialtjenesten. I den grad vi forholdt oss til konkrete brukere i intervjuet, ble det derfor denne brukeren vi med jevne mellomrom kom tilbake til, stort sett på intervjuers oppfordring. Historien handler om en ung kvinne i tjueårene som flere ganger har søkt om nødhjelp fordi hun bruker opp det faste månedlige beløpet før tiden. Sosionomen forteller:

Normalt så har vi utbetalinger av stønad én gang i måneden.

Og så har vi jo mulighet for at du kan hjelpe dem og sende det to ganger i måneden, for at de skal klare å få det til å strekke til hele måneden, da.

Utgangspunktet, det er én gang i måneden.

Det er liksom det vanlige, og det går greit for de fleste.

Etter at kvinnen gjentatte ganger hadde søkt om nødhjelp, dukket spørsmålet opp om deling av ytelsen. Bruker og sosionom inngår en avtale om at utbetaling av fast ytelse heller bør skje to ganger i måneden, i stedet for én. Nedenfor handler det om inngåelsen av denne avtalen. Jeg spør:

*Du ble enig med henne da, eller?*

Ja, vi ble enige, da. (...) Ville ikke overstyre henne. Det var etter samtaler.

Vi fant ut, etter nødsøknader, at det gikk ikke, dette.

*Betyr det at hun sitter her, og så forteller du henne at nå går dere inn for ...?*

Ja, vi synes det var litt lurt.

(...)

Og da synes hun, i hvert fall ... (at) hjemme så var det litt vanskelig å få pengene til å strekke til.

Men så var det ... neste utbetaling. Da hadde hun bestemt seg (...)

*Hun ville ha alle pengene?*

På en gang allikevel. Og nå ... så sa jeg det såpass ... ”valget er jo fritt da, og nå kan du få lov å velge dette her selv”.

Avtalen gjennomføres altså allikevel ikke. Det synes å være viktig for sosionomen å respektere brukerens egne valg. Han sier at han ikke ønsker å “overstyre”, han sier til henne at “valget er fritt”. Det er frivillig om hun ønsker en forvaltning av sine penger eller ei. Han forteller videre:

Selv om jeg vet at det går jo ikke, dette her.

Ikke lenge etter måtte hun ha nødpenger igjen. For hun fikk det ikke til.

*Hva er nødpengene på ...?*

Det er matpenger hvis de ikke har penger nok til neste utbetaling. (...)

Selv om jeg visste på forhånd at dette gikk ikke.

*Mm.*

(...) I utgangspunktet må de få lov å velge selv.

Sosionomen ante på forhånd at dette ville bli vanskelig for henne, at hun sannsynligvis ikke ville klare å få pengene til å strekke til hvis alt ble utbetalt på en

gang. Det handler imidlertid for sosionomen om å gi brukeren mulighet til å velge selv. Han opplever det for øvrig som en generell problematikk i sosialtjenesten, forteller han, at saksbehandlerne ofte tenker i retning av “andre løsninger enn mange av klientene”. Det kan gjelde forvaltning av økonomi, men også hvilke tiltak som er aktuelle i retning av arbeid, utdanning o.l.. Han sier:

Og så er det jo dette her med at fallhøyden ikke må bli for stor, da. (...)  
Men nå gjelder dette veldig ofte en drøm (hos brukerne, min anm.).  
(...)

For det er et dilemma på en måte, for som utenforstående vet du at dette her bare ikke går.

Men det å få alle disse klientene til å forstå det, det er ikke så helt enkelt.

Utfordringen sosionomen er opptatt av, er hvor vanskelig det er å få klientene til å forstå at planene de har ikke vil kunne føre til oppfyllelse av deres drømmer. Selv tenker han imidlertid slik:

Ja, det er i alle fall noen ganger at de får heller få lov å prøve da,  
og så får en heller komme tilbake igjen,  
eller begynne på nytt igjen.

Det går an å begynne på nytt, er denne sosionomens holdning. Folk får heller prøve seg, og så få en ny sjanse. Slik ivaretar sosionomen også brukerens selvbestemmelsesrett. Imidlertid vil nok han og enhver kommune eller sosialtjeneste i utgangspunktet søke å begrense såkalt nødhjelp til fordel for ordinær sosialhjelp. Sosialhjelp ytes ut fra en samlet kartlegging av situasjonen, og ikke som øyeblikkelig hjelp der og da. Hvis det månedlige beløpet er svært knapt og nesten umulig å klare seg på over tid, er det mer håndterbart for sosialtjenesten om brukeren i tide søker om ekstra hjelp til konkrete regninger som strøm, tannlege, klær osv.. Rene nødhjelpssøknader må vurderes på stedet og innimellom alt annet. I beste fall bidrar ryddigere forhold også til brukerens velbefinnende. Brukere kan informeres om, eller om man vil, læres opp til hvilke ytelser det er lettest å få gjennomslag for i kommunen.

Sosionomen framholder at behovet for ekstra nødhjelp eller matpenger kan ha sammenheng med at sosialhjelp handler om svært knappe ytelser. Han sier:

Vi er litt presset av politikere på det med budsjettene og sånt:

Altså, en kommer av og til litt i sånne vanskelige situasjoner.

En har jo lyst til å gi litt mer enn en kanskje burde.

*Du kommer litt i klemme?*

En kommer litt i klemme, ja. Og ... for sosialhjelpssatsene er veldig lave.

En må vel være realist og si det. Beløpet på statens veiledende (satser, min anm.) som vi har på 4305 kroner per minstenhet, det er sannelig ikke rart (for enslig person per måned, min anm.).

*Nei, det er ikke mye.*

Nei. Og når en (brukeren, min anm.) da må plassere dem sånn og sånn og sånn og sånn, det er ikke noen god følelse...

*Nei.*

Jeg går litt med dårlig samvittighet i mange tilfeller.

Men når en ikke har mer penger å gi, så har en det ikke heller.

*Du går med dårlig samvittighet fordi det er følt for dem å ha såpass lite å rutte med?*

Ja, jeg synes det, altså. Ikke konstant dårlig, men altså ...

*Men det kommer?*

Det kommer, ja. Men akkurat det kan jeg ikke gjøre så mye med.

*Nei.*

Jeg kan ikke det. (Pause)

Som bakgrunn for vurderingen i denne nødhjelpssaken synes det også å ligge en normativ vurdering fra sosionomens side av størrelsen på de kommunale satser. Sosialhjelpen er lav. Det er med andre ord slik sosionomen ser det, ikke enkelt for brukere å leve på satsene, slik man i utgangspunktet forventer ut fra administrative retningslinjer. Han sier at han iblant har dårlig samvittighet for det. Selv om han ikke kan gjøre noe fra eller til, føler han seg tilsynelatende allikevel ansvarlig på et vis. Økonomisk nødhjelp og iverksetting av en forvaltningsavtale, ligger innenfor det skjønsmessige økonomiske slingringsmonnet sosionomen og kontoret har for å handle. Det synes imidlertid å være lite fristende å presse igjennom en forvaltningsavtale, hvis det ikke handler om manglende struktur hos brukeren, men om at pengene rett og slett ikke kan strekke til. Når det gjelder den unge kvinnen og hennes søknader om nødhjelp, sier sosionomen:

Det er ikke sånn veldig – det er i perioder. (...)

Så det er veldig langt fra å si det er store behov, akkurat.

Selv om sosionomen trodde det ville kunne ende med matpenger da klienten brøt forvaltningsavtalen, mente han at hun burde få en sjanse. De vurderinger



sosionomen gjør, synes å være tett sammenvevd med den praktiske arbeidsoppgaven han har som økonomisk saksbehandler og med de skjønnsmessige avveininger av praktisk og etisk art som nødhjelpsutbetalingen krever, innenfor de områder som han oppfatter står til rådighet for ham som økonomisk saksbehandler. Andre verdier som sosionomen trekker fram i forhold til økonomisk sosialhjelp, er betydningen av rettferdighet og likebehandling i saksbehandlingen. Han sier:

Vi har funnet ut at det er best for kontoret og klientene at vi saksbehandlere samarbeider mest mulig. Så hver morgen har vi et møte med en del søknader og sånn, og så har vi en del saker som vi diskuterer.

Så det er ikke sånn; en kurator eier en spesiell klient eller en spesiell klientgruppe, da.

Alle sammen diskuterer og kommer med innspill, og så kommer vi frem til en felles løsning på spørsmål som kan være litt vanskeligere, kanskje.

(...)

En diskuterer liksom og har det felles, med resten av saksbehandlerne.

Og da ser du (...) at det gikk greit ... både for oss selv og for klientene, og det blir nokså mye lik saksbehandling, for alle klientene.

*Og det er jo viktig?*

Og det er viktig at det ikke er noen forskjellsbehandling, men da at ikke de føler at det er forskjellsbehandling.

Samtidig er det betryggende som saksbehandler óg, at ikke vi holder på med noe helt i utakt med de andre.

Sosionomen peker her på en etisk problematikk som er generell i sosialtjenesten. Skjønnsutøvelse i henhold til sosialtjenesteloven åpner i stor grad for individuelle vurderinger, men det er samtidig et grunnleggende rettssikkerhetsmessig aspekt at like saker skal behandles likt. Gjennom møtevirkosomhet og diskusjoner er det mulig å avverge noe av den urettferdighet og vilkårlighet som ellers kunne ha skjedd, og sosionomen bedømmer dette som en hensiktsmessig og god praksis.

Når det gjelder den praktisk/etiske problematikken, synes sosionomens bedømmelse av hvordan brukeren er møtt å være knyttet til verdier som ikke-vilkårlig saksbehandling, rettferdighet, likebehandling samt respekt. De jevnlige møtene med brukeren over tid medfører imidlertid at sosionomen også får et innblikk i hennes liv. Han blir kjent med henne. Det viser seg utover i intervjuet

at dette er en bruker som har det svært vanskelig. Det handler om en ung kvinne som misbruker narkotika og synes å være i drift. Jeg spør på et tidspunkt:

*Hva er det som gjør størst inntrykk på deg når det gjelder henne? Altså sann totalt.*

*Du treffer henne over år?*

Jeg synes det er forferdelig leit at hun kaster bort livet sitt. (Pause)

Jeg synes det. (Pause)

For det er jo en hyggelig jente, hvis det ... som du har vondt av og ... sosial bakgrunn, ikke sant.

Ja, hun er ... helt normal i sammenheng med ... men når hun er på kjøret, så er det jo helt uvanlig.

Det er trist å se.

Det kan synes som om det å ha kunnskap om og kjennskap til brukerens problematiske livssituasjon er krevende i seg selv. Sosionomen bruker uttrykk som ”forferdelig leit”. Han har ”vondt av” henne og synes ”det er trist å se”. Brukeren har det overhodet ikke bra, og sosionomen er berørt av dette. Han sier:

Nei, altså ting, tilsynelatende enkle ting, er ikke så enkle alltid.

De er ikke det.

*Nei, de er ikke det.*

Nei, hadde det vært så enkelt, så hadde en fått tid til veldig mye (ler litt).

En hadde jo det.

Men, men, det går jo bare.

Det går jo.

Det gjør da det.

*Går det an å si at det er vanskelig å møte mennesker som har store problemer?*

Ja. Det vil jeg jo si.

Jeg tror veldig mange som har store problemer kanskje kommer her og forventer at vi skal løse mange ting som ikke vi kan løse (...).

*Vil de ha hjelp til livet sitt?*

På en måte, ja. Noen av dem.

Og det makter vi jo ikke.

Men vi kan hjelpe med deler av det.

*Skulle du gjerne ha hjulpet dem med livet deres?*

Ja, ikke sant? Det hadde vært greit (ler).

Det hadde jo det.

Men vi er ikke så flinke.

*Nei.*

(Pause) Men jeg har jo funnet ut det at (...) jeg liker jo den jobben her.  
Jeg gjør det.

Selv om sosionomen til slutt gir uttrykk for en positiv grunnholdning; han liker jobben sin og sier at de kan hjelpe folk med “deler av” problemene de har, så går det også fram hvor vanskelig det er å hjelpe folk. Ting er ikke enkle, det er mange ting de ikke makter å hjelpe folk med.

Når det gjelder arbeidet som økonomisk saksbehandler, peker sosionomen på betydningen av ikke å overstyre, av å vise brukere respekt selv om de gjør andre valg enn han anser for gode valg, kort sagt at de må få velge selv. Det er de samme verdier som kommer til uttrykk og som han vektlegger når det gjelder brukerens hjelpebehov, ut over den økonomiske hjelpen. Jeg spør:

*Dette er en dame som du kanskje har en del kontakt med?*

(...) Ja. For hun er her ganske ofte. I perioder veldig ofte.

*Ja.*

(...) nykter i perioder. Så det blir sånn til og fra hele tiden.

*Jeg får lyst til å spørre hvordan du opplever det å ha en klient som henne? Hvordan det er, sett fra din side?*

Det har vært litt variert.

Jeg har litt vanskelig for å følge med hvor hun er hen til enhver tid, sånn psykisk og sånt.

I og med at hun har ruset seg ... hun kommer opp av og til og er veldig ruset, av og til nykter.

Det er vanskelig å forholde seg til det.

*Vanskelig å forholde seg til henne, ja ... Er det en ung person?*

Ja, veldig ung, hun er bare et par og tyve.

*Så ung, ja. Mm.*

Så har hun problemer med å bo –

hun bor hos noen venninner og en kjæreste og noe sånn.

Det er veldig utsatt ...

*Mm.*

Og vi har ... kanskje vært sånn i et par år.

Og så har jeg ikke lykkes ...

Vi har gitt henne en del tilbud om noe behandlingsopplegg og sånt, da.

Så har hun jo ... og så kommer hun og så takker hun nei, og så ...

Så blir det ikke noe, liksom, å anbefale.

*Er det rusproblematikken eller ...?*

Det er vel rusen (...) - men hun har en nokså tragisk bakgrunn med vanskelige familieforhold og sånne ting. Hun er ikke herfra opprinnelig.

Sosionomen formidler at brukeren ikke har det bra. Hun er en ung kvinne som ikke har familie i kommunen og ikke synes å ha kontakt med egen familie annetsteds heller. Det er ikke usannsynlig at denne kvinnen for tiden ikke har kontakt med noen andre utenfor sitt eget miljø enn saksbehandleren, verken privat eller offentlig. Imidlertid er hun voksen og ansvarlig for seg selv fra den dagen hun fyller 18 år og blir myndig, så det er hennes eget valg å oppsøke det offentlige hjelpeapparatet i den by/bygd hun måtte befinne seg i og nyttiggjøre seg de eventuelle hjelpetilbud en sosialtjeneste til enhver tid har til norske borgere.

Jenta lever nå fra hånd til munn, bor hos folk hun kommer borti, klarer ikke å nyttiggjøre seg tilbud fra sosialtjenesten og bruker tiden til å ruse seg, hvilket hun har gjort i noen år. Sosionomen treffer brukeren ganske ofte, forteller han, men på kontoret har de ikke klart å hjelpe henne ut av det som synes å ha vært situasjonen de siste årene. Det er som om det de gjør på kontoret, ikke fører fram. Sosionomen sier at brukeren sier nei til tilbudene de gir, det gjelder både behandling og bolig.

Hva synes den praktisk/etiske problematikken å bestå i for sosionomen, ut fra den framstillingen han gir? Det kan kanskje synes som om begrepet utfordring er mer treffende enn begrepet problematikk. Hans verdier, som respekten for brukerens eget valg og betydningen av å unngå å overstyre, har i dette tilfellet ikke ført til en bedring av situasjonen for den unge kvinnen. Hun tar hele tiden valg som, fra sosionomens ståsted, fortøner seg som om hun kaster bort livet sitt. Ut fra dette kan det synes som om den konkrete utfordringen for sosionomen består i å behandle brukeren med respekt, til tross for at han er uenig i hennes valg og ser at de fører galt av sted. Hun sier nei takk til diverse behandlingstilbud, men det er hennes rett å ta egne valg. Den praktisk/etiske utfordringen vil ut fra dette først og fremst handle om, eller være redusert til, det som gjenstår etter at hun har sagt nei takk til det meste av tilbud. Det vil si at det handler om det hun faktisk søker hjelp til, økonomisk sosialhjelp. Etersom brukeren jo har avvist de tilbud hun har fått om hjelp, vil det være i møtene som handler om økonomi at verdien respekt kan komme til uttrykk i praktisk handling, vis a vis denne brukeren. Nettopp i disse møtene kan sosionomen behandle henne slik han anser det som

viktig å behandle alle, med respekt for deres valg, selv om han er uenig i valgene. Det kan synes som om det er her den praktisk/etiske utfordringen ligger for sosionomen.

Samtidig er det slik at den problematikken som trer fram gjennom fortellingen eller bildet av en ung kvinne som er på vei mot stupet uten å bli stoppet, ikke gir umiddelbare assosiasjoner i retning av ovennevnte utfordring som den sentrale. Det finnes andre utfordringer som synes mer iøynefallende, knyttet til denne brukerens omfattende hjelpebehov. Imidlertid er det ikke usannsynlig at brukeren, som ung kvinne og narkoman, merker sosionomens sterke vektlegging av å vise henne respekt. Man kan kanskje anta at hun som stoffmisbruker jevnt over blir møtt med svært liten respekt, spesielt fra ”respektable” personer. Ifølge brukerundersøkelser kan betydningen av å bli møtt med respekt neppe overvurderes. Å vise respekt krever for øvrig ekthet eller integritet, det kan ikke være en utvendig handling, dersom mottakeren skal oppleve den som genuin. Respekt er ikke noe som kommer uten en viss innsats og tilstedeværelse. Sosionomen sier om seg selv:

Jeg blir ikke så veldig fort bråsinnt, i alle fall. Det tror jeg er en fordel.

*Det at du ikke hisser deg opp og blir provosert av folk?*

Jeg kan godt bli sur da (ler), men ikke sint, vanligvis. Men det er kanskje en fordel.

*Betyr det at du har ganske stor toleranse for et stort register av oppførsel da, fra folks side, eller?*

Ja, jeg tror nok det.

Men jeg registrerer det jo, selvfølgelig, men jeg tenner ikke så fort.

Jeg gjør ikke det.

*Og særlig ikke på klienter?*

Nei, jeg gjør ikke det.

Men det er jo ikke alltid jeg er helt enig med dem.

Men det er jo en veldig forskjell.

Det er dessverre ikke slik at det er en enkel sak for offentlig ansatte i velferdsbyråkratiet å møte unge narkomane med respekt. Dette er ungdommer som ikke alltid følger ”spillereglene” på offentlige kontorer. Det kreves derfor innsats, nennsomhet og kanskje selvbeherskelse å møte dem på en god måte. Det synes å være gjennom respekten for denne brukerens selvbestemmelse og autonomi hva angår økonomiske problematikker, at sosionomens engasjement og

dømmekraft kommer sterkest til uttrykk. Engasjementet som ligger bak det å vise respekt, fører imidlertid ikke til at brukeren blir hjulpet med sine sosiale problemer i sitt liv. Dette synes å inngi sosionomen en viss uro.

### Handlingen og tolkningsrammen

Med utgangspunkt i den praktisk/etiske utfordring i denne saken slik den synes å framstå for sosionomen, er det interessant om hans forståelse av hva utfordringen består i med hensyn til denne brukeren er i samsvar med, eller står i kontrast til oppfatninger og forståelsesmåter i det arbeidsmiljøet han er del av. Er det slik at hans forståelse gjenspeiler eller kan ses som uttrykk for gjengse forståelsesmåter i arbeidsmiljøet med hensyn til hvor grensene for sosialtjenestens ansvar går? Jeg vil nedenfor gå nærmere inn i denne tematikken. Informanten forteller at arbeidsmiljøet betyr svært mye for ham. Jeg spør:

*Hva er det som fascinerer deg ved denne jobben, da?*

(Pause) Ja, det er selvfølgelig først og fremst klientene, da.

Så er det jo selve kontoret og samarbeidsformer og sånt.

*Arbeidsmiljø, rett og slett?*

Ja, arbeidsmiljø. Og da er det, sånn som jeg oppfatter det, jeg oppfatter det felles, altså.

I hvert fall her på kontoret er det jo veldig bra.

Det er et forholdsvis lite kontor.

Det er ikke så veldig mange akkurat i dette med økonomi, som jeg jobber med.

Denne sosionomen, i likhet med mange av de andre sosionomene i undersøkelsen, framhever flere ganger gjennom intervjusamtalen hvor mye fellesskapet med de andre betyr. Når det gjelder forholdet mellom sosionomen og konteksten eller arbeidskulturen han er en del av, synes det som om denne sosionomen i stor grad identifiserer seg med fellesskapet på kontoret, særlig med de andre i økonomigruppa. Han uttrykker seg svært ofte i vi-form og legger stor vekt på at de er flere som diskuterer avgjørelsene. I løpet av intervjuet kommer det ikke fram noen ”sprekkdannelser” i forhold til dette samholdet.

Når det gjelder den unge kvinnen har sosialtjenesten i liten grad lykkes med å hjelpe henne, slik sosionomen ser det. Han synes å føle en viss uro med hensyn til det. Imidlertid er han i en økonomigruppe, hvilket vil si at økonomi står sentralt. Det kan jo være at siden denne gruppas ansvarsområde fortrinnsvis er knyttet til

økonomi, vil ansvaret for å ivareta brukerens behov for hjelp ut over det økonomiske, ligge hos andre enn dem. Det kunne for eksempel ligge hos ruskonsulenten, som brukeren for tiden ikke har/ikke vil ha kontakt med. Jeg spør:

*Da sitter du veldig med økonomisakene?*

Ja, primært så gjør jeg jo det.

*På det vedtaksmøtet, betyr det at dere diskuterer – blir det mest konkret på hva slags – hvor store beløp eller hva slags ytelser – eller blir det også hvordan hele problematikken rundt det mennesket skal – hva man skal tenke om det?*

Det er i grunnen alt det.

*Det blir det hele, ja.*

Det blir det hele, ja.

Jo, vi diskuterer med hverandre om ... ja ... hvordan vi skal hjelpe.

*Ja, det var det, da...*

Ja, altså selvfølgelig størrelse på ytelser og sånt noe, men det er jo (...), det er åpenbart, på en måte.

Det er helst dette her, hvordan en skal gjøre det best mulig.

Det er derfor vi har denne hjelpen.

Når det kommer til økonomigruppas/kontorets ansvar for å støtte og hjelpe brukere ut over deres økonomiske behov, er sosionomen overhodet ikke i tvil om at sosialtjenesten og han selv har et ansvar: "Det er derfor vi har denne hjelpen". Slik sosionomen ser det, er økonomi en mindre del av arbeidsoppgavene i sosialtjenesten. Sosionomen, og man kan anta hele økonomigruppa, forholder seg altså til Lov om sosiale tjenester m.v. av 1991 § 6-1 (som de forvaltet på intervjutidspunktet): "Gjennom råd, veiledning og hjelpetiltak, jf. §§ 4-1 og 4-2, skal sosialtjenesten hjelpe den enkelte til å komme bort fra misbruk av alkohol og andre rusmidler. (...) Når det er behov for det og klienten ønsker det, skal sosialtjenesten bistå med å etablere et behandlingsopplegg". Sosionomen forteller:

Jeg tror nok veldig mange, som ikke nødvendigvis kjenner noe særlig til sosialtjenesten, ikke vet hva vi gjør for noe. Rett og slett.

Jeg tror veldig mange tror vi bare sitter her og deler ut penger. Jeg tror det. (...)

*Og at det er en enkel sak, at det er mest et regnskap det handler om?*

Det er jo bare en synlig del av jobben.

*Den usynlige delen ...*

Det er klientkontakten og dette her vi bruker tid på.

(...)

Nei, altså, den kontakten vi har, forberedelsen, å få dem inn på et spor som kan hjelpe dem, rett og slett.

Det er jo problemet. En skulle tro at en brukte mye tid på det, men det blir for liten tid. Det er mye tid som går med til møter. Til vedtak. (...)

*Den rene økonomiske biten?*

Ja. Det er jo derfor en sitter her, så det er jo greit nok, det. Men jeg skulle nok ønske at vi fikk litt mer tid til de her tingene. Til mer kontakt med dem. Klientene.

*For da ville det vært lettere å hjelpe dem med å komme noen vei?*

Ja, jeg tror da det.

For bare å styre det med vedtak med noen penger, det er ikke ...

Sosionomen framholder at det handler om å hjelpe. Det er ikke slik at han avgrenser eget ansvar til økonomiske arbeidsoppgaver, tvert imot. Det handler om å ”få dem inn på et spor som kan hjelpe dem, rett og slett. Det er jo problemet.” Det kan synes som om hele økonomigruppa har som ideal å hjelpe: ”- *vi* diskuterer med hverandre om ... ja ... hvordan *vi* skal hjelpe”. Idealet er for øvrig i pakt med lovens bokstav, med profesjonsutdanningenes etiske kodeks, med generelle retningslinjer i forhold til forvaltning av Lov om sosiale tjenester og med velferdsstatens underliggende normative idé om velferd for alle. Det er også av disse grunner sannsynlig at et ideal om å hjelpe er til stede både i sosialtjenesten og i økonomigruppa.<sup>23</sup>

Sosionomen synes altså, gjennom sitt arbeidsmiljø, å være del av en diskurs der det er et ideal å hjelpe. Det er ikke slik at ansvaret i økonomigruppa er begrenset til økonomi, tvert imot. De har først og fremst et ansvar for å hjelpe. Hvordan kan sosionomens framstilling av den praktisk/etiske utfordring med hensyn til den unge kvinnen, forstås i dette lys?

Sosionomen uttrykker det blant annet slik:

---

<sup>23</sup> Det er en kjent problematikk i sosialtjenesten at de økonomiske saksbehandlerne (og resepsjonistene) er de som først og fremst kommer i kontakt med de brukerne det er vanskeligst å hjelpe. Disse brukerne er avhengige av sosialhjelp. Selv om de ønsker minst mulig kontakt med sosialtjenesten *må* de via søknadene forholde seg til disse yrkesutøverne, per telefon og ansikt til ansikt. Av den grunn har man i sosialtjenesten i alle år diskutert om det er hensiktsmessig å skille økonomisk hjelp og annen sosialhjelp, ettersom man da får mindre kontakt med dem som er vanskeligst stilt.



For to, tre år siden var det ikke veldig mange (...)

*Av denne typen litt ubestemte ungdommer?*

Ja, de faller ut av skolen.

Og med rus ... det er voksende ...

-og da ... (er) ikke så veldig mye vi kan gjøre, heller.

Det er de selv som må ønske det.

*Og hun ber hun ønsker ikke hjelp, hun ønsker penger?*

(...)

Så akkurat det ... det er ikke så greit.

Jeg synes (at) der har vi en veldig begrensning.

Vi ville jo gjerne hjelpe hvis vi bare kunne.

Men så er det ikke bare å sette inn ... noen fremstøt, på en måte.

Så lenge hun ikke ønsker det selv.

Saken handler, slik sosionomen ser det, ikke bare om at han og kontoret ikke greier å hjelpe, men om at klienten ikke ønsker hjelp. Hun må ville det selv. Sosialtjenesten har forsøkt å tilby hjelp, men brukeren gjør sine valg. I dette lys er situasjonen tragisk og lei, men det synes ikke å være grunn til å klandre sosialtjenesten, ut fra sosionomens syn. Tvert imot har man handlet rett. Flere tilbud er jo gitt, og brukeren har selv valgt å takke nei. Kontoret har altså gjort det rette. Ikke bare det, men de har utvist respekt ved å ta brukeren på alvor gjennom å respektere hennes valg.

Det kan synes som om hjelpdiskursen sosionomen refererer til, først og fremst innebærer at brukeren får tilbud og informasjon om eksisterende tiltak i organisasjonen. Det handler om å informere om de mulige tiltak som foreligger. En slik forståelse av hva det vil si å hjelpe, medfører at innsikt i brukerens forståelse av sin situasjon ikke utgjør noen nødvendig forutsetning for at man i ettertid skal kunne si at hjelp er forsøkt gitt.

Det analytiske spørsmålet som ble stilt innledningsvis, var om sosionomens forståelse av situasjonen gjenspeiler eller kan ses som uttrykk for bestemte forståelsesmåter i arbeidsmiljøet som helhet. Det er ingen ting i materialet som tilsier at alle i arbeidsmiljøet er enige med informanten i at det som er gjort er alt som kan gjøres, heller ikke innenfor de gitte rammebetingelser. Det finnes saksbehandlere som utviser stort engasjement og kreativitet nettopp i forhold til brukere som ikke responderer på formaliserte tilbud om hjelp. En del vil nok mene at deres kompetanse nettopp består i å vite *hvordan* man kan gjøre den slags.

Det kan imidlertid synes som om sosionomen med sin forståelse av at de har gjort hva de kan i sosialtjenesten, uttrykker et synspunkt som møter aksept og som har legitimitet. Det framkommer ikke noe som tyder på at andre forståelser av hva det vil si å hjelpe, gjør seg gjeldende på måter som står i kontrast til informantens. Det er mulig at slike synspunkter kan være til stede allikevel, men i så fall synes de ikke å tre fram som et tydelig alternativ.

En nærliggende tematikk som også vedrører forholdet mellom sosialtjenesten og brukers situasjon, er spørsmålet om hva det vil si å handle profesjonelt vis a vis denne brukeren. Består den profesjonelle eller faglige handling i å akseptere brukers autonomi, slik denne sosionomen er opptatt av? Eller består den profesjonelle handling i å engasjere seg på en mer omfattende måte vis a vis brukeren? Dette vil avhenge av hvordan man forstår profesjonalitet. Jeg skal nedenfor gå noe nærmere inn i denne problematikken.

I sitatet ovenfor trekker sosionomen fram flere momenter når han redegjør for hvorfor situasjonen er vanskelig. For det første er dette en gruppe unge narkomane som er økende, og det er en vanskelig gruppe å hjelpe. For det andre handler det som tidligere nevnt om knapphet på tid og ressurser. For det tredje må brukerne selv ønske hjelp. Dette siste momentet, at brukeren velger å si nei til hjelp, kan imidlertid sies å være i en annen kategori enn de øvrige. Disse handler om knappe ressurser og tid, om en gruppe vanskelig ungdom som øker i antall og som det er vanskelig å få hjulpet. Dette er momenter som beskriver ulike sider ved den praktiske hverdag i sosialtjenesten. Det handler i realiteten om de ansattes vanskelige forutsetninger. Kvinnens valg om å takke nei til tilbud, bygger imidlertid på andre forutsetninger enn yrkesutøvernes, nemlig hennes egne. Kvinnens nei har nødvendigvis sammenheng med hvem hun er og de ytre vilkår og betingelser som preger *hennes* situasjon, enten man kjenner til disse eller ei. For yrkesutøvernes del handler det da ikke lenger om å ha kunnskap om ytre betingelser i systemet de selv er del av. Denne kunnskap er selvsagt en forutsetning for god behandling, og det er viktig å håndtere systembetingelser med kløkt, slik sosionomen søker å gjøre når det gjelder nødhjelpssøknaden. Men om man skal forstå brukers valg i forhold til å si ”nei” til hjelp, må dette ”nei” ses i forhold til hennes kontekst, og ikke sosialtjenestens. I lys av hvilken tolkningsramme forstår hun seg selv og sitt nei? Det springende punkt er om denne kvinnens nei er et reelt uttrykk for at hun ikke ønsker hjelp, og om tilbudene som er gitt er reelle med tanke på hvem hun er og hva som skal til for å skape endring i hennes situasjon. Her kreves en annen kunnskap enn forståelsen

av systemets normer, regler og de kulturelle betingelser som utgjør de ansattes egen, nærmest kroppsnære, hverdag. For å tilegne seg slik kunnskap kreves en vilje til å forstå den unge kvinnens synspunkt fra hennes ståsted. Det handler altså om en form for andreorientering, om en vilje til å se saken fra “den konkrete andres ståsted” (Benhabib 1992).

Sosionomen formidler imidlertid at han har kunnskap om brukerens situasjon. Det synes åpenbart for ham at brukeren trenger hjelp, men ikke får den hjelpen hun trenger. Han har et blikk for henne og hennes situasjon, og det han ser synes å uroe ham. Han har formidlet at “jeg ikke har lykkes”, at “jeg synes det er forferdelig leit”, at “det er veldig tragisk”. Han sier “vi er ikke så flinke”. Imidlertid er det som om den kunnskap han har om hennes situasjon, i liten grad fører ham i retning av å engasjere seg for å finne ut om det finnes noen alternativer til hennes avvisning av sosialtjenestens hjelpetilbud. Det skyldes tilsynelatende ikke bare at det er vanskelig, og at de har for liten tid i sosialtjenesten. Det skyldes også at brukeren selv sier nei til de foreliggende tilbud. Oppgaven synes dermed å ligge utenfor sosionomens ansvarsområde. Jeg spør:

*Hva ser du for deg at hun kunne trengt?*

Ja, det må jo være greiest hvis hun kunne ha fått noe behandling for rusproblemene sine, og så ... fått seg en eller annen form for utdanning. (...) For dem som for alle andre; plutselig er hun kanskje rundt 30, og da er det ikke godt å ta det igjen. (Pause)  
Det er veldig tragisk.

Sosionomen peker igjen på det tragiske ved denne brukerens situasjon. Det tragiske viser seg blant annet ved gapet mellom hva hun får (økonomisk sosialhjelp) og hva hun kunne trengt (behandling og utdanning). Behandling og utdanning ville vært greit for henne, framholder sosionomen, selv om han ikke kan se hvordan han selv skulle kunne bidra til dette, ut over de tilbud som er gitt allerede. Hans personlige engasjement i forhold til brukeren synes først og fremst å ligge i en stadig bestrebelse på å vise henne respekt. Det er særlig i møtet, altså i den direkte kontakten med henne, når økonomisøknaden mottas eller svaret gis, at respekten settes på prøve. I den situasjonen synes han imidlertid å vite *hvordan* han skal handle på en praktisk måte for at respekten skal komme til uttrykk.

Den innsikten som sosionomen synes å inneha når det gjelder hvordan brukeren har det, synes i hovedsak ikke å komme til uttrykk i annet enn økonomisaken. Det springende punkt hva angår de etiske implikasjoner i saker som dette, er imidlertid ikke at sosialarbeidere til tider vil være maktesløse eller uten handlingsrom når det gjelder brukerens hjelpebehov. På enhver arbeidsplass vil yrkesutøvernes engasjement, krefter og kreativitet variere, ikke minst når det handler om tung sosial problematikk over tid med utstøtte og ekskluderte mennesker. I perioder vil den enkelte yrkesutøver være mer tilbakeholden, i perioder mer aktiv. Folk er dessuten forskjellige. Spørsmålet handler i mindre grad om den enkelte yrkesutøver enn om de fremherskende anskuelser og oppfatninger som preger arbeidsmiljøet. Hvilke forståelsesmåter er rådende med hensyn til hvor ansvarets grenser går? Bidrar de rådende forståelsesmåter og tolkningsrammer til å fremme engasjerte faglige handlinger, eller framstår slike innsatser som likeverdige, eventuelt kvalitativt underordnet, udeltakinge og passive væremåter? Møter den passive yrkesutøver like stor faglig respekt for sin passive innsats som en annen får for en innsats fylt av engasjement og kreativitet på brukeres vegne? Kort sagt, hvordan belønner man i arbeidsmiljøet ”manglende handlinger” vis a vis brukere, opp mot engasjert andreorientering? I så måte er det liten tvil om at brukere foretrekker engasjerte hjelpere (Uggerhøj 1997).

Det springende punkt er altså om det finnes forståelsesmåter som på en åpen og utadvendt måte bekrefter, anerkjenner og verdsetter et “andreorientert engasjement”, altså en slags vitalitet rettet mot brukeren, som strekker seg mot brukeren, på dennes vilkår, og som på et vis springer ut av et ønske om å nå fram med noe som kanskje kan bidra til bedring av brukerens situasjon – selv om det på forhånd er usikkert om dette fører fram eller ei. Et arbeid kan for eksempel være utført for at brukeren skal kunne komme i posisjon til å makte å si ja til en mulighet som finnes, eventuelt at det skapes et tilbud eller en mulighet som han/hun oppfatter som relevant. Ut fra de to fortellinger som hittil er analysert, kan det synes som om det er vanskeligere å forsvare praktisk/etiske handlinger som er engasjerte og overskridende i forhold til en byråkratisk struktur, enn å forsvare en minimumsinnsats som er tilpasset forvaltningsmessige rammer. Hvis det i tillegg er et vanlig fenomen i sosialtjenesten at de som utviser engasjement er tause om det, enten for å unngå intern motstand eller fordi det er vanskelig å artikulere handlingens gyldighet, mens de som er passive synes å kunne legitimere sin virksomhet som profesjonell og etisk høyverdig, vil det fortone seg usikkert hvorvidt faglig kvalitet handler om det ene eller det andre.

På et tidspunkt i intervjusamtalen bringer sosionomen inn begrepet profesjonalitet. Han sier:

Jeg kan jo være veldig uenig med mange av de synspunktene som klientene har. Men en trenger jo ikke akkurat la det komme til uttrykk da, nødvendigvis. En må jo være litte grann (pause)  
-profesjonell.

*Hva kan tenkes å ligge i det, hvis en sier det med vanlige ord?*

Ja, du kan gjerne uttrykke det (egen mening, min anm.), men da må du ...  
da må jeg uttrykke at det er min mening, min mening jeg sier,  
at han er full av – å gjøre noe annet enn ...  
og hvis det er sånn,  
så er det vedkommende selv som velger en løsning ...

Sosionomen framholder at hvis man som profesjonell uttrykker sin egen mening, bør man uttrykke klart at det nettopp er ens egen mening. Man bør gjøre det klart at brukeren er i sin fulle rett til å velge en annen løsning enn å følge den profesjonelles synspunkter. Det å være profesjonell, kobles til brukernes selvbestemmelsesrett og deres rett til autonomi både med hensyn til egne synspunkter og egne løsninger. Den profesjonelles egne, private synspunkter hører ikke hjemme i sammenhengen, de skal ikke styre det som skjer. I dette ligger at brukerens selvbestemmelse bør være avgjørende for hvilke innspill man kan tillate seg å komme med til beste for brukeren. Profesjonsetikkens kjerne handler om å ha den andre i søkelyset, om å sette brukeren i sentrum. Her fortolkes dette som at man skal være svært forsiktig med å påtvinge denne brukeren sitt eget synspunkt. Hvis man ønsker å gi uttrykk for sine meninger, bør man si klart i fra at de er ens egne, og at brukeren har rett til selv å velge.

Informantens profesjonalitetsforståelse synes å være i pakt med det Julia Evetts beskriver som en organisasjonsorientert profesjonalitet (2010).

Formalkompetanse, nøytralitet og objektivitet anses som sentrale elementer. Det handler om å holde "sitt privatliv" atskilt fra arbeidsoppgavene. Kompetansen handler om å kjenne regler, retningslinjer og normer. Opprinnelig var kjennetegnet på en byråkrat nettopp denne formen for profesjonalitet.

Embetsmannen var profesjonell i kraft av formell kunnskap om lover, regler og framgangsmåter i forhold til byråkratiet. I moderne profesjoner anses imidlertid den profesjonelles egen autonomi og kunnskap å utgjøre et sentralt kjennetegn. Profesjonsetikkens andreorientering utgjør en forpliktelse som strekker seg ut

over lojaliteten overfor organisasjonen. Julia Evetts framholder imidlertid at en organisasjonsorientert profesjonalitet er i ferd med å utvikle seg i velferdsstatlige organisasjoner der man kan se forbindelsen til en webersk organisasjonsmodell (2010 s.130). Denne form for profesjonalitet synes å være økende blant de profesjonelle, framholder hun (ibid.).

Det er mulig å fortolke sosionomens synspunkter dit hen at han kan sies å ha en organisasjonsmessig profesjonalitet som sitt utgangspunkt. Ulike elementer som kan knyttes til forvaltningsmessige sider, synes å være de sentrale når han bedømmer saken. Nøytralitet og tilbakeholdenhet framstår som sentrale verdier. Sosionomens uro over situasjonen, hans medfølelse og hans innsikt i brukerens situasjon, synes på et vis ikke å ha noe med saken å gjøre, profesjonelt sett. Den ”institusjonelle dømmekraft” som tilsier at sosialtjenesten har handlet rett, trekkes ikke i tvil (Sørensen og Juul 2005). Det kan synes som om innsikter, erfaringer og realkunnskap som ellers kunne ha utgjort kilder til dømmekraft, holdes tilbake. Til en viss grad handler utfordringen derfor om å leve med berørtheten uten å la den komme til uttrykk. Man kan si at det skjer en privatisering av den fornemmelsen sosionomen synes å ha for brukeres situasjon og hans innsikt i hvordan hun har det. Hans medfølelse og berørthet er hans eget problem. Hans blikk for det tragiske vedkommer ikke saken, tjenestemessig sett. Uroen han fornemmer for brukerens situasjon, den dårlige samvittigheten for de lave sosialhjelpssatsene som han ikke kan noe for, sluses inn i hans privatliv, muligens som et ubehag. Sosionomen søker imidlertid å se de positive sider ved arbeidet, konsentrere oppmerksomheten om andre ting enn det som tynger, kanskje som en strategi. Slik blir det som tynger ikke synlig for andre enn ham selv (og for en intervjuer som på forhånd har forberedt spørsmål i den hensikt å få informasjon om medfølelse etc.).

Ut fra en organisasjonsmessig profesjonalitet vil det være mye som taler i retning av at en passiv og tilbakeholden væremåte framstår som *den profesjonelle væremåten*. En passiv væremåte lar seg, som vi har sett, godt kombinere med høyverdige etiske verdier som brukeres autonomi og respekt for deres frihet til selv å velge.

## Kapittel 8 Tredje langsgående intervjuanalyse

### Et empirinært tilstandsbilde

I denne siste intervjuanalysen i del II skal jeg bygge videre på intervjuet som ble presentert i metodekapitlet. Vi har allerede fått innblikk i flere ulike sider ved den konkrete praktisk/etiske problematikken i fortellingen. Det dreide seg om en kvinnelig bruker som har angst og depresjon, og som ønsker rehabilitering. Det er imidlertid nødvendig å ha kontakt med psykolog for å få rehabilitering, og en psykolog med kommunal avtale har det ikke vært mulig for brukeren å få tak i, etter flere lange ringerunder. Framdriften med hensyn til dette problemet fortøner seg forholdsvis låst. Sosionomen ser imidlertid flere muligheter når det gjelder å lette brukerens hverdag, selv om hun ikke har tid selv. Et konkret dilemma er at brukeren gjerne vil komme innom utenom timeavtale, noe som er en ekstra belastning på en travel dag.

Informanten, en kvinnelig sosionom i førtiårene som arbeider på et storbykontor, peker på at det kan være komplisert å avklare hvordan man faktisk bør handle i en sak, både praktisk og etisk. Hun sier:

Altså, bare det å sitte sånn som nå og ta det fram og se på det, hjelper jo óg litt.

Istedenfor bare det litt uklare, at jeg tenker på det, samtidig med alt mulig annet.

*Ja.*

Ikke sant?

Den litt ulne følelsen av at det var noe jeg burde.

Sosionomen vektlegger betydningen av å kunne reflektere over dilemmaer som dukker opp. Utsagnet viser samtidig hvor diffus den etiske problematikken kan fortone seg når man ikke har tid til å tenke over egen praksis. I en travel hverdag kan moral og etikk framtre som ”følelsen av at det var noe jeg burde”, sier sosionomen. Det forblir imidlertid usikkert akkurat hva det var man burde. Problematikken framtrer som “den litt ulne følelsen” av at man burde ha gjort noe mer eller noe annet, uten at det er tid til å konkretisere ytterligere hva dette er.

I replikkvekslingen nedenfor handler det om brukerens forespørsel om å få komme inn til sosionomen utenom timeavtale. Jeg spør:

*Pleier hun å spørre om ting av den typen? Om å få komme innom uten avtale og sånn?*

Nei.

*Jeg mener, er det noe ved hennes henvendelse som gjør at det er vanskelig å si nei, da, eller at det gnager deg?*

Mm. Jeg synes jeg burde ha satt opp tid, da. Det er vel det.

Sosionomen mener at hun burde gi brukeren timeavtale. Det er ikke uten videre klart om dette “burde” er del av den diffuse mengden gjøremål, eller om det er et “burde” som skiller seg ut og gir grunn til å åpne for nettopp denne ene brukeren.

Når det gjelder analysen av et empirinært tilstandsbilde og av en foreløpig praktisk /etisk problematikk, synes sosionomens utfordringer å ligge på flere plan. Det handler om å ta stilling til om brukeren skal få komme inn utenom timeavtale og gå foran andre arbeidsoppgaver knyttet til andre brukere. Det kan også synes som om sosionomens dilemma oppstår rett og slett fordi brukeren har meldt et behov. Hun vet at brukerens livssituasjon er vanskelig og at hun har det tungt. Dermed aktiveres et ansvar, uavhengig av hva som måtte være alle andre brukeres behov. Sosionomen synes at hun burde satt opp tid. Det er lite som tyder på at det vil skje noe avgjørende med hensyn til målsettingen om psykologsamtale og rehabiliteringspenger selv om denne timeavtalen innvilges. Det kan virke som om sosionomens “burde” i større grad har sammenheng med hennes innlevelse i brukerens situasjon og hennes kunnskap og erfaring om hva som kan lette et menneskes hverdag, enn med den formelle framdriften i saken.

### **Handlingen, isolert sett**

Det analytiske spørsmålet som først skal behandles, kan formuleres slik: Hvordan bedømmer sosionomen sin egen innsats vis a vis brukeren? Innsikt i dette vil kunne gi en form for avklaring også med hensyn til rådende oppfatninger og anskuelser i arbeidsmiljøet. Sosialarbeiderens bedømmelse vil kunne stå i kontrast til, eller være lojal overfor, synspunkter og forståelsesmåter i arbeidsmiljøet. Når det gjelder brukerens forespørsel om å få komme utenom timeavtale, opplever sosionomen det som problematisk å avvise henne. Hun sier:

... hun har behov for en samtale og har det veldig vondt.

*Hun har det rett og slett veldig vondt?*

Ja.

*(...) Hva er det som gjør at hun har det vondt? Hva er det som ...*

Hun har en diagnose, da. Det skulle vel sagt nok, men...



*Det er en psykiatrisk diagnose? Depresjon?*

Ja, og angst.

*Depresjon og angst. Hvordan arter det seg i hennes hverdag med depresjon og angst?*

*Hvordan er en slik dag? Eller deler av den bare...*

Ja, i perioder orker hun ikke å gå ut.

Klarer ikke å manne seg opp til å gå ute og møte en venn og se folk.

Hun er hjemme og griner,

eller sover, eller ...

Brukerens problemer medfører at hun isolerer seg. Gjennom sosionomens beskrivelse av en bruker som ikke orker gå ut, ikke klarer å se folk, som er hjemme og griner, aner man sosionomens innlevelse i og forståelse av denne brukers situasjon. Hun sier:

Jeg tror ikke hun spør om ting hvis ikke hun trenger det!

Sosionomens medfølelse og hennes ”blikk” for brukeren som her kommer til uttrykk, gjør ikke dilemmaet hennes mindre. Hun forteller:

Det er det at hun spurte om å få komme innom i dag,

og det vet jeg ikke om jeg får tid til.

Hun er jo en av veldig mange (...).

Så det er derfor.

Hadde det ikke vært så mange, så kanskje man kunne ha pratet med henne i ny og ne.

Hva har så sosionomen tenkt å gjøre med forespørselen, rent faktisk? Jeg spør:

*Du står altså i et dilemma, akkurat i dag.*

*Men mitt inntrykk er at du ikke har ... at du er der*

*at du egentlig ikke har tenkt å snakke med henne?*

*At du heller til det? Stemmer det?*

Jeg tror kanskje jeg skal ringe henne i dag

og høre hvor viktig det er å prate, akkurat i dag.

Eller om vi kan gjøre en avtale.

Intervjuers inntrykk stemte ikke helt. Sosionomens svar er i første omgang verken ja eller nei til brukeren, men en mellomting. Hun vil undersøke saken nærmere. Hun synes ikke å ville ta sjansen på en direkte avvisning av denne brukeren som har det så tungt. Samtidig håper hun at det er mulig å unngå å ta henne inn. Situasjonen tatt i betraktning høres dette, for en utenforstående, ut som en legitim løsning: Undersøke saken nøyere for å forsikre seg om at avvisning er forsvarlig, og gi tilbud om annen avtale. I denne framgangsmåten kan man si det ligger innbakt en systemkompetanse, en viten om hvordan det er mulig å manøvrere. Hva synes så sosionomen selv om løsningen? Bedømmer hun sin idé om å sjekke nærmere og spørre om de heller kan lage en avtale som god? Jeg spør:

*Er det bra ... det du skal gjøre når du har ringt henne?*

*Vil du si det er bra å gjøre? Når du har ringt henne i dag?*

Det er i hvert fall å gi et lite livstegn.

Si hallo, det er noen her som bryr seg litt.

*Bry seg litt, ja.*

Ja.

*Men vil du si det er bra?*

Jeg vil jo helst ... jeg ringer jo på en måte for å si at "egentlig har jeg ikke tid i dag".

Og det er jo ikke så bra, da.

*Men det er en realitet?*

Ja, det er det.

*Det virker jo som om det er en realitet at det er helt booket for deg i dag?*

Ja, det er det.

Å gi et lite livstegn er bedre enn ingenting, men å bedømme det som bra, er å gå for langt, etter sosionomens mening.

*Hva synes du da er uheldig, eller dumt, når du tar den telefonen?*

Nei, altså det hadde vært ålreit og hatt den tiden til henne.

Jeg vet at hun faktisk er her på senteret i dag.

Det hadde vært fint å kunne imøtekomme ønsket hennes.

Det er bare det.

Sosionomen ser saken fra brukerens side. Brukeren har behov for avtalen. Hvis dette behovet, som sosionomen er overbevist om er seriøst, ikke blir imøtekommet, kan ikke handlingen vurderes som god. At den er bedre enn

ingenting, gjør den ikke god. Den etiske problematikken er for sosionomen dessuten knyttet til den mer generelle situasjonen som brukeren er i.

Man kan allerede ut fra ovennevnte sitater skjønne at sosionomen finner sin egen innsats temmelig begrenset, også hva angår situasjonen som helhet. Hun ser at denne brukeren kunne trenge mye mer hjelp enn hun får, og føler ansvar for at det ikke skjer noe. Oppsummert; hun synes å bedømme sin innsats som praktisk og etisk utilstrekkelig.

### Handlingen og tolkningsrammen

Det skal nedenfor handle om hvordan sosionomen synes å mene at kolleger og ledelse ville bedømt hennes innsats, det vil si at jeg søker å utforske den tolkningsrammen man synes å forstå handlingen i lys av i arbeidsmiljøet. Sosionomens bedømmelse av sin egen innsats som utilstrekkelig vil med det settes i relieff mot kollegers/ledelses bedømmelse. Jeg spør om det ikke er ganske bra at hun selv ringer opp til en bruker som ønsker å komme utenom timeavtale, gitt at hun har det svært travelt og at brukeren faktisk ikke har timeavtale? Sosionomen svarer:

En samtale med en kollega ville kanskje ha landet på den konklusjonen som du sier:

”Hallo! Du ringer! Det er mye bedre enn ikke noe!”

Det kan hende.

Sosialarbeideren forestiller seg at en tenkt kollega ville sagt at det hun gjør er bra nok, at hun skal være fornøyd med at hun faktisk tar den telefonen. Den tenkte kollega stiller tilsynelatende ikke strengere krav til henne enn hun selv gjør, men mildere. Man kan selvfølgelig tenke seg at andre kolleger ville mene noe annet, men kollegene er jo alle i samme situasjon med hensyn til knapphet på tid og ressurser. Det er vel ikke usannsynlig at de ville støtte sosionomen, heller enn å klandre henne. Sosionomen refererer ved flere anledninger til kollegafellesskapet hun er i, blant annet når jeg spør om byråkratiets forventninger:

*Jeg vet ikke om du har noen tanker om hva (slags) forventinger byråkratiet har til deg? Eller organisasjonen? Vi var inne på det i sted.*

Det sterkeste er jo den saksbehandlingen.

Det jeg blir målt mot og prøvd mot er jo sosialhjelpen.

At vedtaket er fattet.

Og innad av oss på sosial, så er det nok forventninger om at vi skal jobbe litt godt sosialt arbeid, og, i alle fall et ønske om det.

Det kollegiale fellesskapet kommer til syne som ”oss på sosial”. Det synes å handle om sosialarbeiderne og fellesskapet blant dem. Sosionomene synes å ha en felles forståelse av hva faglig arbeid er, en forståelse som her dukker opp som en motsetning til forventningene fra byråkratiet/organisasjonen. I sitatet kommer det klart til uttrykk at i dette arbeidsmiljøet finnes det to svært ulike forventninger til arbeidet. De produktivitetsmål som sosialtjenesten evaluerer virksomheten etter, stilles opp mot det arbeidet som ikke er synlig etter organisasjonens målestokk, men som det allikevel er enighet om betydningen av “innad av oss på sosial”. Faggruppa synes å ha felles idealer om hva som er godt sosialt arbeid. Jeg spør:

*Og godt sosialt arbeid er - mon tro hva er det?*

Ja, det var det, da. Vi tror det er vanskelig å få til det uten å treffe folk og snakke med dem.

Sosionomen framholder at det er gjennom relasjonen det er mulig å hjelpe. Man må møte brukerne og snakke med dem. I denne virksomheten synes det faglige arbeidet å ligge. Dette er også i samsvar med hvordan sosionomen synes å se for seg at hun kan bidra overfor denne brukeren. Hvis hun kunne sette av tid til denne brukeren, ville brukeren kanskje føle seg litt ivaretatt. Hun uttrykker seg slik:

Kan det hende det hadde lettet såpass på trykket (...) at hun roet seg ned.

Sosionomen framholder at det å utøve godt sosialt arbeid er noe ganske annet enn forvaltningsarbeid: ”Det jeg blir målt mot og prøvd mot er jo sosialhjelpen. At vedtaket er fattet”. I forhold til denne brukeren *er* imidlertid vedtak fattet – hun er berettiget til løpende sosialhjelp. Det å ta brukeren inn på avtale for å høre om hennes problemer gir liten uttelling i regnskapet for vedtak, ettersom vedtaket allerede er effektivt. Tid brukt på denne brukeren er på et vis spilt tid, fordi tiden kunne vært brukt til å fatte andre vedtak som i større grad ville vært synlige i produktivitetsmålingene. Man kan si at problemet for sosionomen i denne saken er at fra et forvaltningsmessig ståsted er problemet inntil videre løst.

Opp mot sosialt arbeid med dets andreorientering, framstiller sosionomen indirekte et forvaltningsideal som innebærer at dersom reglene følges og produktivitetsmålene nås, er alt vel. Samtidig er det ukontroversielt å si at den byråkratiske struktur faktisk er bygget opp nettopp for å skulle garantere at regler og forordninger følges i henhold til lovverket. Hvorvidt etikken er ivaretatt med dette, er en annen sak. Jeg spør videre om forventninger:

*(...) hva er da NAV sine forventninger til deg? I denne saken her?*

Ja, si det.

*(...)*

*Organisasjonens forventninger til deg, eller eventuelt din sjefs forventninger til deg...*

Jeg skal jo behandle saken korrekt (...).

*Det har du gjort.*

Ja.

*Er de tilfreds med deg, da?*

(Ler). Jeg vet ikke. Jeg har vel gjort det som er riktig.

*Du har gjort det som er riktig.*

Ja... å følge reglene.

*Å følge saksbehandlingsreglene er jo viktig?*

Ja. I henhold til det så er det helt greit.

Korrekt saksbehandling er ivaretatt i denne saken, ifølge sosionomen. Hun blåser på et vis bort at dette skulle være noe å snakke om. På en eller annen måte synes dette for henne å fortone seg som en selvfølge. Kanskje dette er særlig tydelig i denne brukerens tilfelle, fordi det å følge reglene her kun betyr å lage vedtak om løpende sosialhjelp i påvente av at noe skal skje (som sosionomen ikke tror vil skje). Jeg spør:

*Men det er noe allikevel ... som gjør at du selv ikke er glad over at du nå har handlet riktig? Har gjort jobben din som du er ansatt for å gjøre.*

Ja.

*Er det dine forventninger til deg, det da?*

Ja, det er vel det.

*Hva handler de om da?*

Jeg skulle ønske at jeg i større grad hadde tid til å ta en prat med henne i ny og ne.

Korrekt saksbehandling er ikke tilstrekkelig for denne brukeren, sett fra sosionomens ståsted. Det fører ikke til at brukeren får hjelp i ordets rette forstand. Jevnlige samtaler er i større grad i pakt med sosionomens forståelse av hva som kunne være til hjelp for denne brukeren. I sitatet ovenfor kan det synes som om det finnes forståelsesmåter i organisasjonen som understøtter det syn at hvis vedtak er fattet og korrekt saksbehandling ivaretatt, så er det hele tilfredsstillende. Det går ikke klart fram hvem som representerer dette synet, men det synes å være en fremherskende oppfatning, slik sosionomen opplever det. Samtidig kan det virke som om sosialt arbeid bare er for noen: “Innad av oss på sosial så er det nok forventninger om at vi skal jobbe litt godt sosialt arbeid, og. I alle fall et ønske om det.”

Dette kontoret er nettopp blitt en del av NAV og er inne i en kraftig omstillingsprosess. Det vil si at det nok kan være ganske uklart hva slags syn de ulike yrkesutøverne har, for eksempel på saker som denne som handler om tilgjengelighetsproblematikk. Uansett er det åpenbart at det for sosionomen eksisterer profesjonelle oppgaver som strekker seg langt ut over det å følge regler og bedrive korrekt saksbehandling. Arbeidsgiver synes imidlertid ikke å ha noe forhold til de forpliktelser som etter hennes oppfatning er de sentrale i sosialtjenesten.

Motsetningen mellom forvaltning og sosionomens forståelse av godt sosialt arbeid kommer tydeligere til syne når arbeidsmiljøet trekkes inn. I analysen av sosionomens egen bedømmelse av sin innsats kommer det fram at sosionomen synes å oppleve to kulturer, den regelstyrte og den faglige, som står i et visst motsetningsforhold til hverandre. For sosionomen synes organisasjonens krav å medvirke til at oppmerksomheten rettes mot saksbehandling og regler, og at det er for liten tid til oppfølging av folk som trenger det.

Med andre ord synes konklusjonen på det analytiske spørsmålet om hvilken tolkningsramme man forstår innsatsen i lys av i arbeidsmiljøet, å peke i retning av at to sterke ideologier lever side om side i denne sosialtjenesten. Det byråkratiske systemet bedømmer det sosionomen gjør og har gjort i denne saken som rett og riktig, slik sosionomen framstiller det. Samtidig reagerer hun på nettopp det – at dette skulle være tilstrekkelig i forhold til denne brukeren. I den ene forståelsen bedømmes handlingen som tilstrekkelig. I den andre, sosialfaglige forståelsen som sosionomen selv representerer, bedømmes den som faglig utilstrekkelig. Jeg skal avslutningsvis se nærmere på hva som synes å være faglig/profesjonelt i de to

ulike forståelser ved å gå inn på spørsmålet om hva profesjonalitet er for denne sosionomen.

### *Profesjonalitet i sosialtjenesten*

Begrepet profesjonalitet brukes ikke direkte i denne intervjusamtalen. Imidlertid handler intervjuet i stor grad om profesjonalitet. Sosionomen er del av et miljø som er opptatt av å utøve faglig godt sosialt arbeid. Faget sosialt arbeid synes å være en ledetråd i hennes virksomhet. Sosionomens hovedkriterium for bedømmelse av innsatsen overfor brukeren, synes å være hvorvidt brukerens behov for hjelp blir imøtekommet. Med det som utgangspunkt forholder hun seg grunnleggende sett til det man kan kalle profesjonsetikkens kjerne, andreorienteringen. Jeg vil nedenfor gå nærmere inn i disse to profesjonselementer, faget og andreorienteringen, da de synes å være avgjørende for hva sosionomen bedømmer som en profesjonell handling i sosialtjenesten.

I samtalen nedenfor er vi en times tid ut i intervjuet, og jeg har notert meg sosionomens opptatthet av brukerens behov og hennes ønske om å imøtekomme brukeren på en god måte. Jeg spør:

*Så på en eller annen måte er du yrkesmessig eller faglig lært opp til å se et sånt menneske og hennes behov og imøtekomme dem?*

Ja.

*Ethvert menneskes behov - som kommer hit? - Å se det?*

Ja.

*(...) Det er en krevende forventning å ha til seg selv. Å se hvert menneske, når man arbeider innenfor et sånt tidspress?*

Mm. Ja, jeg synes at når folk tar den litt strevsomme turen til sosialtjenesten eller NAV, så bør de i hvert fall ha en opplevelse av å bli sett og hørt.

*Av noen...*

Av noen.

*Og veldig mange tar jo en tur hit, og veldig mange av dem kommer til deg.*

*Og alle sammen skal bli (sett) (...) - er det deg som de ses av, da?*

Hvis det er mine.

*Ja, jeg mener forutsatt at det er dine. (..)*

Ja.

Sosionomen har som det fremgår en forventning til seg selv om "å se" alle som hun er saksbehandler for. Denne forventningen synes å ligge der, uansett om de ytre rammebetingelser fører til at hun ikke har tid. Motforestillinger til dette

kravet, for eksempel rettferdighetsbetraktninger i retning av at hun må dele sin tid mellom mange brukere, synes ikke å være gyldige for henne på en slik måte at det kan forsvare mer overflatiske møter med brukere som er i nød og har behov for hjelp. Hun opplever tidspresset, men det synes ikke å gi en avlastning eller unnskyldning som holder vis a vis ansvaret hun erfarer.

Hvordan forstår så sosionomen denne forventningen hun har til seg selv om andreorientering? Hva ligger til grunn for at sosionomen velger å ta denne telefonsamtalen og undersøke brukerens situasjon nærmere? Hun kan jo la være. Jeg spør:

*Hva handler det om i grunnen, at du gjør det sånn?*

Det er et slags famlende forsøk på å yte en eller annen hjelp, da.

Sosionomen utdyper ikke mer. Det går 15 sekunder viser opptaket, senere. Også samtalen videre går langsomt. Å snakke om det å hjelpe eller ønske å hjelpe, synes å være svært komplisert innenfor rammene av et byråkrati, selv om denne sosionomen ikke synes å famle, slik hun hevder, med hensyn til å se *hva slags* faglig bistand brukeren kunne trenge og *hvordan* den kunne vært gitt. Å snakke om sitt eget ønske om å hjelpe, er imidlertid vanskelig per se. Hannah Arendt hevder at det ligger i det godes natur at det skal være skjult (Arendt 1996). Det ligger på et vis i sakens natur at man ikke selv kan fortelle at man *er* en hjelper. Da vil en mistanke om skryt eller hovmod raskt vende seg mot hjelperen. Jeg holder meg ved temaet:

*Så "trøkket" i akkurat det med henne - hvor ligger det da, for deg?*

(Pause) Ja, det er det at jeg føler jeg kunne ha vært til en slags hjelp.

Burde fått trukket det inn, men jeg får det ikke alltid til.

Jeg har søknader å behandle og andre ting å gjøre.

Igjen kommer begrepet hjelp inn. Igjen dukker forventningen opp om å yte, ut fra brukerens behov. Sosionomen synes hun burde fått trukket inn denne typen aktiviteter mer. Hun ser muligheten for å kunne hjelpe, hun synes å føle et ansvar, men hun har så mange søknader å behandle og andre ting å gjøre.

Jeg bringer på et tidspunkt i samtalen inn begrepet samvittighet og sier at det hender man sier at den sitter på skulderen og titter fram. Sosionomen svarer:



Mm. Ja, da.

Absolutt.

(Pause) Ja.

Og det som sitter på min egen skulder,  
det er klart det er noe som har vokst ut av både mine egne ideer om hva som  
betyr noe her,  
og møtene med henne.

Her gir sosionomen uttrykk for at andreorienteringen stikker dypt. Den er knyttet til egen moral, egne ideer om hva som betyr noe for denne brukeren og møtene med brukeren selv. Hva slags plass har så profesjonstilhørigheten i bildet? Jeg spør:

*Tror du det at du er sosionom har virket inn?*

Ja.

*På hvilken måte da? Hva er en sosionom?*

Si det. Jeg tror i hvert fall ikke noen av de på trygden eller A-etat som har snakket med henne, ville tenkt det i det hele tatt.

Men jeg tror heller ikke de tenker at det er jobben deres å ha den samtalen.

Informanten svarer ja på spørsmålet om det betyr noe å være sosionom. For henne synes rollen som sosionom å styrke og bekrefte betydningen hun mener det har å treffe et menneske og snakke med det, for å kunne forstå hvordan man skal kunne hjelpe. Hennes sosionomkolleger synes å tenke likedan:

(Vi) driver og snakker om at vi er redd for at sosialt arbeid blir skvisa ut og borte. (Ler litt.)

Ja, da ville det meningsfulle forsvinne.

Sosionomene i informantens arbeidsmiljø synes å dele en bekymring for at kjernen i det sosiale arbeidet er under press, det vil si at samtalen og relasjonen som forutsetning for å kunne hjelpe og utgangspunktet i en sterk grad av andreorientering, står i fare for å forsvinne. For sosionomen er det denne siden av virksomheten som gir mening til arbeidet, forteller hun.

Sosionomen synes å identifisere seg med sin faggruppe på arbeidsstedet. Det kan kanskje antas at sosionomgruppa deler hennes synspunkter på hva sosialt arbeid

er og hva slags oppgaver som er viktige for en sosionom i sosialtjenesten. Et moment som taler i retning av en slik fortolkning, er at den forståelsen av sosialt arbeid som sosionomen gir uttrykk for kan gjenfinnes i lærebøker, i fagforeningsblader, i undervisningslitteratur på sosialarbeiderutdanninger osv.. Forståelsen innebærer at profesjonelt sosialt arbeid kjennetegnes av følgende kvaliteter; det er relasjonelt, andreorientert, lyttende og oppmerksomt på brukernes behov, og deretter konkret iverksettende på det praktiske plan så vel som støttende på det mentale. Det vil være svært ukontroversielt om dette var et rådende ideal i sosialgruppa på en større sosialtjeneste. Jeg spør:

*Det jeg lurer på: Hva ved denne jobben fascinerer deg?*

(Pause) Det er de gangene man får gjort sånne ting som å ha noen samtaler som ikke bare er sånn ... kroner og sosialhjelp.

*Snakket ordentlig med folk?*

Ja.

*Er det givende?*

Ja. Det er veldig givende.

*Hva er det du ikke har sansen for ved denne jobben?*

Det er jo det evinnelige presset og bunkene med ... Søknadsbunken som skal behandles. (...) Akkurat nå er det jo NAV og at dataen ikke virker og telefonen ikke virker.

Her er det en oppgitthet over omorganiseringen som kommer til uttrykk. Store omstillingsprosesser er svært belastende og kan forklare stresset. Imidlertid er det hos denne sosionomen også en tendens til å være mer generelt kritisk til forvaltningsarbeidet og den store vektlegging organisasjonen har på denne delen av jobben. Det er nesten som om organisasjonen ikke er kjent med hennes praktiske og etiske dilemmaer, som handler om at god saksbehandling ikke er tilstrekkelig i møte mennesker som trenger hjelp.

Sosionomens utgangspunkt kan kanskje forstås dit hen at møtet med et annet menneske som trenger hjelp er av en slik karakter, har en slik substans, at det har noe tvingende og ureduserbart ved seg dersom møtet skal være etisk. Det er en forståelse det ikke er vanskelig å finne støtte for i nærhetsetikken. Det finnes ut fra dette en grense for effektivitet i møte med mennesker, en grense som innebærer at det mennesket som er til stede der og da, ikke kan sjaltes ut til fordel for andre, uansett prinsipielle krav om likebehandling og rettferdighet. Hvis brukeren er i en kritisk situasjon, finnes det en grense for avvisning dersom

sosionomen skal handle etisk. Det er kanskje dette ansvaret som iverksettes i sosionomens fortelling: Hvis hun ringer til brukeren og brukerens situasjon er fortvilet, kan sosionomen kjenne seg moralsk forpliktet til å ta henne inn utenom avtale.

Den fortolkningen av sosialt arbeid som informantene representerer - en ikke uvanlig fortolkning av hva som utgjør sosialt arbeids kjerne - gjør det svært komplisert å utøve faget i et byråkrati. Det generelle og kontekstløse kravet om å lytte og forstå, uten forbehold, er spesielt krevende når yrkesutøveren samtidig, i kraft av sin ansettelse, representerer et byråkrati, en forvaltning, regler, retningslinjer og kontroll. I informantens faggruppe kan det synes som om sosialt arbeid i sosialtjenesten handler om et arbeid som er atskilt fra forvaltningsoppgavene, og som er det "egentlige" faglige arbeidet. Den organisasjonsmessige profesjonalitet som ble presentert i forrige intervjuanalyse, representerer motsatsen. Den innebærer at profesjonalitet først og fremst handler om å beherske lover, regler og retningslinjer. Ansvarets grenser er ut fra denne forvaltningsmessige forståelsen forholdsvis klart definert. Når det kommer til prioriteringer av hva det er viktig å bruke kreftene på, kan det altså virke som om det som den ene profesjonsforståelsen regner som faglig arbeid, anser den andre for å være et feilspor, og vice versa.

I sosialt arbeid i sosialtjenesten har det siden 1960-tallet pågått en diskusjon om hvorvidt forvaltningsoppgavene og den materielle hjelpen kan sies å høre til innenfor eller utenfor det sosialfaglige arbeidet. Man snakker om distinksjonen mellom kontroll og hjelp, eller mellom forvaltning og behandling. Det vil si at en problematikk knyttet til forholdet mellom forvaltningsarbeid og sosialfaglig arbeid går som en rød tråd gjennom 50 års yrkesutøvelse for sosionomer i sosialtjenesten. Det er sannsynlig at problematikken, som har fått ulike praktiske utforminger i norske kommuner gjennom disse årene, kommer under press når sosialtjenesten slås sammen med to store og etablerte statlige byråkratier. At organiseringen har betydning for utformingen av yrkesrollen i sosialtjenesten, finner støtte i forskning (Helgøy og Ravneberg 2003).

Hånd i hånd med sosionomens forståelse av sosialt arbeid synes det å løpe en form for nedvurdering av verdien av eget administrativt og forvaltningsmessig arbeid. Profesjonelt sosialfaglig arbeid forstås på en slik måte at forvaltningsarbeidet til dels forstyrrer det sosialfaglige arbeidet. Det synes ikke bare å handle om mengden av forvaltningsarbeid, men om forvaltningsarbeidets

karakter. Her er det for øvrig ikke gitt at alle i sosionomgruppa er av samme oppfatning, selv om sosialt arbeid av alle anses å stå i fare for “å bli skvisa”. Et annet synspunkt i sosialt arbeid er for eksempel at sosialt arbeid ikke må undervurdere betydningen av materiell hjelp, da fattigdom først og fremst er av strukturell karakter. Et tredje synspunkt, som jeg skal drøfte ytterligere i del IV, er at mange av de tunge praktiske og etiske utfordringer i sosialtjenesten inntreffer *fordi* yrkesutøvelsen dreier seg om forvaltning av knappe materielle ytelser i møte med mennesker i til dels katastrofale situasjoner. Spørsmålet om hvorvidt slike situasjoner er faglig forstyrrende eller faglig utfordrende, handler i stor grad om hvordan man forstår profesjonalitet og kunnskap.

I det forrige intervjuet handlet det om profesjonalitet som organisasjonsmessig lojalitet. I en slik sammenheng er denne typen praktisk/etiske utfordringer i møte med brukere svært forstyrrende for solid og rett gjennomføring av det forvaltningsmessige arbeidet. Når det gjelder sosionomgruppas forståelse av profesjonalitet synes imidlertid de forvaltningsmessige utfordringer å være forstyrrende, for gjennomføringen av godt faglig arbeid. Det kan synes som om forståelsen av hva som er en profesjonell handling i sosialtjenesten, ut fra begge disse perspektiver, forutsetter at bestemte sider ved de gitte kontekstuelle arbeidsbetingelser holdes på en viss avstand. De gitte betingelsene, her henholdsvis den etisk/praktiske problematikk og forvaltningsoppgavene, synes ut fra begge grupperes ståsted å forstyrre en solid og god gjennomføring av de arbeidsoppgavene som virksomheten handler om, dypest sett. Jeg skal i del IV studere disse spørsmålene nærmere. Spørsmålet er om faglighet i sosialtjenesten kan knyttes til de svært kompliserte faktiske utfordringer som handler om å “se” og “forstå”, *gitt* det forvaltningsregime som råder med knapphet både på tid og ressurser. Eller om faglighet i sosialtjenesten virkelig kan handle om at den praktisk/etiske problematikken er forstyrrende for virksomhetens “egentlige” oppgaver, og at disse er av forvaltningsmessig art. Det er her mulig å se forbindelseslinjer til de to etiske prinsipper om det gode og det rette.

## Konklusjon - del II

Jeg vil her gi en oppsummering av fortolkningene som er gjort i de tre langsgående intervjuanalysene. Den første fortellingen som ble presentert, handlet om en sosialarbeider som hadde sluttet å gå tur med bruker og hund. Aktiviteten ble opprinnelig introdusert fordi dette var eneste mulighet til å få kontakt med brukeren. Det kom fram i analysen at sosionomens forståelse av hva som var rett og riktig måte å handle på i saken, og hennes opplevelse av ansvar overfor

brukeren, til dels atskilte seg fra det nye miljøet hun nå var del av. I tillegg til de generelle belastninger som fulgte med omorganiseringen, syntes det som om forvaltningsmessige perspektiver hadde stor innflytelse i arbeidsmiljøet og var medvirkende til at turene med bruker og hund hadde opphørt. Sosionomen syntes imidlertid selv å se situasjonen på en litt annen måte. Hun anså at hun selv alene hadde ansvaret for at hun ikke lenger tok disse turene sammen med brukeren. Det var hennes ansvar å prioritere mellom sine arbeidsoppgaver.

“På tur med bruker” syntes å innebære en form for brudd med en del kollegers forståelse av hva som lå innenfor sosialtjenestens ansvarsområde. Samtidig viste handlingen at et slikt brudd var mulig i sosialtjenesten. Sosialarbeideren formidlet at hun følte seg fri til å handle på denne måten. Det ble i analysen konkludert med at sosionomen forankret sin forståelsesmåte av hva virksomheten i sosialtjenesten handlet om i andre perspektiver enn de forvaltningsmessige. Det kom fram at sosionomens perspektiver hadde sterk forbindelse med hennes egen moralske integritet og hennes menneskesyn. Hun syntes i liten grad å vektlegge at hennes synspunkter og idealer skulle være forankret i forståelsesmåter knyttet til hennes identitet som sosionom.

Den andre fortellingen handlet om en økonomisk saksbehandler og sosionom som var opptatt av verdien av respekt. Brukeren han fortalte om, en ung kvinne med rusproblemer, hadde de siste par årene takket nei til flere tilbud fra sosialtjenestens side om behandling. Med sine ”nei takk” ble hun ført lenger inn i sitt misbruk og inn i en svært vanskelig livssituasjon. Sosialarbeideren framholdt at i sosialtjenesten hadde de ikke vært flinke nok til å hjelpe. Men, sa han videre, de hadde gjort hva de *kunne* for å hjelpe. I analysen framkom det at hjelpediskursen han refererte til kunne henføres til en forvaltningsmessig logikk og til en organisasjonsmessig profesjonalitetsforståelse. Ut fra sosionomens forståelse kunne sosialtjenesten ikke klandres, de hadde handlet rett og hadde utvist respekt. Det syntes ikke som om forståelsen hans av hva det var å hjelpe, ble utfordret i arbeidsmiljøet. Når det gjelder andre overordnede forståelsesmåter som kunne gitt inntak til å bedømme sosialtjenestens innsats overfor brukeren på andre måter enn den nevnte, kom slike perspektiver i liten grad til uttrykk som sentrale.

I sosialt arbeid anses det å hjelpe først og fremst å handle om hvem *brukeren* er. Hjelpbegrepet som sosionomen anvendte, syntes i større grad å referere til en byråkratisk profesjonalitetsforståelse. Det vil si at forståelsen av hva det er å

hjelpe først og fremst er knyttet til hvilke tilbud *vi* har. Det kan synes som om begrepet hjelp, hvis etos opprinnelige handlet om helt andre idealer og perspektiver enn byråkratiets, har endret innhold. Det er tilpasset den dominerende forvaltningsmessige forståelse av hva sosialtjenesten handler om. Konsekvensen av dette synes å være at hovedansvaret for å bli hjulpet, ligger hos den som trenger hjelp.

Den tredje sosionomen fortalte om en bruker som strevde med angst og depresjon. Konkret handlet saken om hvorvidt brukeren skulle få treffe sosionomen utenom timeavtale. På ett plan dreide det seg altså om tilgjengelighetsproblematikk. På et annet plan handlet fortellingen om en bruker som hadde en svært vanskelig livssituasjon. Det var imidlertid ikke gitt at brukeren skulle prioriteres foran alle de andre brukerne sosionomen var i kontakt med. Sosialarbeideren syntes imidlertid å kjenne seg ansvarlig for brukeren og hennes situasjon, rett og slett fordi brukeren hadde det så vanskelig.

Det framkom at i denne sosionomens arbeidsmiljø eksisterte det to forståelser av hva som var virksomhetens oppgaver. To ulike ideologier syntes å leve side om side i sosialtjenesten. Den ene dreide seg om forvaltning, og den andre handlet om sosialfaglig arbeid. Disse stod i et visst motsetningsforhold til hverandre. Informanten viste til at i sosionomgruppa var man rett og slett redd for at sosialt arbeid skulle forsvinne. Forvaltningsmessige krav førte til at saksbehandling og vedtaksskriving ble ansett som viktigere enn oppfølging av folk som trengte det, slik sosionomen opplevde situasjonen.

Denne informanten formidlet, i motsetning til de to andre informantene, at hun befant seg i et miljø der det sosialfaglige åpenlyst ble artikulert som noe annet enn det forvaltningsmessige, og at sosialt arbeid til en viss grad ble oppfattet å stå i kontrast til forvaltning. Det er imidlertid ikke tvil om at forvaltningsmessige perspektiver hadde sterk innflytelse også i hennes miljø. Det var ikke slik at sosialfaglige perspektiver gikk foran de forvaltningsmessige, tvert imot var sosionomene redde for at det sosialfaglige skulle forsvinne.

De tre intervjuanalyser som er gjennomgått i del II er svært forskjellige, både når det gjelder innholdet i den praktisk/etiske problematikken og når det gjelder informantenes forståelse av egen rolle som sosionomer i sosialtjenesten. Det er store variasjoner i hvordan sosionomene erfarer de organisasjonsmessige og forvaltningsmessige betingelser. Det er også markerte forskjeller i fortellingene

med hensyn til hvordan kolleger og ledelse virker inn på den enkeltes handlinger. Imidlertid framhever alle sosionomene betydningen av fellesskapet de har med de andre.

Også andre fellestrekk går igjen i intervjusamtalene. De tre sosialarbeiderne forholder seg for eksempel alle til et begrep som dårlig samvittighet. Den ene forteller historien om brukeren hun kanskje har dårligst samvittighet for. Den andre har dårlig samvittighet for kommunens svært lave sosialhjelpssatser. Den tredje framholder at det er en sammenheng mellom den dårlige samvittigheten og de ideer som har vokst fram i henne om hva som betyr noe i arbeidet. Et annet begrep som synes å stå sentralt, er det å hjelpe. Dette begrepet anvender alle tre når de reflekterer over sine fortellinger. De ønsker å hjelpe, eller de forsøker å hjelpe eller de har ikke greid å hjelpe.

Det kan være relevant å trekke fram et tredje begrep, eller fenomen, i denne sammenhengen; ansvar. Både det å være opptatt av å hjelpe og det å ha dårlig samvittighet, forutsetter en ansvarsfølelse. Det kan tenkes at de tre informantene gjennom anvendelsen av begrepene hjelp og dårlig samvittighet også tilkjenner at de fornekter et ansvar for brukere de møter, selv om de ikke nødvendigvis “svarer an” på denne fornemmelsen.

Det må også kunne fastslås at i disse tre langsgående intervjuanalysene synes forvaltningsmessige krav og hensyn å være entydig og åpent til stede i de tre ulike sosialtjenestene. Analysen av de tre enkeltintervjuene antyder en tendens til at forvaltningsmessige perspektiver dominerer når det gjelder måten man bedømmer handlinger på offisielt i sosialtjenesten. De kriterier som tillegges vekt er først og fremst av forvaltningsmessig art. Samtidig er det helt åpenbart at også andre perspektiver utgjør grunnlag for sosionomenes handlinger. Andre forståelsesmåter som kan tenkes å utgjøre alternativer til forvaltningsmessige perspektiver, artikuleres imidlertid med mindre grad av entydighet og gjenkjennelighet hos de tre informantene. Man kan vel tvert imot si at de er svært forskjellige når det kommer til å skulle formulere hva som ligger til grunn for at de har handlet som de har gjort. Det kan synes som om mulige alternative perspektiver i mindre grad utgjør en del av det kollektive vokabular i sosialtjenesten. Det kan også være at alternative forståelsesmåter til en viss grad befinner seg i det skjulte eller ikke artikuleres eksplisitt, eller at de kun artikuleres internt, som for eksempel “innad hos oss på sosial”.

I den videre analysen skal det handle om hvorvidt de tendenser og likhetstrekk som vi har sett i de tre langsgående intervjuanalysene, reflekteres i materialet som helhet. Spørsmålet er om disse tendenser og likhetstrekk synes å ha en indre sammenheng og konsistens, om innbyrdes momenter er såpass sammenfallende at man kan peke ut kulturelle koder som mer kollektivt synes å prege sosialtjenesten, og som synes utslagsgivende for hvordan sosionomer i sosialtjenesten forstår sine handlinger og sin virksomhet.



## Del III Å være forvalter

### Kapittel 9 Innledning

Etter analysen av tre intervjusamtaler “på langs”, skal jeg nå gå inn i det som kan beskrives som en “på tvers“-analyse. Selv om enkeltfortellingene fremdeles gis plass, skal det her handle om materialet som helhet. En konklusjon fra del II var at i arbeidsmiljøene de tre informantene var del av, syntes de forvaltningsmessige perspektiver å utgjøre en framtrædende tolkningsramme. Forvaltningsmessige trekk trådte fram på en forholdsvis entydig og sammenlignbar måte i de tre miljøene. Disse trekk handlet om korrekt forvaltning av lover, regler, administrative retningslinjer og prosedyrer, og om moralske og etiske verdier som likhet for loven, respekt for brukerens autonomi og om verdien av saklighet og tilbakeholdenhet overfor brukeren. Et spørsmål som ble aktuelt ut fra denne konklusjonen og som står sentralt i del III, er om tendensen til at forvaltningsmessige perspektiver spiller en dominerende rolle, er til stede i materialet som helhet.

I del II ble det imidlertid også konkludert med at andre forståelsesmåter i tillegg til den forvaltningsmessige, åpenbart er til stede i sosialtjenesten og preger og utgjør en del av grunnlaget for sosionomenes handlinger og refleksjoner. Det er imidlertid vanskeligere å finne sammenlignbare og entydige fellestrekk i fortellingene når gjelder mulige alternative perspektiver. Tvert imot framstiller de tre informantene grunnene for sine handlinger på svært ulike måter. Noen begreper blir imidlertid trukket fram i oppsummeringen, som dårlig samvittighet, hjelpbegrepet og ansvarsbegrepet. I del IV vil jeg studere nærmere om disse begrepene også kan tenkes å representere felles forståelsesmåter eller tolkningsrammer.

Jeg vil altså i både del III og del IV rette oppmerksomheten mot mulige overordnede forståelsesmåter som kan tenkes å være sentrale for sosionomer i sosialtjenesten. Slike forståelsesmåter vil jeg betegne som kulturelle koder. Hovedproblemstillingen i avhandlingen handler likevel stadig om hva det innebærer å utøve dømmekraft i sosialtjenesten. Deler av hovedproblemstillingen blir imidlertid belyst gjennom framanalyseringen av kulturelle koder. Analysen gir

innblikk i hvordan kulturelle koder åpner for, eller legger bånd på, yrkesutøvernes utøvelse av praktisk og etisk dømmekraft i sosialtjenesten.

Her i del III skal oppmerksomheten først og fremst rettes mot forvaltningsmessige perspektiver. Sosialtjenesten er et byråkrati. Arbeidsoppgavene som springer ut av lovverket, blir systematisert gjennom en byråkratisk struktur. Byråkratiets hierarkiske oppbygging og system er særpreget og fungerer svært annerledes enn andre, mer kjente og hverdagslige sammenhenger. Når temaet er praktisk og etisk problematikk i sosialtjenesten, blir det derfor desto mer interessant å undersøke de strukturelle og kulturelle omgivelsenes betydning. Clifford Geertz, en av sosialantropologiens klassikere, beskrev forholdet mellom struktur og kultur på denne måten: “Strukturelle meningssammenhenger utgjør mer eller mindre kollektive forståelsesformer, de blir til mellom folk og de nedfeller seg som sosiale institusjoner, kulturelle tradisjoner og tankemønstre. Og de er ikke minst knyttet til ting, objekter og hendelser i en ”ytre” verden” (Geertz sitert i Solheim 2007 s.31). Jorun Solheim framholder at det er forankringen i det strukturelle som “gjør at symbolske strukturer kan oppvise bemerkelsesverdig stabilitet” (ibid.). Hun peker på en tendens de siste årene til å oppfatte det kulturelle eller det diskursive som mer eller mindre frittstående meningskonstruksjoner, løsrevet fra enhver form for institusjonalisert, samfunnsmessig praksis. Denne utvikling er hun skeptisk til (ibid.). Velferdsbyråkratiene utgjør en helt egenartet strukturell sammenheng, og i pakt med Solheims perspektiver ser jeg det som fruktbart å gå inn i både de strukturelle og de kulturelle omgivelsene. Informantenes blikk på de konkrete forvaltningsoppgaver vil sette analysen av den kulturelle tolkningsrammen som vedrører forvaltningsmessige perspektiver i relieff. I analysen nedenfor vil jeg først studere informantenes syn på de håndgripelige, administrative arbeidsoppgaver, “kontorarbeidet”. Dernest skal det handle om den kulturelle tolkningsrammen som synes å gi mening til disse oppgaver og til andre oppgaver.

Det kan synes selvsagt at den strukturelle rammen har betydning for hvilken kultur som utvikles i en organisasjon. Når det gjelder praktiske og etiske utfordringer i sosialtjenesten, slik disse framstilles i media, på folkemunne og iblant i forskning, kan det imidlertid synes som om ”den norske hverdagen” i hovedsak anses som en tilstrekkelig adekvat referanseramme for å kunne karakterisere hva sosialarbeidernes moralske og etiske utfordringer i sosialtjenesten består i. Det er en utbredt tendens til å tro at yrkesutøvernes til tider svært kritiserte håndtering av moralske og etiske utfordringer, handler om

problematikk som kan avhjelpest ved at de ansatte utviser litt mer “sunn fornuft”, “alminnelig høflighet”, “folkeskikk”, lærer seg å være mer “serviceminded” etc., kort sagt hvis de bare tar seg litt sammen og oppfører seg slik man bør i den norske hverdagen, noe andre tilsynelatende klarer uten store problemer. Ut fra slike forestillinger framtrer kunnskap om den konkrete arbeidssituasjonen og betingelsene sosialarbeidere og andre NAV-ansatte arbeider under som irrelevant, også om man ønsker å gi råd til de ansatte om den etiske håndteringen av brukerne. Det er imidlertid påfallende hvis håndteringen av praktisk/etiske utfordringer i sosialtjenesten ikke har noe med de kontekstuelle betingelser å gjøre, men fortrinnsvis skyldes usedvanlig slett moral og mangel på oppdragelse hos ansatte i førstelinjen (fortrinnsvis kvinner).

Del III avsluttes med nok en langsgående intervjuanalyse. Dermed utdypes på hermeneutisk vis de analytiske poenger som har kommet til syne i “på tvers”-analysen i en intervjusamtale “på langs”. De funn og resultater som er blitt analysert med hensyn til forvaltningsmessige perspektiver, kommer i neste omgang klarere til syne i den enkeltstående fortellingen.

## Kapittel 10 Konkrete arbeidsoppgaver

I gjennomgangen av de 18 intervjuene trer det fram et kontinuum i synet på de konkrete forvaltningsmessige eller byråkratiske arbeidsoppgaver. Dette strekker seg fra informanter som er svært kritiske til disse oppgavene på den ene siden til de mer aksepterende eller positive i midtsjiktet, og videre på motsatt side til informanter som anser at brukernes muligheter ligger nettopp i de forvaltningsmessige arbeidsoppgavene. De sistnevnte informantene anser at nettopp gjennom disse oppgaver etableres det samlede hjelpetilbudet. Alle informantene kan naturlig nok plasseres på dette kontinuum, for det er umulig ikke å ta stilling til eller på annen måte forholde seg til forvaltningsoppgavene og de administrative pålegg og retningslinjer som organisasjonen krever oppfylt.

Selv om overgangene er glidende kan man kanskje si at på den ene ytterkant blant de 18 informantene befinner det seg tre - fire informanter som er meget skeptiske til forvaltningsarbeidet. På den andre ytterkant befinner det seg tre - fire informanter som i større grad synes å identifisere forvaltningsarbeidet som sentrum i virksomheten. De resterende ti - tolv informantene i midtsjiktet

fordeler seg noenlunde jevnt mellom ytterfløyene. De føler seg i varierende grad komfortable med de forvaltningsmessige arbeidsoppgavene, men anser at disse oppgavene er viktige og nødvendige hvis folk skal få den hjelp de trenger. Også innenfor dette midtsjiktet heller enkelte mer mot ytterkantene enn andre. Det sentrale poeng med denne inndelingen er at informantene synes å fordele seg på et kontinuum der det er flest i midtsjiktet og færrest på ytterkantene hva angår aksept eller mistillit til forvaltningsmessige rammebetingelser.

I analysen nedenfor står distinksjonen nødvendig/tilstrekkelig sentralt. Den har relevans fordi man i offentlige velferds- og omsorgstjenester legger særlig vekt det nødvendige (Lundstøl 2010). Ofte oppstår en gråsoner med hensyn til om dette er tilstrekkelig i forhold til de verdier man søker å ivareta, sier Lundstøl (ibid.). I analysen nedenfor bidrar distinksjonen til å kaste lys over hvordan informantenes plasserer seg i denne tenkte gråsonen. Det skal innledningsvis handle om det som med en samlebetegnelse kan kalles kontoroppgaver; skriving av vedtak, arbeid foran PC, skriving av rapporter, innhenting av dokumentasjon, økonomisk beregning av ytelser, journalføring etc., samt prosedyrer knyttet til ulike typer av registreringer; redegjørelser for antall vedtak, prosedyrer knyttet til produksjonsvirksomheten osv.. Gjennom arbeidsdagen er dette tydelige og observerbare utslag av den byråkratiske strukturen i sosialtjenesten.

### **Forvaltningsarbeid – nødvendig, men ikke tilstrekkelig**

De ti - tolv informantene i midtsjiktet uttrykker i samtalene liten grad av avvisning eller irritasjon over “kontorarbeidet” eller ulike former for dokumentasjons- og registreringsarbeid, selv om mange av dem er oppgitt over at systemet er tungrodd og at det blir for mye å gjøre. Uoppfordret gir seks av de ti - tolv informantene i midtsjiktet direkte uttrykk for at de liker “kontorarbeidet”. Synspunktet framkommer gjerne som en grunn til at de trives i sosialtjenesten. Sosionomen nedenfor, en kvinne i førtiårene, synes det er mest givende å møte “folk”, men deretter sier hun:

Ja. Jeg trives jo også når jeg sitter her og skriver, liksom tenker igjennom og... Jeg er litt sånn skrivemenneske.

Det er litt ålreit også, å sitte og tenke igjennom vedtak og lage dem, óg.

*Det kan vel være ... utfordrende? At det kan være litt komplisert? Eller hva vil du si?*

Ja, det er noen som er ganske utfordrende.

Så skal du prøve å få det ned på en grei måte, óg. Forståelig.

En annen sosionom, en kvinne i tjuårene, sier det slik:

Jeg liker veldig godt å ha konkrete arbeidsoppgaver.

Jeg liker det konkrete da, jeg liker det praktiske, jeg liker det ...

Så for meg så er kombinasjonen som man har på sosialkontor helt perfekt.

Jeg liker veldig godt papirarbeid, jeg liker å ha systemer, jeg liker orden.

Jeg liker ... ja. Sånn at for meg så var det viktig å ha en arbeidshverdag - når man ... jobber med alle de problemene vi jobber med

- så er det for meg viktig å ha en del av jobben som er systematisk og som på en måte kan være ryddig og ordentlig og grei og firkantet. Skjønner?

Sånn at det er nok den kombinasjonen som har tiltrukket meg, da.

Flere av sosionomene framholder at de setter pris på utfordringer som gjelder skriftlig formuleringsevne, språklighet, oversikt og orden i en ellers uoversiktlig og uforutsigbar arbeidspraksis, der livssituasjonen til en del av brukerne kan være til dels kaotisk. Disse sosionomene synes å se en utfordring i det å mestre å holde orden og jobbe systematisk der kaos truer. Nettopp spenningen mellom disse to forhold finner de interessant og givende.

Jeg spør en sosionom i tjuårene om hans valg av sosialkontor som arbeidsplass har sammenheng med utfordringer på det skriftlige, på det å kunne formulere seg osv., og han svarer:

Ja, (...) det skriftlige, det forvaltningsarbeidet - det er jo kjempeviktig for klientenes situasjon. Og jeg tenker ... det passet best for meg.

(...)

*Ja.*

Og jeg hadde nok litt spesielt anlegg for skriftlig arbeid, fremstillinger og sosialrapporter ... hvor viktige de er. Altså, jeg har jo ikke noen erfaring i det, men jeg tenkte at jeg kan nok klare det. De fleste klarer jo det, og jeg synes det har passet bra. Men det er jo stadig nye ting hele tiden ... nytt arbeid, egentlig.

Også denne informanten liker de skriftlige utfordringer. Han vektlegger dette arbeidets betydning for klientene.

Et par av sosionomene i midtsjiktet sier direkte at de ikke er spesielt begeistret for forvaltningsarbeidet, men at de ser det som viktig å utføre det for brukernes skyld. Sosionomen nedenfor, en kvinne i førtiårene, har jobbet i tolv - tretten år, og innspillet hennes om forvaltningsarbeidet kom da jeg spurte henne om jobben begynte å bli kjedelig.

Kjedelig er den overhodet ikke. Det er liksom det siste ordet jeg ville brukt.  
(...)

Vi vet ikke helt hva det neste som kommer inn (er), situasjoner som dukker opp, vi vet nå ikke så mye om det.

Men den biten som jeg synes er kjedelig, er saksbehandlingsbiten.

Den er helt nødvendig. Det handler om å sikre økonomisk basis.

Den biten kjenner jeg at jeg blir veldig lei av, å sitte og beregne hva de har rett på av supplerende sosialhjelp, innhente dokumentasjon.

Det er vel kanskje hva jeg kan forbinde mest med kjedelig. Men samtidig så ... det er nå basisbehovet som bare må på plass. Det prioriterer seg selv også på sosialkontor, fordi det er livsnødvendigheter som må være der før en på en måte kan velge en annen retning (for arbeidet, min anm.)

Informanten erkjenner at et basisbehov *må* på plass. Det nytter ikke å gå videre med tanke på bedring av andre forhold hvis ikke det finnes et minimum av materiell trygghet. Denne erkjennelsen synes å være grunnleggende for informantene i midtsjiktet, i forhold til såkalte kontorfunksjoner. De er absolutt nødvendige, selv om de ikke er tilstrekkelige.

Også når det gjelder ulike former for administrativ styring gjennom dokumentasjon, prosedyrer, retningslinjer om å stille vilkår for sosialhjelp m.v., er det ingen åpenlys kritikk å spore til dette arbeidet hos sosionomer i midtsjiktet. I refleksjonene over fortellingene kommer det imidlertid fram beskrivelser som mer indirekte viser at disse sidene av virksomheten kan være krevende å forholde seg til.

I det ene av de langsgående intervjuene i forrige kapittel, med sosialarbeideren som gikk tur med brukeren og som hadde sluttet med det, så vi for eksempel at både den nye organisasjonens økte fokus på målbare resultater (turgåingen lot seg ikke måle og bli en del at produksjonsresultatet) og arbeidsmiljøets manglende forståelse av hjembesøkets betydning, syntes å medvirke til at sosialarbeideren hadde avvirket den typen virksomhet overfor brukeren. Dette førte imidlertid *ikke*

til at sosionomen anså sitt slingringsmann vis a vis brukere som svekket. Hun la vekt på de muligheter som fantes for henne til å handle, og ikke på de som forhindret arbeidet.

En annen sosionom, en kvinne i trettiårene, uttrykker seg slik om vilkårsetting på den ene siden og eget handlingsrom på den andre siden:

Jeg synes jo vi daglig her står oppi etiske dilemmaer, for man har jo – jeg vet ikke om det er i disse NAV-tider jeg, eller hva det er – men man har jo veldig fokus nå på det å vilkårsette, i ethvert vedtak man skriver. (Sette vilkår for sosialhjelp, min anm.)

*Akkurat. Det er blitt en sterkere trend, nesten?*

En veldig mye sterkere trend.

*Skjønner.*

Det har vel ikke bare kommet nå, men det har vel vært ...

Jeg synes jeg merker forskjell i hvert fall på de to siste åra fra ... hva det var tidligere. Man skal liksom ikke lenger være passiv mottaker av sosialhjelp.

Og det er jo i og for seg en god tanke det, men man stiller seg en del spørsmål selv om hvorvidt vilkårsettingen er riktig.

Altså, en er ofte borte i etiske dilemmaer i forhold til hvor strenge krav man skal stille, da, til den som søker sosialhjelp.

(...)

“Så hvor langt skal man gå i det?” tenker jeg ofte.

Man skal jo hele tiden få folk over på andre ytelser.

Og det er jo veldig bra å få folk på rett ytelse. Sosialhjelp er jo en subsidiaær, midlertidig ytelse, så folk kan ha krav på rehabiliteringspenger eller andre trygdeytelser.

Så er det noe med det, da, å fortelle et menneske at du bør søke uføretrygd når det mennesket ikke er *der*, i seg selv.

*Mm.*

(...) Og så da, vilkårsette, i forhold til det. Det er ofte vanskelig.

Sosionomen uttrykker her en viss skepsis til det å sette vilkår. Særlig mener hun at det kan være grunn til å stille spørsmål ved vilkårsetting som på sikt kan bidra til å tvinge fram en søknad om uføretrygd. Hun synes det kan være vanskelig å stille vilkår. Etiske dilemmaer oppstår. Jeg spør derfor:

*Synes du (at) du har noe slingringsmonn eller noen manøvreringsmuligheter innenfor de kravene som stilles til deg om hvordan vedtakene skal utformes med vilkår?*

*Altså ... må du på en måte være lojal som ansatt, i forhold til noe?*

Mm. Det må man. Men jeg føler, ja, at jeg har slingringsmonn.

Det er maler og retningslinjer og rutiner man har.

Men man har alltid slingringsmonn, sånn sett.

Man skal jo vurdere hver enkelt individuelt.

Selv om kravet om å sette vilkår til brukerne har økt de siste par årene, opplever sosialarbeideren at hun har handlingsmuligheter. Hun viser til at sosialtjenesteloven som krever individuell vurdering, åpner for dette. Og til tross for at sosionomens fortelling (analyseres i neste kapittel) handler om hvor krevende det er for henne å skulle representere byråkratiet i en sak der hun er uenig i det vedtaket hun må forsvare, er hennes opplevelse av situasjonen at hun har slingringsmonn for handling, eller man kunne si for skjønnsutøvelse.

Oppsummert synes mange av informantene i midtsjiktet å trives med kontoroppgavene. Sosionomene aksepterer at det å arbeide i et byråkrati medfører forvaltningsmessige oppgaver, og flere liker dette arbeidet. De ser det som nødvendig for brukernes velferd, om enn ikke som tilstrekkelig. Det kan synes som om sosionomene i midtsjiktet er opptatt av å se det positive ved de ulike forholdsregler, som om de spør seg om det er mulig å vende ting til det gode, selv om de kan føle en viss skepsis i blant. Holdningen synes å være at det handler om å være kreativ og ikke bruke de kreftene man har til protest mot unødig tungroddhet. I den grad det er mulig å bruke en prosedyre eller anbefalte framgangsmåter konstruktivt i arbeidet, så forsøker man dette. Tilsvarende inneholder alle fortellingene mye stoff om det arbeidet som forsøkes utført og om det som faktisk gjøres, og ikke om alt det er umulig å få gjort. I den grad informantene i midtsjiktet provoseres av systemets krav, kan det synes som om dette søkes nedtonet. At jobben er krevende og slitsom, er imidlertid en annen sak. Dette er gjennomgående for alle.

Det er grunn til å stoppe opp ved det fenomenet at svært mange av sosionomene anser at de har handlingsmuligheter og slingringsmonn, selv om de konkrete kontoroppgaver og styringskrav som vilkårsetting osv. er tidkrevende og iblant tungvinte, og selv om sosionomene kan være uenige i hensiktsmessigheten ved visse krav og arbeidsoppgaver. Mange av sosionomene er svært opptatt av mulighetene de har. Ut fra utsagnene til sosionomene i midtsjiktet kan det



umiddelbart synes som om den slutning som ble antydnet i del II om en tendens til at forvaltningsmessige perspektiver dominerer tolkningsrammen i sosialtjenesten, eller legger lokk på initiativ og engasjement, ikke stemmer. Som de tre langsgående intervjuer også viser, er det ikke informantenes systemkritikk, men heller forskerens fortolkninger og oppsummeringer som er avgjørende for antydningen om forvaltningskodens dominans i forhold til andre kulturelle koder. Det er imidlertid verdt å huske at kulturell dominans ikke innebærer at det ikke finnes handlingspotensial og muligheter til å overskride den dominerende koden. Kulturell dominans handler i større grad om at det i et miljø tas for gitt at man bør gå i den bestemte retning som den kulturelle koden foreskriver og verdsetter. Det er en slags kollektiv enighet om dette. Hvis yrkesutøverne ønsker å kommunisere med de andre, ønsker å bli forstått eller ønsker honnør og bekræftelser, så er det enklest å gå i denne retning. Det krever mer å gå i en annen retning. Jo større dominans, desto tyngre er det å utgjøre en “motkultur”.

Sosionomene som befinner seg i midtsjiktet synes å være opptatt av det som faktisk fungerer, og som er livgivende i arbeidet: Det *er* mulig å hjelpe. Uforutsigbarheten gjør arbeidet spennende. De føler engasjementet, ser utfordringene. Selv om forskerens analyse viser at yrkesutøverne utfolder sitt handlingspotensial og sin etiske dømmekraft under svært krevende forhold og betingelser, trer deres vitalitet og engasjement i forhold til arbeidet fram gjennom fortellingene.

Det er kanskje et kjennetegn på enhver praksis at mennesker retter blikket mot det håpefulle og bruker sin kreativitet, fantasi og søker muligheter. Det er allment kjent at om man bruker all energi på det som ikke går, oppstår det raskt en form for handlingslammelse eller en oppgitthet som til dels kan være destruktiv. Som vi skal se i analysen av de kritiske informantene som i større grad tar inn over seg systemets ubønhørighet, synes den kritiske bevissthet ikke nødvendigvis å fylle sosionomene med større pågangsmot. Oppgitthet synes nærmere, for noen.

Det kan jo aldri sies på forhånd eller med bestemthet hvilke handlingsmuligheter som finnes i et praksisfelt. Sosialarbeiderne ovenfor synes å erfare rammebetingelsenes tilstedeværelse, men de søker å feste blikket på mulighetene, der disse finnes.

## Forvaltningsarbeid – forfeilet og utilstrekkelig

De tre - fire som er direkte kritiske til forvaltningsoppgavene, uttrykker sin skepsis på ulike måter. En kvinnelig sosialarbeider i tjuårene som arbeider på et storbykontor, sier det slik:

Jeg anser meg selv som mer en miljøarbeider enn kontorarbeider, hvis man kan kalle det det. Eller egentlig kan jeg jo ikke kalle meg det heller, da jeg har veldig mye møter og er veldig mye ute. Det er fordi det er den del av jobben jeg liker best, men likevel så blir det mye kontorarbeid.

En annen kvinnelig sosionom, også i tjuårene og på storbykontor, sier:

Jeg er ikke så veldig glad i å sitte og fatte vedtak. Det er mange av mine kolleger som sier at det ligger godt sosialt arbeid i et godt vedtak, men jeg synes det er utrolig kjedelig å sitte og betale strømregninger. Bruke tid på det. Betale lagerleie. Eller betale hospitsutgifter. Det går fryktelig mye tid til å regne matte.

Et fellestrekk ved de kritiske er at de i sterk grad karakteriserer arbeid med vedtaksskriving, arbeid med vedtaksformuleringer osv. som noe som opptar tid til fortrenghet for andre og viktigere sider ved virksomheten. Kontorarbeidet fortøner seg som rutinepreget eller kjedelig. Nedenfor har jeg spurt sosionomen om hun kan komme på en metafor på det å jobbe på sosialkontor, og hun svarer:

Nei. Altså, det eneste jeg kom på liksom sånn som et bilde eller en metafor på det å jobbe som sosialarbeider på dette kontoret: Noen ganger så sier jeg det at jeg jobber på slavekontrakt. Det er et bilde.

*Det er absolutt et bilde, og det er et veldig sterkt bilde. Hva består den slavekontrakten i? At vi får veldig lite betalt for mye jobb og mye pålegg.*

*Pålegg?*

Pålegg om at jeg skal prestere innenfor visse tidsfrister, pålegg om hvor mye jeg skal produsere, pålegg om...

*Produksjon av?*

Produksjon av vedtak.

*Av vedtak?*

Hvor mange timeavtaler jeg skal ha. Vi teller jo alt, på alle bauger og kanter. Hvor mange vi har på hospits. Hvor mange vi har på fremmed adresse. Altså, alt skal telles hele tiden og bli målt. Og det er klart at...

*Og det gir assosiasjoner til begrepet slavekontrakt?*

Ja.

Mm, (...) men det handler jo også om det lovverket vi jobber innenfor og de økonomiske rammene som gjør at ok, jeg har slingringsmonn, men det er ganske lite. Jeg må være ganske kreativ innenfor det såkalte slingringsmonnet.

*Akkurat. Du må være kreativ innenfor slingringsmonnet...*

Mm. (Pause) For å få tida til å strekke til. Fordi jeg har alle disse formelle kravene jeg skal innfri.

I tillegg til at forvaltningsarbeid oppleves som kjedelig og rutinepreget, er de kritiske informantene også svært skeptiske til de nye styringsformene og hvordan man på høyere hierarkisk nivå i organisasjonen evaluerer virksomheten. Sosionomen ovenfor uttrykker med sine utsagn skepsis til det det man i organisasjonsteorien kaller *The audit culture*, revisjonskulturen eller granskningskulturen (Banks 2004). Et lignende synspunkt har vi sett hos den kvinnelige sosionomen i den siste langsgående intervjuanalysen:

Det sterkeste er jo den saksbehandlingen. Det jeg blir målt mot og prøvd mot er jo sosialhjelpen. At vedtaket er fattet.

Og innad, av oss på sosial, så er det nok forventninger om at vi skal jobbe litt godt sosialt arbeid, og, i alle fall et ønske om det.

*Og godt sosialt arbeid - mon tro hva er det?*

Ja, det var det da.

Vi tror det er vanskelig å få til det uten å treffe folk.

Og snakke med dem.

Begge disse sosialarbeiderne opplever at kjernevirksomheten forstyrres av saksbehandlingsoppgavene og av revisjons- og kontrollrutiner. I utsagnene ligger det stor skepsis til at det vesentlige i sosialtjenesten skulle bestå i å fatte vedtak. Det vesentlige ligger et helt annet sted, ifølge informantene. Økonomisk sosialhjelp utgjør et grunnlag å arbeide videre på. Det sosiale arbeidet vis a vis brukerne er det viktige.

Samme innstilling møter vi hos en mannlig sosionom i trettiårene som for øvrig har valgt å si opp etter noen måneder i NAV:

Jeg får følelsen av at filosofien er at nå skal vi lage et system hvor folk skal sluses inn og ut igjen, og at det er tilpasset mest for de personene som er på et visst nivå, funksjonsmessig, ikke sant?

Mens vi fanger jo opp, sosialkontoret - det siste sikringsnettet, vi fanger opp de som faller mellom alle stoler.

(...)

Vi kjenner jo mange av disse som vi jobber med over tid, ikke sant?

Det er ikke noe sånt tryllehokuspokus dette her.

I utsagnet synes det å ligge irritasjon over mangel på samsvar mellom overordnede målsettinger og det informantene oppfatter som de reelle problemer i virksomheten. Det er mye mer omfattende å få folk i arbeid enn det ser ut som, framholder han. Og han forteller videre om nye NAV:

(Vi) sitter og spiser sammen, prater sammen. Mange hyggelige kolleger på tvers. Vi har jo egne tverrfaglige møter hvor vi tar opp saker.

Det er mye kortere vei enn tidligere å finne en løsning. Det er det økonomiske.

Men det som er min ... hvis jeg kan si litt kort om det, altså det som er min store frustrasjon her,

er jo at det er så mange av de som mottar sosialhjelp som er så langt fra et tiltak, arbeidsmarkedstiltak, eller (fra) noe som helst.

De har så mange ting å ta tak i før de i det hele tatt er der!

Og hvis jeg tar en utskrift av min liste med mine klienter, så tror jeg vi kan - hvis du klarer å finne fem stykker der som kan være aktuelle for noe, så er du heldig.

Mange av klientene som får hjelp etter sosialtjenesteloven er verken klar for arbeidsmarkedet eller tiltak. Når innsatsen rettes mot å få disse direkte inn i arbeidsmarkedstiltak, er ikke dette vel anvendt tid, synes sosialarbeideren. Arbeidsinnsatsen blir illusorisk, for selv om antall klienter formidlet til tiltak kan måles, er klientene i realiteten ikke aktuelle for tiltak. De vil ikke greie å fullføre tiltaket, og heller ikke kunne stå i arbeid etterpå.

Oppsummert er gruppen av kritiske informanter i det store og hele tydelige i sin skepsis til saksbehandlingen og de forvaltningsmessige betingelser. De er også betenkte i forhold til evalueringsstandardene som i stor grad vektlegger de sider ved arbeidet som kan måles eller telles, som antall vedtak eller antall personer på tiltak. Og de synes kontorarbeidet er kjedelig eller uinteressant. De føler situasjonen tvingende eller begrensende. Sammen med dette kommer opplevelsen av å ha dårlig tid og få ressurser. Riktignok gir alle informantene uttrykk for å ha dårlig tid, men de kritiske synes å være raskere til påpeke en sammenheng med de forvaltningsmessige rammebetingelsene. De opplever seg presset til å si nei til viktig arbeid med brukere fordi forvaltningsoppgavene tar tiden.

Det framkommer for øvrig ingenting i intervjuene som gir inntrykk av at disse sosionomene tar lettere på forvaltningsarbeidet enn de andre. Tvert imot er pliktfølelsen kanskje medvirkende til at forvaltningsoppgavene for disse oppleves som så forstyrrende. Forskjellen fra de andre sosionomene handler først og fremst om at de kritiske er skarpere i sin kritikk av forvaltningsoppgavenes dominans, og de synes mer fortvilet over saksbehandlingssiden av arbeidet.

Felles for de to grupper som er studert hittil, de som er aksepterende og til dels positivt innstilt til saksbehandling og de som er kritiske til saksbehandling, er at de synes å mene at arbeidet de har som helhet handler om noe mer enn å være en dyktig saksbehandler. Det ikke tilstrekkelig å vise til at lover, regler og prosedyrer er ivaretatt og dermed kunne slutføre og bedømme innsatsen som god. Arbeidet handler om noe mer, selv om det ikke er enkelt å si hva dette ”mer” er. Mange uttrykker seg på lignende måte om hva som er godt sosialt arbeid som sosionomen som ble sitert ovenfor:

Vi tror det er vanskelig å få til det uten å treffe folk.

Og snakke med dem.

I dette synet på arbeidet synes de kritiske og de aksepterende i midtsjiktet å være på linje. Man kan si at forskjellen dem i mellom ligger i synet på forvaltningsoppgavene. De som er kritiske til disse oppgavene, anser at organisasjonens forvaltningsmessige blick er *forfeilet* og at det hindrer dem i å gjøre en *tilstrekkelig* god jobb overfor brukerne. De som er aksepterende/positive, ser forvaltningsoppgavene som en *nødvendig* og viktig del av virksomheten. Godt utført saksbehandling er imidlertid ikke *tilstrekkelig* for at arbeidet kan bedømmes som godt, men det er *nødvendig* for at det skal bli godt.

## Forvaltningsarbeid – nødvendig og tilstrekkelig, hvis profesjonelt utført

Når det gjelder de tre - fire sosionomene som befinner seg på motsatt ytterkant av de kritiske, kan det synes som om de, i motsetning til de kritiske, anser at forvaltnings- og dokumentasjonsarbeidet de utfører, nettopp åpner for brukernes muligheter. De ser forvaltningsoppgavene som *nødvendige* og *tilstrekkelige* for at arbeidet skal kunne bedømmes som godt. Det forutsetter vel å merke at arbeidet utføres profesjonelt. Disse sosionomene synes i større grad enn de øvrige å knytte sin faglige identitet til saksbehandlerdelen av arbeidet.

I et av de langsgående intervjuene oppsummeres det i analysen med at informanten synes å identifisere seg med en organisasjonsmessig profesjonalitetsforståelse. Selv om sosialarbeideren selv framholder at de på kontoret ikke har vært dyktige nok til å hjelpe brukeren, er hans bedømmelse av det som har skjedd at det er tilstrekkelig. Hans personlige opplevelse av at han ikke har greid å hjelpe brukeren, synes å ha mindre legitimitet enn den offisielle versjonen av kontorets innsats som bra nok. For å forstå dette perspektivet, er det nødvendig å trekke inn informantens forståelse av hva det er å handle profesjonelt. I profesjonaliteten ligger grunnen til at det som har skjedd kan beskrives som rett og riktig, selv om brukeren ikke fikk den hjelpen hun eller han trengte. Profesjonalitet synes å være et springende punkt i forhold til å kunne gi en positiv bedømmelse av hvorvidt et arbeid er tilstrekkelig eller godt nok utført i denne gruppa av sosionomer. Hvis arbeidet ikke er profesjonelt utført, er det ikke tilstrekkelig.

Den formen for profesjonalitet det er tale om, er den organisasjonsmessige profesjonalitet (Evetts 2010). Denne er først og fremst forbundet med saksbehandlerrollen og de forvaltningsmessige oppgaver. Profesjonalitet dreier seg om å ha kunnskap om lover og regler og forvalte disse korrekt gjennom å kjenne til og følge opp forvaltningsmessige retningslinjer. I den grad man gjør dette korrekt, vil en beslutning bli rett og riktig. Den profesjonelles kunnskap ligger altså i kunnskapen om lover, regler og retningslinjer. Den profesjonelles ansvar ligger i å følge dem. Arbeidsoppgavene handler dermed først og fremst om å inneha den profesjonalitet som forvalterrollen tilsier.

For en sosionom med et slikt utgangspunkt ligger tyngdepunktet på korrekt saksbehandling. Andreorienteringen i form av å lytte, se og forstå "hele mennesket" er ingen forutsetning for profesjonalitet. God oppførsel overfor

brukerne anses imidlertid som en selvfølge. Den vil være ivaretatt hvis saksbehandlingen er utført på en god måte.

Sosionomene som har saksbehandleroppgavene i fokus, synes oftere enn de andre å trekke inn lover, regler og byråkratiske forordninger i sin vurdering av hvordan det er rett og riktig å handle. En mannlig sosionom i trettiårene uttrykker seg slik:

Jeg som på en måte offentlig byråkrat,  
jeg har ingen problem med å si at han (brukeren) ikke skal brukes tid på.  
Men så har jo jeg også et snev av medmenneskelighet i meg,  
som gjør at jeg ser en person som faktisk ikke har det bra.  
*Og så har vi det spørsmålet om offentlig byråkrat, da. Fordi dette byråkratiet ber er jo til  
for de tilfellene som ikke "får til"?*  
Ja, men på de premissene som loven sier at hjelpen skal gis.  
Selv om vi kunne tenke oss og gjort masse annet,  
så er det et lovverk som regulerer hvordan vi skal gi den hjelpen.  
Altså, vi står ikke fritt, selv om vi måtte mene det.

Sosionomen viser til lovverket og reguleringene som finnes for hvordan hjelp skal gis og for hva slags forpliktelser sosialtjenesten har. Selv om han ser at brukeren ikke har det bra, vet han at saken er behandlet i pakt med lover og regler, og i henhold til alle de premisser som gjelder og kanskje mer enn det. Dilemmaet er velkjent i sosialtjenesten. På et eller annet tidspunkt må en sak kunne anses som tilstrekkelig behandlet. Spørsmålet er da om brukeren er tilstrekkelig ivaretatt, profesjonelt sett. Det avhenger av hva man legger i det å være profesjonell.

En sosionom, en kvinne i førtiårene, uttrykker seg slik om forholdet mellom sosialt arbeid og lover og regler:

Det sosialfaglige er for meg, i mitt hode, i hvert fall, så er det  
å ... kunne sammenfatte alle de delene som ... et menneske består av.  
Og benytte den kunnskapen du har om det i forhold til rammene,  
i forhold til lover og regler, normene som er ...  
Altså, metoder du bruker.  
Og når det (...) er en plan med det, at det er satt i system,  
så er vel det meste sosialfaglig, tenker jeg.

For informanten synes forholdet mellom sosialt arbeid og det å følge lover, regler og normer innenfor de gitte rammer å være et forholdsvis harmonisk foretakende. Planlegging og metodisk arbeid lar seg innordne i et byråkratisk rammeverk. Hvis det arbeides systematisk og målrettet, vil det meste være sosialfaglig.

Sosionomen nedenfor, en kvinne i femtiårene, refererer også til lover og regler når hun begrunner hvorfor hun handlet som hun gjorde. Eksemplet dreier seg om en narkoman mann som stod i ferd med å bli kastet ut av sin kommunale leilighet. Han hadde vært bortreist, og noen hadde festet og laget bråk i leiligheten hans. Nå ønsket naboene ham ut, og det fantes andre ansatte i det kommunale apparat som støttet dem. Men man kan ikke uten videre kaste ham ut, framholder informanten.

Jeg (måtte) forklare (naboene og andre i kommunen, min anm.) at (...) rusmisbrukere og folk som slipper ut av fengsel og som de fleste ikke vil ha i hus, det er jo de vi (i sosialtjenesten) har spesiell plikt til å hjelpe.  
*... når du da skjærer igjennom og sier ... han bør bo der. Da gjør du noe, selv om mange ville du skulle gjøre noe annet?*

Ja.

*Og da lurer jeg på, hva handler det om, det du velger å gjøre?*

(...)

Akkurat dette med at han kunne flytte inn i igjen, det var jo sosialleder som tok den ...

*Tok avgjørelsen?*

Ja.

*Men du hadde vel ganske stor påvirkningskraft og en mening om saken?*

Ja. Jeg har jo en egen mening om det.

*Ja?*

For det er jo også noe med, selvfølgelig, vi kan opplyse sånn rent på generelt grunnlag hvordan lover og regler er her, hvis folk utenfor lurer på hva vi holder på med.

Men det er jo noe med ... at kommunen har jo ikke lov til å kaste ham ut.

*Nei.*

Hvis en skal følge husleiloven. Og en kommune ... må jo følge de lover og regler som er, på lik linje med det alle andre borgere her i landet må.

Sånn at det er ikke holdbart å gjøre som en vil heller.



Informanten fokuserer på lover og regler og i mindre grad på hva hun selv måtte mene om saken når hun blir spurt om hvorfor hun handlet som hun gjorde. Jeg spør om hennes mening i saken, og hun svarer med å vise til hva man har lov til og hva man ikke har lov til. Det er ikke holdbart å gjøre som man vil eller mener selv.

De informantene som i arbeidet særlig fokuserer på sin rolle som forvaltere, synes i noe mindre grad enn de andre å være opptatt av sin egen formening om saken. For disse sosionomene synes det tvert imot å være av betydning å holde egne perspektiver og verdier utenfor, kanskje til dels unngå å ha en mening. Det kan også synes som om arbeidsoppgavene for dem i større grad handler om å informere og gi brukerne del i de tilbud som foreligger, og i mindre grad om å gå inn og handle på egen hånd vis a vis brukere. De anser lover og regler og forordninger som konkrete handlingsmuligheter som foreligger, og ikke som hindringer for handling. Også disse sosionomene viser til det sosialfaglige arbeidet, men det er for dem ukomplisert å forene sosialt arbeid med forvaltningsoppgavene. På et vis synes det å handle om det samme. Det synes enkelt å se disse to i sammenheng, og den sosialfaglige komponenten i arbeidet står i liten grad i motsetning til forvaltningsmessige rutiner og normer. Sosialfaglige argumenter bidrar snarere til at det forvaltningsmessige arbeidet blir bedre. Tilhørigheten til sosionomprofesjonen synes med andre ord ikke å vanskeliggjøres av forvaltningsmessige perspektiver. Det kan kanskje snarere virke som om sosionomrollen utfyller og beriker forvaltningsrollen.

For sosionomer med en identitet knyttet til forvalterrollen eller en organisasjonsmessig profesjonalitet, synes lovverk og regler, slik disse praktiseres og er nedfelt i rutiner og administrative retningslinjer, å framstå på en tydelig måte som noe man selvsagt er forpliktet til å følge. Yrkesutøvelsen handler om å gå inn i byråkratiets hierarkiske struktur og forplikte seg i forhold til den. Sosionomene som identifiserer seg med forvalterrollen er imidlertid, i likhet med resten av informantene, opptatt av at mange brukere skulle hatt mer hjelp enn de faktisk får. Imidlertid kan det for dem, i noe større grad enn for de andre, synes enklere å forsvare sosialtjenestens innsats. Det er legitimt å hevde at brukeren har fått hjelp hvis de forvaltningsmessige oppgaver er ivaretatt og brukerne har fått informasjon om, og mulighet til å nyttiggjøre seg, tilgjengelige tilbud.

Oppsummert må man kunne si at informantene, samlet sett, synes å oppleve og forholde seg svært forskjellig til forvaltningsoppgavene. Det er imidlertid ikke

mange av dem som er entydig negative til denne delen av virksomheten. Noen liker forvaltningsoppgavene, og en god del synes det er greit. De fleste synes å akseptere kontoroppgavene som nødvendige slik de foreligger og praktiseres, om enn ikke tilstrekkelige vis a vis brukerne. Noen få sosionomer synes i større grad enn de øvrige å identifisere forvaltningsoppgavene som kjernen i arbeidet. De anser dem som nødvendige og tilstrekkelige, hvis de er utført korrekt og tilbud om hjelp er gitt.

Det er ovenfor tegnet et bilde av sosionomenes forskjellige oppfatninger av kontorarbeidet eller forvaltningsoppgavene i sosialtjenesten. Analysen gir et inntrykk av hvordan de byråkratiske oppgaver preger hverdagen, men sier mindre om hva det innebærer å utøve dømmekraft i sosialtjenesten, selv om praktisk og etisk problematikk antydes av flere, også når det gjelder det konkrete forvaltningsmessige arbeidet. Jeg skal nå gå fra “struktur” til “kultur”. Perspektivet endres, men det handler utvilsomt om samme hverdag.

## Kapittel 11 Ansvarets grenser

I intervjusamtalene er det svært mange av sosionomene som gir uttrykk for at ethvert menneske har ansvar for seg selv og for sitt eget liv. Utsagn som dette er utbredt, og sosialarbeidernes gjentar dem såpass ofte og i så ulike sammenhenger at dette synes å være et overordnet perspektiv som er betydningsfullt i sosialtjenesten, kulturelt sett. Passasjen nedenfor, som kommer i samtalen med en kvinnelig sosionom i tjuårene, kan sies å være treffende for refleksjoner om dette moralske prinsippet hos mange av informantene:

... Jeg tror at de fleste ikke vil bli fratatt ansvaret for sitt eget liv.

Kanskje i en kort periode, at det er godt fordi man har vært presset over lang tid, for eksempel. Noen er jo også kommet så langt at de klarer ikke å ta ansvar for seg selv.

(...)

Så selvfølgelig, i sånne spesielle situasjoner så er det kanskje greit å overta det for en periode i hvert fall, på en del områder, men generelt sett så tror jeg ikke det gjør noe godt med mennesker å oppleve at man ikke styrer sitt eget liv.

Resonnementet kan sies å være i pakt med en allmenn tenkning i liberale samfunn om å respektere enkeltmenneskets autonomi. Et sentralt moralsk poeng for informantene synes å være at det er et uttrykk for respekt å la den hjelpetrengende selv få bestemme. Det innebærer at man tiltror brukeren evnen til å ta egne selvstendige valg, og at det ikke uten videre ligger i ens myndighet å overprøve disse. Utsagnet føyer seg godt inn i dagens visjoner om brukermedvirkning.

Utsagn om at et menneske har ansvar for eget liv, dukker altså opp med jevne mellomrom i intervjusamtalene og framstår med det som et perspektiv som gir mening til sosionomenes arbeid, og som synes å medvirke til hvordan de belyser og forstår egne handlinger og beslutninger. Når det kommer til den praktiske hverdagen, oppstår imidlertid spørsmålet om *hvordan* man skal handle for å være i pakt med idealet om at ethvert menneske har ansvar for sitt eget liv. Da er idealet vanskeligere å fortolke. Hva slags ansvar hviler på sosialarbeideren når brukeren har ansvar for seg selv? Hvor langt strekker ansvaret seg? Hva slags ansvar har brukeren for relasjonen til sosialarbeideren? Har sosialtjenesten ansvar for brukeren? Er det noen andre instanser ”enn oss” som *egentlig* har ansvaret? Og når går man ut over sitt ansvarsområde med sine handlinger? Sosionomene tematiserer ansvarsproblematikken på svært forskjellige måter, og de fortolker sitt ansvar svært ulikt, men temaet går igjen hos de fleste.

I del II ble det oppsummert med at ansvar som begrep og fenomen stod sentralt i alle de tre langsgående intervjusamtalene. Det er svært interessant at spørsmålet om ansvarets grenser dukker opp som så sentralt i intervjusamtalene, i og med at sosialtjenesten er et byråkrati. I byråkratiet som institusjon ligger at nettopp ansvarsforholdene skal være forholdsvis avklart. De er innbakt i den organisasjonsmessige og hierarkiske strukturen, de ligger i ansettelseskontrakter og beskrivelser av funksjoner i den enkelte stilling og sist, men ikke minst ligger ansvarsforholdet nedlagt i lovgivning, i lovenes retningslinjer, og de er supplert med administrative forordninger og veiledninger. Byråkratiets struktur har som sentral oppgave å bidra til at nettopp ansvaret ivaretas hva angår å håndheve borgernes rettssikkerhet. I demokratiske stater har byråkratiene som organisasjonsform stor overlevelseskraft fordi de er bærere av kunnskap og regler som er forankret i rettsstaten og ivaretar hensynet til forutsigbarhet og stabilitet, sier Johan P. Olsen (2007).

Sosionomene i undersøkelsen er på samme tid lovforvaltere, byråkrater og profesjonelle hjelpere i møte med samfunnets mest utsatte og til dels utstøtte

mennesker. Det kan synes som om kombinasjonen av roller fører til at spørsmålet om ansvarets grenser blir satt på spissen. Samtidig kan det ut fra de tre langsgående intervjuer synes som om den dårlige samvittigheten, uroen eller den diffuse fornemmelsen av ansvar, ikke bare handler om rollene. Det synes som om det å møte hjelpetrengende ansikt til ansikt også innebærer at man blir mottaker av en udefinerbar appell eller henstilling om å hjelpe som ligger på et dypere plan enn ordene. Denne henstilling eller anmodning inngir en form for ansvar hos mottakeren i retning av å handle til fordel for den som trenger hjelp, eller til fordel for den som er krenket. Løgstrup anvender uttrykket “den etiske fordring” når han søker å si hva dette handler om (1991). Hjørdis Nerheim sier at det dreier seg om en etisk grunnerfaring som springer ut av møtet med den andre (1995).

Nedenfor skal jeg drøfte spørsmålet om hvor ansvarets grenser går gjennom å studere og analysere refleksjonene til noen av informantene mer konkret. Problematikken vil kunne kaste lys over hvordan sosionomene “utformer sin arbeidsdag i en interaksjon med “konstituerende krefter” ” (Søndergaard 2005 s.247). Oppmerksomheten skal rettes mot forvaltningsmessige forståelsesmåter og hvordan disse gjenspeiles og reflekteres i de overveielser og avveininger informantene foretar. I kapitlets avsluttende oppsummering vil jeg på grunnlag av gjennomgangen trekke noen slutninger med hensyn til om forvaltningsmessige perspektiver kan sies å utgjøre en framtrødende kulturell tolkningsramme i det empiriske materialet som helhet.

## Noen intervjuanalyser

### *Eksempel A*

Det første eksemplet handler om en sosionom i førtiårene som er økonomisk saksbehandler i en mindre by. Hun synes rollen som økonomisk saksbehandler er en krevende posisjon å ha. Hun sier:

Sånn generelt så er økonomisk saksbehandler veldig utsatt.  
For du sitter på pengene.

Sosionomen forteller blant annet om en bruker som ble rasende på henne fordi hun ikke kunne gi klarsignal for utbetalinger som brukeren selv og samarbeidspartnere fra andre deler av hjelpeapparatet syntes var både rimelige og nødvendige. All aggresjon ble rettet mot henne.

Til tross for slike opplevelser synes sosionomen at jobben er fascinerende. Hun liker den forvaltningsmessige siden av arbeidet, hun er opptatt av å begrunne vedtakene korrekt og formulere vedtakene forståelig for brukerne. Hun sier:

Jeg føler jeg gjør en god jobb også, da. Overfor mange. Du treffer dem, og det er mange koselige folk, og. De fleste er jo koselige, og det er gøy å snakke med dem og ... ja.

I løpet av samtalen kommer vi inn på at ansvaret kan oppleves tyngende. Jeg spør:

*Hva er det det tyngende ansvaret består i? Er det møtet med klienten som er vanskelig (...)?*

Ja, ikke sant, du kan jo lett "ta dem med deg hjem". Det vil si at du bekymrer deg for dem. Nå gjør ikke jeg ... men jeg har gjort det tidligere.

Og du lurere på åssen det går med dem. Klarer de seg i hverdagen?

Hva skjer? Ja – og gjorde jeg riktig?

Ikke sant?

*At du spør deg om det?*

Jeg gjør ikke det nå, men jeg bare tenker at ... ja, ja, jeg kan jo ikke si aldri, men ... (pause) Du tenker på ... ja ... har jeg gjort riktig?

Og ... åssen går det ut over den, og ...

som jeg sa; åssen klarer han seg? ... Ja.

Å ta brukerne "med seg hjem" betyr at bekymringene for brukeres vanskelige situasjon ikke slipper taket når sosialarbeideren forlater jobben. Sosionomen gir en beskrivelse av en uro som man i verste fall kan bære med seg til alle døgnetstider, hvis man ikke klarer å legge tankene på brukerne til side. Uroen hun formidler synes å være knyttet direkte til hennes innlevelse i hvordan brukere har det og hennes bekymring for dem. Det er en utfordring å takle dette opplevde og erfarte ansvaret samtidig som man skal fungere som saksbehandler, men denne utfordringen takler hun bedre nå enn tidligere, i alle fall stort sett, forteller hun. Gjennom hele intervjuet framheves i så måte fellesskapet med kollegene som uvurderlig, nærmest som en forutsetning for å holde ut. Sosionomen forteller:

Altså, det som er greit ved dette kontoret her (er) at hvis det er ting som må avveies litt grundigere, som ikke er så godt å gjøre selv, så diskuterer vi det.

Så det at det er litt sånn ... du har tryggheten i at de andre har vært med og diskutert saken. Så du har liksom flere ben å stå på.

*Ja. Er det en forutsetning for å holde ut i ...*

Det tror jeg. Ja. For ellers så blir du sittende alene med en person.

Og ha ansvaret. Fullstendig ansvar.

Og det tror jeg kan være tungt.

Det er bedre å dele ... på.

*Mm.*

Ja. ”Ok, dette har vi funnet ut. Sånn gjør vi det”.

Det er ikke meg alene som har avgjort det.

Til syvende og sist så er det meg som har ansvaret, men du får jo litt ... luft ... input av de andre.

*Det er klart.*

Så det ser jeg på som viktig. Å klare å holde ut.

Ellers så blir det for mye på egne skuldre.

*Det hviler på deg, ellers?*

Ja, det tror jeg det ville ha gjort.

Det ville vært et tyngende ansvar da, men nå er det ikke det.

*Nei, jeg skjønner. Fordi dere er flere. Men tyngden i det ansvaret, hva handler det om da?*

Nei, du har fullstendig ... hva skal jeg si ... fullstendig ansvar for at brukeren skal ... liksom komme seg videre.

Selvfølgelig, brukeren har ansvaret, han det gjelder, men ikke sant, det er du som veileder.

Det er du som skal gi han det han trenger på en måte, og få han videre.

*Videre i sitt liv?*

Ja, videre i sitt liv og videre inn i andre systemer, og ... ja.

Og da er det godt å kunne veilede hverandre til å finne en god måte å komme videre på, for den personen.

Beskrivelsen som her gis, viser et ansvar som er svært dyptgripende. For en økonomisk saksbehandler kunne man tenkt seg at ansvaret var lettere å bære enn dette, ettersom kontoret i prinsippet har andre ansatte som tar seg av resten av arbeidsoppgavene, og med det ”resten av problemene”. Denne sosialarbeideren, hvis arbeidsoppgave er å forvalte økonomiske søknader etter sosialtjenesteloven i en mindre by, synes imidlertid å oppleve situasjonen som så krevende at byrden ved ansvaret kun kan lettes i fellesskapet med kolleger som er i samme situasjon som henne, altså kolleger som befinner seg under de samme arbeidsmessige

betingelser og er kjent med de stramme forvaltningsmessige vilkår som utgjør rammene for vurderingene og beslutningene.

Sosionomen bemerker imidlertid flere ganger i løpet av intervju samtalen at tematikken gir et altfor dystert inntrykk i forhold til trivsel og hvor spennende hun synes arbeidsplassen er. Samtalen kan slik gi et galt helhetsinntrykk av hennes situasjon, framholder hun. Jeg tillater meg allikevel følgende fortolkning: Sosialarbeiderens framstilling av sitt erfarte ansvar synes ikke å være i nærheten av de grensene for ansvar som hun daglig representerer og forholder seg til, i kraft av sin stilling som økonomisk saksbehandler. Ut fra en forvaltningsmessig betraktning består ansvaret i at brukeren skal få de ytelser og den informasjon om rettigheter han/hun har krav på, og råd og veiledning i henhold til Lov om sosiale tjenester. En økonomisk saksbehandlers ansvar handler særlig om å ivareta brukeren ved at saken behandles korrekt. Når dette har skjedd, *er* faktisk ansvaret ivaretatt, sett med forvaltningens blikk. Sosionomen har da også, i tillegg til sin erfaring og opplevelse av ansvar og uro, dette forvaltningsmessige blikk. I kraft av sin stilling vet hun hvor grensene går, og er hun i tvil, konsulterer hun andre.

Det er imidlertid av betydning i denne analysen at det erfarte ansvar hos sosialarbeideren står i skarp kontrast til de beskrivelser av ansvar vi finner i forvaltningsbyråkratiet. Gjennom det hun forteller viser denne sosionomen hvordan det synes å være et gap mellom den måten ansvaret presenteres på i sosialtjenesten formelt sett, og hvordan hun selv erfarer ansvaret. Hun uroer seg for hvordan det går med brukerne og bruker for øvrig mye tid på å legge til rette for at den kunnskap hun har om byråkratiets irrganger skal kunne komme brukere til gode.

Denne framstillingen av hvordan informanten opplever og erfarer sitt ansvar, er tilsynelatende styrt av helt andre forhold enn lover, regler og retningslinjer for hvor langt ansvaret hennes strekker seg. Det erfarte ansvars grenser synes å tre fram ut fra en umiddelbar innlevelse i den andres situasjon. Man vil kunne peke på mange kilder innen nærhetsetisk teori som på ulike vis omhandler fenomenet (Løgstrup, Buber, Levinas m.fl.). Det handler om at et menneskes engasjement i eller uro for et annet menneske ikke uten videre lar seg stoppe ved grenser som settes opp og som er uavhengige av situasjonen selv. Den personen saken gjelder, må tas i betraktning. I møtet med et annet menneskes nød oppstår etikken, og ansvaret som her trer fram er ikke noe man bare kan kvitte seg med (Christoffersen 1999).

Forholdet mellom det erfarte ansvar, brukerens eget ansvar og det forvaltningsmessige ansvar går igjen i svært mange av intervjusamtalene. Det er imidlertid ikke slik at sosionomene problematiserer denne forskjellen direkte. Man kan på et vis si at mange selv tar ansvaret for at de føler seg så ansvarlige, slik som sosialarbeideren her gjør. Hun laster ikke jobben for det hun selv opplever som uro. Vi så det samme i det langsgående intervjuet med sosionomen som gikk tur med bruker.

En prinsipiell problematikk er knyttet til spørsmålet om brukere og velferdsbyråkratiet som helhet er tjent med at det ansvar som sosialarbeidere opplever, erfarer og til dels er villige til å bære (eller for noens del, unnlater å ta inn over seg), er nærmest usynlig i arbeidsmiljøene. Hvis det er slik at moralens og etikkens kilder befinner seg i sosialarbeideres og andre ansattes erfarte ansvar slik det springer ut av deres møter med brukere som strever og har det vanskelig, vel så mye som i formaliserte ansvarsbeskrivelser og standardiserte lovfortolkninger, er spørsmålet hva slags konsekvenser det har for brukerne av velferdsbyråkratiene at den slags erfaringer av ansvar anses som irrelevante kilder til dømmekraft når det kommer til å vurdere saker.

I intervjusamtalen er sosialarbeideren bekymret over at intervjuet så å si tar feil retning. Hun synes å føle at det innblikket jeg som intervjuer får i hennes berørthet gjennom beskrivelsene av ansvaret som tyngende, gir et inntrykk av at arbeidet er dystert, mens det egentlig er veldig spennende. Hun har nok et godt poeng. I en analyse som denne er det imidlertid også et poeng å fastholde hvor krevende møtene med brukerne er, og hvordan en uro og en følelse av ansvar hele tiden synes å være til stede hos sosialarbeideren selv om de vanskelige avgjørelsene tas i fellesskap med de andre.

### ***Eksempel B***

Den neste fortellingen handler om en sosionom i trettiårene i en større by som arbeider med saken til en ung mann på 20 år som har et stort rusproblem. Ruskonsulenten har vært mye inne i bildet, og hun får til slutt skaffet brukeren plass på en institusjon. Akkurat i det hun kommer så langt, starter den unge mannen et behandlingsopphold i utlandet som han selv har tatt initiativet til. En kamerat av ham har klart seg veldig bra etter et opphold på denne institusjon. Moren har kjørt sønnen ned, og så kommer det krav om dekning av



oppholdsutgifter. Dette kravet ligger ikke innenfor sosialtjenestens ansvarsområde, og saken blir avgjort i overordnet instans. De avslår kravet fordi det ikke finnes avtale med den aktuelle institusjonen. Til sosialtjenesten kommer det imidlertid søknad om dekning av klær, lommepenger og alt gutten trenger i forbindelse med oppholdet, slikt som normalt innvilges ved institusjonsopphold. Sosialtjenesten er blitt bedt om å avslå for dermed å følge avgjørelsen i overordnet instans, og dette er gjort. Brukerens familie har imidlertid brakt advokat inn i saken, og det kommer nå stadig nye skriv og brev med påpekning av feil og andre innsigelser. Disse brevene er det sosialarbeiderens jobb å besvare. Hun forteller:

Altså grunnen til at jeg nevner det her nå, er fordi jeg er midt oppi det.

Og jeg ser jo den gutten. Og hans mor, som er så desperat etter å få han opp å gå igjen.

(...)

Moren har tatt opp lån for å finansiere det her. Det er en fryktelig sak.

Det blir på en måte en sånn greie hvor advokaten kjører på med alt det han kan i forhold til vår ... det går på alt fra vår saksbehandling og vår forvaltning av hele vedtaksprosessen og skrivingen, samt at man mener at selv om ikke oppholdsutgiftene dekkes opp, så bør vi i hvert fall stå for de tingene han trenger der nede.

Og jeg ser jo det så godt, og jeg ser jo det så klart.

Og når han drar nytte av den behandlingen, for det har jeg hørt at han gjør, så er det så sårt da at vi ikke kan gå inn og bidra.

Men da har du loven som sier at drar du til utlandet - han dro jo på eget initiativ – da kan man ikke yte noen sosialhjelp i det hele tatt, mens han oppholder seg der.

*Nei.*

Så vi vet jo grunnen.

Og så tenker man at hadde han vært her og fortsatt å ruse seg (...), da ville han fått penger.

Så det er jo så paradoksalt og det er liksom ...

oppi all den vedtaksskrivinga, for det er mange brev som kommer fra advokaten, så føler jeg liksom at man nesten glemmer litt den lille gutten oppe i det her, og hva som er til hans beste.

Sosialarbeideren utfører de byråkratiske arbeidsoppgaver hun må. Loven og fortolkningen av den, både i det høyere forvaltningsorganet og i sosialtjenesten, er

vurdert slik at ansvaret for brukeren ikke strekker seg til å betale oppholdsutgifter i en ikke godkjent institusjon i utlandet, og dermed heller ikke andre ytelser. Sosionomen virker allikevel ikke beroliget. Det er særlig tanken på at den unge mannen uten dette institusjonsoppholdet kanskje ville gått rundt her hjemme og ruset seg, samt innlevelsen i morens desperasjon som synes å tyngre. Jeg spør:

*Jeg spurte jo om du var i tvil om noe - så hva vil du si tvilen din går på her, da? Hvis du skulle sette ord på det?*

Det er vanskelig å svare på det med tvilen. En står jo i ... Det er jo litt, som jeg beskrev i stad, om man liksom (ser) bort ifra lover og regler og retningslinjer og hele systemet, så føler jo jeg at det her er en veldig rett behandlingsform på han.

Så sitter jeg her da, og skal skrive avslag på noe som jeg kanskje innerst inne tror kan være et gunstig opplegg, for at han skal få bukt med problemet sitt. Så er han jo så ung, det er liksom noe med det.

*Ja, det er han jo. Hva ligger i det at han er ung? På hvilken måte blir det tellende?*

Jeg tenker ung i alder og ut ifra hvor langt han er kommet i forhold til sitt rusmisbruk.

Han er ung i forhold til sin langtkommenhet, der.

Sosionomen ser hvor faretruende den unge mannens rusmisbruk er, og hun vet hvor vanskelig det har vært å hjelpe ham hittil. Han er ung, han trenger hjelp, og endelig synes han faktisk å makte et behandlingsopplegg. Hennes arbeidsoppgave i denne saken består imidlertid i å skrive avslag i forhold til dette behandlingsopplegget. Ettersom saken følges opp også på høyere nivå, handler det for sosialarbeideren i mindre grad om skjønnsutøvelse på egne vegne. Allikevel synes kjennskapen hun har til denne unge brukeren og moren hans å fylle henne med stor uro med hensyn til det som skjer og systemet hun representerer. Jeg spør:

*Er det noe du synes er bra i den saken?*

Handlingskraften til mor og han selv, den er bra.

*Er det noe som er bra av det du gjorde? Har du ... på en eller annen måte fått formidlet noe til moren eller til han ...?*

Det er vel noe av det jeg *ikke* har følt at jeg har fått formidlet. Jeg føler bare at jeg har stått dem imot, nesten. Det er vel mitt innspill.

Kanskje det min samvittighet sliter litt med.

Jeg har liksom ikke fått til den her dialogen sånn skikkelig med han før alt det her kom opp, og de la av gårde.

Han var jo her en periode før de dro, og da var han veldig preget av rusmisbruket sitt.

Ja, det er litt det (...) jeg skulle ønske han kunne få oppleve.

Jeg klaget til lederen min her om dagen om at nå klarer jeg ikke mer: ”Nå får jeg helt sånn ... helt sperre på den saken”. Hvor jeg egentlig ikke visste hva jeg skulle gjøre.

*I denne...*

Ja. Det var vel ... sperren kom vel da av at jeg kjente på samvittigheten og alt hva jeg egentlig synes burde vært rett i den her saken. Og så må jeg handle motsatt på grunn av rammer og lover og regler.

Sosialarbeideren snakker om samvittigheten. Hun synes at brukerens situasjon er så prekær at det er vanskelig å stå for at han ikke skal få noen form for økonomisk støtte, heller ikke til “de tingene han trenger der nede” som sosialtjenesten vanligvis yter hjelp til. Hun har dårlig samvittighet på vegne av sosialtjenesten og den overordnede instansen.

Bestemmelser om hjelp til utenlandsopphold for stoffmisbrukere er regulert ut fra ulike økonomiske, faglige og prinsipielle synspunkter. Avgjørelsen om avslag, som er tatt av overordnet instans, kan være tatt i henhold til en grundig avveining av lover, regler, forordninger og det juridiske prinsipp om likhet for loven. Det kan for eksempel handle om at stoffmisbrukere bør ha noenlunde like muligheter hva angår behandlingstilbud og finansiering av disse. I dette tilfellet er den aktuelle institusjon heller ikke godkjent av norske myndigheter. Poenget med eksemplet er ikke å diskutere godkjenning av institusjoner eller utenlandsopphold for stoffmisbrukere. Temaet er ansvarets grenser. Ettersom avgjørelsen i denne saken foretas av helt andre personer enn sosialarbeideren og skjønnutøves av andre, har sosionomen ikke ansvar for dette. Imidlertid framgår det at hun føler et ansvar. Hun forteller at en dag fikk hun “helt sperre på den saken”. Hun merket den dårlige samvittigheten. Hun følte alt hun “egentlig synes burde vært rett i den her saken”, og hvordan hun måtte “handle motsatt på grunn av rammer og lover og regler”. Hun visste ikke hva hun skulle gjøre.

Et forvaltningsmessig perspektiv tilsier at hun ikke skal gjøre noe som helst ut over det hun gjør. Sosialarbeideren bør ganske enkelt ta inn over seg at dette ikke er hennes ansvar og ikke hennes problem. Er det slik at hun ikke forstår

betydningen av at avveiningene er foretatt på korrekt måte i henhold til et regelverk, og at dette kan handle om rettferdighet for loven, rett og slett? Sosionomen har hatt den unge brukeren på sitt kontor og sett hvor preget han var av sitt rusmisbruk, og hun har møtt morens desperasjon. Er det mulig å trekke den slutning at hun på grunn av sin involvering i saken har mistet blikket for helheten? Kan det være at hun er *for* involvert? Kan det være at hun er *overdrevent* engasjert? Er hun ikke i stand til å se klart, fordi hun er for nær? Spørsmålet kan også formuleres ut fra et rettferdighetsperspektiv og på et mer generelt nivå, slik Erik Oddvar Eriksen gjør:

Frontlinjebyråkratene sier (...) hva som er riktig å gjøre eller hva som er rettferdig, godt eller ønskelig ut fra egne standarder og vurderinger. Spørsmålet er hvor de profesjonelle henter autorisasjon til å hevde spesielle verdier i sin yrkesutøvelse (2001 s.17).

I dette tilfellet dreier det seg om en yrkesutøver som heller ikke har formell autorisasjon i saken. Allikevel hevder hun spesielle verdier, som om det var hennes sak. Man kan vel si at hun anser det for å være hennes sak. Hun opplever at hun går på tvers av hva som “burde vært rett i den her saken”. Hun må “handle motsatt på grunn av rammene og lover og regler”. Så hvor henter hun sine spesielle verdier fra? Hennes verdier synes å stå i kontrast til alle de offisielle standarder, vurderinger og rettferdighetsprinsipper som her er tatt i betraktning, og som samlet sett tilsier at avgjørelsen nettopp er rett og riktig.

For å forstå sosionomens ståsted, kan det være grunn til å trekke inn Seyla Benhabibs konstruksjon av de to moralposisjoner, “den konkrete andres perspektiv” og “den generaliserte andres perspektiv” (1992). Benhabibs utgangspunkt er at rettferdighet i det offentlige rom ikke er mulig uten at den konkrete andre tas med i betraktningen. Hun hevder at engasjement og involvering er forutsetninger for rettferdighet og medmenneskelighet, og at det er mulig å gi plass til fenomener som omsorg, bekræftelse og engasjement uten at utøvelsen strider mot prinsippet om rettferdighet og likebehandling. Rettferdighet kan knyttes til vår trang til å gripe inn når noen krenker noen, sier Arne Johan Vetlesen (2007). De to teoretikerne løser på hver sin måte opp den fastlåste forståelsen av rettferdighet som nøytralitet og avstand. Ut fra en slik forståelse av rettferdighet er det mulig å se sosionomens verdier i et annet lys enn mistenksomhetens. Det kan hende at sosionomens oppgave, som består i å gi avslag på avslag i forhold til søknader om livsopphold og annet, for henne

framstår som medvirkning til krenkelse av et menneske i nød, et ungt menneske som det kan gå helt galt med. Et moralsk engasjement i et annet menneskes krenkelse lar ikke seg stoppe eller avgrense via formelle grenser eller overordnede betraktninger.

Det skal ikke her tas stilling til hva som er rett og riktig i denne saken. Imidlertid er det mulig å hevde at en rettferdig behandling av brukerens søknad kunne vært tjent med at sosialarbeiderens innsikter var blitt tatt med i betraktningen som et relevant faglig innspill den gang avgjørelsen ble tatt. Det er *ikke* slik at rettferdigheten er sikret ved at man unnlater å lytte til sosionomen fordi hun har møtt de berørte parter, eller fordi hun er berørt og engasjert i brukerens situasjon. Uroen hennes og samvittigheten hennes er ikke irrelevant, forstyrret eller irrasjonell, den kan i like stor grad ses som et uttrykk for moralsk integritet. Hennes innsikt kunne derfor vært reflektert i den skjønnsmessige vurderingen og bedømmelsen av saken, kanskje særlig hva angår de deler av avgjørelsen som gjelder sosialtjenestens virksomhet. Om man trekker inn dømmekraftbegrepet, er det av grunnleggende betydning å få belyst alle ulike parters syn i en sak. Ut fra en slik forståelse er det et paradoks at sosionomen, som faktisk kjenner brukeren og moren, som er engasjert i saken og berørt av brukerens skjebne, ikke har noen stemme når det tas en avgjørelse som hun oppfatter som svært risikofylt for hans framtid.

Filosofen Hans Jonas sier at når maktens omfang stiger, stiger ansvarets omfang tilsvarende (Vetlesen 2007 s.62). Hallvard Vike hevder imidlertid at for velferdsstatens del, er det med de nye styringssystemene en tendens til at ansvaret skyves nedover og atskilles fra makten, som befinner seg oppover i hierarkiene (2002). Yrkesutøvere som arbeider ansikt til ansikt med mennesker i velferdsstaten, er ut fra dette utsatt for en form for ansvarsoversvømmelse (Kroken 2006). I ovennevnte tilfelle synes sosionomen å oppleve et svært tungt ansvar fordi hun har kjent brukeren og sett hans situasjon over tid, til tross for at andre har både ansvaret og myndigheten i saken.

Sosialarbeiderne i de to eksemplene som er blitt analysert hittil, synes begge på et vis å befinne seg i en usikkerhet med hensyn til hvor grensene for deres eget ansvar går. Spørsmålet er om organisasjonen tar bedre avgjørelser og om brukerne får bedre behandling ved at denne usikkerheten fortrinnsvis er del av yrkesutøvernes privatliv og ikke inngår som kilde til dømmekraft når avgjørelser tas. Det kan være at velferdsbyråkratiet mulighet til å fremtre med et menneskelig

ansikt står på spill her. I sistnevnte fortelling var informantens bekymring nettopp at det syntes å være umulig å vise medmenneskelighet overfor brukeren.

### ***Eksempel C***

Sosionomen i dette eksemplet, en mann i trettiårene i en mindre by, forteller om en enslig, eldre mann som snakker forholdsvis dårlig norsk. Etter flere års omfattende innsats fra sosialtjenestens side, får han omsider uførepensjon. Man skulle tro at saken dermed mer eller mindre kunne avsluttes fra sosialtjenestens side, sier sosionomen. Når etnisk norske får en uføretrygd opphører gjerne deres kontakt med sosialtjenesten. Slik gikk det ikke med denne brukeren. Sosionomen forteller:

Vi får ikke ham ut av den situasjon som er at han er hjemme og er tiltaksløs, og han kommer på sosialkontoret nærmest daglig enten med en regning eller – han forholder seg til oss veldig hyppig.  
Altså, vi er hans sosiale arena, har vi inntrykk av.

Til tross for at økonomien er i orden på en helt annen måte enn tidligere, fortsetter brukeren å dukke opp på sosialkontoret flere ganger i uka. Det kommer stadig nye forespørslar, spørsmål og søknader. Sosionomen sier:

Ting blir ikke sittende, han får informasjon og han greier ikke å huske, han greier ikke å tilegne seg den kunnskapen og omsette den i praksis.

*Det er et slags gap da mellom der han står og hva dere ...*

Ja. Og samtidig så blir ikke han prioritert.

Altså, han er ikke en vi bruker ressurser på videre, for han er faktisk uføretrygdet. Det blir også et dilemma.

Vi har ikke kapasitet til å prioritere varig uføretrygdete i forhold til sysselsetting og den type ting, fordi vi har så mange andre som står uten en varig inntektssikring som vi også må få gitt hjelp.

Det blir et sånt krasj, altså.

Samtidig kan du ikke avfeie han, men vi har ikke de virkemidler som vi mener han trenger. Det er det fastlegen som har, i forhold til en henvisning til psykolog, innleggelse i psykiatrien, medisinerer etc. etc..

Gjennom årene har det ikke vært mulig å komme til avklaring med fastlegen og brukeren om noe konkret når det gjelder henvisning til psykiatrien. Sosialtjenesten

kan heller ikke avvise brukeren hvis han leverer en regning eller trenger en forklaring på noe. Saken er problematisk for sosialkontoret. Sosionomen sier:

Jeg tenker på det vi har gjort.

Vi har sikret en varig inntektssikring, og vi har gitt han opp og ned og plenty utfyllende, og veiledning om hva han må gjøre.

Vi har tilbudt ham bistand etc. i forhold til hva han må gjøre for å få hjelp til det han opplever som, eller det han uttrykker som sitt problem.

Så går faktisk toget for det offentlige og så har folk et ansvar selv.

Det er noe ved denne brukeren som gjør at grensen er nådd i forhold til hvor langt det offentliges ansvar bør strekke seg. Det går en grense mellom det offentliges ansvar og individets eget ansvar, og i dette tilfellet synes grensen å være i ferd med å bli overskredet. Ansvarstemaet er sentralt for sosionomen, også i prinsipiell forstand. Han sier:

Altså, folk tar valg – folk har et ansvar for eget liv.

Vi skal kun bistå for å kompensere for en eller annen mangel i livet deres.

Selv om du er gatemisbruker eller har alvorlig psykiske lidelser, så skal du bli tatt på alvor og møtes med respekt.

Det er det som ligger der, at du skal ... selv om du har en alvorlig psykisk lidelse, så kan du ta ansvar for deler av ditt liv.

Implisitt i uttrykket ”ansvar for eget liv” ligger for sosionomen det å ”bli tatt på alvor” og det å møte et menneske ”med respekt”. “Ansvar for eget liv” er med andre ord et svært positivt ladet uttrykk. Jeg spør:

*Ja, hva handler det om å ta ansvar for eget liv, i grunnen?*

Det handler om at man tar noen valg, og valgene har en konsekvens.

De kan være gode eller dårlige for deg, men du har tatt et valg.

*Og det du tenker er at man må bære konsekvensene?*

Ja, i hvert fall til en viss grad. Det er klart at lider du av ... når du er psykotisk, så må du jo ha hjelp, men altså –

jeg har til gode å møte både tunge rusmisbrukere og alvorlig psykisk syke som ikke setter pris på å ta valg og ta styringen av sitt eget liv.

I denne beskrivelsen av hva det innebærer å ta ansvar for eget liv, viser sosionomen til en erfaring han selv har. Brukere setter pris på å ta egne valg og

styre sitt liv selv. Problemstillingen blir satt på spissen nettopp når det gjelder rusmisbrukere som til stadighet synes å ta valg som er ufordelaktige for dem. Men selv her har sosionomen til gode å møte noen som ikke setter pris på å ha styringen på sitt liv.

Det er problematisk at en bruker ikke forholder seg til de valgene han er presentert for og de mulighetene for hjelp som foreligger, at han ikke tar ansvar. Sosionomen ser det som prinsipielt viktig at man i sosialtjenesten ikke har passive sosialhjelpssaker der ingenting skjer mens årene går. I denne saken synes å ligge en fare for at dette kan skje. Han sier:

Det har vi sånn som prinsipp – altså vi skal ikke parkere noen.  
Altså, vi kan godt følge opp (...),  
men ingen klienter skal oppleve at her får de henvende seg uten at de må  
forholde seg til oss, forholde seg til de mål og ... ja ...  
det mener jeg, da har vi på en måte gitt et veldig dårlig signal.

I henhold til denne forståelsen, som både er i pakt med NAVs visjon om flere i arbeid og færre på stønad og med faglige idealer i sosialt arbeid om å bidra til endring i folks liv, er det problematisk at en bruker har valgt seg sosialtjenesten som sin hverdagslige sosiale arena, tilsynelatende uten noen som helst framdriftsplan eller forsetter om endring i sitt liv. Brukeren bryter med de prinsipper som styrer og gjennomsyrrer idealene sosialtjenesten arbeider etter. Jeg spør, senere i intervjuet, om forventningene sosialtjenesten har til seg selv i saken.

*Det ligger jo en del forventinger til hva et sosialkontor skulle klare.*

Ja.

*Og hvilke forventninger er det som spilles ut her, i forhold til denne mannen hvor dere på en måte - la oss si at dere i grunnen har ganske god oversikt når det gjelder den mannen. Han er iblant svært deprimert, han er fortvilet. Ting går ikke. Han skjønner ingen ting. (...)Og han vil hit hele tiden.*

Det eneste som gjør at det blir vanskelig

*Ja, hva er det?*

er etter mitt skjønn vårt eget - både personlige og faglige - ønske om å, ikke akkurat gi dem det gode liv, så gi dem et bedre liv. Altså, det er derfor.

Som jeg sa i sted, formelt, lovmessig og juridisk, ytelsesmessig - alt er sikret. Alt er ivaretatt. Hva som gjør at vi fortsatt ...



*-oppfatter det som et problem?*

er at vi har ikke løst det eller kommet videre.

Med dette utsagnet framtrer et sentralt ideal og mål for sosialtjenesten. En sak bør løses og den bør komme videre. Denne brukeren synes det for tiden ikke å være mulig å komme videre med. Her ligger problemet. Sett utenfra kunne man tenkt at denne saken i og for seg hadde funnet en slags løsning inntil videre, nemlig den som brukeren selv har valgt; han tar seg en tur til sosialtjenesten. Gitt de muligheter som brukeren muligens selv kan se, har han kanskje funnet ut at sosialtjenesten er en ok arena for ham, der kjenner han folk, de snakker noenlunde vennlig med ham og følger med på hvordan han har det. Sosionomen forteller:

Vi ser om han er relativt sånn til stede.

Han har ikke kaldsvette i panna.

Han ser rolig og balansert ut.

Sosionomen og også de ansatte for øvrig i ekspedisjonen o.l., synes å følge med og se hvordan brukeren har det. De synes å holde en vennlig tone overfor ham. Det foregår tilsynelatende en form for hverdagslig "smalltalk" med denne mannen, som jo nesten ikke forstår språket. Det finnes knapt med tilbud til ham ellers, både i psykiatrien og andre steder, ikke minst fordi det er så vanskelig å få ham til å forstå, eller fordi han ikke vil.

I og for seg synes det for øyeblikket ikke å være noen direkte krise i denne brukerens liv. Dagene kommer og går, og han dukker opp i sosialtjenesten jevnlig. Imidlertid er det for sosialtjenesten noe uholdbart i dette stillestående, tilsynelatende uforanderlige og traurige hverdagslivet brukeren har og har hatt siden han kom til Norge. Sosionomen sier det slik:

I den saken så kjenner jeg at jeg på den ene siden blir frustrert over at vi ikke greier å gi han hjelp og på den annen side frustrert over han ikke vil forstå hva han må gjøre for å få hjelpen, og våre begrensninger.

Altså, han har vonde, triste tanker: "Hjelp meg".

Og vi sier at det kan vi ikke hjelpe ham med: "Ta kontakt med lege".

Saken er nærmest umulig å få avsluttet og den ligner faretruende på nettopp den situasjonen sosionomen ikke ønsker for noen brukere, at de blir "parkert". Til

tross for at alle vilkår er oppfylt, får han ikke avsluttet saken, og i tillegg kommer dette ”snev av medmenneskelighet”. Med det utgangspunktet drøfter sosionomen og jeg avslutningsvis i intervjuet om det kunne tenkes å være en ”løsning”, gitt omstendighetene, at ting inntil videre får være som de er, og om det i så fall kunne forsvares faglig? Sett utenfra kan det jo fortone seg som om denne brukeren i hverdagen og i praksis faktisk blir møtt av sosialtjenesten på en ganske human måte, tatt i betraktning at det eneste man ønsker er å avslutte saken.

Gjennom intervjusamtalen kommer det fram mange argumenter som taler til fordel for at denne saken bør avsluttes. Det kommer i liten grad fram argumenter som taler i favør av at “det gode” som faktisk skjer vis a vis denne brukeren fra sosialtjenestens side, er atskillig mye bedre for ham enn at saken avsluttes. NAV-toget skal videre. Denne brukeren synes å hindre at toget går videre. Man kunne imidlertid si at selv om brukeren ikke vil være med toget, så vil han være på NAV-stasjonen. På tvers av alle strategier, planer og prinsipper nyttiggjør brukeren seg for øyeblikket tjenester i NAV som de ikke tilbyr, og han gjør det på en måte som bryter med sosialtjenestens mål og retning. Han har gjort sosialtjenesten til sin “sosiale arena”, hvilket ikke er forenlig med sosialtjenestens selvforståelse.

Det er interessant at en bruker som dette framstår for sosialtjenesten som så komplisert. Saken synes imidlertid først og fremst å være svært vanskelig på et prinsipielt nivå. I praksis går det jo tilsynelatende greit å forholde seg til ham. Det kan synes som om det erfarte ansvar har inntatt sosialtjenestens ansatte vis a vis denne brukeren. Kan hende har brukeren valgt denne arenaen som sin fordi de som befinner seg der er *tilstrekkelig* imøtekommende og vennlige, samtidig som han ikke øyner andre alternativer.

Det som skjer synes imidlertid å være nesten umulig å forsvare. Denne brukeren representerer tilsynelatende et brudd med en overordnet forståelse av hva sosialtjenesten er og bør være. Sosionomen ser i utgangspunktet ingen formelle grunner til at saken *ikke* skal avsluttes: “Det eneste som gjør at det blir vanskelig (...) er etter mitt skjønn vårt eget - både personlige og faglige - ønske om å, ikke akkurat gi dem det gode liv, så gi dem et bedre liv”. Det *eneste* som gjør at saken blir problematisk, som forhindrer at den avsluttes og med det at rett og riktig skjer, er medmenneskelighet og andreorientering.

Generelt synes det å være komplisert for helse- og sosialarbeidere å finne “et språk for de gode gjerninger” (Jensen og Fossetøl 2005, s.17). Det synes i dette

tilfellet å være nærmest umulig å argumentere faglig for at det som etter forholdene faktisk synes å være godt for denne brukeren, altså å møte hos sosialtjenesten jevnlig, også kan tenkes å være rett og riktig. Sosionomen og hele sosialtjenesten handler i pakt med en slags ansvarsfølelse og en underliggende forståelse av at det som skjer er av det gode. I alle fall er det langt bedre for brukeren enn at saken avsluttes. Eller som sosionomen antyder: Det virker umenneskelig. Problematikken er som man ser knyttet til distinksjonen mellom rett og godt. Den handlemåten som alle i arbeidsmiljøet tilsynelatende oppfatter som noenlunde god, alternativet tatt i betraktning, synes ikke å kunne forsvares opp mot hva som er rett.

### ***Eksempel D***

I dette eksemplet forteller sosialarbeideren, en kvinne i førtiårene i en storby, om en problematikk hun har vært spesielt opptatt av. Det handler om brukere som takker nei til tilbud om arbeidsmarkedstiltak eller kurs, til tross for at de ikke klarer å forsørge seg selv. Sosionomens fortelling handler om en mann som hun hadde et par korte samtaler med i mottak i sosialtjenesten. Han spurte om muligheten for å få sosialhjelp, men forsvant fra sosialtjenesten uten å bli registrert som bruker da han ikke ønsket å gå inn i noen form for tiltak eller kurs. Imidlertid representerer han en brukergruppe som sosionomen er opptatt av. Samtalen starter på et generelt plan. Sosionomen sier:

Det er en del forutsetninger som på en måte er lagt, i den her NAV-tankegangen. Det at absolutt alle gjerne vil være en aktiv bidragsyter i samfunnet, det er lagt til grunn.

*(...) Hva tenker du om det?*

De er jo ikke det. Mange ønsker ikke å være en aktiv bidragsyter. De vil ikke. De har ikke lyst til å gå ut i jobb. De har ikke lyst til ... *uten* at de er syke eller har et rusproblem eller ... de vil bare ganske enkelt ikke jobbe.

*Tenker du på stoffmisbrukere her?*

Nei. (.. .) Det trenger ikke være sykdom inn i bildet.

Personer som ganske enkelt kanskje har en hobby og ønsker å dyrke den, uten at den kan gi dem noe å leve av. Som ikke er interessert i å - de har ikke lyst til å gå ut i et tiltak, gå ut på et kurs. De ønsker ikke det. (Pause)

Jeg synes politikere ... ofte har en naiv forestilling om mennesker: "Alle vil gjerne gjøre det de kan for å tjene til livsopphold". Men alle vil ikke det.

Sosionomen framholder at NAV-tankegangen forutsetter at alle ønsker å jobbe. Men alle vil ikke jobbe. Det er ikke slik at alle gjerne vil jobbe for å forsørge seg selv, sier sosionomen. Noen har andre interesser, selv om de ikke tjener til sitt livsopphold. Hun sier:

Og det er vel der man merker det største presset kanskje.  
Av at du da (..) tar i bruk den her harde ... delen av sosialtjenesteloven, hvor du setter vilkår for en ytelse og oppmøte her og der, og ... ja.  
Da er du ikke i et samarbeid mer med brukeren. (...)  
”Når du ikke vil, så blir det null penger”.  
Det betyr *ikke* at brukeren sulter mindre.  
Jeg synes jo det er en sånn ... (pause) en vanskelig sak.

Hvis brukerne ikke godtar vilkår for sosialhjelp som innebærer å delta på kurs, på tiltak og lignende ordninger som skal bringe vedkommende i arbeid, blir konsekvensen at de ikke får innvilget sosialhjelp. Sosialarbeideren synes slike saker er vanskelige. Hun vet at brukere som ikke vil jobbe ikke nødvendigvis “sulter mindre”. Presset sosialarbeideren opplever i disse sakene, synes å ha sammenheng med at man her tar i bruk den “harde delen av sosialtjenesteloven”. Hun setter vilkår, og hvis brukeren ikke vil gå inn i et samarbeid med tanke på fremtidig inntekt, må han eller hun gå med uforrettet sak, altså uten å få innvilget sosialhjelp.

Sosionomen forteller så om en bruker av denne typen. Da han kom til sosialtjenesten, sto han foran utkastelse av boligen sin. Det var to eller tre år siden han hadde hatt inntekt, og han hadde ikke betalt husleie på et par år, fortalte han. Han hadde mistet oversikten over hvor lenge strømmen hadde vært stengt. Han kommer på sosialkontoret dagen før politiet og namsmannen skal kaste ham ut av boligen. Sosialarbeideren spør hva han har levd av denne tiden, siden han ikke har hatt inntekt. Han forteller at han har vært på Frelsesarmeen og spist én gang om dagen, og så får han varer med seg hjem én gang i uka. Noen ganger i året spiller han på en brun bar og tjener litt penger. Jeg spør:

*Så han hadde levd et helt liv med det her?*

Ja. Og (...) det er da man av og til må finne ut av at den her personen må bestemme seg. Vil han melde seg inn i samfunnet, eller vil han leve utenfor samfunnet?

Det som er normalsituasjonen, det er at man har en bolig og har en aktivitet som gjør at man på sikt i hvert fall muligens kan tjene penger.

Så vi snakket en del om det og om tanker han måtte gjøre seg ferdig med.

Om han *ikke* ønsket å endre noe på situasjonen sin,

gå inn i et samarbeid om endring,

så vil jo han være i samme situasjon (fremover, min anm.).

Altså, vi kunne ikke la han passivt motta, på ubestemt tid framover.

*Husleie?*

Husleie og livsopphold.

Om vi dekket den restansen for å hindre at han ble kastet ut, så ville han jo – hvis han ikke da (...) - var villig til å gå inn i noe endringsarbeid,

så ville jo ikke han, på årevis, få (inntekt, min anm.) (...)

(men) være passiv sosialhjelpsmottaker.

Han måtte på en måte ta stilling til hva han ønsket, og hvor han ville...

(...) i og med at (...) var såpass gammel - så hadde han en mulighet til å

komme inn på noe avklaringskurs og sanne ting, som tiltak som vi hadde og kunne sette inn, da.

Og han ville gjerne tenke på det.

Og (han) kom dagen etter og sa at ”nei, han ønsket å prioritere kunsten fortsatt, og han ønsket ikke noe hjelp”.

*Hvordan gikk det med boligen hans da?*

Den mistet han nok. Men det var han klar over. (...)

Men han ønsket da ikke å ha noe med sosialtjenesten eller NAV å gjøre.

For at han ønsket å fortsette å leve som han gjorde.

*(pause) Så han fikk jo heller ikke noe sosialhjelp, da?*

Nei. Han søkte ikke. Han ønsket ikke å søke om det (...).

For han ønsker ikke å (...) gå inn i noe samarbeid om endring ...

(...)

Han vil sitte der og klimpre på tangentene og komponere,

og leve sitt eget liv litt på siden av samfunnet ellers.

Det er jo et valg han gjør. Og det må han få lov til.

Så hvis han finner ut at det var feil valg og han kommer tilbake,

så får vi heller håndtere det da.

Brukeren går altså hjem den ene dagen og tenker over det som er sagt og kommer tilbake dagen etter, men uten å søke om husleie og livsopphold. Det eneste han ber om er et telefonnummer til et lager for oppbevaring av møbler, forteller sosionomen. Han ønsker nemlig ikke å innfri det vilkår som er blitt presentert for

ham. Han ønsker ikke å begynne på tiltak slik at han kan endre livet sitt og på sikt forsørge seg selv. Dette at brukeren avstår fra å søke økonomisk hjelp, gjør sterkt inntrykk på sosionomen. Det synes imidlertid å være noe ved denne historien som hun ikke er helt komfortabel med. Jeg spør:

*Du synes ikke det var noen god historie, på en eller annen måte? Var det en god saksbehandlererfaring?*

(pause) Nei. Altså, den er god på den måten at du har en person som på en måte følger hjertet sitt. Og (...) det står det respekt av.

Han vil ikke kompromisse med noe som han føler er riktig i hjertet.

Men i forhold til (meg) som saksbehandler, så følte jeg vel at jeg kom litt til kort i forhold til den bestillingen han kom hit med og hva han endte ut med, på en måte.

*Var det som om dine ord virket for sterkt? (pause)*

*Det du sa om hva som måtte til, mener jeg.*

Ja. Nei, egentlig ikke. For jeg tenker at det er ... det er en del av min jobb.

Det er en del av min jobb som sosialarbeider å si til brukerne: ”Ja, du har en del rettigheter, men som bruker har du også en del plikter”.

Og da tenker jeg ikke egentlig at det i utgangspunktet var ... at noe ble for sterkt.

Jeg tenker at det kanskje - i og med at han kom så sent - og det ble et sånt press, at det ble for kort tid for ham, på en måte, til å kunne ta stilling til det.

I den siste setningen antyder sosionomen at det kanskje ble for kort tid for brukeren å skulle ta stilling til om han ville endre hele livet sitt i retning av mer inntektsbringende arbeid samtidig som politiet og namsmannen skulle komme i løpet av dagen/morgendagen for å kaste ham ut av boligen. Muligens ble det for kort tid for ham å ta stilling til om han skulle oppgi sin kunstneriske virksomhet for å gå inn i et NAV-tiltak. Denne innsikten i hvordan brukeren muligens opplevde situasjonen, og i at han var under et sterkt press, kunne sosionomen ha valgt å legge vekt på da hun snakket med brukeren om hans muligheter for å få sosialhjelp. Imidlertid synes sosionomen å fortolke sin skjønnsutøvelse i forhold til loven mindre fritt. Hun sier:

Altså, i sosialtjenesteloven skal du få råd og veiledning. Du får råd og veiledning i forhold til en del valg, som du må velge mellom. Og alle valgene du tar, har en konsekvens.

Du har rett til å få økonomiske ytelser, men du har også et krav ... eller sosialtjenesten kan også sette vilkår til de ytelsene de gir.

Sosialtjenesteloven er jo et siste sikkerhetsnett, eller ...

et sikkerhetsnett i forhold til dem som er inne i samfunnet.

Men hva med dem som er utenfor samfunnet, da?

*Sånn som han her?*

Ja, sånn som han her.

*Men, loven ... man kunne jo si at ... at det gjelder for de som er utenfor samfunnet også, da? Men at i praksis blir det ikke sånn?*

Men en kan jo ikke det heller, (...)

sosialtjenesteloven bygger jo på at enhver skal utnytte...

altså alle muligheter skal prøves før sosialtjenesten søkes.

For sosionomen handler sosialtjenesteloven om å gi råd og veiledning om de valg som foreligger, og det handler i mindre grad om hennes egen eventuelle innlevelse i brukerens situasjon. Hun viser til at loven utgjør et sikkerhetsnett for dem som *ikke* klarer seg, men ikke for dem som ikke *vil* tenke i retning av egen inntekt. Slik sosialarbeideren fortolker loven og retningslinjene for NAV, gjelder loven for dem som ønsker å bli selvforsørget på sikt, og ikke for dem som frivillig stiller seg utenfor disse mulighetene. Med andre ord utgjør ikke loven noe sikkerhetsnett for dem som ikke *vil* jobbe, slik som denne brukeren, men bare for dem som *vil* jobbe, forutsatt at de ikke er syke osv.. Da kommer loven til anvendelse. Denne oppfatningen gir sosionomen uttrykk for flere ganger gjennom intervjuet. Imidlertid synes det å være noe som bekymrer henne. For hva med dem som er utenfor, slik som denne brukeren? Han stiller seg riktignok frivillig utenfor samfunnet, og da velger han å stå utenfor lovens ansvarsområde, slik sosionomen ser det. Men som hun sa innledningsvis: Brukere sulter ikke mindre av den grunn. Jeg sier:

*Men forstår jeg deg rett - at på en måte så liker ikke du helt at det ikke finnes noe sikkerhetsnett for ham, med hans valg?*

Jeg tenker for alle sammen som er utenfor så burde det være ...

jeg tenker at det burde være noe som sikret dem mat og...

Ja, det er Frelsesarmeen og det er ulike ting, altså de blir sikret mat.

De bor rundt hos venner, hva vet jeg om hvor han krasjer inn hen, men samtidig så har han jo et – altså, han har selv valgt det.

Han har ønsket det.

Etter å ha formidlet at det burde vært noe som sikret alle som er utenfor, kommer sosionomen tilbake til den overveldende kraften i prinsippet om at ”han har selv valgt det”. Dette at brukeren selv har tatt et valg om å høre til utenfor, altså han ikke vil gjøre noe annet enn å være musiker, at han ikke vil skaffe seg inntekt på vanlig måte, står sentralt i sosionomens forståelse av denne brukerens situasjon. Hans valg gjør det tilsynelatende umulig å hjelpe ham. Det valget han har tatt har konsekvenser, og han må leve med dem. På en eller annen måte synes dette allikevel å uroe henne. Brukeren forholdt seg til vilkåret hun stilte, og konsekvensen ble at han ikke leverte inn noen søknad om sosialhjelp. I prinsippet skulle det hele være en grei sak, men det er ikke greit allikevel for sosialarbeideren. For hun kom ”litt til kort i forhold til den bestillingen han kom hit med, og hva han endte ut med”. Hun forteller hvordan denne brukeren virket på henne:

Han imponerte meg. Han imponerte meg i forhold til at han var ikke villig til å gjøre endring med livet sitt, i en eller annen form, på bekostning av kunsten.

(...) han gjorde inntrykk fordi at han fulgte hjertet sitt.

Og det gjorde inntrykk at han ikke hadde ...

at de her materialistiske tingene ikke betydde noe for han, så lenge han kunne drive på med musikken sin.

En fortolkning av sosialarbeiderens uro kan kanskje knyttes til nettopp ”hva han endte ut med”, som jo var ingenting. Denne brukeren, som synes å fylle henne med respekt og kanskje beundring, forlater kontoret hennes uten en gang å levere inn en skriftlig søknad om hjelp. En skriftlig søknad om sosialhjelp er det jo åpent for enhver å levere inn og kreve behandlet. Skriftlighet er imidlertid også en forutsetning for å få saken behandlet, og klagemuligheten styrkes betraktelig. På et vis har sosionomen gjennom sin presentasjon av vilkårene som må oppfylles medvirket til at brukeren går med uforrettet sak. Slik kan det synes som om hennes bidrag til denne mannens katastrofale situasjon har bestått i en slags delaktighet i at han *ikke* får hjelp. Han mister sin bolig, og får ikke økonomisk hjelp til livsopphold. Dette kommer i tillegg til at han har manglet penger til livsopphold, mat og strøm i lang, lang tid, tilsynelatende i flere år. Jeg spør:

*Tenker du i ettertid at du kunne ha gjort det på noen andre måter?*

(pause) Jeg tror ikke jeg kunne ha gjort det på noen andre måter, nei.

Jeg har den overbevisning at mennesket ... ethvert menneske har ansvar for sitt eget liv.



Man kan ikke komme til en sosialarbeider ...  
og noen (sosialarbeidere, min anm.) overtar det ansvaret.  
Sosialarbeideren blir på en måte et redskap som kan hjelpe deg som person  
til (selv, min anm.) å ha ansvaret. Gi deg de redskapene du trenger for å ta  
ansvaret.  
Hva kunne jeg gjort?  
Jo, jeg kunne hjulpet ham sånn at han slapp å bli kastet ut.  
Da har jeg på en måte tatt ansvaret for å ordne opp i livet hans.  
Men han måtte jo ta sin del og prøve å ordne opp i det selv.  
Så kunne ... jeg kunne hjelpe han i forhold til den restansen. (...)  
Da var det (sosionomens innsats, min anm.) et redskap til at han skulle ta  
kontroll over livet sitt selv.

Sosionomen anser at hennes innsats bør bidra til at brukeren får kontroll over sitt liv. Hvem som får kontroll over brukerens liv gjennom vilkårsettingen, synes imidlertid å handle om øyet som ser. Sett fra brukerens synspunkt, kan det vel fortone seg som om det nettopp er kontrollen og muligheten til å bestemme over eget liv han risikerer å miste. Sosialtjenestens vilkår kan for ham fortone seg som et krav om å endre sitt liv i en retning som gir ham mindre kontroll, og dem mer.

Sosionomen ser det som grunnleggende viktig at brukerne selv har ansvaret for sitt liv og at de selv må få velge. Når det gjelder forståelsen av ansvar generelt, sier sosionomen at hun "har den overbevisning" at "ethvert menneske har ansvar for sitt eget liv". Samtidig ser hun det som svært betydningsfullt "å få i gang et endringsarbeid" hos brukeren eller "gå inn i et samarbeid om endring". I denne historien synes ønsket om endring å utgjøre et utvetydig krav om endring, hvis husleierestansen skal bli dekket. I så måte settes et vilkår om endring som ikke uten videre lar seg forene med prinsippet om brukerens frie valg. Slik sosionomen ser det, kunne hun imidlertid ikke handlet annerledes hvis brukeren selv skulle ha ansvaret. Ut fra prinsippet om brukerens ansvar for eget liv bedømmer hun sin egen handling som rett og riktig. Hun formidler liten grad av tvil omkring det hun har gjort.

Det spesielle i dette tilfellet er at brukeren med sitt nei til kravene handler i strid med sosialarbeiderens forventninger. Det er uvanlig, forteller hun:

Ja, altså ... jeg kommer med råd og veiledning om hva som må til,

og liksom spør ham ut om liv og tanker framover...

Jeg sier og snakker om de tingene som er forventet at jeg skal gjøre i forhold til jobben.

Og så har jeg en erfaring som tilsier at når jeg sier det, så vil brukeren reagere sånn.

Og så setter man i gang den gjeldssaneringen.

Så går det kanskje bra i seks måneder eller tre måneder, eller en uke.

Litt lengre enn det, vanligvis, men sånn en måned - tre måneder - seks måneder. Og så bryter de samarbeidet da. Da har vi på en måte oppnådd det han ønsket.

*Personen har oppnådd det han ønsket?*

Ja. Oppnådd det de ønsket. Da får det ikke så veldig stor konsekvens.

Og så bryter de det samarbeidet.

Men den her personen som da ville (..) tenke på det,

og kommer dagen etter og sier nei takk...

Det brøt det ... som jeg forventet ville kunne komme til å skje.

Og videre:

Det overrasket meg stort at han faktisk sa nei takk: ”Jeg vil ikke ha denne hjelpen jeg i utgangspunktet ba om, for jeg vil fortsette i min sirkel”.

(...) Da tenkte jeg; er han egentlig klar over hva han gjør?

Eller er han virkelig så opptatt av kunst at koste hva det koste vil, så vil han drive på, vil prioritere den?

Brukeren oppfører seg ikke slik som brukere i hans situasjon pleier å gjøre. Han gjør ikke det som de fleste brukere gjør, sier ja takk, tar imot hjelpen og avbryter ”samarbeidet” på et eller annet tidspunkt etter at de har fått hjelpen.

Det har i denne analysen handlet om å studere sosionomens fortelling og hennes framstilling av den praktiske og etiske problematikk knyttet til ansvarets grenser, slik hun forstår saken. Jeg har ikke gått inn i en drøftelse av sakens formelle sider. Det kunne imidlertid vært gjort. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen av 2009 § 18 er formulert slik: “De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad.” I § 20 står det videre at det *kan* settes vilkår for tildeling av økonomisk stønad “forutsatt at de ikke er uforholdsmessig byrdefulle for stønadsmottaker”. Det er altså ikke slik at “et endringsarbeid”, for eksempel i form av deltakelse i arbeidsmarkedstiltak, er en lovpålagt forutsetning

for å få innvilget økonomisk hjelp til å bo. I henhold til et profesjonelt forvaltningsmessig blikk på saken kan det altså stilles spørsmålstegn ved lovfortolkningen, vilkårsettingen og også ved det forhold at brukeren ikke ble anbefalt å levere inn en skriftlig søknad. Sosionomen selv er for øvrig opptatt av mer enn saksbehandlersiden av saken. Hun er engasjert i endringsarbeid, og hun oppfatter seg selv som redskap i dette endringsarbeidet i brukernes liv. Ut fra begrepsbruken synes altså hennes identitet også å være knyttet opp mot sosialt arbeid og sosionomrollen.

## Kapittel 12 Drøftelse av forvaltningskoden

Jeg skal i dette kapitlet oppsummere og drøfte noen av resultatene i del III. I kapittel 10 gav analysen av det konkrete forvaltningsarbeidet et inntrykk av hvordan de byråkratiske oppgavene preget hverdagen i sosialtjenesten. I kapittel 11 handlet det om ansvarets grenser, særlig kom det fram en forskjell mellom hvordan informantene syntes å erfare ansvaret i møte med brukerne og hvordan de forholdt seg til ansvaret slik dette kom til uttrykk gjennom en forvaltningsmessig tolkningsramme.

Innledningsvis i del III ble det stilt spørsmål om hvorvidt tendensen i de tre langsgående intervjuanalysene til at en forvaltningsmessig forståelsesmåte dominerte i sosialtjenesten, kunne gjøres gjeldende for materialet som helhet. Når det gjaldt de konkrete forvaltningsmessige arbeidsoppgaver, viste analysen at disse stod sentralt i arbeidshverdagen. Kontoroppgavene som virksomhet betraktet, syntes i liten grad å oppfattes som problematiske av sosionomene. Ikke så rent få syntes i grunnen det var ok med de juridisk og forvaltningsmessig orienterte utfordringer. Det var først når den forvaltningsmessige tolkningsrammen, som i og for seg gav god mening til forvaltningsvirksomheten, ble anvendt på den delen av arbeidet som bestod i å møte mennesker som har problemer, at uroen og bekymringene oppstod. Presentasjonen av det empiriske materialet både i del II og del III anskueliggjorde hvordan forvaltningsmessige perspektiver på en svært kraftfull måte utgjorde en vesentlig tolkningsramme også når sosionomene skulle reflektere over denne siden av virksomheten. Den forvaltningsmessige tolkningsrammen fortonte seg meget betydningsfull for sosionomer i ulike arbeidsmiljøer. Dette gjaldt selv om det var uhyre komplisert for sosionomene å avgrense sitt erfarte ansvar i overensstemmelse med forvaltningens

grensedraining for ansvar. For yrkesutøverne syntes situasjonen å resultere i dårlig samvittighet eller diffus uro.

Det kan oppsummeres med at forvaltningsmessige perspektiver har stor gjennomslagskraft i miljøene. Det synes å være et mønster at disse perspektivene medfører at bestemte arbeidsoppgaver utfordres mer enn andre. Det gjelder de arbeidsoppgavene som er knyttet til ivaretagelsen av relasjoner, hjelpearbeidet, andreorienteringen, engasjementet, moralske og etiske verdier etc.. Ut fra dette synes det å være mulig å trekke den konklusjon at en kulturell forvaltningskode med bestemte kjennetegn og særtrekk har en sterk og til dels dominerende posisjon i sosialtjenesten.

Forvaltningskodens betydning blir sterkt aktualisert i spørsmålet om hvor ansvarets grenser går. Det framtrer en klar forskjell mellom det erfarte ansvar og det formelle ansvar. Framstillingen av de to former for ansvar er å anse som et analytisk resultat i undersøkelsen. I utgangspunktet vil man kunne si at det er selvsagt at det finnes en kontrast mellom disse to ansvarsformer. En sosialarbeider som søker seg til sosialtjenesten, går inn i et byråkratisk system som styres på en bestemt måte, som fordrer visse arbeidsoppgaver løst i henhold til de krav Lov om sosiale tjenester forutsetter. Sosialarbeideren trer, som alle andre, inn i et arbeidsliv som er noe annet enn et privatliv. Man formes av arbeidsoppgavene og av kulturen på arbeidsplassen. Visse kunnskaper trer fram, andre kunnskaper holdes tilbake. Det er ikke ukjent for noen at det som hører privatlivet til ikke nødvendigvis hører arbeidslivet til, og omvendt. Det analytiske resultatet handler imidlertid ikke om dette opplagte og selvsagte ved arbeidslivet. Det handler derimot om noe like opplagt og selvsagt, nemlig at det som fordres av den som står ansikt til ansikt med mennesker i svært vanskelige livssituasjoner, mennesker som har behov for hjelp fysisk, psykisk og materielt og som er i kriser eller kaotiske livssituasjoner, er noe som *ikke* uten videre ivaretas gjennom det ordinære arbeidslivets ikke-private karakter. Slike møter krever “noe” på det personlige plan dersom yrkesutøveren skal handle etisk. Dette “noe” handler om og står i forbindelse med den enkeltes menneskelighet/medmenneskelighet.

Betydningen av funnet ligger i at denne tilsynelatende selvsagte forutsetning, nemlig at det kreves en form for personlig engasjement og tilstedeværelse i møte med vanskeligstilte, i liten grad gjenspeiles i forvaltningskoden, som trer fram som den rådende kulturelle tolkningsramme for virksomheten. Forvaltningskoden synes i liten grad å ha blick for eller tematisere hva det vil si at brukere og ansatte

til stadighet befinner seg i slike møter som stiller ekstraordinære krav til innstilling og menneskelighet hos yrkesutøverne, dersom det skal bli gode møter. Denne “menneskelige faktor” utgjør imidlertid fundamentet i all hjelpevirksomhet, også i det offentlige velferdsbyråkrati. For sosialarbeidernes del synes det å være stor grad av ensomhet og strev knyttet til møtet med brukerne. Markeringen av hvor forvaltningens ansvar går vis a vis brukerne, impliserer dessuten jevnlig situasjoner der oppgaven består i å avvise mennesker som trenger hjelp, helst på en mest mulig menneskelig måte. Tematikken gjenspeiles i svært liten grad innenfor en forvaltningsmessig tenkning. Mitt materiale tyder på at tematikken ikke hører byråkratiet eller den offentlige organisasjonen til. Sosialarbeidernes uro som ofte forårsakes av innlevelse i brukernes problematiske liv, synes å høre privatlivssfæren til, enda vi står midt inne i hjelpebyråkratiets kjerne.

Det analytiske resultatet viser altså at forvaltningskoden synes å utgjøre den avgjørende tolkningsramme i forståelsen av hvor ansvarets grenser går i sosialtjenesten. Sosionomene veier sitt erfarte ansvar opp mot de forvaltningsmessige perspektiver, og den uro som dette svært ofte utløser, søkes nedtonet. På samme måte kan et engasjement for brukeren nedtones. Det problematiske ved dette er at i den grad opplevelsen av ansvar og uro for brukere anses som de ansattes private anliggende og uheldig for organisasjonen, forkastes den nærliggende og mest opplagte kilde til innsikt i hvordan man kan møte brukerne på gode måter. Fortellingene illustrerer hvordan det erfarte ansvar og uroen som ofte oppstår i møte med andres nød, kan utgjøre og til dels også utgjøre en kilde til dømmekraft for sosionomene. Fortellingene viser imidlertid også hvordan følelsen av uro og ansvar i liten grad åpent anerkjennes som kilde til dømmekraft.

Yrkesutøvelse i sosialtjenesten handler for sosialarbeideres del om å gå inn og ta del i andre menneskers liv på en slik måte at det er mulig å forstå hva problemet handler om, for i neste omgang å kunne bidra til en bedret situasjon for brukere, mentalt og praktisk. Utfordringen er da både å forstå hva et menneske har behov for og trenger og å finne praktiske løsninger, gitt de begrensningene som ligger i systemet. De må altså på en eller annen måte trekke veksler på kunnskap som er knyttet til det personlige, til hvem de selv *er*, i tillegg til annen kunnskap. I hvilken grad sosionomene i undersøkelsen lar det erfarte ansvar påvirke sine handlinger, på hvilken måte han eller hun lar uroen og bekymringen for brukeren inngå som en kilde til dømmekraft, synes imidlertid å være opp til hver og en. Hvis dette er gjengs, kan det bety at den mest sentrale moralske og etiske problematikk i

velferdsbyråkratiet, nemlig utøvelse av makt i forhold til brukerne, unndrar seg andres blikk. Refleksjoner om erfaringer knyttet til maktutøvelse må da foretas privat om man ønsker dem diskutert. Det er imidlertid ikke gitt at diskusjoner rundt middagsbordet og samtaler med ektefelle og venner som sparringpartnere, utgjør det beste faglige grunnlag for å håndtere denne typen problematikk. Hvis man imidlertid ikke skulle ha noe ønske om å dele slike erfaringer med andre eller bli kikket i kortene internt i sitt arbeidsmiljø, er det for øvrig ut fra resonnementene ovenfor grunn til å tro at det skulle gå svært greit.

Det er altså flere grunner til å være skeptisk til forvaltningskoden som den dominerende kulturelle rettesnor for hva som er legitime handlinger vis a vis brukere i sosialtjenesten. Det betyr ikke at forvaltningskoden ikke har sin rettmessige og viktige plass, noe som til fulle blir illustrert i det siste eksemplet i kapittel 11. Forvaltningskoden som den rådende tolkningsramme for all virksomhet i sosialtjenesten, kan imidlertid føre til en mangel på diskusjon og refleksjon om nettopp det som man i helse- og sosialfagene anser som noe av det viktigste i arbeid med mennesker; kritisk selvrefleksjon. Denne er vanskelig å utøve hvis det underliggende sett er illegitimt å være “et selv”. I den grad det menneskelige eller det gode lever sitt liv i det skjulte, må man for øvrig anta at også det umenneskelige og det onde får lov til å være skjult. Ergo står man igjen med at “kun” brukerne opplever forskjellen, ettersom kolleger og ledere i liten grad tillater seg å gå inn i det som oppfattes som kollegers privatliv.

Som man ser, blir distinksjonene mellom rett og godt og mellom offentlig og privat berørt med de to ansvarsformene. Distinksjonen mellom det rette og det gode er gjennom de siste århundrene blitt utformet og forstått i filosofien i pakt med skillet mellom det offentlige og husholdet (Benhabib 1992). Både teoretisk og praktisk er det derfor svært interessant at nordiske velferdsstater synes å fungere på måter som *ikke* har vært sett tidligere, hva angår sammensetningen av “privat og offentlig” og “godt og rett”. De praktiske utfordringene som følger av den unike blandingen, synes imidlertid å være relativt utematisert. Visjonene i NAV synes i liten grad å reflektere tvetydigheten mellom den offentlige og den private sfære, til tross for at man i høy grad ønsker at yrkesutøverne “bruker seg selv”.

Arbeidsoppgavene i sosialtjenesten medfører at svært kompliserte og til dels tabubelagte grenseoverganger mellom det offentlige og det private overskrides, rett og slett ut fra arbeidsoppgavens karakter. Det er ikke gitt at sosionomers

etiske håndtering av disse grenseoverganger og deres håndtering av praktisk og etisk problematikk i sosialtjenesten for øvrig, bedres gjennom en styrking av forvaltningskoden i form av flere kontrollsystemer, nye prosedurale grep, innstramming av skjønnsutøvelse osv.. Det er heller ikke gitt at brukerne er tjent med dette. Særlig synes slike regimer å være foruroligende hvis man ikke er oppmerksom på omkostningene, altså på hva som skjer med menneskelighet og engasjement hvis den overordnede tolkningsrammen i liten grad gir rom for en andreorientering som strekker seg ut over å informere om tilbudene "vi har". Det kan synes som om det er behov for kulturelle koder og byråkratiske strukturer som *utfordrer* forvaltningskodens skille mellom rett/godt og privat/offentlig. Det er med andre ord av stor betydning at de sentrale kilder til dømmekraft ikke uten videre sluses inn i privatlivet, men tvert imot utgjør en del av fagligheten innenfor hjelpebyråkratiet.

Oppgaven er på ingen måte umulig, for fortsatt befinner velferdsstaten seg nettopp i dette grenselandet. Den gode nyheten er altså at mye av dette allerede praktiseres. Det er åpenbart, ikke minst ut fra fortellingene, at sosialarbeiderne til dels handler ut fra helt andre forståelsesmåter enn forvaltningskoden og at de utøver sin dømmekraft i lys av andre perspektiver. Den dårlige nyheten er at disse alternative forståelsesmåter synes å være skjøre, ettersom handlinger som bygger på slike forståelsesmåter til en viss grad synes å foregå i det skjulte, eller de bæres oppe av enkeltindivider som til dels mangler formell støtte i sitt lokale miljø. Det finnes for øvrig ingen informanter i undersøkelsen som synes å være stolte av eller glade for sin evne til innlevelse eller involvering i brukerens situasjon. Flere av informantene forteller imidlertid uoppfordret hvordan de setter sin ære i å holde det erfarte ansvaret atskilt fra det ansvar de representerer formelt sett, i kraft av sine stillinger. Slik synes også nøytralitet å være et betydningsfullt underliggende stikkord i forvaltningskoden.

Yrkesutøvernes kvaliteter, innsikter og væremåter er i praksis brakt inn i velferdsstatens og byråkratiets midte, men det kan synes som om sentrale distinksjoner knyttet til godt/rett og privat/offentlig til dels er ignorert i tenkningen om den store sosialpolitiske omorganisering av velferdsstaten som har skjedd gjennom NAV-reformen. Ut fra materialet i denne undersøkelsen, fra ni ulike sosialtjenester, synes skillet mellom privat og offentlig i stor grad å bli tatt for gitt. Sosionomene synes å holde sitt eget tilbake, også når det gjelder betydningsfulle kilder til dømmekraft som andreorientering og forståelse for brukerens situasjon. Det er imidlertid grunn til å peke på at skillet mellom

offentlig og privat ikke er selvsagt. Grenseoppgangen mellom de to har vært problematisert siden antikken, og den har forandret seg gjennom tidene. Velferdsstatens oppbygging og funksjon er i seg selv det beste eksempel på de muligheter som finnes for historisk endring.

Del III vil avsluttes med en langsgående intervjuanalyse. Denne intervjuanalysen er lagt opp på samme måte som de foregående i del II. Jeg vil imidlertid søke å utdype ytterligere hvordan skillene mellom godt/rett og privat/offentlig håndteres av informanten.

## Kapittel 13 Fjerde langsgående intervjuanalyse

### Et empirinært tilstandsbilde

Intervjusamtalen foregår med en sosionom i trettiårene som arbeider i sosialtjenesten i en middels stor by. Hennes fortelling handler om en ung mann som hun har arbeidet med noen år siden han som 18-åring kom til sosialtjenesten i følge med sin mor. Hun har selv til tider fått supplerende sosialhjelp. Sønnen kuttet tidlig ut videregående skole, men har ikke vært i arbeid. Barnevernet var sporadisk inne i bildet før han fylte 18 år. Han sitter mye inne og ser på tv, spiller spill, har liten omgang med jevnaldrende, men er iblant ute med de litt yngre i nabolaget. Sosionomens arbeid har bestått i å få til en utvikling som kan føre til at brukeren enten får seg arbeid eller utredes for ulike arbeidsmarkedstiltak og får prøvd seg der, eventuelt at han får trygd. Når jeg ber om en fortelling om noe sosionomen har vært i tvil om eller blitt utfordret på, nevner hun denne brukeren. Hun sier:

Jeg kan jo nevne én sak her ... som ...

jeg vet ikke om det var det helt riktige. (...)

Her i mottaket så skal vi ha en sak, i utgangspunktet, i tre måneder.

Det er på en måte et tak.

Jeg har en sak, kall det rett eller riktig, jeg har hatt en sak i flere år.

*Å ja.*

Her i mottaket.

*Ja.*



Sosionomen har beholdt en sak i noen år, mens utgangspunktet er overføring etter cirka tre måneder. Hun har med det avveket betraktelig fra de rutiner for arbeidsfordeling man har i denne sosialtjenesten.

Det er en sammensatt problematikk.

Og her (ler litt) - så er de (ledelsen, min anm.) på meg for at jeg skal overføre den, men de har selv valgt å ... på en måte; det er greit at jeg har den.

Jeg driver rett og slett oppfølging på den saken der.

*Ja.*

Jeg har vært litt i tvil ... om det er helt riktig.

Og da tenker jeg særlig i forhold til mine kolleger, om jeg på en måte tviler på deres kunnskaper.

At ikke de kan håndtere en sånn sak.

*Ja.*

Det er ikke der det ligger.

*Nei.*

Det er ikke det som er hensikten med at jeg beholder den saken her...

Det handler om å, rett og slett, - jeg mener (pause) for den her gutten da, det har tatt såpass lang tid å få opprettet et tillitsforhold.

Informanten er i tvil om det har vært riktig å drive oppfølging fordi det kan virke som om hun tviler på kompetansen til sine kolleger på oppfølgingsavdelingen. Det er jo de som skal følge opp, det er derfor det finnes en oppfølgingsavdeling. Men sosionomen mangler ikke tillit til deres kompetanse, sier hun. Hva som er grunnen til at hun har beholdt den unge mannen, hva som har vært utslagsgivende praktisk og etisk, synes imidlertid ikke å være helt enkelt å forklare. Det handler blant annet om at det er vanskelig å få opprettet et tillitsforhold til denne gutten, noe som jo er avgjørende for å få satt i gang en hvilken som helst form for utredning/tiltak. På den annen side har også oppfølgingsavdelingen kompetente folk med hensyn til det å etablere gode relasjoner, så den begrunnelsen alene synes ikke å holde helt. Det er da også problematisk for sosionomen at hun ikke har overført saken tidligere. Hun sier:

Jeg har trukket inn den nye saksbehandleren som på en måte ... etter hvert skal få ham.

For det er ikke sånn at jeg har noe eierforhold til den saken her, selv om det virker sånn (*begge ler*).

Men det har noe med å få til ... å på en måte gjøre det beste for ham.

Og jeg har brukt lang tid. Her snakker vi ikke om måneder, men *år* for å få ham til å komme på *vanlige* samtaler. Det er jo enkle ting...

... Det har vært fram og tilbake, for det har tatt så lang tid å ...

i det hele tatt å få ham ut i noe som helst. ...

Om jeg gjør det riktige, for eksempel.

Er jeg den rette personen til å håndtere den saken her? For det har jo ikke skjedd noen fryktelig utvikling i løpet av disse årene.

(...)

Men nå ser det ut som om det har løsnet.

Selv om det ikke har gått så bra i denne praksisen (arbeidsmarkedstiltaket, min anm.), så har det i hvert fall kommet i gang.

Og det vil bli foretatt en ny utredning av ham.

Og *da* er han snart klar (*ler*) ... for å overføres.

Nei da. Men på en måte, det understreker jeg også til saksbehandler på oppfølging, dette handler ikke om å tro (at) de ikke har kompetanse.

Det er jeg veldig opptatt av.

I mottaksavdelingen skjer det første møtet med brukerne. Den ansattes oppgave er å kartlegge situasjonen eller problemet, eventuelt behandle saken og avslutte den i løpet av et par - tre måneder, eller vurdere om det dreier seg om en mer omfattende problematikk som må sendes videre til andre deler av hjelpeapparatet, eventuelt til oppfølgingsavdelingen innenfor samme kontor. Det handler om å gi kortvarig, effektiv hjelp og så raskt som mulig henvise brukere videre, slik at de kan få den hjelpen de trenger. I mottaksavdelingen har man kompetanse til å ta nettopp slike avgjørelser raskt. Inndelingen i mottaksavdeling og oppfølgingsavdeling forutsetter at begge parter gjør det de er satt til. Hvis ikke mottaksavdelingen raskt avklarer sakene, vil det ikke være kapasitet til å ta imot nye brukere med akutte behov, og oppfølgingsavdelingen vil heller ikke få utført sine oppgaver.

Sosionomens etiske dilemma dreier seg om at hun har drevet oppfølging av en bruker istedenfor å henvise ham videre til oppfølgingsavdelingen. I praktisk handling vis a vis brukeren har sosionomen i flere år handlet som om hun var sikker i sin sak, i og med at hun har fulgt ham opp så tett som hun har gjort. I intervjusamtalen uttrykker hun imidlertid tvil om hun har handlet rett. Tvilen synes bare indirekte å handle om relasjonen til brukeren. Det handler først og fremst om hvorvidt det var rett å beholde brukeren på mottaksavdelingen. Utenfra sett kan det synes uforståelig at sosionomens dilemma skulle være særlig

dyptfølt. Det har skjedd en viss framgang på disse årene, og både ledelse og kolleger er holdt orientert om saken. En kunne tenke seg at disse forhold til sammen skulle kunne legitimere at det som har skjedd er greit, selv om saken i prinsippet burde vært overført til oppfølgingsavdelingen etter noen måneder. Slik er det ikke. Informantens uro består.

Spørsmålet er da hva som er grunnlaget for at hun har handlet som hun har gjort. Hva var så maktpåliggende for henne at hun var og er villig til å leve med denne uroen som følger det valgte handlingsforløpet, en uro som er mer eller mindre kontinuerlig til stede gjennom intervjusamtalen og som hun kunne ha unngått ved å overføre saken? Sosionomen presenterer i sitatet ovenfor to sider av den etiske problematikken. Den ene handler om ”å gjøre det beste for ham”. Den andre handler om at hennes kolleger kan tenkes å mistenke henne for å tvile “på deres kunnskaper”. Sosionomen har problemer med å finne overbevisende argumenter for sin manglende overføring, ettersom hun jo faktisk mener at oppfølgingsavdelingen *har* kompetansen. Også der hadde man kunnet etablere et tillitsforhold til brukeren.

Det første punktet som handler om å gjøre det beste for ham, vil bli drøftet nærmere nedenfor. Deretter drøftes det neste punktet, spørsmålet om hun burde ha overført saken. Jeg vil da søke å analysere tolkningsrammen på arbeidsstedet med hensyn til hvordan informantens handling oppfattes i arbeidsmiljøet, slik sosionomen ser det.

### **Handlingen, isolert sett**

Det analytiske spørsmålet som stilles til materialet her, er formulert slik: Hvordan bedømmer sosionomen sin innsats isolert sett, overfor denne brukeren?

Sosionomen beskriver gjennom intervjuet et broket teppe av elementer som alle i større eller mindre grad er uttrykk for hennes helhetsforståelse og avveininger i forhold til brukeren. De er knyttet til guttens situasjon konkret, hans væremåte, hans personlige problemer, hans familieforhold, kort sagt til hvem han er som person. Men de er også knyttet til kunnskap og erfaring om sosialkontoret som institusjon spesielt og offentlige etater generelt. I tillegg kommer vurderingen av hvem hun selv er, hvilke utfordringer hun ønsker å gå inn i og hva slags kompetanse hun har i forhold til utfordringene.

I praktisk arbeid kan imidlertid fortellingen om hva som faktisk skjedde, ofte si vel så mye om grunnlaget for en handling som det som kommer som svar på

direkte spørsmål. Nedenfor følger et utdrag av intervju samtalen der sosionomen forteller litt om hva hun har gjort. Hun sier:

Målet mitt med han, om kan jeg si det sånn, det er at han ikke blir en kasteball i systemet, og blir værende på flat sosialhjelp uten å få satt i gang en eller annen form for aktivitet. (...) - det er ikke alle du kan jobbe like iherdig med, du må ta noen utvalg, faktisk. Sånn er det bare.

*Av en eller annen grunn valgte du han?*

Mm. (...) Jeg syntes nok at han var en stor utfordring.

Som sagt, han var ikke noe hyggelig vil jeg si.(...).

Men på en måte, når du jobber og du ser små, positive endringer, så er det ... det gjør at du opplever noe givende, selv om det tar år for å få de små endringene.

*Tror du at du hadde noen erfaring eller noe som gjorde at du så at nettopp han var utsatt for å bli en kasteball? At det på en eller annen måte var signaler?*

Ikke sånn, men når vi på en måte får bekreftelse om at han egentlig er gitt opp lite grann... ”Han passer ikke her”, ”han får ikke komme til oss”, han er utestengt fra A-etat (...)

*Ja.*

Vi ser at han, som han sier, og det tror jeg på, (...)

så jeg tror faktisk han gjør sitt beste, men han får det ikke til.

Han fungerer ikke på det nivå som mange av de andre.

Det er ikke alle som ser det. (...)

Sentralt for sosionomen er at brukeren ikke skal bli ”en kasteball i systemet”, det vil si at ingen har ansvaret, reelt sett, men at han blir skjøvet fram og tilbake mellom ulike etater mens det i realiteten ikke skjer noen ting. Et annet moment er at brukeren ut fra sosionomens vurdering ikke klarer å fungere som andre på hans alder. Andre ser ikke dette, og informanten tror at de nok vil forvente mer egeninnsats fra en ung mann. I så fall vil brukeren, når han ikke greier å følge opp, etter kort tid falle ut av sosialtjenestens tilbud og bli en person på ”flat sosialhjelp”, det vil si at han kun får økonomisk sosialhjelp. Selv om sosionomen ikke tviler på kollegenes kompetanse i forhold til å etablere tillitsforhold og følge opp brukere, kan det synes som om hun er i tvil om hvorvidt denne brukeren med hans særtrekk vil bli oppfattet som en person som bør få en slik tett oppfølging. Imidlertid har han behov for tett oppfølging, slik hun ser det. Dette

synes hun å ha tatt som en personlig utfordring. Det kommer inn som et positivt tilleggsmoment at det er svært givende å se framgang, selv om den er liten. Jeg spør:

*Går det an å si noe stikkordsmessig (om) det som gjør at denne (saken) er så krevende?*

*Det (...) er sikkert sann av taushetsgrunner at du er litt forsiktig. Men er det en liten antydning, bare et lite eksempel, noe som viser at dette her er spesielt?*

Ja, men alt. En kunne si der hele funksjonsnivået ... ligger,

*Det er der det ligger, ja.*

-tenker jeg. Og bare den kampen for å få han til å komme på faste avtaler, ikke sant?

*Hvor lang tid tok det før du ...?*

La oss si opp til to år.

*(...) før han?*

Og det han gjør nå, det er å ringe meg og dobbeltsjekke om han har timeavtale.

*Så han har skjont det?*

Nå har han skjont det.

*Er det sann at han muligens aldri selv har vært ansvarlig for å følge opp en avtale, før han kom til deg?*

Jeg tror til en viss grad det. Han var ganske ung da han kom til meg.

*Ja, jo, men ...*

Han var det, men jeg tror nok ... (...) vi ser på deg som en voksen person.

*Ja.*

Vi stiller krav til deg på en helt annen måte. Selvfølgelig er det individuelle forskjeller, men det er visse ting vi må kunne stille krav om. Og for at vi i det hele tatt skal kunne få fulgt opp en person og på en måte kartlegge det en person trenger, så må personen følge opp på visse områder.

Informanten redegjør her for hvordan man vanligvis forholder seg til brukere i sosialtjenesten. Hvis man skal få fulgt opp en bruker, er det en forutsetning at brukeren til en viss grad evner å følge opp selv, for eksempel i form av å holde avtaler. Det synes å finnes en nedre grense for hva man må kunne forvente av voksne mennesker, og den handler blant annet om å kunne holde avtaler. Det er her denne brukeren svikter. Informanten mener imidlertid at informanten ikke *kan* holde avtaler. Han greier det ikke. Hun innser at dette ikke virker troverdig for andre fordi han framstår som en som klarer det.

Sosionomen forteller at man i sosialtjenesten i utgangspunktet oppfatter brukere som voksne personer, det vil si at man forventer at de oppfører seg som voksne. Det er i dette spennet mellom minimumskravet som sosialkontoret i utgangspunktet stiller til fungering og brukerens manglende fungering, at problemet ligger. Det er her sosionomen gjør det til sin personlige utfordring å holde fast i denne brukeren, fordi hun mener det er stor fare for at han ellers ikke vil bli fulgt opp. Det tok da også to år før brukeren kom til timeavtale. Nå ringer han og dobbeltsjekker før han kommer. Det som har skjedd er betydningsfullt. Brukeren har lært det som er en hovedforutsetning for at han skal kunne nyttiggjøre seg systemet i sosialtjenesten og i svært mange andre systemer, nemlig å holde avtaler. I alle fall greier han det i forhold til denne sosionomen. Det har vært svært krevende å komme så langt, forteller hun, og sier:

(...) Han var ikke like hyggelig mot meg i begynnelsen, og jeg måtte være ganske så... stille harde krav til ham. Eller harde krav... det å komme og levere en søknad i tide. ”Du vil ha jobb, ja vel, men da må du følge opp de avtalene” osv.. Jeg jobbet veldig lenge med det.

Og så har det vært oppturer og nedturer i forhold til hvor lenge han på en måte har greid å følge opp en ting.

(...)

*Så dette er en du har jobbet masse med?*

Masse. Og det er en person som, han greier å - det er ikke det, men - han har et temperament som, på en måte, ikke alltid er like lett å kontrollere. Men vi har en avtale om at han ringer til meg hvis han er på A-etat eller på arbeidstreningsgruppe ... og det gjør at han faktisk roer seg ned. (...)

*Så han har en stående mulighet til å ringe til deg når det oppstår en krise da, på en måte?*  
Ja.

Brukeren kan ringe til informanten hvis han får trøbbel med andre instanser. I sosialtjenesten er det forholdsvis krevende å stille seg til disposisjon for en bruker på en slik måte som sosionomen her gjør, blant annet fordi dagene er så oppstykket og uforutsigbare. Nye oppgaver kommer plutselig på og krever full oppmerksomhet. Sosionomens vurdering synes å være knyttet til at brukeren er en som så å si fyller alle kriterier for å bli glemt eller oversett. Han er en person som har svært mange odds imot seg i forhold til å bli ”plukket opp”, slik som han fungerer. Den faglige vurderingen handler altså ikke bare om hvem gutten er, men i like stor grad om at sosionomen har kunnskap om hvordan sosialtjenesten

fungerer. Etter hvert som samtalen beveger seg videre og refleksjonene omkring saken utdypes, blir sosionomen svært opptatt av det uheldige samvirket mellom denne brukeren og sosialtjenesten som system, selv om hun innledningsvis hevdet at ”det er visse ting vi må kunne stille krav om”. Hun stiller sosialtjenestens generelle krav opp mot nettopp denne brukerens forutsetninger, og hevder at kravene kan fortone seg som en straff for den som ikke er i stand til å innfri dem:

Ja, for jeg synes det ikke er riktig å straffe en person for ting han faktisk kanskje ikke kan hankses med.

For vi har prøvd.

Jeg har stoppet pengene.

Jeg har redusert pengene.

Jeg har gjort det ukentlig.

Jeg har så å si nesten daglig - for at han skal følge opp.

Men også i sammenheng med andre (samarbeidspartnere, min anm.), (...) - det er ikke riktig på en måte, å straffe en person for at han ikke fungerer godt nok (...).

Å straffe en person for noe ... det har litt konsekvenser overfor en person som kanskje gjør sitt beste, men som ikke greier det.

Det blir helt feil, mener jeg i hvert fall.

(...)

*Nei, det er jo et veldig dilemma det der ...*

Sosionomen har prøvd mange ulike forvaltningsordninger når det gjelder utbetalingen av denne brukerens sosialhjelp for å få ham til å følge opp avtaler. Men det har vært svært vanskelig å få ham til å følge opp. Når sosionomen hevder at han ikke greier å holde avtaler, sier hun det på grunnlag av omfattende erfaringer med denne brukeren. Hun har kommet til at han ikke forstår. Og hvis han ikke forstår, får vilkårene mer karakter av straff enn av hjelp. Det gjelder både i sosialtjenesten og for eksempel i A-etat, der han til tider har vært utestengt. Hun fortsetter:

Vi gjør nok mange feil, tror jeg.

Vi har et regelverk, lovverk å forholde oss til.

Vi er - veldig opptatt av å sette vilkår til folk, ikke sant?

Det blir å kreve den og den dokumentasjon for at folk skal få hjelp.

Og vi ser det jo i mange saker, og vi diskuterer veldig hyppig eller oftest saker, særlig nye saker, som vi ikke har kjennskap til i forhold til akkurat det der.

Hvilke krav skal du stille, både i forhold til det å få matpenger, livsopphold, nye timeavtaler, ikke sant?

Sånn: ”Dette er fjerde gangen en person har fått en timeavtale!”

Sosionomen viser her til hvordan det å stille krav og vilkår for å få sosialhjelp står svært sentralt i sosialtjenesten. Den faglige diskusjonen synes å handle om hva slags krav som skal stilles, ikke om hvorvidt det overhodet skal stilles krav, eller handles på andre måter. Jeg spør:

*Er det mye som går i retning av slike betingelser?*

Ja, fra første stund, egentlig.

*Altså fra kontorets side?*

Ja, det vil jeg si.

*Fra første stund, ja.*

Ja, fra første stund, ikke sant.

”Hjelp til selvhjelp”.

”Sosialstønad til selvhjelp”.

Og du skal ”fort ut”, og det er vel første bud.

Jeg har en sånn sjekkliste vi går igjennom, og det handler mye om det å stille krav og på en måte: ”Du skal ut i noe annet enn sosialhjelp” ... eller noe.

(...) Det er ikke alle som kommer hit for å søke om økonomisk hjelp, heller.

Det er mye annen råd og veiledning, også.

Men, det er nok veldig mye krav, tenker jeg.

Problemstillingen er særlig aktuell i forhold til denne brukeren, for det virker som om han ikke bryr seg om konsekvensene av ikke å følge opp de vilkårene som stilles. Det er symptomatisk for denne brukerens situasjon at han ikke engang møter til fjerde gangs timeavtale. Det kan imidlertid bli feil dersom man går for langt i å stille generelle vilkår og krav, mener sosionomen. Det kan synes som om denne brukeren nettopp er en som ikke profitterer på “fort ut” som en form for hjelp til selvhjelp.

Sosionomens utgangspunkt synes å være at denne unge mannen bør få prøve seg på noen av de tiltak som finnes på arbeidsmarkedet, eller bli utredet i forhold til slike tiltak. Hennes vurdering er imidlertid at de ordinære måter å gå fram på for å



få dette til, ikke er tilstrekkelige for ham. Han fungerer dårligere enn det som umiddelbart kommer til syne. Han kan være vrang, og han trekker seg. Det kan synes som om spørsmålet sosionomen stiller seg ikke handler om hvorvidt oppfølgingsavdelingen hadde *greid* å følge opp, men om de ville ha *prioritert* å følge ham opp. Hvis de ikke hadde prioritert det, ville de heller ikke ha lyktes.

Usikkerhetsmomentet synes å handle om at brukeren har mange av de særtrekk og egenskaper som erfaringsmessig fører til at brukeren blir glemt eller oversett. Sosionomen er ikke villig til å ta den sjansen. Spørsmålet er derfor hvordan hun kan få satt sin vurdering og sin bedømmelse av situasjonen ut i praktisk og etisk handling. Det handler om hennes vurdering av hva han trenger og av hans muligheter, av sosialtjenestens kapasitet og hennes egen kapasitet. Konklusjonen er at hun beholder ham på mottak.

Utøvelse av dømmekraft innebærer å åpne seg for hvem “den konkrete andre” er. Det dreier seg om å ha et blikk for den konkrete situasjonen, og handle mest mulig treffende i forhold til hva situasjonen krever. Sosionomen har påtatt seg et ansvar i forhold til denne brukeren. Hun synes de siste årene å ha hatt en vilje til å vurdere situasjonen på nytt og på nytt. Det har handlet om å utvise fantasi og kreativitet med hensyn til stadig å finne arbeidsmåter som kanskje kan bidra; det har dreid seg om å tilrettelegge for at andre instanser skal få utført sitt arbeid, for eksempel arbeidsetaten. I neste omgang gir hun brukeren mulighet til å ringe henne når ting blir vanskelige i forhold til disse instanser. Det synes også som om sosialarbeideren har foretatt kontinuerlige vurderinger med hensyn til hva som er “det egnede neste skritt” overfor denne brukeren. Man får gjennom intervju samtalen inntrykk av at det har vært svært vanskelig å finne de egnede skritt. To år for å få en person til å komme til timeavtale betyr også to år med liten framgang i forhold til denne målsettingen. Det kan bety at rett som det er har noe gått galt eller vært mislykket. Kan hende har også brukeren til tider opplevd situasjonen som vanskelig eller meningsløs. Det er ikke et feilfritt handlingsforløp sosionomen presenterer i sin fortelling. Tvert imot må det iblant ha vært vanskelig å se om ulike strategier førte fram i det hele tatt.

Brukerens væremåte er dessuten også slik at det synes å være vanskelig å sette seg inn i hvordan verden ser ut fra hans side, noe som gjør det mer problematisk å bedømme hva som er til hans beste. Dette fører til at et større ansvar hviler på sosionomen med hensyn til hvilke initiativer eller tiltak det er riktig å iverksette overfor denne brukeren. - Selv om hun vet hva som er hans ønske: ”Han vil så

gjerne ha fast jobb. Det er hans drøm.” Sosionomen er mindre optimistisk enn brukeren med tanke på hans muligheter i arbeidslivet, men hun sier:

Det viktigste for meg er at han faktisk får prøvd seg. Ikke fordi at man skal få dokumentert at han mislykkes hver gang. Men at det faktisk er et snev av håp om at han kommer inn på et eller annet som han faktisk greier å håndtere og mestre, og se at det er verdt det.

Sitatet gir et inntrykk av hjelperens ønske om å imøtekomme brukeren. Det handler om å legge til rette for ”et eller annet” slik at han, som ung mann, kan få oppleve at det er verdt å håndtere og mestre noe uten at det hele ender i nederlag. På intervju tidspunktet er tiden kommet for overføring av saken. Sosionomen sier:

... jeg kan heller ikke si nå at han blir prioritert.  
Kanskje han blir borte igjen. Da er vi tilbake til null.  
Jeg føler at jeg på en måte har satt i gang et eller annet, i hvert fall.  
*Du tar sjansen nå? Du har så å si valgt dette som det tidspunktet hvor du er villig til å gi slipp på ... hvor tiden er for deg til å forsøke ...*  
Jeg har holdt på i et halvt år.  
*Så du har jobbet veldig for å legge til rette for et brudd? I et halvt år.*  
*Det er veldig spennende å se hva som skjer når bruddet kommer, hvordan det går eller ikke?*  
Men jeg må bare si det at den nedturen kan komme uansett om han blir hos meg, eller om han kommer til en ny saksbehandler.  
*Ja, det skjønner jeg.*  
For det har jo uansett vært et ”et steg fram og et steg tilbake”-opplegg.

Spørsmålet er om handlingsforløpet vi har fått innblikk sier noe om hvorfor sosionomen har handlet som hun har gjort. Til en viss grad er svaret ja, for vi har fått bekreftet at hun har handlet på måter som synes å være i samsvar med hennes syn på hva det vil si å gjøre det beste for ham. Selv om tiltakene iblant har kommet skjevt ut, synes det å være slik at hun hele tiden faktisk har forsøkt å handle til brukerens beste, ut fra en forståelse av hvem han er og de stramme byråkratiske rammene hun må handle innenfor. Hennes innsats har dreid seg om å tilrettelegge for brukeren, om å gjøre det beste for ham ut fra hans uttalte mål og hennes egne faglige vurderinger. Sosionomen har med andre ord hatt brukeren og hans behov for øyet.

På tross av det er hun imidlertid i tvil om hun har gjort det som er rett, sier hun. Analytisk sett er det fremdeles et åpent spørsmål hva som var og er så maktpåliggende for sosionomen i denne saken at hun er villig til *ikke* å gjøre det rette, formelt sett. Arbeidet har vært tungt og til dels risikofyllt fordi innsatsen målt i tid og krefter har vært så stor i forhold til det meget usikre resultat. Sosionomen er dessuten selv svært rask til å innrømme at andre kanskje kunne ha gjort dette bedre. På oppfølgingsavdelingen kunne de ha gjort det samme, sier hun.

Sosionomens handlinger vis a vis brukeren er tydelige og konkrete og har pågått over tid, tilsynelatende uten nøling. Sosionomens samlede bedømmelse av hvorvidt det hun har gjort er rett, er derimot atskillig mindre tydelig og konkret i intervjuamtalen. Hun er ikke sikker på at det hun har gjort bør forsvares. På en eller annen måte synes det vanskelig for henne å rettferdiggjøre de valg hun har tatt, som altså synes å handle om å gjøre “det gode” vis a vis brukeren.

Sosionomens teoretiske utfordring er i realiteten å skulle argumentere for det gode opp mot det rette i et “offentlig rom”. Den rette handling finner som man ser støtte både i strukturen og kulturen. Det er ikke så rart, tatt i betraktning at det rette og det offentlige anses å høre naturlig sammen i vår filosofiske tradisjon (Benhabib 1992). Sosionomens gode handling derimot – hva slags plass tilkjennes den? Det skal analyseres og drøftes nærmere nedenfor.

Da jeg innledningsvis i samtalen spurte hvorfor sosionomen valgte å prioritere denne brukeren framfor andre, svarte hun slik: ”Jeg syntes nok han var en stor utfordring”. Hun viste også til at ”du opplever noe givende, selv om det tar fire år for å få de små endringene”. Sosionomen presenterer med det sin motivasjon som noe som utfordrer henne, er givende for henne, det handler altså om henne selv og hennes egne interesser. Jeg spør senere om det samme:

*Da du handlet som du gjorde i forhold til den gutten, som du har beholdt, som du nå skal gi fra deg. Hvilke idealer lå bak der, eller hva i deg er det som gjør at du ...*

Det høres kanskje litt egoistisk ut, men det var utfordringa, noe som på en måte ... det er noe nytt og spesielt.

Å se om du kan på en måte håndtere det, og samtidig, det med ikke å gi opp. Jeg må si det at akkurat her tenkte jeg (også, min anm.) på den muligheten å sette ham på flat sosialhjelp og bli ferdig med det.

Å ta en utfordring, assosierer man gjerne med det å søke spenning for sin egen del, kanskje noe i retning av selvrealisering, mer enn man forbinder det med å gjøre noe for andre mennesker, å være medmenneskelig eller andreorientert. Slik tenker også sosionomen. Hun nedtoner her sin innsats vis a vis brukeren som andreorientert, som at det skulle handle om å ha høye idealer eller være nestekjærlig, eller noe slikt. Nei, det finnes også et egoistisk element, sier hun. Det handler om at det er en personlig utfordring å håndtere det hele og holde ut over tid. Hun sier:

Hvis det er noen som tror at folk blir sosionom som et kall eller noe lignende, det tror jeg ikke, det stemmer ikke, altså. I hvert fall ikke for de fleste. Et ønske om å hjelpe er der, selvfølgelig, men ...

Ønsket om å hjelpe presenteres også i dette utsagnet som sekundært. Sosionomen viste tidligere til at arbeidet kan være givende, hvilket også er å henvise til egne opplevelser og ikke til brukerens ve og vel. Hevder sosionomen at hun *egentlig* gjør ting for sin egen skyld og dermed ikke for den hjelpetrengende? I så fall føyer hun seg inn i en sterk filosofisk og kulturell tradisjon i vår kultur, der mennesket grunnleggende sett forstås som opptatt av seg og sitt og som å stå i et konkurranseforhold til andre. Livet handler i realiteten om den sterkestes rett og om nyttemaksimering. Med dette som utgangspunkt kan det å hjelpe en annen, ikke minst en fremmed, vanskelig forklares som annet enn en litt spesiell form for egoisme eller egennytte. I pakt med dette faller det for øvrig naturlig å se på alle opplevelser av glede eller utfordringer hos hjelpere med mistanke. Det kan iblant synes som om det forholdsvis allmennmenneskelige trekk at det er godt å bli takket og tilfredsstillende å se at noe lykkes for en man har hjulpet, uten videre kan påkalle beskyldninger om egoisme. Påstanden kan i utgangspunktet rettes mot enhver hjelper som har gledet seg over framgang i en sak, eller over å bli takket. Av en eller annen grunn synes hjelperens egen glede uten videre å trumfe enhver eventuell andreorientering. Utfordrings/selvrealiseringsaspektet som begrunnelse for denne typen arbeid er kulturelt sett av nyere dato, men også det vil kunne utsettes for samme kritikk. Det handler om egne behov mer enn om den andres.

Prinsipielt er det først når hjelpetrangen overskygger dømmekraften og andreorienteringen at spørsmålet om egoisme kan bringes inn i bildet, altså hvis for eksempel iveren etter endring på den andres vegne er så stor at hjelperens eget prosjekt (eventuelt NAVs) er målet i saken. Til tross for sosionomens erkjennelse av et egoistisk element, er det imidlertid gjennom hele intervjuet en tendens til at

sosionomens konkrete refleksjoner stadig ender i en drøftelse av hva som kan tenkes å være til brukerens beste. Jeg spør:

*Men når du har gjort dette da, gjennom fire år, på tross av disse ganske kraftige innvendingene. Hva handler det om, da? I deg, mener jeg? Ikke bare at han har behov, eller?*

Nei, jeg tror ikke han er så himla avhengig av meg, sånn sett. Jeg tror andre kan fylle min rolle på mange måter, men samtidig ... for meg så har det vært viktig å på en måte å ikke bare å utøve den riktige hjelpen, men samtidig på en måte, for meg vært en utfordring som jeg ville ... jeg synes det er...

*Du ville ha den?*

Ja, og samtidig som det tar tre måneder mellom hver gang det skjer litt, og to år mellom hver gang det skjer et lite fremskritt.

*Ja. Det er ganske lang tid det.*

Så synes jeg det på en måte er ... (ler)

*Det er nok for deg?(Begge ler)*

Ja, det er mulig. Ja, for meg så er det kjempepositivt!

Her forteller sosionomen at det som virkelig er givende for henne, er knyttet til brukerens framgang. Et lite fremskritt er "kjempepositivt" for henne. En tilsvarende holdning kan man se i sitatet nedenfor. Jeg spør:

*Var det noen sånn gjennombruddshistorie eller var det gjennombrudd en eller annen gang hvor du tenkte, hvor du liksom ble glad et øyeblikk og etter lang innsats, så noe?*

Første gangen var egentlig når han faktisk kunne følge opp ting og faktisk ringe meg på forhånd. Da var det stort.

Og nå etter flere år, at vi fikk han inn igjen på arbeidstreningsbedrift.

Det hjelper ikke hvor mye jeg kartlegger han, enn si, etter hvert tenker på en trygd, ikke sant? (...) Bare det at han kom inn. Og fulgte opp. Han fulgte opp sjøl faktisk, der. Det synes jeg var kjempebra.

*Da så du noe.*

Da er (...) da er det et lite håp. Selv om det blir trygd på ham, så har han behov for noe annet, tenker jeg. Men han må være med på det selv. Ikke sant?

Enhver kan forstå at det var gledelig at brukeren etter to år kom til avtale, og at han til og med ringte på forhånd. Han fulgte opp selv, noe han aldri tidligere hadde gjort. At han nå, etter fire år, fikk prøve seg på nytt i en attføringsbedrift

var også stort. Allikevel er ikke sosionomens belønning av en slik art at den uten videre ville fristet oss alle til liknende innsats. Øyeblikkene av glede er forholdsvis korte og små i forhold til den totale arbeidsinnsats, særlig hvis man tenker egennytte, altså at handlingsforløpet overfor denne brukeren skulle dreie seg om belønning for innsats. Utenfra sett må det kunne sies at belønningen er liten i forhold til den arbeidsmessige investering sosionomen gjør og i forhold til den risiko for kritikk hun utsetter seg for. I tillegg er det fremdeles stor fare for at vanskelighetene vil gjenta seg når brukeren overføres. Sosionomen er overhodet ikke sikker på hvordan det vil gå. Samlet sett utgjør investering og utbytte et regnskap som ikke går opp, hvilket kan tyde på at det ikke handler om noe regnskap. Det kan dermed også stilles spørsmål ved om elementet av egoisme er til stede på en slik måte som sosionomen hevder.

Sosionomens utgangspunkt er at det ikke er tilstrekkelig å gi brukeren det nødvendige, altså sosialhjelp og et par tilbud om tiltak. Hun vil noe mer enn det som dekkes av hva som er rett å gjøre. Dette ”noe mer” fanges så å si ikke opp hvis hun bare gjør det rette. Det rette er nødvendig, men ikke tilstrekkelig, så hun velger å gjøre ”noe mer”. Vi kan med Benhabib kalle det for det gode. Avslutningsvis i intervjuet spør jeg om følgende:

*Hvis du hadde vært i oppfølgingsandeling, og hvis ikke den overføringsaken eksisterer, ville du da tenkt du kunne gjort noe annerledes?*

(...)

Jeg synes på en måte at den jobben som er blitt gjort i forhold til han, jeg tror nok det er godt sosialfaglig arbeid som er blitt gjort.

Men det der ”men´et”, på at jeg føler at det ikke alltid er så bra, det ligger hovedsakelig på det at jeg gjør nok det som ikke er vanlig her.

Jeg skal ikke drive med oppfølging.

Jeg følger ikke presset på at ... ”det er ikke sånn vi gjør det her”...

*Det er stadig vekke ikke på akkurat hans opplevelse av saken?*

Nei. Jeg tror for han at det har vært positivt at han har hatt en å forholde seg til. Folk har kommet og gått, men jeg har vært der fortsatt.

Dette at hun *tror* det ”har vært positivt” at han har hatt ett menneske å forholde seg til, er en svært forsiktig formulering, sosionomens faglige innsikt i de konkrete avveininger tatt i betraktning. Utenfra sett fortøner det seg som om en stabil tilstedeværelse har vært en forutsetning for at noe som helst har kunnet skje i forhold til denne brukeren. Jeg sier:

*Men en ting er hvordan de andre tenker om saken. Og en annen ting er hva du selv ser at han trenger?*

Jeg tror ikke det har vært uhensiktsmessig at jeg har hatt han.

Jeg tror jeg har ytt det maksimale i forhold til at det...

Men samtidig så ser jeg at det er et lite dilemma i forhold til med at – har det her vært nødvendig?

Og innimellom har jeg tenkt, også,

at kanskje det er noen andre som faktisk kunne enda mer med ham?

*Ja. (Begge begynner å le). Hvis man nå tenker at du var i oppfølgingsgruppa og hadde hatt han, slik at du slapp unna hele problematikken med at du burde hele tiden gjort noe annet enn hva du gjør. Men at du faktisk hadde et ansvar...*

Ja.

*Hva vil du da si om den jobben du har gjort?*

Da har jeg gjort en knakende bra jobb. *(begge ler)*

Nei, jeg tenker litt at jeg føler at jeg ikke har vært effektiv nok.

Dette er i avslutningen av intervjuet, vi har nå snakket lenge sammen.

Sosionomen har stadig vekk masse forbehold, men helt til slutt tillater hun seg å komme med den ovennevnte vurdering av egen innsats, riktignok under latter.

Hun har fått til det umulige. Hun har gjort “en knakende bra jobb”. Stemningen av tilfredshet varer imidlertid ikke lenge, for hun fastholder, nærmest i samme åndedrag, bekymringen over sin handling. Hun har ikke vært effektiv. Selv om hun samlet sett vurderer handlingen som positiv når hun ser den isolert, kan man ikke snakke om kraftfull faglig argumentasjon for det faglige arbeidet som er utført. Man kan vel imidlertid snakke om en kraftfull faglig handling.

Mot slutten av intervjuet synes sosionomen et øyeblikk å glemme sin sedvanlige påpasselighet med hensyn til å uttrykke seg forsiktig om sin andreorientering. Jeg spør:

*Altså, det må jo være en eller annen sterk - en sterk drivkraft - som gjør at du foretar det valget du gjør når det er - det ligger i saken at du liksom skulle ha gitt den i fra deg?*

Det er jo ikke bare han, men (det varer) ikke så lenge med (alle) andre. Jeg vet ikke. For meg er det (...) litt flåsete så brenner (jeg) for slike ungdommer. For meg så er på en måte, jeg blir veldig engasjert fordi at ....  
(stopper)

(...)

*Kan det være noe ved han som gjør at det er veldig få som brenner for han?*

For å si det sånn, så i løpet av den tida jeg har kjent han, så er det ikke noen utenom meg, som på en måte har, hva skal jeg si, tatt initiativ til, si støtte, da.

Plutselig dukker det opp begreper som hun tidligere ikke har anvendt. Hun brenner for noe, hun er veldig engasjert. Hun bryr seg om slike ungdommer som faller igjennom. Riktignok reduseres tyngden av ordene før de er uttalt, hun sier det er "litt flåsete" å si det slik, men det var allikevel disse ordene som meldte seg. Sosionomen synes imidlertid å fornemme at de begreper som melder seg fordi de umiddelbart virker treffende, fort kan virke klisjépreget. Det er vanskelig å finne et språk som er gyldig og samtidig dekkende for hva saken handler om. Hun er ikke lenger innenfor området for det offentlige og det rette. Samtidig kan man vel ikke helt se bort fra at denne unge mannen nettopp har fornemmet sosionomens engasjement og utholdenhet på hans vegne, og at det har bidratt til å holde hans mot oppe.

Arne Johan Vetlesen sier at rettferdighet kan knyttes til vår trang til å gripe inn når noen krenker noen (2007). De begreper sosionomen anvender og hennes fortelling som helhet, kan gi assosiasjoner til det å kjempe for en som er krenket. Selv om sosionomen selv ser seg nødt til å si at det er "flåsete" å brenne for en gruppe unge mennesker som faller utenfor, tegner hun gjennom fortellingen et bilde av at hun faktisk kjemper for og er dypt engasjert i denne unge mannen, rett og slett fordi han trenger hjelp og fordi det er stor fare for at ingen andre vil oppdage det. Til en viss grad setter hun egen prestisje i miljøet på spill ut fra sin overbevisning om at det hun gjør er til beste for brukeren.

Det kan hende at de øyeblikk hun forteller om som givende, ikke handler om å beregne inn en egoistisk belønning, men om å være i nærheten av noe betydningsfullt, noe som rett og slett handler om å kjempe for det som er rett og godt, eller om å være i nærheten av noe som både er meningsfylt og av det gode. Det kan være at en del av dem som velger utdannelse og yrker som denne sosionomen, søker seg til slike erfaringer, altså opplevelsen av at det en sjelden gang kan vise seg at den bedring man la til rette for og håpet på for et menneske, faktisk inntreffer. Det handler ikke nødvendigvis om noe som kan observeres, måles, telles og evalueres, men om tålmodig tilrettelegging over tid for at det gode muligens kan skje for dette mennesket (Lundstøl 1999). Det er ikke gitt at det skjer. Og hvis det skjer, kan det etterpå være nesten usynlig for andre. Men at det er mulig å få til bevegelse, å greie dette selv i svært vanskelige saker hvis man



jobber over år, gir dyp mening til arbeidet. Slik er sosionomens fortelling kanskje i nærheten av det som kan kalles kjernen i hjelpearbeid med mennesker. Det er dette profesjonsetikkens etos dreier seg om. Og at dette faktisk er så stort at det bærer handlingen i denne saken. Relasjonen og engasjementet er da ikke betenkelig, men åpnende og håpefullt. Sosionomen søker at noe skal lykkes for brukeren og for henne, men hun krever det ikke.

### Handlingen og tolkningsrammen

Det skal nå handle om den manglende overføring av saken. Alle motforestillinger til det som har skjedd som sosionomen presenterer gjennom intervjusamtalen, er knyttet til overføringsproblematikken. Hvis det imidlertid også hadde vært mange motforestillinger i miljøet til at handlingen isolert sett kunne bedømmes som faglig god, er det en viss sannsynlighet for at disse ville ha dukket opp i løpet av intervjusamtalen. Det gjør de ikke. Det kommer ikke fram verken faglige eller etiske motforestillinger som kunne tenkes å representere slike innsigelser i arbeidsmiljøet og som kunne svekke de vurderingene sosionomen gjør seg om sin egen yrkesutøvelse overfor brukeren. Hennes tross alt svært positive bedømmelse av handlingen, isolert sett, kan bety at den også i miljøet bedømmes som god for brukeren. Dette gjør sosionomens grunnleggende tvil desto mer interessant. Det er noe som gjør at det er vanskelig å rettfærdiggjøre at hun har beholdt saken.

Det analytiske spørsmålet i denne gjennomgangen kan formuleres slik: Hvordan oppfatter sosionomen at kolleger og ledelse bedømmer den manglende overføring av saken? Sosionomens egne motforestillinger til den manglende overføring står sterkt gjennom hele intervjuet, de blir aldri sluppet. En uro synes kontinuerlig til stede. Dette kan jo være tegn på at det i miljøet finnes sterke motforestillinger til den manglende overføringen, ikke fordi handlingen vis a vis brukeren ikke er god i seg selv, men av andre grunner. Og at sosionomen ikke har vært lojal overfor disse motforestillinger, noe hun burde ha vært. Vi er på slutten av intervjuet der det igjen handler om hennes egen vurdering av handlingen. Jeg spør:

*Når nå - denne går mot sin avslutning, denne saken ... Når du ser tilbake på den, er du glad for du handlet som du gjorde?*

Både og, ja.

*Både og, ja? Ikke sånn udelt, ”jammen meg var det bra ... at jeg beholdt ham”?*

For det handler litt om at jeg har faktisk trua på andre her, og!

Og at andre saksbehandlere kunne gjort det på like god måte.

Det synes svært viktig for sosionomen at hennes oppfølging av brukeren og den manglende overføringen ikke forstyrrer det gode forholdet til kollegene. Det er viktig for henne å markere at de andre er like gode, hvis ikke bedre. Det kan nesten synes som om hennes handling på en eller annen måte ligger på grensen for hva som kan tåles. Den er tilsynelatende svært nær det å uttrykke mistillit til kollegenes kompetanse. Dette at det etiske dilemmaet oppleves så sterkt i forhold til de andre fagkollegene, er på et vis paradoksalt ut fra at nettopp de skulle være de nærmeste til å forstå handlingens faglige innhold og dens omkostninger.

Sosionomen, som mange av informantene, viser til den betydning arbeidsmiljøet har for henne. Hun sier:

Jeg synes det er blitt et veldig sammensveiset team, som vi er helt avhengige av. Hvis ikke, så hadde det ikke fungert.

Har jeg behov for skjerming, så får jeg det, og har andre behov for det, så får de det.

Vi jobber veldig, veldig godt sammen.

Det kan synes som om de ansatte er svært avhengige av hverandre og av samarbeidet for i det hele tatt å få utført det meget krevende arbeidet og samtidig ha det noenlunde levelig. Muligens presser sosionomen med sitt handlingsvalg en kollegial lojalitet, en kollegialitet hun selv nyter godt av og som er en forutsetning for at hun holder ut i jobben. Sosionomen synes i liten grad å ønske å markere egen faglige kompetanse opp mot fagfellesskapet. Det er som om hun i kraft av sin handling på et vis har gått imot fellesskapet, til tross for at det ikke nødvendigvis er deres faglighet som utfordres, men heller administrative forordninger og systembetingelser som krever bestemte prioriteringer.

Gjennom intervjusamtalen om alt som har skjedd er imidlertid sosionomens egen kompetanse og faglighet allikevel indirekte blitt satt på dagsordenen. Denne gjennomtenkningen medfører at innsatsen hun har gjort, synes å tre fram i et litt annet lys for henne mot slutten av samtalen. Hun sier:

For eksempel det jeg nevnte i forhold til personlig kartlegging, flytte til oppfølging eller andre ting.

Det er min jobb. I utgangspunktet. Ikke sant?

*Mm.*

Ja. Mens jeg på en måte har gått mye lengre.

*Du har gjort noe annet enn det som tilligger den stillingen?*

Ja. Jeg sitter og tenker litt på i forhold til hva er det som egentlig er så galt med det. Så lenge jeg håndterer det. Tenker jeg.

*Ja, det er kanskje det som har båret deg opppe hele veien?*

Ja, mulig.

Sosionomens dilemma virker nå noe mindre påtrengende, hun synes å ta stilling til saken i sterkere grad enn hun gjorde i begynnelsen av samtalen. Det kan synes som om samtalen i seg selv har ansporet til en sterkere grad av stillingtagen, noe som for øvrig ikke er et helt uvanlig resultat av halvannen times gjennomtenking av et personlig erfart etisk dilemma. Men selv om det ikke ”egentlig er så galt”, avhenger det hele av at hun håndterer ”det”. Hva som skal håndteres kommer her ikke klart fram, men det kommer fram andre steder i intervjuet at handlingen ikke må komme i veien for andre gjøremål. Det skal ikke merkes at dette er en ekstrainsats som tar tid og krefter. Jeg spør:

*Betyr det at den jobben så å si måtte usynliggjøres?*

*Hvor mye tid den tok?*

(Informanten ler.)

*Sånn at ingen ser den tiden den tok?*

*At (...) den mest engasjerende jobben du har gjort for en (person, min anm.), som har vært en stor ting, gjelder det ikke å vise til noen?*

Til en viss grad. Selv om jeg på en måte opplyser om ting, og hele tida hvis det skjer noe her –

det er vel positive ting for det meste - så deler jeg det.

Men når en ser på alt det imellom, på den jobben som jeg har gjort der, så går jeg stille i dørene.

Saklig sett har sosionomen informert om det som har skjedd. Men hvor omfattende arbeidet har vært, holder hun skjult. Åpenhet om hvordan det går har det vært, men innsatsen og faglig tvil og overveielser underveis forteller sosionomen tilsynelatende ingenting om. En grunnleggende forutsetning for arbeidet synes å være at det ikke skal ta noe ekstra fra andre arbeidsoppgaver.

Sosionomen framhever ved flere anledninger det gode miljøet som helt avgjørende for at hun klarer jobben sin. Det gode miljøet makter allikevel ikke å artikulere noen form for positiv faglig evaluering eller vurdering av handlingen hun har gjort, enda den synes å være i tråd med forståelsen av hva godt faglig

arbeid er, også hva angår generelle etiske og rettssikkerhetsmessige forhold. Sosionomen synes i liten grad å ha diskutert med noen de mange faglige dilemmaer underveis. Det kan være flere grunner, men en diskusjon vil jo blant annet åpenbare hvor faglig krevende dette arbeidet er, både ressursmessig og tidsmessig. Dilemmaene blir hennes ansvar alene. De inngår ikke i institusjonens strategi for hvordan man forholder seg til brukere og løser problemer. Sosionomen går ”stille i dørene”. Noen kunne komme til å føle seg støtt.

På den andre siden aksepteres det åpenbart at sosionomen handler som hun gjør. Man kan si at det finnes en slags skjult aksept. Både kolleger og ledelse er fullstendig klar over at saksbehandleren har hatt brukeren i flere år. Sosionomen har vært helt åpen om sitt prosedurale brudd. Og én gang i løpet av intervjuet artikulerer hun sitt praktiske handlingsvalg opp mot kollegiet og ledelsen helt tydelig og sier:

Det har ikke opptatt meg så mye at jeg faktisk har gitt fra meg saken før jeg føler at det er rett tid.

Når det gjelder ledelsen i denne sosialtjenesten er de mer direkte i sine meldinger til sosionomen enn kollegene. Sosionomen viser innledningsvis til at den manglende overføringen bedømmes negativt av ledelsen. Ledelsen er ”på meg for at jeg skal overføre den” og handlingen er et ”avvik” fra noe, kanskje fra en standard. Men ettersom handlingen tross alt tales, synes også ledelsen å godta at sosionomen bryter med en rådende standard. Men det er ikke tvil om at det sosionomen gjør framfor alt innebærer et avvik, og at dette forhold offisielt er overordnet handlingens faglige innhold.

Sosionomen er imidlertid i utgangspunktet enig i arbeidsdelingen på kontoret. Hun vet at hun gjør noe som ikke er vanlig. Hun oppfatter derfor en viss skepsis fra ledelsenes side som rimelig. Nettopp dette at de aksepterer det hun har gjort, viser at de har tillit til henne og at det finnes et slingringsmonn for selvstendig arbeid, synes hun.

Hun sier:

Her på kontoret, i hvert fall i den avdelingen jeg jobber på, (...) det er en god sosialfaglig deling.

Begrunnelse for eksempel for vedtak eller andre ting får vi på en måte bestemme veldig mye selv.

Det handler om at vi har en ledelse som har tro på vår kompetanse. Jeg tror nok det at hvis de mente jeg hadde gjort en dårlig jobb med gutten, da har jeg fått beskjed for lenge siden. (...)

(...)

-for meg så føler jeg at vi har et stort spillerom her på kontoret. I forhold til det med... Så lenge du takler din egen arbeidshverdag, og har tid til mer, tar på deg nye arbeidsoppgaver eller nye utfordringer, så har vi anledning til det. (...)

*Så det er litt sånn her, at det nettopp gis et visst slingringsmann da, eller at du opplever det?*

Jeg synes det. Selvfølgelig, i perioder så er det ikke anledning til det.

Men sånn generelt synes jeg ... at du har muligheter.

Så jeg synes på en måte at jeg har en såpass åpen dialog med mine ledere at hvis de hadde vært totalt uenig i ting her, så hadde jeg fått beskjed om det. Da hadde jeg forholdt meg til det.

I denne saken har ledelsen ikke gitt noen pålegg. Det er yrkesutøveren selv som bestemmer. Hun nyter tillit. Hun har også vært åpen på at hun gjør det som egentlig skulle vært gjort på en annen avdeling. Ledelsen synes å ha toleranse for avvik fra det som en effektiv arbeidsfordeling ved kontoret krever.

På den andre siden aksepteres ikke bruddet eller avviket fra forordningene åpent. Man kan kanskje si at handlingen aksepteres under hånden, men den gis ikke offisiell godkjenning. Den rettfærdiggjøres ikke i offentlighet. Situasjonen er derfor tvetydig. Det kan synes som om handlingen har spinkel legitimitet, til tross for at det ikke er noe faglig å utsette på den. Den rådende innstilling i ledelsen, hva angår en avvikende handling som denne, synes å være at det i utgangspunktet er grunn til å kritisere at forordningene brytes såpass grunnleggende som sosionomen har gjort, selv om handlingen tilfredsstillende en høy faglig standard og selv om flere av kollegene, ifølge sosionomen, gjør valg som ligner. Noen brukere prioriteres. For sosionomen synes imidlertid mangelen på offentlig godkjenning å være krevende å leve med, hennes uro er konstant.

Oppsummert synes tolkningsrammen på arbeidsstedet å være preget av at den overordnede standard for bedømmelse av handlingen først og fremst er knyttet til forordninger om effektivitet og til at det raskere bør stilles krav og betingelser til brukerne enn det som her har skjedd. Vi kan se forvaltningskodens forrang. Det foreligger samtidig en form for aksept av handlingens faglige kvalitet og av

yrkesutøverens dømmekraft. Man ser gjennom fingrene med det som skjer. I så måte synes andre, mer skjulte kulturelle koder å angi referanserammen. Det innebærer imidlertid ikke at handlingen har legitimitet og gyldighet i offisiell forstand. Ifølge Hannah Arendt har en handling som ikke gis anerkjennelse i den offentlighet den inngår i, ikke gyldighet (1996). Det kan synes som om den manglende gyldiggjøring av sosionomens innsats medvirker til at hun er svært forsiktig i sin utlegning av dens betydning. Hvis det hun har foretatt seg ikke har offisiell gyldighet, er ansvaret hennes alene. Hennes innsats er derfor risikofylt og kanskje har hun grunn til å være urolig.

Med utgangspunkt i fortellingen kan man ikke se bort fra at sosionomens praktiske dømmekraft har vært svært treffsikker med hensyn til denne brukerens situasjon, og at det er nettopp dette ledelsen har hatt tillit til og ser betydningen av. Kan hende utøver også ledelse og kolleger dømmekraft i denne saken, de ser at det er hensiktsmessig å ivareta både en bruker og en engasjert medarbeider, hvis dømmekraft er treffsikker. Sosionomen som i praksis har fulgt sin dømmekraft, synes imidlertid i liten grad å kunne redegjøre for hvorfor hun har handlet som hun har gjort, eller artikulere et gyldig forsvar for sine handlinger. Tilsvarende kan muligens også sies om arbeidsmiljøet som helhet. Det synes som om det å gi anerkjennelse til det gode som her har skjedd, i liten grad er legitimt, til tross for at man ser at sosionomen er dyktig i sitt arbeid med mennesker og at det hun har gjort er godt. Det kan virke som om det råder en streng selvsensur med hensyn til å anerkjenne det gode. Kan hende eksisterer det en engstelse for det gode, eller for å anerkjenne det. Dette til tross for at anerkjennelse fra kolleger og ledelse ville kunne gitt yrkesutøveren en hardt tiltrengt bekreftelse på at hun var på rett spor, på at det som skjedde var riktig. Hun hadde ikke behøvd å tvile hele tiden. Dette kunne vært en orienteringshjelp for henne i arbeidet og ville ha spart henne for å bruke mye energi på å bære et tyngende ansvar alene.

Det må kunne fastslås at den dominerende forvaltningskoden legger en kraftig demper på organisasjonens evne og mulighet til å anerkjenne det som er medarbeideres gode handlinger vis a vis brukere. Spørsmålet er om det finnes kulturelle koder i sosialtjenesten som legger til rette for anerkjennelse av det gode. Dette er et av temaene som skal behandles i del IV, *Å være profesjonell*.

## Del IV Å være profesjonell

### Kapittel 14 Sosionomenes faglige selvforståelse

I del III kom det fram at forvaltningskoden er en kulturell kode som legger ganske sterke bånd på yrkesutøverne i sosialtjenesten. Forvaltningskoden har karakteristiske trekk som forholdsvis enkelt lar seg gjenkjenne i informantenes fortellinger og refleksjoner, og den synes å ha en dominerende posisjon i arbeidsmiljøene. Imidlertid er også andre forståelsesmåter eller kulturelle koder til stede. Dette er åpenbart ut fra hva informantene forteller om hva de faktisk gjør, ut fra hvordan de reflekterer over sine handlinger og ut fra grunnene de oppgir for sine handlinger. Det er imidlertid, ut fra fortellingene, mer diffust og uklart hva de alternative forståelsesmåter eller kulturelle koder består i, hva som faktisk kjennetegner dem og hvordan de preger handlingene. Det kommer ikke uten videre fram entydige og gjenkjennelige fellestrekk, slik man kan se for forvaltningskodens del. Imidlertid framtrer et vidt spekter av handlinger og refleksjoner som ikke uten videre lar seg forstå i lys av forvaltningskoden som tolkningsramme. Jeg skal i del IV gå nærmere inn på disse mer flertydige forståelsesmåter.

I utforskningen av alternative forståelsesmåter/tolkningsrammer til forvaltningskoden vil profesjonalitet utgjøre et stikkord. Bakgrunnen for dette er den sentrale rollen begrepsparet organisasjon/profesjon har i profesjonssosiologi, profesjonsteori, organisasjonsteori etc.. For de sosiale velferdstjenestene blir for eksempel “det profesjonelle styringsprinsippet” gjerne løftet fram som karakteristisk (Vabø 2007 s.32). Tilsvarende er inndelingen av diskurser i en forvaltningsdiskurs og en profesjonsdiskurs mye brukt i organisasjonsteori / profesjonsteori (Evetts 2006a, Vabø 2007). Forvaltningskoden som er analysert fram hittil, kan til en viss grad sies å gjenspeile noen sentrale elementer i det man i samfunnsvitenskapelig forskning beskriver som forvaltningsdiskursen. Med utgangspunkt i samfunnsvitenskapelig forskning om organisasjon og profesjon over mange tiår, ville det vært underlig om ikke også elementer fra profesjonsdiskursen var representert i intervju materialet. Spørsmålet er imidlertid på hvilken måte disse elementene kan tenkes å komme til uttrykk eller manifestere seg.

De siste tiårenes vitenskapsfilosofiske diskusjoner om hva vitenskap og kunnskap er og problematiseringene av forholdet mellom teori og praksis, utgjør et teoretisk bakgrunnstappe for analysene i del IV.<sup>24</sup> Det empiriske materialet fortolkes med andre ord i lys av teoretiske diskusjoner om hva kunnskap er. De teoretiske perspektiver kan imidlertid av rent praktisk/metodiske grunner ikke anvendes direkte. Det er, for å si det med Hanne Haavind, nødvendig å innføre et ”nivå mellom den generelle vitenskapsteori og den praktiske framgangsmåte” (Haavind 2000 s.14). I kvantitativ analyse er framgangsmåten i så måte gjerne å operasjonalisere de teoretiske perspektivene. Her vil jeg ta utgangspunkt i de to idealtypiske framstillinger av profesjonalitet; metodeprofesjonalitet og dømmekraftprofesjonalitet. Det ble redegjort for disse i teorikapitlet. Med tyngdepunktet i informantenes egen forståelse presenteres et ”nedenfra-perspektiv” på hva det vil si å være profesjonell. Dette perspektivet legger samtidig til rette for å tematisere utøvelse av dømmekraft og praktisk kunnskap.

Utgangspunktet for utforskningen videre vil være at det usikre, vage og diffuse som framtrer i intervju samtalen når tematikken handler om kunnskap og profesjonalitet, i seg selv er et kjennetegn som det er verdt å legge merke til og utdype. For øvrig er utydeligheten fra de profesjonelles side med hensyn til det å framstille egen kompetanse og profesjonalitet, overraskende ut fra profesjonsforskning. Det finnes riktignok store variasjoner innen denne forskningen hva angår både synet på de profesjonelles kompetanse, deres posisjon vis a vis samfunnet og hvorvidt det er grunn til å ha tillit til dem når det gjelder deres gode hensikter kontra illegitime egeninteresser osv. (Vabø 2007 s.43). Svært få studier skildrer imidlertid de profesjonelle, for eksempel sosionomer, som beskjedne, usikre og tilbakeholdne med hensyn til å representere egen faglighet, man må snarere si tvert imot.

Med utgangspunkt i de premisser denne avhandlingen bygger på om en kollektiv marginalisering av praktisk kunnskap og praktisk etikk, er det imidlertid mulig å tenke seg at forholdet til profesjonalitet/vitenskapelighet/kunnskap er så komplisert i de praktiske helse- og sosialfagsprofesjoner og dermed for mange av praktikerne i disse profesjonene, at mulige kulturelle koder eller tolkningsrammer som tematiserer kunnskap og profesjonalitet framtrer som ubestemmelige og svevende for yrkesutøverne. Antakelsen om at begreper som kunnskap,

---

<sup>24</sup> Filosofen Richard Bernstein gir med sine bøker *Praxis and Action* ((1971) 1999) og *Beyond Objectivism and Relativism: Science, Hermeneutics and Praxis* (1983) et innblikk i diskusjonene. I den sistnevnte boka analyserer han praksisforståelsen hos Hannah Arendt, Hans-Georg Gadamer, Jürgen Habermas og Richard Rorty.



profesjonalitet, fag etc. framstår som diffuse og uklare for informantene bekrefte i det empiriske materialet. En del føler seg tilsynelatende på utrygg grunn når de anvender disse begreper og andre begreper innenfor “kunnskapslandskapet”. Dette gjelder også sosialarbeidere som utviser stort engasjement, og som handler på svært nyanserte og reflekterte måter i forhold til brukere.

I de ulike analysene av det empiriske materialet har jeg hittil først og fremst rettet oppmerksomheten mot konkrete fortellinger og informantutsagn knyttet til den *konkrete* virksomheten. Ettersom det ikke uten videre framtrer iøynefallende fellestrekk eller kjennetegn ved informantenes framstillinger av sin faglige eller profesjonelle virksomhet på dette konkrete plan, i alle fall ikke slik vi kan se det for forvaltningskodens del, skal jeg her studere nærmere sosionomene mer *allmenne* framstillinger av faglighet i sosialt arbeid og av hva det vil si å være sosionom. Det analytiske spørsmålet som stilles til materialet er formulert slik: Hva synes å kjennetegne sosionomenes framstillinger av sin faglige selvforståelse?

Det kan allerede her sies at informantenes framstillinger av egen faglig selvforståelse er svært forskjellige. Noen identifiserer seg direkte med faget sosialt arbeid og forstår sin yrkesvirksomhet i lys av at de er sosialarbeidere/sosionomer. De poengterer at de handler som de gjør *fordi* de er sosialarbeidere. En del poengterer imidlertid at de handler ut fra egne verdier og eget menneskesyn og *ikke* ”ut fra tittel, yrke eller fag”. Det kan synes som om deres identifikasjon med profesjonen er av et annet slag. De er ikke nødvendigvis kritiske eller negative til sosialt arbeid som fag og profesjon eller til sosionomrollen, men de oppfatter ikke uten videre seg selv og sin egen virksomhet som fullstendig integrert i dette, verken når det gjelder profesjonsetikk/moral eller den faglige kompetanse og kunnskap de besitter. For først og fremst er de autonome eller selvstendige individer. Det er også et par informanter som i liten grad knytter sin faglige selvforståelse og yrkestilknytning til sosialfaglig arbeid eller til sosionomrollen. Disse synes først og fremst å forstå sin egen profesjonalitet i lys av forvalterrollen.

Nedenfor gjengis fortløpende hvordan ulike informanter opplever sin tilknytning til faget sosialt arbeid eller sosionomprofesjonen. Som man vil se er det visse perspektiver og begreper som mer enn andre synes å gi betydning og mening til informantenes praksis. Sitatene gir slik et inntrykk av hva sosialt arbeid er for sosialarbeiderne og av hva sosionomrollen betyr for dem. Jeg starter med informanter som synes å være knyttet til sosialt arbeid og sosionomrollen.

Deretter skal jeg studere den faglige selvforståelsen hos informanter som i større grad strever med å identifisere seg med rollen og faget.

### ***Sosionom i førtiårene, kvinne***

*Intervjuer: Tror du at hvordan du handlet og handler, eller hva du tenker i denne saken, har det på noen som helst måte sammenheng med at du er sosionom?*

Ja. Det tror jeg nå det har. Det tror jeg det har. (...)

... jeg kan jo litt av hvert.

Vi kan litt av hvert. Ikke sant?

Vi er ikke spesialister på noe område, men vi er nå flinkere til å se helheten og se virkeligheten enn mange andre, tenker jeg.

Men jeg ser jo legene ... fastlegene har jo mye av det samme ansvaret som vi har. Altså, de har større ansvar for helsebiten, men ... det er mye av det samme vi gjør, faktisk, i alle fall i denne pasientgruppa (brukere med psykiatriske problemer, min anm.).

Informanten tror at handlingene hennes har sammenheng med at hun er sosionom. Det å være sosionom innebærer å ha ansvar for "å se helheten". Det handler også om at selv om sosionomer ikke spesialister på et bestemt område, kan de litt om mange ting. Det første utsagnet handler om en etisk holdning, ansvaret for å se helheten, og det andre utsagnet handler om kompetanse. Dette er de to sentrale områder i profesjonell virksomhet. Sosionomen trekker også fram en annen yrkesgruppe, fastlegene. De har et ansvar som kan sammenlignes med sosionomenes, sier hun, altså et ansvar for helheten.

### ***Sosionom i trettiårene, kvinne***

*Intervjuer: Din måte å tenke om dette på, tror du den har noen sammenheng med at du er sosionom?*

Det kan godt være. Nå er vi jo flere her på kontoret. Vi har vernepleiere. Vi har kun tre sosionomer her. Så har vi en barnevernspedagog.

Og i det vi diskuterer saken, for vi har jo ukentlige teammøter hvor vi tar opp vanskelige saker med hverandre, så kan man kanskje ... jeg vet ikke.

Der er vanskelig å skille på det om det er fordi jeg er sosionom eller fordi det er jeg som er saksbehandler i saken.

Informanten er ikke sikker på om det hun tenker har sammenheng med at hun er sosionom. Hun trekker fram skillet mellom det å være sosionom og å være saksbehandler, og hun synes det er vanskelig å holde atskilt hvordan de to roller

virker inn på hvordan hun tenker. Hun trekker også fram forholdet til kolleger med annen fagbakgrunn, som informanten ovenfor også gjør, og hun sier at de tar jo opp vanskelige saker sammen.

Begge temaer hun trekker fram sier noe om grenseoppganger, mellom sosionomen og andre helse- og sosialfaglige yrkesutøvere på den ene siden, og mellom det å være ”behandler” og “forvalter” på den andre. Grensen er vanskelig å trekke i begge tilfeller. Jeg sier:

*Kanskje jeg egentlig mener ... knyttet til at du har noen slags fag ... er en fagperson?*

*Om du vil karakterisere det sånn, eller om det ikke er der det ligger.*

*Måten du tenker på, liksom?*

Ja, jeg vil tro det.

Det er på grunn av at man er en helsefaglig person.

Ja, det tør jeg påstå.

*På hvilken måte kan det tenkes å være ...? Kan det sies noe mer om det?*

Man ser jo kanskje litt lenger, holdt jeg på å si, ...

har kanskje litt videre perspektiv på tingenes tilstand.

*-Enn hvis man ikke er et fagmenneske?*

Ja. Det er kanskje å generalisere veldig, men ...

*Du kan jo snakke for deg?*

Ja. Jeg vil jo tro det.

(Annerledes) enn om man bare skal tenke,

altså på en måte bare godta overordnet instans (...),

Man kan kanskje se litt videre...

Selv om denne sosionomen synes grensene er vanskelige å trekke, både mot de andre praktiske profesjoner og mot forvalterrollen, peker hun på at det finnes et felles helsefaglig perspektiv. Dette kjennetegnes ved å se litt lengre, å ”se litt videre”, å ha “et litt videre perspektiv”. For sosionomen handler dette blant annet om betydningen av å kunne ta utgangspunkt i brukerens behov og tenke selv, framfor å godta automatisk det som kommer fra overordnet instans. Sentralt står altså å innta den annens synsvinkel, se situasjonen fra den andres perspektiv. Man ser både en begrepsmessig og en innholdsmessig likhet med formuleringen til informanten ovenfor, som viser til ansvaret for å se helheten.

### ***Sosionom i tjuårene, kvinne***

Denne informanten forteller hva slags sosialarbeider hun ønsker å være. Slik kommer hennes tilknytning til faget sosialt arbeid til uttrykk. Replikkvekslingen nedenfor kommer i forlengelsen av historien hun har fortalt, der hun i ettertid skulle ønske at hun hadde vært mer imøtekommende overfor en bruker som ønsket å komme inn til henne uten å ha timeavtale. Hun sier:

Altså, ... jeg ønsker nok ikke å være en sånn sosialarbeider, skjønner?  
Som er så systemstyrte, som er så regelstyrte og som er så firkantede.  
*Ja, altså hvis man snakker om idealer. Er det noe i dette som strider mot dine idealer?  
Noe i det som skjedde?*  
Ja, fordi at jeg har et ønske, som sikkert de fleste andre óg,  
har et ønske om å være den gode hjelper som ønsker å ...  
Jeg ønsker at når klientene kommer på sosialkontoret og møter meg,  
så skal det ikke være sånn som de frykter.  
Du skal ikke komme på sosialkontoret ... det skal være en positiv  
opplevelse, eller om ikke positiv, så i hvert fall ikke en negativ opplevelse.  
Og det tror jeg det var veldig, for han i dag.

Denne sosionomen har et ønske om å være en god hjelper som ikke er regelstyrt eller systemstyrt. Et lignende ønske gav informantene i eksemplet foran uttrykk for. Begge ønsker å representere noe som strekker seg ut over forvalterrollen. De søker mot andre perspektiver enn forvaltningskodens. Sosionomen ovenfor bruker begreper som å ha "et litt videre perspektiv", og denne sosionomen anvender hjelpebegrepet for å antyde hva som ligger i hennes ønske. Hjelpebegrepet synes for mange av informantene nettopp å representere noe annet enn å være forvalter. Det handler om å ta mottakerens perspektiver på alvor.

### ***Sosionom i tjuårene, kvinne***

*Intervjuer: Tror du at den måten du for eksempel handlet på her med henne, klienten, at den har sammenheng med at du er sosionom?*  
Ja, det tror jeg. Absolutt. Men jeg tror nok at det går vel så mye på meg som menneske.  
*Mm. Det var det.*  
Og det mennesket var jeg jo før jeg begynte utdanningen, også.

Med denne informantens utsagn bringes et nytt aspekt inn med hensyn til hva det er å handle som sosionom. Informanten mener det hun har gjort har sammenheng med at hun er sosionom, men hun tror det går ”vel så mye” på henne selv. Hun fremhever at hennes handlinger i like stor grad har å gjøre med hvem hun selv er som person. Dette er for henne noe annet enn det å være sosionom. Jeg spør:

*(..) Ettersom det er mye som er i din personlighet, men også noe som er at du er sosionom, hva er det med de sosionomgreiene som bidrar i dette her, da?*

*Er det skolekunnskapene, eller er det idealene derfra, eller er det noe annet?*

Det er begge deler. Kanskje mest idealene. Måten å tenke på.

Det at man lærer seg å se ting i et helhetsperspektiv.

Men jeg vet jo at jeg fokuserte veldig mye på de delene av utdanningen som allerede lå i meg, på en måte.

Informanten opererer med en distinksjon mellom seg selv og sosionomrollen, og for henne synes det å være uproblematisk at hun er seg selv atskilt fra det å være sosionom, samtidig som hun handler i rollen som sosionom. Det kan synes som om det hun lærte i utdanningen og det som lå i henne allerede, ble utviklet gjennom utdanningen. Det handler om en måte å tenke på, framholder sosionomen. Hun tar i bruk det samme uttrykket som mange av de andre informantene, man ”lærer seg å se ting i et helhetsperspektiv”. Dette er et uttrykk som nok kan fortone seg ekstra betydningsfullt i et byråkrati, da så mye av virksomheten handler om kategorisering.

### ***Sosionom i trettiårene, mann***

*Intervjuer: Vil du si at den måten du har vært på overfor han(brukeren, min anm.) har sammenheng med at du er sosionom?*

(Pause) Morsomt spørsmål. Jeg har vel noe personlig ved meg, men så har jeg jo identitet etter hvert som sosionom og sosialarbeider.

Jeg synes jo - jeg har jo lyst til å prøve å gjøre en god jobb. Men jeg tror det er tosidig.

Jeg tror det er litt begge deler, når det gjelder meg.

Denne sosionomen anvender den samme distinksjonen, og heller ikke han har problemer med å forene det som er ham selv med det som er sosionomen. Når det gjelder ham selv er det ”litt begge deler”, sier han. Både denne og den forrige informanten opplever distinksjonen som ukomplisert. For andre er det imidlertid

vanskelig å finne en troverdig sammenheng mellom seg selv og sosionomen, noe jeg skal komme tilbake til. Denne informanten knytter seg imidlertid tett til sosialt arbeid. Han beskrivelse av hva det sosiale arbeidet handler om, inneholder mange av de samme innholdsmessige kjennetegn som vi har sett ovenfor.

(...) Det er ikke alle som kan ha en sånn jobb som dette her.

Det har vi jo erfart.

Det med å være opptatt av, altså i mottak, (...) - at skal man kunne skape tillit og ha muligheten til å skape et relasjonsforhold. Da kan man ikke tenke ... det er helt avgjørende at man ikke går inn med mistanke om at man blir lurt (...) Ja.

(...)

(Det er) noe sånn grunnleggende med det at man må ha tillit til at det folk sier er riktig. Og være interessert i å lytte og høre på hva folk har å si.

(...) Vi som sosionomer, på en måte... vi er opptatt av å se og diskutere det hele, altså vi snakker om personen. De (NAV trygd, min anm.) snakker om medlemmet.

*Medlemmet, ja. Hva er det de er medlem i?*

De er medlem av Folketrygden. (...)

Vi snakker forskjellig om ting, og for oss så blir det så kunstig. (...)

Vi snakker kanskje litt om bredden.

Altså, ofte er det så mange ting i livet til den enkelte som spiller inn, sånn at vi er kanskje mye mer opptatt av å forstå situasjonen den enkelte har kommet opp i.

Som vi ser anvender informanten begreper som spiller på helheten, for eksempel viser han til at sosionomene er opptatt av å se og diskutere det hele, "vi snakker om personen". Eller han viser til at sosionomene snakker om bredden. I tillegg vektlegger han at det handler om tillit, om en god relasjon, om å være lyttende i forhold til brukerne. Det handler om å være orientert mot brukerens situasjon, "det er så mange ting i livet til den enkelte som spiller inn".

Man kan si om sosionomene ovenfor at de anvender et vokabular med mange likhetstrekk, både når det gjelder formuleringer og innhold. Mange av informantene trekker fram ulike varianter av begrepet helhetstenkning. Det kan handle om ha et "videre perspektiv på tingenes tilstand", om å "se ting i et helhetsperspektiv", ha "et videre perspektiv", "vi snakker kanskje litt om bredden" osv.. I tillegg vektlegger mange at sosialt arbeid handler om å forstå

brukernes ulike individuelle behov, om å se ”personen”. Det handler om å forflytte seg, om å være villig til å forlate sitt eget ståsted og sette seg inn i brukerens situasjon og la dennes stemme og dennes ståsted bli representert (Christoffersen 2005). Dette forutsetter at man møter brukeren med ”tillit” og ”respekt” og ikke følger standarder, men tar den individuelle person i betraktning. Sosionomenes beskrivelse av hva sosialt arbeid handler om, kan gjenkjennes i Benhabibs utlegninger om betydningen av å innta “the standpoint of the concrete other” (1992 s.159).

Hjelpebegrepet dukker opp hos mange av informantene. Det handler om å hjelpe, være den gode hjelper eller om å se hele personen, altså være villig til å innta brukerens posisjon. Ofte settes det å være en god hjelper opp som noe som står i en viss motsetning til systemet og forvalterrollen. Mer presist synes det for mange å handle om at man er forpliktet *ut over* rollen som forvalter. Flere tematiserer spesielt betydningen av å vise ærlighet/redelighet overfor brukeren i forhold til rollen de har som forvalter og kontrollør. Det er viktig å ikke tildekke at man har en maktposisjon.

På leting etter alternative kulturelle koder/forståelsesmåter til forvaltningskoden, står det sentralt å søke etter kjennetegn og fellestrekk i informantenes utsagn. Gjennomgangen ovenfor antyder at et felles vokabular og en felles referanseramme er til stede hos disse informantene. Visse begreper og et bestemt meningsinnhold knyttet til det å være sosionom i sosialtjenesten og til forståelsen av hva sosialt arbeid er, går igjen. Noen kjernebegreper i sosialt arbeid synes å tre fram. Spørsmålet er om vi med dette ser konturene av en kulturell kode knyttet til sosialfaglig virksomhet, en sosialfagkode.

En forutsetning for at noe skal kunne kalles en kulturell kode, er at deltakerne i kulturen forstår seg selv og sine handlinger i lys av kodens bestemte kjennetegn og fellestrekk. Disse gjør det mulig å kommunisere. Handler man i lys av perspektivet eller forståelsesmåten, vil man handle legitimt. Det man sier og gjør vil være gjenkjennelig for andre. Deltakerne er på et vis innforstått med de begreper og beskrivelser som anvendes (Søndergaard 1996). Fellestrekkene i en kulturell kode må ut fra dette også ha en viss sammenheng og konsistens som anskueliggjør at de hører sammen og kan forstås som en helhet. En kulturell kode utgjør en form for meningshorisont for deltakerne i kulturen.

Sosionomene som hittil er sitert, synes å dele en forståelse av hva virksomheten i sosialtjenesten handler om. Man vil kunne snakke om kjernebegreper i sosialt arbeid. Sosionomene har formidlet en positiv identifikasjon med disse kjernebegreper og med sosialt arbeid. De anvender et forholdsvis likelydende vokabular som særlig er knyttet til betydningen av å være andreorientert. Disse forhold peker i retning av en sosialfagkode i sosialtjenesten. Det finnes imidlertid sosionomer i materialet som direkte eller indirekte gir uttrykk for at de synes det er vanskelig å identifisere seg fullt og helt med faget sosialt arbeid og med sosionomrollen. Også sosionomer med en positiv identifikasjon og tilhørighet, antyder at faget har noen sider de oppfatter som problematiske, for eksempel forholdet mellom teori og praksis. Jeg skal nedenfor utforske nærmere hva skepsisen består i. Hvis skepsisen medfører at sosionomene allikevel ikke kommuniserer i lys av en felles forståelsesmåte, blir det vanskeligere å hevde at sosialfagkoden finnes, altså en overordnet kulturell kode knyttet til sosialfaglig arbeid i sosialtjenesten.

#### **Femte langsgående intervjuanalyse: Faglig selvforståelse hos én informant**

Jeg skal i denne utforskningen gjennomgå ett intervju i detalj. Denne sosialarbeideren uttrykker sin tvil og usikkerhet med hensyn til hva sosialt arbeid er på en mer eksplisitt måte enn mange av de andre. Imidlertid er det svært mange av informantene som sporadisk gir uttrykk for lignende synspunkter. Det gjelder også informanter som har en svært positiv fagidentitet og som til dels synes å være dedikerte sosialarbeidere. Denne sosionomen kan derfor sies å representere essensen i den skepsisen til sosialt arbeid som framkommer mer spredt og indirekte hos mange. I tillegg kommer at hun gir et innblikk i hva identifikasjonsproblematikken i sosialt arbeid handler om i praksis. Intervjusamtalen viser hvordan usikkerhet knyttet til hva faglighet og profesjonalitet er, kan virke inn på yrkesutøverens faglige selvforståelse og med det på forståelsen av de konkrete handlinger vedkommende utfører.

Sosionomen er en kvinne i tjuårene som arbeider i en mindre by. Det skal i denne analysen ikke handle om sosionomens fortelling, men om hennes refleksjoner omkring sosionomrollen og sosialt arbeid. Samtalen utvikler seg imidlertid på grunnlag av en fortelling. Jeg spør:

*Den måten du er på overfor henne (brukeren i fortellingen), tror du den har sammenheng med at du er sosionom?*



(Pause 16 sek.) Tja. Jeg synes det viste seg veldig når jeg gikk på skolen at mye av det vi lærte om og hørte om, (...) sånn var jeg i utgangspunktet. Litt sånn, det der med ”å se” en ting. Altså i mitt hode finnes det ikke svart og hvitt, det er bare gråsoner. Det kan være både positivt og negativt. Så hadde jeg den innstillingen på en måte.

Informanten er ikke uten videre sikker på at det er en sammenheng mellom det hun har gjort og det at hun er sosionom. Det er nemlig slik at den måten hun er på overfor brukere, har mer sammenheng med hvem hun selv er enn med at hun er sosionom. Sosionomen tenker seg lenge om før hun svarer på spørsmålet, noe som kan bety at det er komplisert å finne et godt svar. Hun innleder i realiteten sitt svar med en problematisering av hva det er å være sosionom. Hun sier ikke noe direkte om sammenhengen mellom henne selv og sosionomrollen til å begynne med. Før før hun kan besvare det stilte spørsmålet om en eventuell sammenheng, synes det å være nødvendig for henne å tematisere følgende: Det er grunn til å undre seg over hva forskjellen egentlig er mellom henne selv før og nå. Skolen vektla for eksempel at det er viktig å se flere sider av en sak. Men den innstillingen hadde informanten allerede. Hun var sånn i utgangspunktet, før hun ble sosionom. Når hun derfor ser flere sider av en sak, handler det på et vis om hvordan hun selv er, og ikke om at hun er sosionom.

Problematiseringen av sosionomrollen kobles til utdanning og skole. Mange av informantene kobler spørsmål med tilknytning til emnet profesjonalitet direkte til utdanning og skole, uavhengig av om jeg etterspør den praktiske siden. De har et utdanningsbasert yrke, og tematikken synes å føre i retning av utdanning, skole eller teoretisk skolekunnskap. Assosiasjonene går i liten grad i retning praksis. Imidlertid foregår den profesjonelle virksomhet i praksisfeltene, den skulle i prinsippet være forankret i utdanningen. Det er mulig at en underliggende forståelse av kunnskap medvirker til at profesjonalitet kobles til skole og i liten grad til den profesjonelle yrkesutøvelse. I henhold til en kunnskapsforståelse basert på den idealtypiske metodeprofesjonalitet handler profesjonalitet om å anvende teoretisk kunnskap teknologisk eller metodisk, det vil si at essensen i profesjonaliteten ligger i den utdanningsbaserte kunnskapen mer enn i den praktiske yrkesutøvelsen.

Betydningen av å se flere sider av en sak som sosionomen peker på, kan vanskelig overvurderes i praktisk sosialt arbeid. Hannah Arendt sier om utøvelse av

dømmekraft at den innebærer å konsultere andre mennesker, se ting fra deres ståsted (2003b). Informanten trekker med sitt eksempel fram en kjerneverdi i sosialt arbeid. Det interessante i denne sammenheng er at hun med sitt utsagn reiser en "motforestilling" til sosialt arbeid, eller til skolen. Det hun lærte om denne verdien på skolen var nemlig det samme som hun selv allerede visste om og stod for. Verdier de snakket om på skolen, førte på et vis ikke med seg "noe mer" eller "noe annet" enn det hun selv visste og forstod fra før. De tilførte henne ikke noe mer enn det hun allerede var. For henne er dette litt problematisk, tatt i betraktning spørsmålet hun har fått om hvorvidt det hun gjør har sammenheng med at hun er sosionom. Sosionomen prøver imidlertid å se det positive ved skolens undervisning og sier:

Jeg har på en måte alltid vært sånn at jeg veldig lett setter meg inn i en annen persons situasjon. Det føler jeg vel, (at) gjennom utdannelsen fikk jeg på en måte en bekreftelse på det, (at) sånn bør man tenke, da.

Det kan synes som om sosionomen, i rettferdighetens navn, vil gi skolen noe kreditt. Det *var* ok å få en bekreftelse på at det er rett å tenke sånn som hun gjorde. På den annen side kan man kanskje her tolke inn en underliggende forventning til skolen fra informantens side om "noe mer". Er ikke det å bli sosionom noe mer eller noe annet enn det man allerede er? Selv om informanten har fått sin stilling i kraft av at hun er sosionom og ikke i kraft av at hun er seg selv, og selv om det er sosionomtittelen som legitimerer hennes ansettelse, synes det å forbli prinsipielt uklart for informanten hva hennes egen profesjonalitet og faglighet egentlig skulle bestå i. Det sier seg for øvrig selv at denne tvilen vil kunne gjøre det vanskelig for henne å argumentere godt for egne synspunkter / vurderinger som faglige, for eksempel i tverrfaglige sammenhenger. Faglige synspunkter burde jo inneholde noe ut over det hun selv "synes". En forståelse av hvem hun selv er, altså en personlig selvforståelse atskilt fra "sosionomen", vil imidlertid kunne anvendes i praktiske, tverrfaglige sammenhenger. Den er på et vis ærlig i motsetning til en diffus, svevende og kanskje ikke-autentisk faglighet. Imidlertid gjør den det ikke enklere å argumentere for at hennes synspunkter bygger på kompetanse og kunnskap.

Et annet tema knyttet til profesjonalitet som går igjen i denne intervjusamtalen, er spørsmålet om hva sosialt arbeid er. Sosionomen sier:

Jeg må nok si at jeg til tider syntes den utdanningen var litt forvirrende.  
Og det hadde nok med at jeg var såpass ung og hadde så lite konkret ... jeg hadde ikke vært innenfor det feltet her (...).

Jeg hadde villet hatt noen konkrete situasjoner å knytte det til, jeg opplevde det som litt sånn ... ja, det ble bare teorier for meg.

Og videre:

Hadde jeg som mange andre der vært 30 år,  
og vært for eksempel inne i faget og hadde jobbet tidligere,  
hadde jeg kanskje ikke blitt så forvirret, på en måte.  
Hadde jeg hatt mer å knytte det (teoriene, undervisningen, min anm.) til...

Sosionomen retter ingen kritikk mot utdanning eller profesjon med hensyn til at hun ikke fikk inkorporert kunnskapen fra bøker og undervisning. Hun sier bare at det var noe med utdanningen hun opplevde som forvirrende. Hun mener imidlertid at forvirringen skyldes henne selv. Det var hun som ikke skjønnte. Hun klarte ikke å se hva teoriene kunne bidra med, fordi hun var så ung og derfor manglet praksis. De eldre skjønnte nok mer. De med praksis skjønnte mer.

Informanten har selvfølgelig et poeng når hun framholder at uten noen form for erfaring fra praksis, er det vanskeligere å gripe teoretisk kunnskap om nettopp denne praksis. Uten praksis skjer jo ikke noe samspill mellom egne erfaringer og det man lærer teoretisk. På den annen side tematiserer både praktikere og teoretikere i sosialt arbeid/sosialpedagogikk ”gapet mellom teori og praksis”. Det kan altså være at sosialarbeiderens forvirring ikke bare skyldes hennes egen mangel på erfaring og hennes unge alder, slik hun selv framholder, men at hun reflekterer en generell usikkerhet og rådvillhet knyttet til forholdet mellom teori og praksis i praktiske profesjoner. Sosionomen synes på et vis å beklage sitt manglende utbytte av skolelærdommen. Det hun hadde plukket opp, forsvant for øvrig umiddelbart da hun begynte å jobbe, slik hun ser det:

Nei, men jeg kom ut hit på jobb og følte vel at jeg måtte bare ... alle de teoriene og måten å jobbe på - teknikken og sånn - det var bare; svisj - borte. Få det (arbeidet, min anm.) unna.  
Jobb på en måte som får det unna, og som du kan.  
På en måte - få gjort flest mulig vedtak. Det blir litt sånn.  
Dette hadde vel litt (å gjøre, min anm.) med sånn som det var her.

Det var veldig brannslukking på det tidspunkt da jeg kom.

Så det er klart at du har mer anledning til å jobbe i dybden med ting når det er litt roligere, men jeg må si at jeg sitter per i dag og føler at jeg ikke har noen helt klar definisjon på sosialt arbeid.

Brannslukking betyr at kontorets rutiner ikke fungerer, og det handler kun om å få ting unna for å komme på rett kjøll igjen. Det kan synes som om informanten ved oppstarten av sin karriere kom til et kontor i krise. Hun hadde ikke annet valg enn å gå i gang med vedtakene sammen med kollegene hvis organisasjonen skulle kunne stables på beina. Imidlertid; selv om det senere ble roligere og oppsto muligheter til å gå i dybden, opplevde denne sosionomen fremdeles uklarhet med hensyn til hva sosialt arbeid er. Og det var ikke slik at teoriene og teknikkene lå klar til bruk, heller ikke når mulighetene bød seg. Sosialarbeideren har tillit til at de teorier og teknikker hun lærte på skolen kunne ha blitt anvendt hvis hun bare hadde klart å tilegne seg dem. Ut fra et praksisorientert vitenskapsteoretisk ståsted er det imidlertid mulig å spørre om ikke hennes manglende anvendelse av det hun har lært, mer har å gjøre med metodenes ubrukelighet i en uforutsigbar praksis enn med dårlig hukommelse og manglende tiltakslyst.

Til sist i sitatet ovenfor sier sosionomen: ”Jeg må si at jeg sitter per i dag og føler at jeg ikke har noen helt klar definisjon på sosialt arbeid”. Hva angår informantens vanskeligheter med å definere sosialt arbeid, er hun på linje med faglitteraturen. Svært mange lærebøker i sosialt arbeid starter med redegjørelser for ulike definisjoner på sosialt arbeid, men det poengteres at man ikke er enige eller får samlet seg om noe, for eksempel om ”fagets gjenstand” (Fossetøl og Nyhus 2001 s.33). Det kan imidlertid være et poeng å peke på at de definisjonsmessige uklarhetene først og fremst er problematiske i forhold til fagets status som vitenskapelig disiplin. Diskusjonen dreier seg i høy grad om hvordan sosialt arbeid skal forstå seg selv som vitenskapelig virksomhet. Det er kun på en slik bakgrunn at for eksempel spørsmålet om hva som er fagets gjenstand kan fortone seg som det sentrale spørsmål i sosialt arbeid. I praksisfeltene vil helt andre spørsmål fortone seg som sentrale. Denne avhandlingen har for eksempel gitt et innblikk i noen av de helt sentrale etiske og praktiske utfordringer i sosialtjenesten. Denne unge sosionomen har imidlertid gjennom utdanningen søkt å tilegne seg den forståelsen som er blitt formidlet, og som er rådende i det teoretisk/vitenskapelige feltet med hensyn til hva sosialt arbeid er. Hvis hun skal holde fast ved sin teorilærdom også i praksis, noe hun gjør, synes faget sosialt arbeid å fortone seg som forholdsvis ugjennomtrengelig.

Sosionomen føler da også at hun ikke helt vet hva sosialt arbeid er. Det er ut fra dette mulig å antyde at sosionomen gjennom utdanning og litteratur synes å ha fått formidlet et underliggende kunnskapssyn som først og fremst har bidratt til å forkludre hennes faglige selvforståelse. Sosionomen uttrykker selv en viss skepsis til måten faget ble framstilt på i utdanningen. Hun sier:

Nei, det var noe med det at det var liksom så lite ...

Altså sosialt arbeid, det er så mye ”hva er det og hva er det ikke”, på en måte.

I utsagnet synes det å ligge en eller annen form for ubehag eller utilfredshet som er knyttet til uklarhet omkring hva sosialt arbeid er. Utsagnet om ”hva det er og ikke er” kan referere til ovennevnte vitenskapsteoretiske diskusjon i faget om hva sosialt arbeid er/ikke er. I tillegg til denne uklarheten, reagerer sosionomen på den idealistiske måten sosialt arbeid blir presentert på. Hun sier:

Jeg synes at det var vel idealistisk.

At det på en måte blir å innprente i oss de idealene,

og så uten å nevne det at noen du forholder deg til er drittsekker, liksom.

I det virkelige liv.

*Sånn som at sosialt arbeid blir nesten det samme som idealene? At sosialt arbeid er noen ideelle greier?*

Ja.

Skolen synes ikke å ta i betraktning at i det virkelige liv finnes det også svært ugreie brukere. Sosionomens inntrykk av sosialt arbeid er at det handler om idealer, og ikke om den virkeligheten *hun* befinner seg i. Hennes egen arbeidshverdag er fylt av svært kompliserte faglige og etiske dilemmaer. Også idealene i sosialt arbeid synes å ha blitt formidlet på en slik måte at de på et vis har medvirket til at det oppstår en avstand mellom informanten og faget sosialt arbeid.

Samlet sett synes sosialarbeideren å uttrykke en opplevelse av distanse i forhold til sosialt arbeid, for det første i forhold til teorier og teknikker, for det andre ved at det er uklart for henne hva sosialt arbeid er, og for det tredje ved at hun føler motvilje mot den idealiserte framstillingen av virksomheten. Man kan forestille seg at med dette utgangspunktet må det bli vanskelig for henne å identifisere *sin* virksomhet som sosialt arbeid. Jeg spør om dette:

*Men jeg tenker på den fortellingen(...). Vil du si ... at du utøver sosialt arbeid i ditt arbeid med henne? Ut fra din (...) forståelse?*

Ja, men det er akkurat det, at jeg sitter på en måte ikke med noen sånn klar tanke.

Nå (..) har ikke jeg åpnet bøkene mine heller, etter at jeg kom i (jobb) – (ler)

*Nei, det spiller ingen rolle.*

Nei, men altså, det er litt sånn...

Informanten svarer *ikke* bekreftende på at hun utøver sosialt arbeid. Derimot holder hun fast ved den uklarheten hun har beskrevet med hensyn til det å være sosionom eller utøver av sosialt arbeid. Det er ikke slik at spørsmålet om hun utøver sosialt arbeid er lettere å besvare fordi det handler om hennes egen praksis. Tvert imot. Hun tar imidlertid helt ansvaret for dette selv, og beklager sin manglende klare tanke og at hun ikke har ”åpnet bøkene”.

Utsagnene som er sitert fram til nå, skriver seg i hovedsak fra første halvdel av intervju samtalen. Etter hvert som samtalen skrider fram, dukker det imidlertid opp refleksjoner som supplerer og utvider den forståelsen av sosialt arbeid og sosionomrollen som sosialarbeideren gir innledningsvis. I siste halvdel av intervjuanalysen nedenfor, vil jeg utforske sosialarbeiderens faglige selvforståelse ytterligere. Med utgangspunkt i sosionomens nye omdreining av refleksjoner er hensikten å studere hvordan hennes tilsynelatende ambivalente faglige selvforståelse reflekteres i måten hun forstår sine daglige utfordringer på.

Sosionomen kommer på et tidspunkt i samtalen tilbake til spørsmålet om hva sosialt arbeid er. Hun sier:

Det som nok sitter igjen i meg i forhold til hva som er sosialt arbeid, det er det der å hjelpe til ...

i forhold til å ta en telefon fra en flyktning som har vanskelig for å ringe, følge med noen til legen, på et møte for å få avklart ...

På en måte at noen ganger gjør du noe *for* en person.

Noen ganger bidrar du til og støtter opp under at en person kan gjøre det selv.

Assosiasjonen er mer praksisnær enn de som har framkommet tidligere.

Sosionomen nyanserer spørsmålet om hva sosialt arbeid er med eksempler på hva

det er å hjelpe. Enten gjør du noe *for* en person, eller du bidrar til at denne personen *selv* kan gjøre noe, alt etter hva som er til beste for brukeren. Utsagnet er velkjent både i sosialt arbeids litteratur og praksisfelter. Til tross for denne sosialarbeiderens påstand om at skolelærdommen “var bare; svisj - borte”, framviser hun til stadighet uforvarende at hun er godt kjent med de ulike perspektiver og forståelsesmåter som presenteres i undervisning/utdanning / litteratur i sosialt arbeid.

Sosionomens assosiasjon medfører at begrepet hjelp bringes inn i framstillingen av sosialt arbeid. Når informanten tenker seg om, dukker dette perspektivet opp som et tillegg til det uklare og diffuse budskapet om hva sosialt arbeid er. Sosialt arbeid handler om å hjelpe. Det kan synes som om dette ”sitter igjen” i henne atskillig sterkere enn ”teorier og teknikker”. Spørsmålet om hva sosialt arbeid er, knyttes med begrepet hjelp til fagets etiske normer og idealer, til andreorienteringen og dermed til profesjonsetikkens kjerne (Koehn 1994). Sosialarbeiderens videre resonnementer om å hjelpe, består i en refleksjon over det dobbeltmandatet sosialarbeidere i sosialtjenesten befinner seg i. Hun uttrykker seg på denne måten:

Noe av det jeg ikke liker med den jobben her, eller det jeg liker minst da, det er dette her å sitte med det der riset bak speilet, hele tiden.

Altså du gir, men samtidig er du kontrollør. (...)

I én omgang så får du (brukeren, min anm.) penger til strøm og klær og forskjellig.

I neste omgang så kommer du (brukeren, min anm.) og spør om det samme.

Nei, men da har du hatt kr. 500,- mer i inntekt, så da får du ikke det. Altså det der ...

*Det er vanskelig å forklare det til folk?*

Ja, og jeg synes på en måte det er ... Ja. Jeg er aldri bare ren hjelper.

Jeg er aldri ... det ønsker jeg meg en dag når jeg skal gjøre noe annet.

Så har jeg lyst til å være i en jobb der jeg på en måte ikke er i tvil om jeg er på brukerens side eller ikke da, for å si det sånn.

Jeg vil ikke at brukeren skal være i tvil om hvor jeg står i forhold til ham.

Sånn som det er nå, så er jeg noen ganger en hjelper og bidrar med både det ene og det andre. Praktisk; jeg kan ringe rundt, og.

Men i neste omgang, så ... ”nei. Det kan du bare glemme”.

Sosialarbeideren beskriver her spenningsforholdet mellom det å skulle representere brukeren på den ene siden og “systemet” på den andre. Hun reflekterer for øvrig over den praktiske problematikken på en måte som er i samsvar med de fleste generelle framstillinger i litteratur og lærebøker om hva det vil si å arbeide i sosialtjenesten. Når det kommer til hvordan man skal *forholde seg* til dobbeltmandatet, er beskrivelsene færre i lærebøkene. Det er muligens da forfattere og lærere blir det sosionomen beskriver som ”vel idealistisk. At det på en måte blir å innprente i oss de idealene, og så uten å nevne det at noen du forholder deg til er drittsekker, liksom. I det virkelige liv”.

Samtaler om *hvordan* man skal forholde seg til de svært kompliserte etiske dilemmaer dobbeltmandatet medfører, altså hvordan man kan utøve god dømmekraft i sosialtjenesten gitt de rammer og betingelser som på ulike vis må tas i betraktning, synes ikke å ha noen fremtredende plass verken på arbeidsplassen eller i utdanning, slik denne sosionomen formidler det. Det kan tenkes grunner for dette *ut over* de som ligger i knapp tid og knappe ressurser, og jeg vil antyde et par.

Det kan være at forvaltningskodens posisjon er såpass dominerende på denne arbeidsplassen at man i arbeidsmiljøet rett og slett ikke ser behov for å gå inn i tyngre diskusjoner av sosialfaglig/etisk karakter. I henhold til forvaltningskoden vil da grunnholdningen være at etiske problemer lar seg løse hvis man utøver de forvaltningsmessige oppgaver korrekt.

For utdanningens og profesjonens vedkommende kan det være slik at man hovedsakelig nøyer seg med å formidle *idealet* om det sosialfaglige perspektivet. Man formidler betydningen av å se saken fra brukers ståsted, altså verdien av at det skjer en posisjons/perspektivveksling fra sosionomens side som handler om en evne til å gi avkall på egen posisjon og innta brukers perspektiv. Sosionomen antyder at hun opplevde sin utdanning slik. I utdanningen forholder man seg muligens i svært liten grad konkret til de forvaltningsmessige rammebetingelser i sosialtjenesten/byråkratiet. Disse betingelser krever jo at man må gå inn i en konkret tilpasning av de sosialfaglige idealer til en uhyre komplisert moralsk/etisk praksis. Det er kanskje større sannsynlighet for at det bildet utdanningen gir av sosialtjenesten som praksisfelt, handler om å bibringe studentene samfunnsvitenskapelig forskning på sosionomer i sosialtjenesten. I denne forskningen, som til dels er svært kritisk, kan studentene bli orientert om hvordan



de som saksbehandlere *ikke* bør utøve sin virksomhet. Dessverre er det ikke slik at dette gir praktisk kunnskap om *hvordan*.

I denne formidlingen av kritisk forskning på den ene siden og prinsipielle sosialfaglige verdier på den andre, kan nok også noe av grobunnen ligge for denne sosionomens ønske om å være en ren hjelper. Med utgangspunkt i informantens beskrivelse av sin manglende hjelperstatus, men med et ønske om å hjelpe, spør jeg:

*Er det slitsomt?*

Ja, jeg skulle ønske at jeg kunne være i en mer sånn ren hjelperolle fordi det er noe med...

Jeg blir veldig bevisst på - hva skal jeg si, da - jeg har ikke noe privat eller noe her på kontoret. Jeg (...) legger ikke opp til noen sånn der veldig intim, nær kontakt.

*Med brukere?*

Nei. Fordi at i én omgang så er jeg hyggelig ... eller så opplever de meg kanskje som hyggelig og at jeg innvilger penger, men i neste omgang så er det "nei".

Og hvis de da føler at vi sitter her og nesten er blitt kompiser, og så ... "nei". Så sier jeg allikevel nei.

I det ene øyeblikket kan man være hyggelig mot folk, og i det andre må man avvise de samme menneskene. Dette synes sosionomen er svært krevende. Det er også fjernt fra hva hun synes å oppfatte som en "ren hjelperolle", en rolle hun ønsker seg. I sosialtjenesten må beslutninger tas og avslag gis. Den rene hjelper synes vel å være en hjelper som slipper den slags. Som ren hjelper unngår man faren for å handle feilaktig og også den nådeløse dom som kan ramme slette praktiske avgjørelser. Det kan altså synes som om en ren hjelper, en hjelper som virkelig hjelper, befinner seg i et kontekstløst og abstrakt landskap sammen med de ideelle etiske prinsipper fra skolen og forskningen. Den ideelle forståelsen av hva det vil si å hjelpe gjør det vanskelig for sosionomen å forstå sin egen virksomhet som hjelpende.

Det er imidlertid ikke gitt at brukerne er tjent med denne selvkritiske og på et vis reduksjonistiske faglige selvforståelsen hos sosionomen. Et springende punkt er om den bidrar til handlekraft på brukeres vegne.

Sosionomen har funnet sin egen løsning på dobbeltmandatets krav. Hun er forsiktig med nær kontakt. Hun unngår å bli "kompis". Dette er for henne en løsning som gjør det er mulig å fremstå overfor brukerne på en redelig måte. Løsningen synes å medføre at hun føres i retning av forvalterrollen eller en organisasjonsprofesjonalitet med hensyn til hvordan hun forstår sin egen virksomhet. Det kan imidlertid se ut som om hun oppfatter dette som sin eneste mulighet hvis hun skal kunne ivareta sin moralske integritet og bevare en form for ærlighet i møte med brukeren. Det vil si å være redelig om sin makt. Utøvelse av dømmekraft i sosialtjenesten handler som nevnt om å forvalte sin makt og myndighet.

Dilemmaet sosionomen lever med kunne også vært løst på andre måter enn ved å nedtone nær kontakt med brukerne, altså måter som i større grad ivaretar hennes eget ønske om å hjelpe. Hun står imidlertid alene med sine refleksjoner, tilsynelatende uten tilgang til problematiseringer, diskusjoner og inspirasjonskilder som står i kontrast til dette forvaltningsmessige svar på dobbeltmandatets krav. Hun synes å være henvist til sine egne svar. Det er verdt å merke seg at informanten gjennom sin beskrivelse av hvordan hun takler dobbeltmandatet i praksis, både er i stand til å artikulere og formidle sine refleksjoner og sin kunnskap. Hun synes å ha tatt en beslutning om at distanse til brukeren er nødvendig om hun skal kunne være et anstendig menneske hva angår den maktposisjonen hun har i forhold til brukeren. Man kan være enig eller uenig med henne i den avgjørelsen, men den er, som vi ser, sammenvevd med hennes moralske og etiske idealer om for eksempel ærlighet og redelighet og med hennes yrkesrelaterte erfaringer. De ulike momenter er avveid mot hverandre og i forhold til brukerne. Informanten framstiller imidlertid ikke denne gjennomtenkningen hun har foretatt av etiske og praktiske forhold *som* en faglig og etisk vurdering. Det sosialfaglige, slik det framkommer gjennom sitatene ovenfor, synes for sosionomen å være knyttet til den rene hjelper som hun håper å bli, en gang i fremtiden.

Til tross for at sosialt arbeid nettopp handler om å hjelpe, som sosionomen selv framholder, synes det for henne å oppstå en avstand til sosialt arbeid, rett og slett fordi hun befinner seg i sosialtjenesten der hjelpen alltid er knyttet til maktutøvelsen. De idealiserte framstillingene av sosialt arbeid som hun er blitt presentert for, har tilsynelatende hatt svært lite å bidra med i forhold til den konkrete situasjonen hun befinner seg i nå. Hun finner derfor sin egen personlige løsning, som består i å unngå nærkontakt for ikke å gi folk falske forhåpninger.

Her kan også den dominerende forvaltningskoden ha bidratt med inspirasjon hva angår forståelsen av at distanse og korrekt saksbehandling skulle være den prinsipielt beste løsning i møte med brukerne, selv om man i utgangspunktet har et ønske om å hjelpe. Sosionomen formidler imidlertid en form for bevissthet om egen maktposisjon og et ønske om å være redelig vis a vis brukerne som burde være ønskverdig etter sosialt arbeids standarder. Forestillingen om den ideelle hjelper synes imidlertid å hindre hennes egen identifikasjon med disse standarder som hennes egne faglige. Den manglende faglige tilhørighet kan nok være medvirkende til at de løsningene som for sosionomen fortøner seg som etisk forsvarlige og etisk redelige, synes å være mer i pakt med forvaltningskoden enn med sosialt arbeids helhetstenkning.

Er det da ingenting som binder informanten til sosialt arbeid på en ukomplisert måte? Jeg spør om hun tror hun hadde opplevd situasjonen annerledes hvis hun var økonom.

*Hvis du hadde vært økonomisk utdannet. Tror du at du hadde opplevd jobben din annerledes da? Eller ville du vært en økonom som hadde enda mindre forutsetninger for å møte folk som henne?*

Jeg tror det siste. Jeg ville hatt enda mindre forutsetninger for å skjønne det. *Og ville du da hatt det verre eller bedre?*

Jeg tror på en måte mye verre. For jeg ville ha blitt frustrert over alle disse menneskene som på en måte ikke var A4.

*Sånn at slik du ser det, er det ikke noen løsning å putte inn masse økonomimennesker i slike stillinger.*

Nei, ikke økonomimennesker som skal gjøre vurderingene.

De kan godt kanskje sitte og fatte vedtak som noen andre har vurdert.

*Jeg skjønner.*

Men helheten, for at dette skal bli varige gode løsninger for alle, (...) da bør man ha med seg noe mer i bakgrunnen enn det med økonomi, altså.

Sosionomen framholder at hvis hun var økonom, ville hun hatt dårligere forutsetninger for å forstå sine arbeidsoppgaver. Hun tror ikke hun ville hatt samme overbærenhet med brukere som ikke er "A-4". Selv er hun opptatt av varig gode løsninger, noe som fordrer et helhetlig perspektiv.

Dette er alt sammen egenskaper som fremheves i sosialt arbeid. Begrepsapparatet sosionomen anvender er svært likt de øvrige sosionomers begrepsbruk.

Informanten framholder også at det er viktig å ”ha med seg noe mer i bakgrunnen enn det med økonomi”. Dette ”noe mer i bakgrunnen” kunne jo for en utenforstående tenkes å være nettopp kunnskap om å utøve sosialt arbeid, ervervet gjennom utdanning og profesjonell praksis. Er det allikevel slik at sosionomen kan sies å identifisere seg med sosialt arbeid? Sosionomens assosiasjoner går imidlertid ikke i den retning. Hun sier:

Men det er klart det er mange ganger jeg har tenkt at hvem som helst på en måte kan gjøre jobben min.

For det dreier seg mye om sunn fornuft og hvordan man bør møte andre mennesker.

Sunn fornuft.

Vår samtale om økonomer versus sosionomer og deres eventuelle ulike kunnskap og kompetanse, fører sosionomens assosiasjoner i retning av noe som på et vis står i motsetning til en faglig identitet. Hun har mange ganger tenkt at ”hvem som helst” kan gjøre jobben hennes. La det være sagt at utsagnet står i skarp kontrast til sosionomens fortelling, som handler om hva det koster henne å forholde seg til en svært utfordrende bruker på en faglig god måte.

Sosialarbeideren sier at arbeidet dreier seg mye om sunn fornuft og hvordan man bør møte andre mennesker. Utøvelse av dømmekraft kan sies å handle om å vise sunn fornuft i ordets beste forstand, og om å møte andre mennesker på en god måte. Dømmekraft har å gjøre med ”den sunde menneskeforstand”, sier Gadamer (2004 s.34). Et allment element kommer altså inn. Denne tilknytningen til det allmenne betyr imidlertid ikke at enhver vil kunne gjøre jobben og at hvem som helst kan møte brukerne på en god måte. Det handler tvert imot om innsikt, erfaring, innsats og anstrengelser. Under svært vanskelige betingelser kreves det kyndighet for å handle rett og riktig. Det kan imidlertid synes som om sosionomen med sitt utsagn om sunn fornuft og om at hvem som helst kan gjøre jobben hennes, ikke refererer til seg selv som en kyndig og erfaren yrkesutøver, til tross for at hun selv synes det er krevende å møte vanskeligstilte mennesker innenfor byråkratiets rammebetingelser. Tvert imot synes det snarere å ligge en form for nedvurdering av kompleksiteten i egne arbeidsoppgaver i dette utsagnet.

Holdningen kan tenkes å springe ut av den forståelsen sosionomen har fått formidlet om hva faglig kunnskap og kompetanse er. Det kan for eksempel handle om teorier og teknikker hun mener hun mangler. En slik forståelse vil

være i pakt med en kunnskapsforståelse preget av den idealtypiske metodeprofesjonalitet, altså at det å utøve faglig virksomhet handler om å anvende teori eller lov instrumentelt. Med et slikt utgangspunkt er kunnskap og kompetanse i faglig forstand noe som tilsynelatende befinner seg alle andre steder enn der denne sosionomen er, og det handler om helt andre ting enn det hun gjør. Det kan også være at utsagnet gjenspeiler forvaltningskoden. Den tilsier at det burde være mulig å håndtere brukerne rimelig greit hvis man bestreber seg på å følge sosialtjenesteloven korrekt. Menneskelig lidelse, komplekse og sammensatte sosiale problemer som skal håndteres innenfor rammen av et byråkrati, er uproblematiske å mestre hvis man besitter sunn fornuft og behandler saken korrekt.

Ettersom informanten har antydnet at sosialt arbeid kan handle om å ta telefoner og delta på møter osv., altså nettopp dette som fyller informantens hverdag, spør jeg:

*Men det du holder på med, med henne (brukeren, min anm.). Hva er det, da?*

Nei, når du sier det sånn så føler jeg det veldig at ... ja!

*For du holder jo på hele tiden?*

Det er på en måte så innmari vanskelig å –  
jeg klarer ikke sette fingeren på én ting hva jeg gjør  
– det er som du sier, det er ”det hele” med henne.

(...) Hva jeg egentlig gjør i løpet av en dag. Jeg gjør en hel masse småting, så ringer jeg til den, så snakker jeg med den i fem minutter der ute og får avklart det.

“Nei vel”. “Gjør det”. Det er liksom en masse sånne småting, som for mange personer er en hjelp, på et vis.

Men det er noe med klart å definere det.

Vi får her et innblikk i en hektisk hverdag. Det handler om en masse småting som skal avklares og som ”for mange personer er en hjelp, på et vis”. Sosionomen synes det er vanskelig ”klart å definere det”. Det informanten her beskriver som sin arbeidshverdag i sosialtjenesten, synes ikke å kunne artikuleres som *noe*, for eksempel som fagutøvelse i sosialt arbeid. Dette til tross for at telefoner blir tatt i massevis for å hjelpe folk, og til tross for at mange brukere faktisk opplever det som skjer som en hjelp, ifølge sosionomen.

Hun er ikke alene i mitt materiale om sin reservasjon med hensyn til dette. Det synes å være svært vanskelig for sosionomer i sosialtjenesten å peke konkret på

hva faglighet i sosialtjenesten dreier seg om. Dette kan på den ene siden ha sammenheng med forvaltningskodens dominans. Dens instrumentelle preg, betydningen som tillegges tallenes tale, altså at det som skjer må kunne telles eller måles, er forhold som kan gjøre det vanskelig ”å sette fingeren på én ting”. I et slikt perspektiv rettes oppmerksomheten mot det å telle telefonsamtaler og vedtak osv., og det er jo ikke tilstrekkelig for at en virksomhet skal kunne kalles sosialfaglig, det er åpenbart.

Sosionomens beskrivelse av sin virksomhet illustrerer en form for opprøddhet med hensyn til å redegjøre for egen faglighet ut over andreorientering og allmennkunnskap. For henne er det slik at alle de praktiske og konkrete handlinger hun bruker sine krefter på, og alle de refleksjoner hun gjør seg om sine handlinger og sine relasjoner til brukerne, ikke kan artikuleres som *noe* - nøyaktig slik sosialt arbeid som fag i begynnelsen av samtalen heller ikke framstod for henne som *noe*.

Synspunktet framkommer selv om sosionomen peker på at det å *hjelp*e kan handle om ”ta en telefon” eller ”følge med noen til legen (eller) på et møte”. Man kunne tro at nærheten mellom eksemplene og sosionomens egen virksomhet ville by på en mulighet for identifikasjon med sosialfaglig arbeid. Slik er det ikke. At hennes egen virksomhet handler om å ta mange telefoner for folk, synes ikke å gjøre ambivalensen med hensyn til faglighet mindre. Eksemplene hun nevner som sosialt arbeid er for øvrig kontekstløse i all sin konkrethet. De er kanskje knyttet til den rene hjelper mer enn til den instrumentalitet som følger forvaltningskoden som dominerende kulturell kode i byråkratiet. Slik synes imidlertid både sosialt arbeid og forvaltningskoden å medvirke til denne sosionomens ambivalente og vanskelige faglige selvforståelse.

Denne sosialarbeideren har gjort seg mange refleksjoner om sin situasjon og om sosialt arbeid. At de kulturelle forståelsesmåter og tenkesett hun har og har hatt tilgang til virker inn på hennes faglige selvforståelse, skulle gå fram av replikkvekslingen nedenfor. Vi er på slutten av intervjuet, og jeg spør:

*Er det noe du vil si, jeg nærmer meg slutten, som du ikke har fått sagt?*

*Noe du tenkte på eller noe du..?*

Nei, men jeg må nok si, i forhold til det med sosialt arbeid, så er det nok, det føles godt å få noe av den bekreftelsen du gir.

Og at du faktisk kanskje må bli litt minnet om at det er mye usynlig ...

det ligger mye der, som du kanskje ikke er klar over ...  
i det å føle en stolthet for det en gjør og kan, da. At det kanskje trengs.  
*Det kan hende man kunne følt seg litt friere og gladere, da?*  
Ja! Og stolt av ...  
Men den der mangelen på konkrete ting å vise til, gjør at du blir litt sånn...

Som det framkommer i siste setning handler det ikke bare om mangel på ord, men om mangel på “konkrete ting” å vise til. Telefonsamtaler, møter og vedtak effektivt er riktignok konkrete gjøremål, men de virker betydningsløse som faglige gjøremål “å vise til”. På den ene siden synes det instrumentelle anslag å koble disse gjøremål til forvaltningskoden, og på den andre siden svarer de ikke til det sosionomen oppfatter som sosialt arbeid. Et enkeltstående begrep som synes å oppsummere denne sosionomens faglige selvforståelse er ambivalens. I kontrast til hennes refleksjoner omkring fag og rolle, står imidlertid hennes egen moralske selvforståelse. Det synes å være denne som bærer henne gjennom hverdagen.

### Sosialfagkoden

En kulturell kodes sentrale kjennetegn er at deltakerne kommuniserer med hverandre. De opplever å forstå hverandre, og de er på et vis innforstått med beskrivelser og forståelsesmåter. De er ikke nødvendigvis enige, men de er kjent med og forstår begrepene som anvendes, de “kan koden”. Når det gjelder informantenes framstillinger av sosionomrollen og faget sosialt arbeid i materialet som helhet, framkommer flere fellestrekk i forståelsen av virksomheten. Disse er særlig symbolisert ved sentrale kjernebegreper knyttet til det å være andreorientert.

Når det gjelder den siste sosionomens framstilling av sin faglige selvforståelse, uttrykker hun tilbakeholdenhet og tvil vis a vis sosionomrollen og sosialt arbeid som fag i sterkere grad enn de øvrige som er sitert. Denne sosionomen er imidlertid ikke alene i mitt materiale med sin faglige ambivalens. Hun representerer en usikkerhet som flere gir uttrykk for på ulike måter. Når hun formidler sin kritikk og skisserer sitt alternativ, forholder hun seg allikevel til de begreper som kjennetegner sosialarbeidernes vokabular. Det handler også for henne om helhetstenkning og om å utvise redelighet med hensyn til egen maktutøvelse. Det dreier seg om ønsket om å være en hjelper. Hennes idealer er de samme som sosialfagkodens.

Som nevnt er det også to-tre sosionomer i materialet som først og fremst synes å identifisere seg med saksbehandlerrollen og de forvaltningsmessige oppgaver, det vil si at de anvender forvaltningskoden som sin primære tolkningsramme. Dette er sosionomer som ser forvaltningsoppgavene som *nødvendige* og *tilstrekkelige* for at arbeidet skal kunne bedømmes som godt, forutsatt at arbeidet utføres profesjonelt, det vil si i pakt med en organisasjonsmessig profesjonalitet (Evetts 2010). Også disse informantene anvender imidlertid kjernebegrepene i sosialt arbeid i intervjusamtalen.

Nedenfor følger et lite utdrag fra intervjusamtalen med en av dem som klart gir uttrykk for at han ikke identifiserer seg med sosionomrollen. Denne informanten har tidligere hatt en yrkeskarriere i et helt annet felt, men måtte slutte etter at helsen gjorde det umulig å forbli i forrige jobb. Jeg spør:

*Du som har hatt flere yrkesidentiteter, har du identitet som sosionom, eller?*

(Pause) - Tror ikke akkurat det. Jeg tror ikke jeg har tenkt det. Jeg tenkte i hvert fall ikke det ordet når jeg jobbet.

Informanten forteller at han ikke tror han har identitet som sosionom. Jeg spør også:

*Måten du er på nå, når du sitter som sosionom, vil du si at måten du er på har sammenheng med at du er sosionom? Har det noen betydning?*

Jeg tror ikke på det. Jeg tror det kanskje er mer sånn personavhengig. Jeg vet ikke.

*Ja.*

Jeg har ikke tenkt på det. Jeg er i grunnen det samme mennesket som jeg var før jeg ble sosionom. Jeg er i grunnen det. Men jeg har jo heller ikke villet tenke denne tanken (ler).

Men jeg er jo det... (sosionom, min anm.)

*Hvis en tenker sånn ...?*

Men det var jo noe som ble vektlagt når jeg gikk på skolen. Dette med respekt for klienter og andre personer. Men den rollen har jeg, uansett hvilken tittel jeg har.

*Ja. (Pause) Sånn at du vil ikke vektlegge det så mye i den sammenhengen?*

Nei. I grunnen ikke. Jeg ville ikke det.



Denne informanten får, som mange andre, assosiasjoner til verdier som ble vektlagt på skolen når vi snakker om hva det er å være sosionom. Samtidig er han uansett tittel opptatt av verdien respekt, sier han. Til tross for den manglende opplevelse av tilhørighet til profesjonen, må man kunne si at forskjellen fra de andre informantene når det gjelder måten å uttrykke seg på, ikke er påfallende stor. På spørsmål om sosionomrollen, assosierer han direkte til verdiene som ble formidlet i utdanningen.

Den faglige selvforståelsen hos de to-tre informantene som uttrykker identifikasjon med forvaltningskoden, kan ikke sies å gi tilstrekkelig grunnlag for å betvile de analytiske resultater som indikerer at en kulturell sosialfagkode er til stede i sosialtjenesten. Selv om kjernebegrepene harmoniseres med eller underordnes forvaltningskoden, kommuniserer sosionomene også innenfor tolkningsrammen til sosialfagkoden. Det samme kan sies om sosialarbeidere som gir uttrykk for ambivalens og usikkerhet med hensyn til sosialt arbeid. De synes alle å være kjent med og forholde seg til og til dels anvende terminologien i sosialfagkoden. Det synes ut fra dette å være grunnlag for å snakke om en kulturell kode knyttet til sosialfaglig arbeid i sosialtjenesten, sosialfagkoden.

Ut fra profesjonsdiskurstenkningen kan ikke påvisningen av en sosialfagkode som representerer sosionomene sies å være overraskende. Sosionomer har siden 1960-tallet vært en av de sentrale yrkesgrupper i sosialtjenesten, og det er dermed rimelig at det i sosialtjenesten finnes en kulturell forståelsesramme knyttet til sosialt arbeid. Informantenes anvendelse av kjernebegrepene synes dessuten å samsvare med tradisjoner, lærebøker og faglitteratur i sosialt arbeid. Det kan i utgangspunktet synes selvsagt at det er samsvar her, men det er ikke uten videre gitt at begreper i sosialt arbeids litteratur gir gjenklang i sosialt arbeids praksisfeltet. Det motsatte kunne også være tilfelle. I så måte er den såkalte arbeidsprosessen eller problemløsningsmodellen interessant. Dette er en modell som i høy grad er representert i sosialt arbeids litteratur, men den gjenspeiles ikke i min intervjuundersøkelse. Problemløsningsmodellen dukker gjerne opp i teoretiske framstillinger av profesjonelt sosialt arbeid. Den anses å framstille eller representere en vitenskapelig modell for den profesjonelle handling. Modellen handler om at effektiv problemløsning skjer gjennom et sett av prosedurale skritt. Disse kan for eksempel beskrives slik: 1. Erkjenn problemet. 2. Definer, spesifiser vanskeligheten. 3. Reis antagelser om mulige løsninger og utvikle disse muligheter rasjonelt. 3. Velg den optimale løsningen blant alternativene. 5. Gjennomfør

tiltaket. I den grad begrepet handling tematiseres i lærebøker i sosialt arbeid, dukker gjerne problemløsningsmodellen opp (Fossestøl 1997a).

Det dreier seg, som man ser, om en beskrivelse av mål/middel-handlingen eller om grunnmodellen i teorien om rasjonelle valg (ibid.). Til tross for modellens sentrale plass i litteraturen, finnes det i det empiriske materialet i denne undersøkelsen ikke tegn til at informantene trekker fram problemløsningsmodellen i intervjusamtalene; heller ikke som en modell de har i bakhodet for å avklare vanskelige situasjoner, eller som et begrep det er mulig å nyttiggjøre seg i forhold til spørsmål om egen faglighet/kompetanse (for eksempel fra en forsker). I motsetning til begrepene i sosialfagkoden som er i utbredt bruk, dukker problemløsningsmodellen eller dens begreper ikke opp hos noen av informantene, enda intervjusamtalene først og fremst handler om den praktiske del av virksomheten. Dette er interessant med tanke på at lærebøker i sosialt arbeid ofte beskriver profesjonell praksis og handling gjennom detaljerte nyanseringer av denne modellen (Fossestøl 1997a).

Det empiriske materialet gir et visst grunnlag for å anta at litteraturens anskueliggjøring av praktisk handling i sosialt arbeid gjennom problemløsningsmodellen, ikke har fått gjennomslag i praksis. En mulig fortolkning kan være at problemløsningsmodellen ikke i tilstrekkelig grad gir mening til eller har reell betydning for den praktiske virksomheten. I pakt med denne avhandlingens forutsetninger om marginalisering av praktisk kunnskap og praktisk etikk, kan denne manglende anvendelsen dreie seg om at modellen er for generell i forhold til praksisens partikulære mangfold, eller for rasjonell i forhold til det hermeneutiske arbeid som ligger i det å tenke helhetlig og innta den andres perspektiv. Den framstår muligens som for entydig og enkel i forhold til det omfattende arbeid som ligger i å lytte og se og være oppmerksom på de nyanser som preger kommunikasjonen i praktiske situasjoner. Den kan med andre ord være at den ikke tas i bruk fordi den ikke oppleves som relevant for hva praksis handler om.

Når det derimot gjelder sosialt arbeids kjernebegreper, er tendensen i det empiriske materialet at disse begreper anvendes av praktikerne på samme måte som de framstilles i litteraturen. Dette kan synes underlig med tanke på at problemløsningsmodellen er rettet inn mot praktiske handlinger, noe de overordnede kjernebegrepene i utgangspunktet ikke synes å være. Det kan imidlertid være at deres etiske karakter bidrar til en tolkningsramme som

sosionomene finner relevant. De befinner seg i et svært komplisert moralsk/etisk felt, noe som gjør det vanskelig å identifisere seg med en modell som ikke tematiserer etikk. Det gjør problemløsningsmodellen i utgangspunktet ikke. Problemløsningsmodellen har et nært slektskap til den idealtypiske metodeprofesjonalitet. Den rasjonelle mål-middel-handling står sentralt og anses som et kjennetegn på at handlingen er vitenskapelig fundert. Problemløsningsmodellen er faktaorientert, og et hovedanliggende for den er å atskille de etisk/moralske elementer fra de faglige/profesjonelle, for på den måten å kunne skjerpe sakens faglige aspekter.

Med sosialfagkoden har det dukket opp en kulturell kode i sosialtjenesten som synes å representere en alternativ forståelsesmåte til forvaltningskoden. Det framkommer gjennom informantenes framstillinger at sosialfagkoden kjennetegnes ved sin vektlegging av andreorientering. Det sosiale arbeidet handler om å lytte, se, søke å innta brukernes perspektiv ut fra deres eget ståsted, og på dette grunnlag medvirke til brukernes myndiggjøring og bedre livssituasjon. Sosialfagkoden synes dermed å representere en kulturell forståelsesmåte som gir betydning og mening til de praktisk/etiske arbeidsoppgavene sosionomer står overfor i sosialtjenesten. For en del yrkesutøvere synes den å utgjøre et moralsk/etisk og faglig korrektiv til forvaltningskoden, mens den for andre framstår som et ideal på faglighet.

Det analytiske spørsmålet som ble stilt til materialet innledningsvis i kapittel 14 var følgende: Hva synes å kjennetegne sosionomenes framstillinger av sin faglige selvforståelse? Til tross for sosialfagkodens tilsynelatende utbredelse og aksept, synes den også for ganske mange av informantene å ha noen trekk som åpner for identitetsproblematikk og ambivalens i forhold til egen faglig selvforståelse. Særlig kommer dette til syne ved at det er komplisert for sosionomene å beskrive egen faglig virksomhet mer konkret.

I det langsgående intervjuet med “den ambivalente sosionom”, framtrer forholdet både til etikk og kunnskap som svært problematisk i sosialt arbeid. Fra den kunnskapsmessige siden anser sosionomen at hun ikke besitter de teorier og teknikker som hun burde ha tilegnet seg under studiene. Fra den etiske siden synes det som om kjernebegrepene utgjør idealer som det er umulig å leve opp til i hennes praksis i sosialtjenesten. Sosionomens egne handlinger i sosialtjenesten synes altså verken å kunne forankres i kunnskapen eller etikken i faget. Med det

synes hennes egen virksomhet på et vis å framtre for henne selv som ubetydelig eller triviell, til tross for iherdig innsats vis a vis brukere.

Denne sosionomen er altså noe mer kritisk til sosialt arbeid og sosionomrollen enn flertallet av informantene. Det synes å ha sammenheng med opplevelsen av at den overordnede kunnskap og etikk hun har lært ikke gjenspeiles i hennes egen praksis. Imidlertid framkommer det heller ikke hos de mer positivt innstilte informanter noen utbredt anvendelse på det partikulære plan, altså i fortellinger og refleksjoner, av begreper, ord eller uttrykk som refererer til en sosialfaglig tolkningsramme eller til sosialfagkodens kjernebegreper. For overhodet å få analysert fram den felles tolkningsrammen som sosialfagkoden utgjør, var det nødvendig å gå til sosionomenes allmenne forestillinger om sosionomrollen og sosialt arbeid. Slik var det ikke for forvaltningskodens del. Dens terminologi er til stede både i fortellinger og refleksjoner. Det er derfor et funn i undersøkelsen at det svært sjelden forekommer noen begrepsmessige anvendelser eller referanser til sosialfagkoden som kulturell tolkningsramme på det konkrete eller partikulære plan hos informantene. Dette kan fortolkes i retning av at selv om flertallet av informanter ikke gir direkte uttrykk for at sosialfagkoden representerer noe problematisk, synes den å være komplisert å forholde seg til, både med hensyn til etikk, kunnskap, teori og praksis. De synspunkter på sosionomrollen og sosialt arbeid som informantene gir uttrykk for på det allmenne plan, peker allikevel i retning av at sosialfagkoden er en svært sentral kulturell tolkningsramme for dem. Den synes imidlertid i liten grad å bidra til et artikulert faglig uttrykk for den kunnskap og kompetanse yrkesutøverne anvender på det konkrete plan.

De analytiske resultater som peker i retning av at sosionomer har en ambivalent faglig selvforståelse, kan sies å finne støtte i sosialt arbeids litteratur, der det ofte framholdes at ingen vet hva sosialt arbeid er (Payne 1991). Rent logisk er det for øvrig naturlig å tenke seg at en viss faglig usikkerhet vil kunne komme til uttrykk hos utøvere av en profesjon som tilsynelatende hviler på et så usikkert grunnlag. Jeg vil trekke fram en empirisk undersøkelse som spesielt tar for seg faglig ambivalens hos sosionomer.

Irene Levin gjennomførte i 2001 en studie om sosionomer i Østlandsområdet: "Diskurser *i og om* sosialt arbeid". Hun intervjuer 20 sosionomer og tar utgangspunkt i deres egne fortellinger. Undersøkelsen handler om "*hvem* klientene var, *hva* problemet handlet om og *hvordan* informanten selv mente hun bidro til at det ble en god løsning" (Levin 2001 s.303). Utgangspunktet for studien er at det

finnes en diskurs *om* sosialt arbeid og en diskurs *i* sosialt arbeid. Yrkesutøverne er del av begge diskurser. Det vil si at de ser seg selv på to måter, de “betrakter seg selv med både samfunnets syn på seg sammen med egen oppfatning av yrkesgruppen” (ibid. s.299). Et sentralt spørsmål i Levins undersøkelse er hvordan informantene håndterer møtet mellom disse to diskurser.

Når det gjelder diskursen *om* sosialt arbeid, altså det som sies av andre om sosialt arbeid, finner hun følgende: “Det mange sa, var at de mislikte det, og at de ikke tenkte særlig mye på det” (ibid. s.321). Sosionomene holder seg altså unna diskursen *om* sosialt arbeid. Videre framkommer at “grunnen til at de ikke tenkte på det, var at hvis de skulle ha diskursen *om* sosialt arbeid høyt oppe i bevisstheten, kunne de ikke gjøre godt arbeid” (ibid.s.321). Sosionomene i undersøkelsen forsøker altså å unngå å tenke på hva andre måtte mene om deres virksomhet, for bare slik får de konsentrert seg om å gjøre godt arbeid. Levin beskriver med dette en form for innadvendthet hos sosionomene. Denne innadvendthet har likhetstrekk med den usynliggjøring av egen kompetanse jeg finner i min undersøkelse. Irene Levin analyserer problematikken som en form for diskursiv utestengning av sosialt arbeid som fagfelt. I henhold til Levins funn synes det å være så krevende å markere seg utad at sosialarbeidere velger å unnlate å gjøre det.

Sosialarbeiderne i Levins undersøkelse framholder at de heller går inn i praktiske utfordringer og forholder seg til diskursen *i* sosialt arbeid. Denne diskursen synes for øvrig å ha mye til felles med sosialfagkoden. Til tross for at informantene først og fremst forholder seg til diskursen *i* sosialt arbeid, altså diskursen blant likesinnede, og holder seg unna diskursen *om* sosialt arbeid, unngår de *ikke* ambivalensen i egen faglig selvforståelse, viser studien. Levin hevder at sosialt arbeids lave akademiske status, for eksempel i forhold til nærliggende vitenskapelige disipliner, er en viktig grunn til at sosionomene holder seg unna offentligheten. Hun retter med andre ord blikket mot kunnskap, kunnskapsforståelse og sosialt arbeids posisjon i vitenskapssamfunnet. Mine analytiske resultater peker i tilsvarende retning. Sosionomenes ambivalente faglige selvforståelse synes å ha sammenheng med deres problematiske forhold til vitenskapelig kunnskap, og deres tilbakeholdenhet med hensyn til å artikulere egen kunnskap og kompetanse kan ses i sammenheng med dette.

## Kapittel 15 Å være sosionom/å være profesjonell

### Å være sosionom

I dette kapitlet skal jeg utforske den faglige selvforståelsen ytterligere. Informantenes beskrivelse av det å være henholdsvis sosionom og profesjonell, analyseres i lys av de to idealtypiske forståelser av profesjonalitet.

Begrepene sosionom og sosialarbeider brukes om hverandre av informantene. Én av informantene i undersøkelsen, “Mona”, gir følgende forklaring på hvorfor hun identifiserer seg med “sosialarbeideren” mer enn med “sosionomen”:

Det å være sosionom... altså, ordet sosionom, det er bare på en måte et ord, et navn på en yrkestittel. Jeg tenker at man er sosialarbeider.

(...)

*Jeg lurer på, i grunnen, hva er forskjellen? Hvordan tenker du om forskjellen?*

(...)

Nei, altså, jeg tenker når du tar en utdanning som sosionom, så har du psykologi, du har statsvitenskap, du lærer metode, det er masse fag. I det daglige arbeidet så tenker du aldri: “Hm, nå må jeg bruke den metoden - nå må jeg bruke den metoden”. Når du står oppe i ting, så tenker du aldri over: “Ja, hva sier de etiske retningslinjer for hvordan jeg skal tenke her?” Du bruker deg selv som menneske, (du bruker, min anm.) den kunnskapen du har opparbeidet deg, helhetsforståelsen for det yrkesfeltet som du skal jobbe i. Det er jo i utgangspunktet det å kunne møte et menneske og være bevisst på den her maktfunksjonen du sitter i, med at du er både hjelper og du er kontrollør. Og det har du med deg hele tida, men det er ikke noe du går og tenker over. Altså, det er en helhetstanke. (...)

*Det er mer i deg?*

Ja. Som sosialarbeider.

Informanten gjør en distinksjon mellom sosionomen og sosialarbeideren som peker i retning av at hun kobler sosionombegrepet nærmere til teoretiske fag, metoder og (overordnede) etiske retningslinjer, mens sosialarbeiderbegrepet kobles til helhetsforståelse, til å bruke seg selv og til å ha bevissthet om egen makt gjennom det å være sosialarbeider. “Sosialarbeideren” tenker ikke i praksis at “nå må jeg bruke den metoden” eller “hva sier de etiske retningslinjer”, sier hun. Når jeg som intervjuer spør informantene om det er slik at det hun snakker om er at

det er noe “i deg”, svarer hun bekreftende og sier “som sosialarbeider”, altså ikke som sosionom. Det kan synes som om informanten kobler sosionombegrepet til en teoretisk kunnskapsdimensjon og sosialarbeiderbegrepet til den praktiske virksomhet. Kunnskap handler om å være kjent med teorier, metoder og overordnede etiske retningslinjer, mens den praktiske virksomheten kobles til å være et menneske i møte med andre, helhetstenkning, bevissthet om makt etc..

Skillet mellom sosialarbeideren og sosionomen synes altså å gå mellom kunnskap som teori og anvendelse av metode/overordnede etiske retningslinjer på den ene siden, og praksis i betydningen det å møte mennesker på en god måte, tenke helhetlig og ha bevissthet om makt på den andre. Materialet gir ikke belegg for å si noe om anvendelsen av de to begreper mer allment, men hos Mona ser man konturene av at “sosionomen” knyttes til metodeprofesjonalitet og “sosialarbeideren” til en form for etisk/praktisk yrkesutøvelse (men altså ikke til dømmekraftprofesjonalitet).<sup>25</sup> Informanten “tenker at hun er sosialarbeider”. Det kan fortolkes som om hun identifiserer seg med den etisk/praktiske virksomheten mer enn med den teoretisk/metodiske kunnskapen.

Hos informantene nedenfor skal det ikke handle om skillet mellom sosionomen og sosialarbeideren, men om skillet mellom sosionomen og “en selv”. På et vis finnes det imidlertid likhetstrekk mellom disse skillene, som vi skal se. Utgangspunktet i analysen er et spørsmål som blir stilt til mange av informantene i undersøkelsen; hvorvidt måten de handler på i fortellingene har sammenheng med at de er sosionomer. Ulike svar på dette spørsmålet kommer også fram i foregående kapittel, men der er den analytiske oppmerksomheten rettet mot kjernebegrepene. Vi så imidlertid at to av informantene innfører en distinksjon mellom “seg selv” og sosionomen. “Line” sier at hun absolutt tror at måten hun handler på i fortellingen har sammenheng med at hun er sosionom. Samtidig sier hun:

”Men jeg tror nok at det går vel så mye på meg som menneske. (...) Og det mennesket var jeg jo før jeg begynte utdanningen, også”.

---

<sup>25</sup> Denne analysen drøfter kun ett aspekt ved anvendelsen av begrepene sosionom og sosialarbeider, og det er knyttet til kunnskap. Det kan være andre grunner til anvendelsen av henholdsvis det ene eller det andre av begrepene, for eksempel er den internasjonale betegnelsen “social worker” (International Federation of Social Workers, IFSW). Forholdet mellom begrepet *social worker* og kunnskap er imidlertid også interessant.

“Per” svarer slik på spørsmålet om hvorvidt den måten han er på overfor brukeren har sammenheng med at han er sosionom:

Jeg har vel noe personlig ved meg, men så har jeg jo identitet etter hvert som sosionom og sosialarbeider. (...) Men jeg tror det er tosidig. Jeg tror det er litt begge deler, når det gjelder meg.

Han nevner det personlige først, og deretter at han etter hvert også har tilegnet seg en identitet som sosionom og sosialarbeider. Både for Line og Per er det absolutt av betydning at de er sosionomer, men det ligger også noe til grunn for deres handlinger som synes å innebære at de er noe mer eller noe annet enn sosionomer. Både Mona, Line og Per framholder at det finnes kvaliteter eller verdier av betydning i deres yrkesutøvelse som er knyttet til dem som mennesker, og ikke til yrkesutøveren. Mona anser seg som sosialarbeider først og fremst og ikke som sosionom, noe hun sier har sammenheng med at “du bruker deg selv som menneske”. Line og Per henviser til seg selv som annerledes enn en standard sosionom; “det går vel så mye på meg”, “jeg har vel noe personlig ved meg”. Det samme synes å være tilfelle for “Tora”, som vi kjenner fra en av de langsgående intervjuanalysene (tur med bruker). Hun fastslår: “Jeg håper at jeg hadde tenkt på samme måte, uavhengig av hva slags fagbakgrunn og utdanning jeg har. Jeg håper at det er noe med meg, ikke noe med den utdanninga jeg har”. Tora sier (rett ut) at det er viktig for henne at de valg hun har foretatt ikke bare har med fagbakgrunn og utdanning å gjøre. Ut fra en profesjonsdiskurstenkning om den profesjonelle som en som ønsker å markere eget kompetanseområde, kunne hun i prinsippet ha sagt det motsatte. Det ville i så fall bety at hun som profesjonell yrkesutøver ønsket å markere at de handlinger hun utfører som profesjonell, nettopp har sammenheng med hennes fagbakgrunn. Slik er det ikke for Tora. Det kan synes som om hun anser at hennes handlinger har sammenheng med hennes integritet som menneske, noe i retning av at man handler ut fra seg selv og sin overbevisning, ut fra det man selv står for som et moralsk menneske, og da handler det ikke om å være sosionom.

Et begrep som kan være relevant å bringe inn er autentisitet. Den moderne kulturs ideal om autentisitet handler om å være tro mot seg selv, skriver Charles Taylor i *Autentisitetens etikk* (1998). Idealet knytter avgjørende moralsk betydning til det å ha kontakt med seg selv og sin indre natur. Idealet innebærer at “jeg er kallet til å leve mitt liv på denne måten, ikke som en etterlikning av andres. (...) Dersom jeg ikke er det, mister jeg poenget med mitt liv, det som det vil si å være



menneske for meg går tapt” (ibid. s.43). For Toras del synes distinksjonen mellom henne selv og fagbakgrunn/utdanning, ut fra fortellingen tur med bruker, å være forbundet nettopp med hennes moral, etikk og forståelse av seg selv som menneske. Utsagnet hennes kan forstås dit hen at hun håper hun er moralsk i seg selv, ikke på grunn av utdannelse eller fagbakgrunn.

Når det gjelder de øvrige tre er det ut fra de nevnte sitatene ikke åpenbart at distinksjonen de anvender handler om moralsk autentisitet. Imidlertid har atskillelsen fra “sosionomen” også for dem med verdier å gjøre. Mona anser at “sosialarbeideren” er knyttet til andreorientering, bevissthet om makt osv.. Når det gjelder Line handler hennes fortelling (som ikke er presentert i avhandlingen) om stor personlig innsats. Hennes handlinger strekker seg hele tiden *ut over* det arbeidsgiver/faglig ledelse mener er rett og riktig, og hennes erfarte ansvar står i skarp kontrast til forvaltningsansvaret som hun oppfordres til å rette seg etter. Faglig ledelse og kolleger framholder at hun går for langt i å ta ansvar. Kolleger og arbeidsmiljø finner altså ikke grunn til å anerkjenne hennes omfattende innsats for brukeren som faglig betydningsfull. Distinksjonen gjør det imidlertid mulig for Line både å akseptere arbeidsmiljøets forvaltningspregede tolkningsramme for anerkjennelse av faglighet, samtidig som hun selv velger å handle annerledes, fordi det går “på meg som menneske”. Hun kan på et vis ikke annet, fordi hun *er* sånn. Slik bevarer hun sin moralske autentisitet intakt, samtidig som hun respekterer og aksepterer ledelsens/kollegenes synspunkter på “faglighet”. Under en annen synsvinkel ville man i et tilfelle som dette kunne snakket om faglige motsetninger og faglig uenighet. Når det gjelder Per, framholder han betydningen av personlig innsats og knytter denne for sin egen del til verdien av å møte et menneske med tillit: “Skal man kunne skape tillit og ha muligheten til å skape et relasjonsforhold, så er det helt avgjørende at man ikke går inn med mistanke om at man blir lurt. (...) Noen egenskaper må man ha, tror jeg, om man skal drive med sosialt arbeid og jobbe (...) Man må ha tillit til at det folk sier er riktig, og være interessert i å lytte og høre på hva folk har å si”. Det personlige element i yrkesutøvelsen synes å være knyttet til en “etisk” tilstedeværelse i møtet med den andre.

Også den ambivalente “Sara” fra kapittel 14 framholder at når hun handler som hun gjør, har det sammenheng med henne selv mer enn med at hun er sosionom. Hun synes imidlertid dette “tosidige” er problematisk eller utilfredsstillende, i motsetning til de øvrige. Hun beskriver hvordan hun selv allerede i utgangspunktet hadde de sentrale verdiene i seg, hun *var* slik utdanningen lærte henne at sosionomer *er*. På spørsmålet om hennes væremåte overfor brukeren har

sammenheng med at hun er sosionom, innebærer derfor svaret hennes indirekte et nei. Hennes væremåte har først og fremst sammenheng med hvem hun selv er, selv om utdanningen framholder at hennes verdier også er et kjennetegn ved sosionomer. Sara synes for øvrig det er problematisk å gripe hva en sosionom egentlig er, ettersom hun var slik en sosionom skal være, allerede før hun ble sosionom. Likheten med de øvrige er at hun opererer med en distinksjon mellom seg selv og sosionomen, og dette skillet har med verdier å gjøre.

Charles Taylor framholder at det er en klar sammenheng mellom menneskets selvforståelse og dets moral (Taylor 1989). Hva som betyr noe, avhenger av hvem vi ønsker å være og hvilken relasjon vi har til det gode, sier han (Tveit 2008 s.55). Det er relasjonen vi har til det gode som viser hvem vi er, og som bidrar til å danne vår identitet som moralske mennesker (ibid. s.55).<sup>26</sup> Sosionomene ovenfor synes nettopp å trekke en linje mellom egne verdier og betydningen av at det først og fremst er som seg selv man møter et menneske. Det er ikke tilstrekkelig å inneha rollen som sosionom, ha en tittel eller ha gått på en skole.

Hvis man går til de etiske retningslinjer og kodekser i praktiske helse- og sosialfagsprofesjoner, framholdes betydningen av tillit, åpenhet, omsorg, medmenneskelighet, solidaritet o.l., de samme verdier som informantene her synes å framheve som noe som kommer i tillegg til at de er sosionomer. Et interessant spørsmål er hvorfor disse informantene opplever at sosionombegrepet ikke innbefatter det personlige moralske engasjement og den autentisitet de mener er nødvendig i møte med brukerne, til tross for profesjonsetiske retningslinjer og utdanningens vektlegging av verdier. Om man går til de to idealtypene og ser distinksjonen i lys av dem, er det mulig å gjøre seg noen tanker om det.

Ut fra den idealtypiske metodeprofesjonalitet er den etiske grunnholdningen basert på et nøytralitetsideal, der det står sentralt å holde sitt engasjement eller sin personlighet tilbake, eller i alle fall være svært restriktiv med hensyn til åpent å utfolde sin personlighet. Denne idealtypiske metodeprofesjonalitet åpner ikke uten videre for at den profesjonelle handling dypest sett skulle handle om et autentisk engasjement. Grunnlaget for profesjonelle handlinger er at disse dreier

---

<sup>26</sup> Bodil Tveit studerer i avhandlingen *Ny ungdom i gammelt yrke* spenningsforholdet mellom sykepleiens andreorientering og ungdomskulturens økende selvorientering (2008). Hun stiller spørsmål ved om det sterke og ensidige fokuset på altruisme og andreorientering innenfor sykepleieryrket er hensiktsmessig, og finner i sitt materiale at studentene synes å overskride det tradisjonelle motsetningsforholdet mellom andreorientering og selvorientering. Hun analyserer det empiriske materialet blant annet i lys av Taylors teoretiske perspektiver.

seg om anvendelse av teoretisk/vitenskapelig kunnskap på en metodisk måte i den praktiske situasjonen. Kunnskapen anses å ligge i anvendelsen av vitenskapelige teorier, eller også i metoder, teknikker eller handlingsregler utviklet på grunnlag av disse. Moralsk autenticitet forutsettes. Det anses imidlertid å være noe “man har” i kraft av at man er profesjonell og besitter vitenskapelig kunnskap. Det dreier seg ikke om store personlige utfordringer som krever åndsnærværelse og karakterstyrke hver dag. Det er utmerket å ha et personlig engasjement i bunnen, men dette må ikke forhindre den profesjonelle handling. Av den grunn er det så viktig å skille mellom moral og fag, mellom engasjement og metode.

Hvordan ser så distinksjonen mellom “en selv” og “sosionomen” ut hvis man går til dømmekraftprofesjonalitet som idealtipe? Ut fra denne idealtypen blir spørsmålet om personlig engasjement og moralsk autenticitet mindre påtrengende. Forholdet mellom etikk og kunnskap/faglighet/profesjonalitet tar utgangspunkt i “det levende indre forhold mellom moral og fag” (Lundstøl 1996 s.5). Faglig virksomhet handler om å utøve dømmekraft i den konkrete situasjonen og ta alle kunnskaper i bruk; teoretiske, erfaringsmessige, metodiske og praktisk ervervede. De mange og ulike kilder til dømmekraft og deres betydning, må avveies i forhold til den konkrete situasjonen og den etiske problematikken den handler om. Det er en forutsetning at *alle* typer kunnskap så å si filtreres gjennom den personen som utøver dømmekraften, inkludert teoretisk kunnskap og vitenskapelig utviklede metoder som anviser mulige egnede retninger for handling. Innenfor denne idealtypen er det ikke mulig å handle faglig godt som profesjonell sosionom *uten* at man faktisk handler som et autentisk selv. Autenticitet er en forutsetning for å kunne handle profesjonelt. Mulige teoretisk inspirerte eller metodisk utviklede tilnæringer må integreres og forankres i dømmekraftutøvelsen, som er etisk i sin karakter.

Informantenes opptatthet av å holde sin autenticitet atskilt fra sosionomrollen, kan tolkes i retning av at de trenger å holde disse to forhold atskilt for å kunne ivareta sin moralske integritet og det autentiske møtet vis a vis metodeprofesjonaliteten og forvaltningskoden. Kan hende stiller den etiske kompleksiteten i sosialtjenesten ekstra krav til personlig innsats i form av moralsk integritet og autenticitet, og at informantenes behov for en distinksjon mellom dem selv og rollen av den grunn blir tydelig. Hvis profesjonalitet ble ansett som utøvelse av dømmekraft og praktisk kunnskap, hadde imidlertid ikke distinksjonen vært nødvendig for dem.

I utgangspunktet kan det synes selvsagt og tilforlâtelig at rollen og “en selv” er to betydningsfulle sider ved den profesjonelle virksomhet, og at det er uproblematisk å se disse i sammenheng. Sosionomrollen er en rolle, og det personlige er noe annet og noe mer enn rollen, selv om dette personlige slipes til og modifiseres av rollen. Ut fra beskrivelsen fylles sosionomrollen av det personlige på en passelig måte, men slik at engasjementet og den enkeltes moral og verdier holdes i tømme og ikke får forrang framfor kunnskapsanvendelsen. For de fem sosionomene synes det imidlertid ikke å være tilstrekkelig å gå inn i en modifisert rolle; de må framtre som seg selv. Det kan være at de opplever at sosionomrollen ikke rommer den moralsk/etiske kraften som faktisk må ligge til grunn for deres handlinger om disse skal være autentiske. Distinksjonen og atskillelsen fra sosionomrollen gir slik en form for løsning på dette dilemmaet: De handler formelt sett som sosionomer, men de handler like mye som seg selv fordi de *er* sånn.

Engasjementet for den andre, den praktiske kyndigheten og kunnskapen som er nødvendig for en reflektert utfoldelse av dette engasjementet, henvises imidlertid med distinksjonen til den enkeltes individualitet, fordi det nettopp er her skillelinjen trekkes mellom “en selv og sosionomen”. Menneskelighet og engasjement i praktisk, etisk handling vis a vis brukere, som er så essensielt i arbeid med mennesker og som sosionomene så sterkt framhever betydningen av, forskyves med distinksjonen fra en mulig felles faglig horisont til den enkeltes individualitet. Dette handler om hver især. Forestillingen om en selv som et avvik fra sosionomstandarden, går igjen som et fellestrekk hos disse sosionomene. Det synes imidlertid å være i henhold til selve standarden at de understreker avviket, ikke i forhold til andre sosionomer eller kollegiet.

Selvfølgelig vil et felles moralsk engasjement for brukerne kunne være til stede i arbeidsmiljøene, selv om sosionomene hver for seg anser at eget engasjement og egen praktisk kyndighet/dyktighet kun handler om dem selv som mennesker, om hvem de er, om det personlige og bare til en viss grad om faglighet eller profesjonalitet. Det er imidlertid et åpent spørsmål om en slik generell individualisering av yrkesutøveres etisk/praktiske væremåter og handlinger bidrar til å skjerpe refleksjonen og selvkritikken i et fag- og arbeidsfellesskap.

Med individualiseringen og privatiseringen føres handlingene også ut av “kunnskapslandskapet”. De ligger utenfor “sosionomens” virksomhet og blir

usynlige som faglige handlinger. Man kan muligens si at informantene med sin vektlegging av autenticitet, moralsk integritet og engasjement i hverdagen implisitt markerer et alternativt ståsted til den rådende kunnskapsforståelsen. De artikulere imidlertid ikke sitt ståsted i kontrast til metodeprofesjonaliteten, men verner om sin forståelse gjennom å framheve at det handler om noe individuelt. Den moralsk/faglige kraften som er så sterk at den synes å bære flere av informantene gjennom arbeidsdagen, er altså allikevel så skjør at den knapt formuleres utad.

Sosionomenes individualisering eller privatisering av sitt praktisk/etiske engasjement gir også en indikasjon på at forståelsen av kunnskap og profesjonalitet i sosialtjenesten ikke åpner for den væremåte de for sin egen del anser som påkrevd dersom de skal klare sitt arbeid på en tilstrekkelig god måte. Hva angår idealtypisk dømmekraftprofesjonalitet, som jeg har framholdt som en mulig alternativ kunnskapsforståelse til den som bygger på metodeprofesjonalitet, artikulere ingen av informantene en slik kunnskapsforståelse, verken direkte eller indirekte. Den synes ikke å finnes som forståelsesmåte for yrkesutøverne i undersøkelsen.

Det problematiske forholdet mellom “verdiforankret faglighet” og en tradisjonell kunnskapsforståelse er prinsipielt sett til stede i alle praktiske profesjoner orientert mot klienter (Lundstøl 1992a s.25). Det er imidlertid interessant at for eksempel sykepleiere og leger, i motsetning til sosionomer, tilhører profesjoner som i sin praksis kan vise til anvendelse av naturvitenskapelig kunnskap, for eksempel i form av medisiner eller ulike undersøkelser hvis teknologi yrkesutøverne behersker. Det er ikke usannsynlig at dette vil kunne bidra til en form for tilhørighet til “vitenskapen” på en annen måte for disse yrkesutøverne enn for sosionomer. Den intellektuelle problematikken blir mindre påtrengende fordi den “metodeprofesjonelle” handling tross alt er mulig å observere, selv om den til tider kan utgjøre en liten del av virksomheten som helhet. Også helsepersonell, legen så vel som sykepleieren, vil imidlertid kunne gjenkjenne det forhold at de vanskelige utfordringene i yrkesutøvelsen ofte er knyttet til det å skulle avveie *alle* de praktiske og teoretiske kilder til dømmekraft mot hverandre og ta en faglig beslutning til brukerens beste. Det er muligens ikke tilfeldig at nettopp sykepleien er en av de praktiske profesjoner som har arbeidet mest med å problematisere sitt eget vitenskapsteoretiske fundament (Benner 1984, Martinsen 2005).

Sosionomer er en yrkesgruppe som i liten grad kan vise til naturvitenskapelig kunnskap og teknologier utviklet på dette grunnlag. Hva angår teori er de i hovedsak henvist til samfunnsvitenskapene og humaniora. Selv om denne teoretiske kunnskap er verdifull og nødvendig, kan den ikke uten videre omsettes til teknologi eller metodiske handlingsregler. Når det gjelder praktiske profesjoner som bygger på samfunnsvitenskapelig kunnskap, uttrykker Rune Slagstad følgende om deres problematikk: “Nettopp fordi det vitenskapelige i samfunnsvitenskapene har vært mer problematisk – og problematisert – har også av den grunn det vitenskapelige hatt en mer omtvistet plass i de nye profesjonene. Derved har disse profesjonene heller ikke vunnet en vitenskapelig anerkjennelse like glatt som agronomer, tannleger og maskiningeniører” (Slagstad 2008 s.65).

I sosialtjenesten er det ikke urimelig å tenke seg at manglende observerbar vitenskapelige teknologi eller metode vil kunne føre i retning av en oppfatning, hos yrkesutøvere og legfolk, om at sosionomenes profesjonelle fagkunnskap i velferdsbyråkratiet handler om at de har kunnskap om lover, regler og prosedyrer. Den profesjonelle kjerne ligger i at de anvender denne kunnskap gjennom å formidle den. Vi ser igjen konturene av en organisasjonsmessig profesjonalitet. Korrekt lov- og prosedyreanvendelse er betydningsfullt både i rettssikkerhetsøyemed og av mange andre grunner, og dette krever kompetanse. Imidlertid nedtones med denne forståelsen at yrkesutøvelsen i sosialtjenesten handler om å håndtere svært komplisert praktisk/etisk problematikk i møte med utstøtte og ekskluderte mennesker på en faglig, kyndig måte.

### Å være profesjonell

Nå og da dukker begrepet profesjonell opp i intervjusamtalene. Visse situasjoner synes mer enn andre å føre informantenes assosiasjoner i retning av profesjonalitetsbegrepet. Når informantene forteller om vanskelige og krevende situasjoner forbundet med aggresjon fra brukeres side, eller stort ubehag ved å måtte formidle avslag og negative avgjørelser og vedtak til brukere og samarbeidspartnere, dukker utsagn om å være profesjonell opp. Det å være profesjonell knyttes særlig til betydningen av å kunne holde egne følelser tilbake og vise selvbeherskelse. En ung kvinnelig sosionom uttrykker det slik:

- Det er en del ting og det er en del møter som jeg gruer meg veldig til, fordi at man føler at man ikke får kontakt, man får det ikke til. Men i de situasjonene man klarer det, så er jo det ... av de største seirene eller hva jeg skal si. Da føler man at man har opptrådt profesjonelt, hvis man klarer det i situasjoner som man misliker veldig sterkt ... å være i.

(...)

*Så det å være profesjonell innebærer at man klarer å oppføre seg på gode måter, selv der hvor det er uhyre vanskelig å vite hva man skal gjøre?*

Mm. Og å legge personlige oppfatninger eller personlige følelser litt til side da, i enkelte situasjoner. Jeg (...) har hatt et par opplevelser i forhold til klienter der jeg har blitt veldig redd. (pause) Når jeg får sånne ting til å fungere, så føler jeg meg profesjonell. Men jeg vet vel egentlig ikke hva... jeg på en måte legger i det, egentlig.

Sosionomen kobler profesjonalitet til praktisk yrkesutøvelse, da særlig til det å mestre vanskelige praktiske situasjoner. Det gjelder ikke minst oppgaver som er ulystbetonte og som hun gruer seg til. Det kan handle om brukere eller samarbeidspartnere hun ikke får kontakt med. Når slike vanskelige situasjoner løses på en vellykket måte, er det veldig tilfredsstillende. Da føler hun seg profesjonell. Hvis sosionomen har håndtert en slik situasjon og unnlatt å reagere på egne vegne, er hun stolt og føler seg profesjonell. Ikke minst handler profesjonalitet for sosionomen om å holde egen angst under kontroll, å takle situasjoner der man er redd. Hun har opplevd dette et par ganger og poengterer betydningen av å legge personlige oppfatninger og personlige følelser til side. Hun knytter disse verdier til profesjonalitet.

Den mannlige sosialarbeideren som intervjues i en av de langsgående intervjuanalyser uttrykker seg slik:

Jeg kan jo være veldig uenig med mange av de synspunktene som klientene har. Men en trenger jo ikke akkurat la det komme til uttrykk da, nødvendigvis. En må jo være litte grann (pause) profesjonell.

Begrepet profesjonell dukker opp som det adekvate uttrykk i forbindelse med betydningen av å holde sine egne synspunkter tilbake. Det handler om å holde seg til saken, utvise saklighet og ikke trekke inn hva man selv måtte mene og føle, ikke ta ting personlig.

Flere av fortellingene i materialet viser at å opptre saklig og behersket er svært krevende i møte med brukere som er aggressive, pågående eller farlige. Gjennom fortellingene framkommer det hvor komplisert det er å skulle handle rett og riktig vis a vis slike brukere, kanskje samtidig som sosionomen selv er redd, føler seg avmektig eller i villrede. Det kan handle om å føle seg manipulert, brukt eller lurt, og om den provokasjon og det sinne man da føler. Da gjelder det å ikke la følelsene ta overhånd. Flere framholder at det er avgjørende i slike situasjoner å beherske seg og ikke gi uttrykk for følelser på egne vegne, men å være profesjonell og saklig.

Sosialarbeidere i sosialtjenesten representerer makt, og byråkratiet legger sterke føringer på hvordan denne makt skal utøves. Samtidig kan appellen om hjelp fra brukernes side være sterk, menneskelig sett, på grunn av brukernes ofte svært vanskelige livssituasjon. Å skulle ta konkrete avgjørelser under slike betingelser, iblant i svært tilspissede situasjoner, stiller ekstra store krav til yrkesutøvernes moralske integritet og til deres evne til å holde sitt eget tilbake, ikke handle på vegne av seg selv.

Dømmekraftprofesjonalitet i slike situasjoner vil handle om å bedømme det som skjer på en kyndig måte. Å kunne handle saklig og være selvbehersket i vanskelige og krevende situasjoner, er viktig i et byråkrati der avgjørelser om avslag på søknader og avvisninger av annen hjelp jevnlig skal formidles. Det å være tilbakeholden og behersket i slike situasjoner, er imidlertid ikke ideelle verdier. Profesjonaliteten er tvert imot knyttet til hvordan man lar disse og andre verdier komme til anvendelse. Det handler om å makte å "lese" en situasjon rett, slik at man på en mest mulig passende måte greier å komme brukeren i møte, situasjonen som helhet tatt i betraktning. Hvis det handler om en truende bruker, kan det i sosialtjenesten dreie seg om å komme med innspill som fører til at kommunikasjonen gjenopprettes, eller det kan handle om å ta avgjørelsen om å ringe til politiet etc.. Slike situasjoner vil nesten uansett kreve stor intensitet og tilstedeværelse fra yrkesutøverens side, samtidig som det er nødvendig å ha kontroll med egne følelser og kommunisere mest mulig saklig. Det kreves god situasjonsforståelse, og det handler om å være fleksibel, om å finne betydningsfulle nyanser, se muligheter for handling, om å presentere seg selv bestemt, men minst mulig provoserende osv.. Selvbeherskelse og saklighet er viktig, men ikke uten at det foretas en bedømming nettopp av *hvilken intensitet* og *hvilken følelsesmessig åpenhet* man bør gå inn i situasjonen med. Andre relevante kilder til kunnskap må dessuten tas i betraktning og være med i avveiningen. Den



profesjonelle dyktighet vil ligge i evnen til å takle truende og uforutsigbare situasjoner på gode måter.

En kvinnelig sosionom i førtiårene forteller en historie om en bruker som var svært truende og aggressiv overfor henne i et større møte. I ettertid skulle hun nesten ønske at hun hadde reist seg opp og gått ut av rommet, sier hun. Jeg spør hva det handlet om at hun ble sittende:

*Men da du valgte det du gjorde - hva handlet det om, da?*

Det handler om at jeg skulle prøve å være profesjonell og ikke la meg styre av følelser, og at jeg skulle prøve å roe ned han. At jeg ikke skulle gi han ytterligere grunn til å hisse seg mer opp.

(...)

Jeg husker jeg tenkte mye på: “Åssen gripe an dette her”. For å holde det rolig, liksom.

Informanten bringer inn begrepet profesjonell når situasjonen er svært krevende og til dels truende, og framholder samtidig at det er svært viktig å bevare kontrollen, ikke minst kontrollen over egne følelser. Hun vektlegger betydningen av å beherske seg og ikke la seg overmanne av egne følelser i truende og ubehagelige situasjoner. Derfor gikk hun ikke, forteller hun. Videre sier hun:

Jeg tenker at enten jeg hadde vært sosionom eller hadde vært noe annet, sykepleier eller ... Uansett hva jeg hadde vært – hvis jeg hadde vært et sted hvor jeg var der liksom som fagperson, så ville jeg jo tenkt meg om før jeg buste ut og liksom mistet hemningene, eller tok igjen med samme mynt. (...)

Som de andre informantene peker sosionomen på betydningen av selvbeherskelse og saklighet. Det profesjonelle handler om å ikke miste hemninger, om å ikke ta igjen med samme mynt. Å være profesjonell innebærer at man ikke handler på egne vegne. Ut fra en idealtypisk dømmekraftprofesjonalitet dreier dette seg om å engasjere seg i det den andre formidler som sin sak, “den andres sakstilhøve”, for å bruke Skjervheims uttrykk (1996a s.72). Riktignok synes selvbeherskelse, tilbakeholdenhet og kontroll med egne følelser å være ekstra viktig i sosialtjenesten, der situasjonen til tider er svært presset og satt på spissen mht. maktrelasjonen, avvisningsproblematikk etc., men i henhold til en dømmekraftprofesjonalitet innebærer ikke det at nøytralitet og det å være

upersonlig er idealer i seg selv. Sosionomen i eksemplet ovenfor fullfører resonnementet sitt i pakt med en slik forståelse. Hun sier:

Han oppfører seg helt bort i natta, ikke sant, og så skulle du liksom ta igjen med samme mynt? Det blir for dumt. Må jo ha litt sånn ... ja...

(pause) - det står litt stille...

*-Profesjonalitet?*

Nei, det var ikke bare det.

Det var ... Litt det å være et ordentlig menneske, på en måte. ...

*Rett og slett?*

Ja.

*“Eit gagns menneske”?*

Ja. (ler) (pause)

*Det er jo en viktig sak. (pause)*

Mm. En skal jo oppføre seg.

Etter en liten pause og mens informanten leter etter ordene, foreslår intervjuer begrepet profesjonalitet som et begrep som muligens kan beskrive informantens innsats knyttet til å holde tilbake sinnet på egne vegne. Til det svarer informanten imidlertid at “det var ikke bare det”. Hun leter etter noe annet, nemlig noe som for henne synes å komme *i tillegg* til å være profesjonell. Det handler om “å være et ordentlig menneske”.

Dette utsagnet viser at begrepet profesjonell ikke synes å romme sosionomens totalinnsats i saken. Riktignok handler profesjonalitet om selvbeherskelse og å holde følelser tilbake, men disse verdier alene er ikke treffende for sosionomens forståelse av hva situasjonen grunnleggende sett krever og hva den handler om. Det dreier seg nemlig om å være “et ordentlig menneske”, altså et moralsk engasjert menneske som tar ansvar. Distinksjonen hun trekker mellom det å være profesjonell og det å være et ordentlig menneske, svarer til distinksjonen mellom “sosionomen” og “en selv” i analysen av sosionombegrepet ovenfor.

Ikke alle informantene anvender begrepet profesjonalitet, men utsagnene som er gjengitt ovenfor antyder noen fellestrekk ved de sammenhenger begrepet fortrinnsvis anvendes i. Det å kunne svare behersket og saklig, være tilbakeholden med egne følelser, ikke la egne følelser løpe av med seg, er verdier som synes å stå i direkte sammenheng med begrepet profesjonalitet. Dette kan ha sammenheng med at noen av de mest krevende utfordringer i sosialtjenesten er knyttet til det å

makte å handle saklig og selvbehersket i situasjoner med aggressive eller provoserende brukere, eller når det på andre måter utøves press av manipulativ eller påtrengende art; situasjoner der sosionomen i grunnen ikke har kontroll med situasjonen. Men det kan også være at assosiasjonene dukker opp fordi disse verdiene står sentralt i en kunnskapsforståelse basert på metodeprofesjonalitet, der nøytralitet utgjør en underliggende kjerne. Det kan til dels synes som om begrepet profesjonalitet anvendes synonymt med selvbeherskelse og det å holde egne følelser tilbake. For eksempel bringer ingen av informantene i undersøkelsen inn begrepet profesjonalitet i fortellinger som handler om å legge til rette for at en relasjon kan etableres og utvikle seg, uansett hvor kreativt og tidkrevende dette arbeidet synes å være. Da kommer heller begreper som sosialfaglig arbeid eller andre av sosialfagkodens kjernebegreper til anvendelse. Anvendelsen av begrepet profesjonell synes å falle naturlig når det handler om selvbeherskelse og å holde tilbake følelser, i motsetning til innsatser knyttet til andre mer offensive og kreative sider ved det faglige arbeidet. Situasjonene er imidlertid prinsipielt sett like; det handler om å utøve kyndighet og dyktighet, om å være andreorientert og ikke handle på vegne av seg selv. I den grad sosionomene setter ord på sin mer åpne praktisk/etiske beredskap for håndtering av uforutsigbare situasjoner i sin alminnelighet, snakker de imidlertid om sosialfaglig arbeid og ikke om profesjonalitet.

Det er ingen i dag, verken i utdanning eller i den profesjonelle praksis, som vil forsvare nøytralitetstanken i møte med brukere. Tvert i mot handler det om brukermedvirkning og individuell behandling, noe som forutsetter deltakelse, engasjement og andreorientering fra yrkesutøverens side. Verdifrihetstesens har falt, sier Knut Erik Tranøy (1986).<sup>27</sup> Det er ikke lenger legitimt å snakke om nøytralitet i menneskebehandlerne profesjoner. Alle etiske retningslinjer og kodekser i praktiske helse- og sosialfagsprofesjoner taler i retning andreorientert engasjement. Til tross for dette synes altså informantene først og fremst å anvende begrepet profesjonalitet når det handler om verdier som opprinnelig representerte verdifrihet og nøytralitet. Det kan ut fra dette være grunn til å peke på at nøytralitet er en underliggende verdi så vel i metodeprofesjonaliteten som i forvaltningskoden. Til sammen kan disse forståelsesmåter av hva forvaltning er på den ene siden, og av hva kunnskap/profesjonalitet er på den andre, gi sterke incentiver i retning av at profesjonalitet kan knyttes til forbehold, reservasjon og

---

<sup>27</sup> Verdifrihetstesens: "Vitenskapsfolk bør være verdifrie (verdinøytrale) når de opptrer i rollen som vitenskapsfolk" (Tranøys 1986 s.104)

tilknappethet som ideelle verdier. Det kan bety at en underliggende idé om nøytralitet preger sosialtjenesten.

Trine Habberstad utvikler i sin hovedoppgave i sosialt arbeid et resonnement som peker i denne retning (2003). Utgangspunktet for Habberstads problematisering av nøytralitet er en uro hun selv har erfart som sosialarbeider knyttet til spørsmålet om hva sosialt arbeid er, og hva som kreves av den som vil være sosialarbeider. Gjennom teksten framtrer en indre sammenheng mellom den uro hun har erfart som praktiker og et underliggende nøytralitetsideal i sosialt arbeid. Hun viser til at “metodejakten bunner i en vestlig tradisjon med et nøytralitetskrav som går helt tilbake til opplysningstiden og som er seiglivet og til stede fremdeles” (2003 s.104). Via Habberstads utlegning av fire teoretikere (Gadamer, Nussbaum, Benhabib, Bonhoeffer) avdekker hun at et nøytralitetsideal fremdeles gjennomsyrrer vår kultur (2003). I Habberstads gjennomgang trer det imidlertid også fram et alternativt perspektiv representert ved *det menneskelige*. Framstillingen illustrerer hvordan det menneskelige eller det medmenneskelige og betydningen av “det gode” i realiteten utfordrer et ideal om nøytralitet og nøytral rettferdighet i vår kultur, et ideal som også i dag gjenspeiles i sosialtjenesten og i sosialt arbeid.

Forståelsen av profesjonalitet som nøytralitet og verdifrihet kan altså stikke atskillig dypere enn det man får inntrykk av ved første øyekast hva angår utdanning, faglitteratur<sup>28</sup>, etiske kodekser for sosionomer, barnevernspedagoger etc., eller framtidsvisjonene i sosialtjenesten og NAV. Det kan synes som om kunnskapsforståelsen som helhet ikke har gjennomgått den samme opprenskningsprosess i de praktiske profesjoner som nøytraliteten som enkeltstående begrep og fenomen har gjort. Selv om nøytralitet er ”ute” i møtet med brukere, betyr ikke dette nødvendigvis at det å være berørt og engasjert er ”inne”.

---

<sup>28</sup> Gunilla Johansson gransket lærebøker i sosialt arbeid og sosiologi med hensyn på begrepet sosiale problemer, og fant at en underliggende kunnskapsforståelse i sosialt arbeid var knyttet til det som i denne avhandlingen kalles metodeprofesjonalitet (Johansson 2006). Tilsvarende har jeg selv gjennomgått lærebøker i sosialt arbeid med hensyn på begrepet handling. Jeg fant at den underliggende forståelse av profesjonalitet svarte til den samme idealtypiske metodeprofesjonalitet (Fossestøl 1997a).

## Kapittel 16 Kjernebegrepene i sosialfagkoden

### Kjernebegrepenes etiske karakter

Under utforskningen av alternative forståelsesmåter/tolkningsrammer til forvaltningskoden kom sosialfagkoden til syne. Den er etter min mening annerledes enn hva man kunne forvente ut fra en profesjonsdiskurstenkning. Sosialfagkoden som kulturell kode eller tolkningsramme for sosionomer i sosialtjenesten, tematiserer i liten grad sosionomenes formalkompetanse, og heller ikke deres metoder, virkemidler eller intervensjonsformer. Innenfor en profesjonsdiskurstenkning framstilles disse forhold gjerne som kjennetegnet på den profesjonelles virksomhet, også når man først og fremst er opptatt av de moralske aspekter ved velferdstjenestene og velferdsorganisasjonen.

“Beskrivelser av velferdstjenestearbeid og velferdsyrker forankres (...) ofte i *det profesjonelle styringsideale*”, skriver Mia Vabø (2007 s.34). Et kjennetegn på dette styringsidealet er at beslutningsmakten i organisasjonen er delegert, og at delegeringen er relatert til graden av formalkompetanse. Legen er det klassiske eksemplet (ibid.). Kravet om yrkesautonomi har imidlertid også vært ansett som et kjerneelement ved velferdsyrker som lærere, sosionomer, sykepleiere etc. (ibid.). “Yrkesgruppenes autonomi har da vært legitimert ut fra en idé om at sosiale og menneskelige problemer er uforutsigbare og moralsk utfordrende og derfor vanskelig å håndtere ut fra regler og standarder” (ibid. s.35). I tillegg til formalkompetansens betydning, vektlegges altså i denne framstillingen av det profesjonelle styringsidealet at kjerneaktiviteten i organisasjonen gjennomføres av moralske heller enn tekniske spørsmål, og at det er “moralske grenser både for hvor klart og entydig målene kan defineres og for hvilke metoder, virkemidler og intervensjonsformer som tas i bruk” (Vabø 2007 s.37). Vabø siterer Hasenfeld som sier: “The service technology must be morally justified because every activity related to clients has moral consequences” (Hasenfeld sitert i Vabø 2007 s.37).

Om man sammenligner sosialfagkoden med beskrivelsen av profesjonell virksomhet slik denne blir karakterisert i avsnittet ovenfor, framkommer noen forskjeller i form og innhold. Sosialfagkodens kjernebegreper synes å rette oppmerksomheten direkte mot praktisk/etiske utfordringer i arbeidet. Når temaet i intervjuene er sosionomers kompetanse, går informantene til kjernebegrepene og peker på den kyndighet som kreves for å “se”, “lytte” og “forstå”. Ut fra

sosionomenes framstillinger kan man si at sosialfagkoden og dens kjernebegreper forteller noe betydningsfullt om hva det vil si å utøve kyndig og faglig godt sosialt arbeid på en etisk reflektert måte. Sosialfagkoden synes imidlertid å referere til den praktiske kunnskap og kyndighet som trengs for å håndtere de etiske utfordringer knyttet til det å hjelpe på brukerens premisser, mer enn den henviser til formalkompetanse. Selv om sosialfagkoden både handler om etikk og kunnskap og forholdet mellom dem, slik man kan forvente av en tolkningsramme knyttet til en profesjon, bryter den altså med beskrivelsen av kompetanse og kunnskap i profesjonsdiskurstenkningen. Selv om beskrivelsen ovenfor, i motsetning til mange andre beskrivelser, nettopp tar i betraktning de moralske utfordringer, framgår det at essensen i profesjonell virksomhet er knyttet til formalkompetanse og til anvendelse av metoder og virkemidler. Moralen og etikken synes først og fremst å ha som oppgave å sette grenser for anvendelse av metoder, virkemidler eller intervensjonsformer knyttet til formalkompetanse, når dette trengs. Praksisens vitenskapelige forankring er knyttet til “metoden” og ikke til en hermeneutisk vekselvirkning mellom teori og praksis. Den profesjonelle handling er i og for seg ikke av moralsk/etisk karakter, men metodisk. Etikken er viktig, og de moralske grenser framholdes som svært sentrale, men de befinner seg utenfor selve den profesjonelt og vitenskapelig forankrede virksomhet. Som man ser, tilsvarer beskrivelsen av den profesjonelle handling den idealtypiske metodeprofesjonalitet. Med dømmekraftprofesjonalitet som referanseramme for kunnskapsforståelsen, befinner imidlertid kunnskapen seg alltid i et møte med moralen og etikken. All kunnskap og alle kunnskapskilder vil til enhver tid måtte filtreres gjennom den profesjonelles moralsk/etiske dømmekraft.

De analytiske resultater i de foregående kapitler peker i retning av at kunnskapssynet har betydning for hvordan yrkesutøverne forstår og reflekterer over sin egen faglighet. Selv om handlingene deres er tydelige nok, synes informantene å ha vanskeligheter med å artikulere konkret hva deres faglige kompetanse og kunnskap egentlig består i. Jeg vil i dette kapitlet gå videre inn på denne problematikken og drøfte sosialfagkodens forhold til profesjonalitet og etikk.

Jeg har gjort gjeldende at sosialfagkoden har likhetstrekk med en etisk kodeks eller en etisk referanseramme. Kunnskap og kompetanse beskrives implisitt, eller man kan kanskje si praktisk. Om man forlater sammenligningen med profesjonsdiskursen og går til frivillig sektor, til frivillige eller ideelle organisasjoner eller med Håkon Lorentzens begrep; sivile sammenslutninger

(Lorentzen 2004), gjenfinner man strukturen fra sosialfagkoden i form og innhold. Frelsesarmeen er en ideell organisasjon som over tid har arbeidet med ekskluderte og utstøtte mennesker. Det dreier seg om personer som trenger hjelp, som er krenket på ulike måter, som ikke får den anerkjennelse og respekt de burde få. Frelsesarmeen sier følgende på sine nettsider:<sup>29</sup>

Vår etiske standard blir synlig blant annet gjennom...

- at vi ser den enkelte og har et helhetlig perspektiv i møte med menneskelige behov.
- at vi møter enkeltmennesket med en inkluderende holdning, raushet og tillit.
- at vi opptrer troverdig, hederlig og ærlig.
- at vi ivaretar enkeltmenneskets integritet og behov for trygghet, blant annet gjennom å overholde taushetsplikten.
- at vi møter enkeltmennesket med empati og grensesetting.
- at vi gir den enkelte mulighet for medvirkning, slik at alle kan være aktive deltakere og ikke passive mottakere.

Man ser umiddelbart likhetstrekkene med sosialfagkoden, slik denne framkommer hos sosionomer i sosialtjenesten. Det er heller ikke vanskelig å finne tilsvarende mønstre i andre frivillige organisasjoners beskrivelser av sin virksomhet og heller ikke i praktiske profesjoners etos og yrkesetiske prinsipper.

Det er ikke underlig at disse likhetstrekkene finnes, da sosialt arbeid historisk sett springer ut av praktisk arbeid med fattigdomsproblematikk (Staub-Bernasconi 1995). De omfattende sosiale problemene som fulgte med industrialiseringen i Europa og USA førte imidlertid til den innsikt hos pionerene at det "å ville vel" samt sunn fornuft på ingen måte var nok, om problemene skulle løses. Det var behov for kunnskap, og man vendte seg på slutten av attenhundretallet mot vitenskapen (ibid.). Bestrebelsen knyttet til kampen mot fattigdom synes på et vis fremdeles å stå helt sentralt i sosialarbeidernes etos, noe sosialfagkoden er et tegn på. Sosialfagkoden er en kulturell kode som holder fast ved og anerkjenner en etisk bestrebelse i retning andreorientering som helt grunnleggende i sosialt arbeid, og det synes å handle om dem som trenger det mest, de utstøtte og

---

<sup>29</sup> Publisert på internett: <http://www.frelsesarmeen.no/pages/side.aspx?nr=6964> (Lesedato: 4.6.2011)

ekskluderte, “de fattige”. Det er mye som taler for at en slik etos har en mer avgjørende betydning for arbeid med vanskeligstilte enn det som ofte forutsettes. Håkon Lorentzen argumenterer i sin bok *Felleskapets fundament. Sivilsamfunnet og individualismen* for et slikt syn når det gjelder sivile sammenslutninger (2004). Inspirert av blant andre filosofer som Richard Sennett og Charles Taylor trekker han en linje mellom de sivile sammenslutninger og hele samfunnets kollektive moralske grunnlag (ibid. s.14). Kjernen i sivile sammenslutninger er det sivile engasjementet, framholder han, det at den enkelte engasjerer seg i noe *utenfor* seg selv. Poenget hans er at den interesse som peker ut over det hverdagslige, ut over private interesser, altså engasjementet for andre, deltakelse i fellesskap og vilje til gode fellesløsninger, ikke handler om evner som er ”medfødte, de skapes og gjenskapes gjennom sivil deltakelse” (ibid. s.10). Lorentzen peker ut fra dette på at hvis fellesskapene forvitrer, kan det kollektive normfundamentet i samfunnet, altså vår felles forståelse av hva som er rett og galt, brytes ned.

Man kan si at Frelsesarmeen gjennom sin etiske standard presenterer noe av den kollektive identitet som organisasjonen bygger sin virksomhet på. Den påfallende likheten med sosialfagkoden gjør det mulig å tenke at sosialfagkoden har en liknende funksjon for sosialarbeiderne. Det er lite som tilsier at hjelpearbeid i byråkratiet skulle være av et slag som ikke trenger et kollektivt normfundament. En slik forståelse av profesjonell virksomhet i byråkratiet står riktignok i skarp kontrast til Lorentzens perspektiv. Han framholder at den profesjonelle virksomhet er bygget på en annen type engasjement, en form for faglige og rasjonelle perspektiver som opprettholdes av forskere og profesjonsutøvere (ibid.). Lorentzen er derfor opptatt av farene ved at det sivile engasjement erstattes av profesjonell virksomhet. Det kan imidlertid være grunn til å spørre om ikke de såkalt faglige og rasjonelle perspektiver kan ha en undergravende virkning også på engasjementet i det profesjonelle liv. Det vil si at den bestemte form for faglige og rasjonelle perspektiver som Lorentzen peker på står i fare for å bidra til nedbryting av et kollektivt normfundament og et engasjement for andre, hos yrkesutøverne selv. I så fall kan det være at profesjonsutøverne i sosialtjenesten er under et tilsvarende press som de sivile sammenslutninger. Ut fra mitt materiale kan det synes som om dette er tilfelle. Materialet gir ikke uten videre inntrykk av at det i sosialtjenesten som helhet eksisterer et kollektivt normfundament som verdsetter og anerkjenner gode handlinger og en andreorientert ansvarsfølelse hos yrkesutøverne. Sosialarbeiderne synes til dels å foreta det Søndergaard kaller “marginaliseringsbevegelser” som usynliggjør og nedtoner slik virksomhet vis a vis kolleger og ledere (Søndergaard 2005 s.257).



Tolkningsrammene de er omgitt av med hensyn til hvordan de bør handle og prioritere sine gjøremål synes å lede dem i en slik retning.

Arne Johan Vetlesen skriver i boka *Hva er etikk* om det han kaller det usynlige moralske miljø: “Det moralske klimaet vi er del av, utstyres oss med forestillinger, begreper og målestokker for å tenke, snakke og føle om alt som vi anser har moralsk relevans” (Vetlesen 2007 s.38). Vetlesen framholder at ingen lever “uten ideer i betydningen en tilbøyelighet til å godta visse måter å tenke på, å tolke på og å føle på” (ibid. s.38). Hos filosofen Charles Taylor er det tilsvarende et vesentlig poeng at vår selvfortolkning ikke kan forstås som en privatsak (Tveit 2008 s.57). Ettersom menneskene uunngåelig er en del av større sammenhenger, kan vår (moralske) identitet bare utvikles i sosiale fellesskap (ibid.). Det kan tenkes at sosialfagkoden utgjør en tolkningsramme som bidrar til at sosionomer kan kommunisere med hverandre om en underliggende felles forståelse av hva deres oppgaver i sosialtjenesten består i, og at den i så måte har likhetstrekk med et “moralsk klima” som oppleves som betydningsfullt og relevant for yrkesutøverne. I moralske fellesskap er man sammen om å forstå hva idealene innebærer. Det kan for eksempel handle om “å se hele personen”. Sosialfagkoden anerkjenner og verdsetter handlinger av en annen karakter enn de handlinger forvaltningskoden anerkjenner og verdsetter. Sosialfagkodens posisjon blant sosionomene kan ha sammenheng med at den motiverer, bekrefter og anerkjenner betydningen av gode handlinger overfor “uverdige trengende” som legitime rett og slett ut fra den enkeltes behov, og til en viss grad uavhengig av om arbeidsgiver ønsker at andre oppgaver eller andre grupper av brukere skal prioriteres. Kan hende bidrar sosialfagkoden med en form for aksept hva angår slike handlinger, en aksept fra et faglig, moralsk fellesskap som medfører at den enkelte ikke bare har sin individuelle moralske selvforståelse å holde seg til, men et støttende fellesskap.

En oppfatning om at det er en sammenheng mellom den moralske praksis et individ befinner seg i og det enkelte individs moralske/etiske forståelse og handlinger, finner støtte hos mange samfunnsvitere og sosialfilosofer (MacIntyre 1984, Taylor 1989, Sennett 2008). Hvis en slik sammenheng finnes, vil kvaliteten på sosialtjenesten som ”moralsk arbeidsmiljø” være avgjørende for yrkesutøvernes moralske/etiske praksis i møte med brukerne. Resonnementet innebærer at en yrkesutøvers tilhørighet i et moralsk fellesskap på arbeidsplassen har betydning for hvordan yrkesutøveren velger å handle. Psykologisk gruppeteori tilsier også at det er slik: Om en person for eksempel forsøker å fremme en annen fortolkning av loven enn den fortolkning som dominerer i personens eget

arbeidsmiljø, er dette med all sannsynlighet vanskeligere og tyngre hvis personen står alene med sitt syn, enn hvis vedkommende har tilhørighet i en gruppe som støtter de verdier han/hun selv har. I sosialtjenesten vil dette kunne innebære at yrkesutøvernes tilhørighet til et fellesskap som bygger på en etisk kodeks som strekker seg ut over forvaltningskodens helt *nødvendige* mandat (med hensyn til fordelingsrettferdighet), men ikke *tilstrekkelige* mandat (med hensyn til den gode handling eller engasjement for den som er krenket), er av helt sentral betydning hvis man ønsker et rettferdig engasjement eller at ”gode” handlinger skal finne sted.

Det empiriske materialet viser en tydelig tendens til at i den grad handlinger blir bekreftet og anerkjent innad i arbeidsmiljøene, handler det om bekreftelser med utgangspunkt i forvaltningskodens ansvarsforståelse. I den grad sosionomene velger å handle i pakt med sitt erfarte ansvar eller sitt ønske om å komme krenkede personer i møte ut fra berørthet, uro, ønske om å hjelpe osv., blir dette i stor grad gjort i stillhet. I den grad yrkesutøverne *ikke* kommer krenkede personer i møte, men overlater dem til seg selv, er det allikevel mulig for dem å legitimere handlingene via forvaltningskodens ansvarsgrenser.

I analysen av den ambivalente sosionom framgår det at hennes manglende tilgang til en adekvat faglig selvforståelse, fører til at hun overlates til seg selv og sine egne refleksjoner. Disse synes å reflektere den virkeligheten hun befinner seg i på en, for henne, mer treffende og realistisk (autentisk) måte enn profesjonsfellesskapet eller fagfellesskapet gjør, både hva angår moral, etikk og faglighet/kompetanse. Imidlertid synes hun med det å bevege seg over i forvaltningskodens etiske referanseramme og bort fra den felles faglige og etiske horisonten i sosialfagkoden, hvis verdier hun holder høyt. Man skal ikke se bort fra at kunnskapsproblematikken i sosialt arbeid kan medvirke til at det for noen i sosialtjenesten skjer en overgang fra sosialfagkoden til forvaltningskoden som referanseramme. Julia Evetts hevder at profesjonelle yrkesutøvers identifikasjon med en organisasjonsmessig profesjonalitet generelt sett synes å være økende i velferdsstatlig virksomhet, på bekostning av en identifikasjon med egen profesjon (2006b, 2010). I den grad evidensbasert forskning, evidensbasert praksis, randomiserte undersøkelser om effektivitet etc., tillegges økende betydning som indikatorer på faglighet framfor en kunnskapsforståelse som anser at kunnskap i sosialtjenesten handler om kyndig og reflektert utøvelse av dømmekraft i møte med mennesker, kan man heller ikke se bort fra at dette vil kunne forsterke en usikker profesjonsidentitet i praktiske profesjoner.

Sosialfagkodens etiske og andreorienterte fundament synes med andre ord å stå under press både fra forvaltningskoden som alternativ kulturell tolkningsramme for sosialtjenestens virksomhet, og fra en forståelse av kunnskap som reflekterer metodeprofesjonaliteten som idealtipe. Styringsystemer som *New Public Management* og *Management by Objectives*, nye styrings- og implementeringsprosedyrer som med samlebetegnelser beskrives som *The New Accountability* og *The Audit Society*, legger også til rette for forvaltningskoden og en forvaltningsmessig forståelse av hva sosialtjenesten som virksomhet handler om. Ut fra informantenes fortellinger er det lite som peker i retning av at det i sosialtjenesteorganisasjonen eller NAV legges strukturelt eller kulturelt til rette for å styrke et “kollektivt normfundament” som utgjør et etisk alternativ, eller nedtoner de tolkningsrammer som ovennevnte styringsystemer fremmer. Man synes å ha tillit til at “det gode” er noe yrkesutøverne vil kunne utfolde i kraft av seg selv, uavhengig av strukturer og kulturelle forståelsesmåter i organisasjonen.

Fra deler av profesjonsforskningen er man imidlertid svært skeptisk til yrkesutøvernes moralsk/etiske praksis, ikke minst den de utfolder i kraft av seg selv. Særlig uttrykkes det bekymring for den manglende demokratiske innsikt offentligheten har i yrkesutøvernes skjønnsutøvelse når det gjelder deres etiske vurderinger og verdivalg (Eriksen 2001, Terum 2003, Eriksen og Molander 2008). Underlig nok synes interessen for demokrati i velferdsforvaltningen og bekymringen for yrkesutøvernes manglende moralske og etiske refleksjon å ende i en forholdsvis ensidig argumentasjon til fordel for styrking av eksterne kontrollregimer og innføring av mer tvingende prosedurale grep. Det anses i demokratisk øyemed som særlig viktig å begrense mulighetene for skjønnsutøvelse i felter der det i liten grad finnes vitenskapelig kunnskap som kan anvendes metodisk, som i sosialt arbeid og barnevern (ibid.). Spørsmålet er om slike grep som medvirker til å styrke forvaltningskodens legitimitet og dens overordnede posisjon i forhold til andre typer moralske kodekser, reelt sett fremmer demokratiet og en bedret etisk håndtering vis a vis brukerne. Mitt materiale lar seg tolke i retning av at forvaltningskodens dominerende grep og metodeprofesjonalitet som kunnskapsforståelse, drar i en annen retning, en retning som ikke uten videre fremmer moralsk/etisk praksis og åpenhet utad. Blant annet nedtones betydningen av det mangfold av kilder som god dømmekraftutøvelse, altså kjernen i praktisk kunnskap, bygger på.

Forvaltningskodens normative holdepunkter og rammer bidrar til å verne om den prosedurale rettferdighet. Den medvirker til at system og byråkrati ivaretar en rettferdighet behandling av borgerne. I et velferdsbyråkrati er dette imidlertid ikke tilstrekkelig. Ettersom velferd nødvendigvis må handle om det gode og om anerkjennelsesrettferdighet, kan det synes som om en strukturell og kulturell tilrettelegging er nødvendig også for disse verdier. Hvis man i et byråkrati ønsker et moralsk miljø som åpent forfekter en hjelpeforståelse som strekker seg ut over forvaltningskodens perspektiver på hjelp, altså at det å hjelpe handler om å forstå en bruker, bidra til myndiggjøring og i beste fall understøtte menneskelig oppblomstring, synes det ikke å være tilstrekkelig å appellere til yrkesutøvernes moralske holdninger. Høiland og Juul hevder at en forandring av de rådende anskuelser og oppfatninger i organisasjonen, det vil si av den institusjonelle dømmekraft, er nødvendig (2005). Med utgangspunkt i sin empiriske undersøkelse av brukeres krenkelseserfaringer peker de på at den personlige “dømmekraften ændrer karakter, når den anvendes i institutionelle sammenhænge” (ibid. s.121).

### **Nødvendigheten av et praktisk/moralsk vokabular i arbeid med utstøtte og ekskluderte mennesker**

Hva er det som gjør kjernebegrepene treffende? Begrepene har visse kjennetegn. De synes i liten grad å være kontekstavhengige og er allmenne og universelle i formen. Kjernebegrepene gjør det mulig for sosionomene å finne felles perspektiver, handle i lys av disse perspektiver og forvente å bli forstått av andre som gjenkjenner disse perspektiver. Det kan synes som om sosialfagkoden ivaretar en slik funksjon for mange av sosialarbeiderne. Kjernebegrepene er etisk ladet, noe som kan ses i sammenheng med at enhver profesjonell praksis grunnleggende sett er et moralsk prosjekt (Christoffersen 2007). I tillegg til kjernebegrepenes allmenne og etiske karakter, er det åpenbart at de for mange sosialarbeidere oppleves som treffende i forhold til det som skjer i den konkrete praksis (eller det som burde ha skjedd i den konkrete praksis, men som ikke skjer). Man kan altså si at begrepene ivaretar en allmenn så vel som en praktisk dimensjon. Umiddelbart kan denne flertydighet gi assosiasjoner i retning av noe diffust, mangel på presisjon, uklarhet og lignende. Sett fra praktikernes ståsted kan det imidlertid være motsatt. Praksisens kjennetegn er “foranderlighet, ubestemthet og særegenhet (ikke-gjentakbarhet)”, sier Martha Nussbaum (sitert i Habberstad 2003 s.65/66). Det kan altså være at begrepenes flertydige karakter på et vis

reflekterer mangfoldet i den praktiske virkelighet, og dermed oppleves som kvalitativt gode begreper.

Frelsesarmeen skriver: ”Vår etiske standard blir synlig blant annet gjennom...” og dernest kommer strekpunktene i form av verb som ”vi *ser*”, ”vi *møter*”, ”vi *ivaretar*”. Dette er handlende ord, og på den måten har de noe praksisnært ved seg. Begrepene kan tenkes å være treffende rett og slett i kraft av at de uttrykker aktiv handling. I tillegg kommer det forhold at etikken som er så grunnleggende, blir synlig gjennom nettopp de handlinger som begrepene viser til. Formuleringen ”vår etiske standard blir synlig gjennom...” er interessant fordi den på en begripelig måte viser hvordan praktiske handlinger som å se, lytte, ivareta, kan handle om etikk. Den underliggende forståelsen synes å være at det kun er gjennom praktisk handling at den etiske standard *kan* bli synlig. Uten praktiske handlinger er ikke idealene mye verdt. Sosionomenes yrkesetiske prinsipper, altså den etiske profesjonskodeksen, dreier seg om prinsipper. Sosialfagkoden har derimot sitt fokus på de handlende begreper.

Med formuleringen ”blir synlig gjennom” framtrer også en bestemt forståelse av forholdet mellom skrevne idealer og praksis. På den ene siden holder man fast ved at etiske idealer handler om noe som er betydningsfullt ut over de til tider, ytre sett, trivielle handlinger (å ta telefoner). Samtidig synliggjøres at hver handling også har et høyere siktemål enn den trivialitet som kan prege den. Dette bidrar til å gi også kjedelige og tunge arbeidsoppgaver dypere mening.

En slik forståelse av forholdet mellom idealer og praksis innebærer at praktikerer alltid befinner seg i et spenningsforhold. Det kreves en kontinuerlig bestrebelse av yrkesutøveren, fordi etikken faktisk må synliggjøres igjen og igjen, i hver nye situasjon og i hver ny handling (Lundstøl 1999). Det er ikke mulig å handle godt én gang for alle og med det ha synliggjort standarden én gang for alle (ibid.). Etisk praksis innebærer en løpende bestrebelse i retning av å se, møte, ivareta den andre. Gjennom dette kan sosialfagkoden forstås som treffende. Den ivaretar en erfart spenning mellom idealer og praksis. Gjennom kjernebegrepene ivaretas betydningen av de teoretisk formulerte, overordnede idealer på den ene siden, og på den andre siden den praktiske virksomhets evige bestrebelse i retning moralsk/etisk handling. Det oppstår dermed en vekselvirkning mellom de abstrakte idealer og synliggjøringen av disse idealene, gjennom utøvelsen av handlinger som ”vi ser den enkelte, møter den enkelte”. Man kan si det slik at

hvis denne vekselvirkningen *ikke* kan tolkes inn i begrepene, vil de heller ikke fortone seg treffende.

Jeg vil hevde at ovennevnte framstilling av forholdet mellom teori og praksis er atskillig mer treffende for en sosionoms virksomhet i sosialtjenesten enn den framstillingen av forholdet mellom teori og praksis som den rådende kunnskapsforståelse har å tilby. Innenfor denne kunnskapsforståelsen vil det være vanskelig å få øye på det profesjonelle elementet hvis vitenskapen ikke har noe substansielt å tilby, eller hvis lovgiver åpner for stor grad av skjønn i lovfortolkningen (begge deler er tilfellet i sosialtjenesten). Som man ser er dette helt i samsvar med sosionomenes strev med å formulere nettopp det profesjonelle elementet i sin virksomhet. Deres anstrengelser kan ha sammenheng med at *praksis* i denne kunnskapsforståelsen synes å handle om noe "gjenværende", en slags ubestemmelig materie hvis kjennetegn nettopp er dens ubestemmelighet, dens ikke-vitenskapelighet. Til tross for praktiske handlingers bestemthet og konkrethet når de er utført, framstilles det innenfor en rådende kunnskapsforståelse som om de mangler nettopp bestemthet og konkrethet (Lundstøl 1999). Praksis mangler systematikk, teori, metode og presisjon, gitt denne kunnskapsforståelsen. Ut fra den er det faktisk vanskelig å forstå praksis som annet enn nettopp tilfeldige og vilkårlige handlinger. Praktiske handlinger befinner seg med andre ord utenfor området for profesjonalitet. De er av interesse i den grad de blir "vitenskapeliggjort", altså at de kan systematiseres på en slik måte at det hele kan kalles "anvendelse av en vitenskapelig metode".

Hva angår idealtypen dømmekraftprofesjonalitet, åpner dens perspektiver på en helt annen måte for å reflektere over og tenke systematisk igjennom alle sider ved den praktiske virksomhet. Her er etikken, bestrebelsen, spenningsforholdet, strevet, blikket for den andre, sentrale og betydningsfulle elementer i faglig kunnskap og praksis. I denne undersøkelsen er det imidlertid så godt som ingen av informantene som i sine refleksjoner over egen kunnskap og kompetanse trekker veksler på den forståelse av faglighet som denne idealtypen åpner for.

Jeg har hittil tematisert hva sosialfagkoden kan tenkes å gi sosionomene og har trukket inn ulike teoretiske perspektiver som gjør det mulig å utvikle resonnementer med hensyn til dette. Oppsummert kan man si at med utgangspunkt i sosialfagkoden, slik den framkommer i materialet, består sosialt arbeids praksis i den kontinuerlige bestrebelsen i å se, å møte, å lytte, å forstå. Denne engasjerte "utstrakthet" i retning av den andre gir det sosiale arbeidet

mening. Substansielt sett handler arbeidet selvfølgelig også om alt man skal ha kunnskap om for å klare å se og lytte osv., slik at man forstår. Poenget her er at den kunnskap og kyndighet som er knyttet til å se og lytte bare kan forstås i sammenheng med nettopp den etiske bestrebelsen. Kunnskap i profesjonelt sosialt arbeid er ikke noe som er løsrevet fra bestrebelsen, det er tvert om. Profesjonell kunnskap må forstås i lys av bestrebelsen. Ut fra en slik fortolkning treffer kjernebegrepene både bestrebelsen og engasjementet. Slik er det mulig for sosionomene å identifisere seg med idealene i sosialfagkoden. Det handler om en søken etter å virkeliggjøre disse idealene. Den praktiske utfordring er å være seg idealene bevisst, være i denne utstrakthet ved for eksempel å forsøke å tenke helhetlig, i motsetning til å la seg stanse av forvaltningstankegangen. En slik forståelse innebærer imidlertid en marginalisert faglighet, nettopp fordi den grunnleggende sett er etisk.

### Fakta/verdi-dikotomien

En av de helt sentrale barrierer i forhold til en kultivering og utvikling av praktisk/etiske begreper som synes betydningsfulle for praktikere i sosialtjenesten, er knyttet til dikotomien mellom verdier og fakta. I sosialt arbeid er tematikken behandlet inngående av Gunilla Johansson (2006). Hun peker på følgende:

- alle sosialarbeidere er blitt opplært til å klare å skjelne mellom vurderinger og fakta. Det blir sagt å være selve essensen i hvordan faglighet viser seg i eksempelvis et vedtak om økonomisk hjelp eller i saksfremstillinger om tiltak i barnevernet. (...)Verdivurderinger plasseres da utenfor det som anses som fornuftig og utenfor det som vitenskapen kan uttale seg om (Johansson 2006 s.74).

Problemet er altså at verdivurderingene plasseres utenfor kunnskapsområdet og fornuften, mens fakta anses å befinne seg innenfor. Fakta forstås som kunnskap, nettopp ved det at fakta anses som rensset for normative elementer.

Knud Ejler Løgstrup tematiserer i artikkelen “Tydning og perception” den underliggende problematikken fra en fenomenologisk synsvinkel (1972). Hans utgangspunkt er forskjellen mellom det å tyde/tolke og persipere/observere, og han peker på farene som ligger i at man “ignorerer forskjellen mellem tydning og perception” (1972 s.557). Løgstrup viser til betydningen av å holde fast ved at “vor forståelses adgang” er forskjellig ut fra hva vi søker å forstå. En rød

postkasse er en bruksting hvis spesifikke bruk er entydig, den er ikke noe å ta feil av. Fenomener som tillit, mistillit, sannferdighet, løgaktighet, tapperhet, feighet osv., aktualiserer derimot “vor forståelses adgang” på en annen måte enn bruksting gjør. Skal vi kunne karakterisere en person som for eksempel tapper eller feig, forutsetter det at vi først er åpne og mottakelige for inntrykkene av hvem personen er. Nettopp derfor må vi ofte trekke oss litt tilbake og tenke oss om for å kunne gi en dekkende karakteristikk av et menneske, sier Løgstrup. Han skriver om forståelsen at “adgangen er indtrykkets, ikke karakteristikkens”. Løgstrup framholder at vi synes å ignorere betydningen av at vår adgang til forståelse er avhengig av at vi har vært åpne for de inntrykk som ligger forut for karakteristikkene. “Vi bilder os ind, at forståelsens adgang (...) er en adgang i en distance til fænomenet af samme art som perciperingen af en postkasse og dens røde farve” (ibid. s.557). Løgstrups poeng er viktig, ikke minst i sammenhenger der det handler om mennesker som forsøker å forstå mennesker, fordi man ellers kan risikere å forstå dem som om de var postkasser, altså bruksting.

Forbindelseslinjene til fakta/vurdering-problematikken kan ses i den betydning som fremdeles tillegges fakta-siden innenfor store deler av samfunnet, uten at man i tilstrekkelig grad problematiserer at det å forstå mennesker og deres måter å være til på, krever en innlevelse eller en form for åpenhet og tilstedeværelse forut for karakteristikkene, eller de vitenskapelige resultatene. Kunnskap forutsetter tyding/fortolkning/vurdering og denne må, om den skal bli god, ta utgangspunkt i at “den forståelse af andre mennesker, som vi lever i, er en forståelse i indtryk av dem, og ikke en forståelse i en karakteristikk av dem” (ibid. s.556). Løgstrups problematisering kan gjenfinnes som tematikk i den filosofiske debatten om fakta/verdi-problemet i siste halvdel av forrige århundre.

En av de sentrale bidragsytere i denne debatten er moralfilosofen Hilary Putnam (Bernstein 2010 s.152). Han framholder at fakta/verdier og subjektivismen /objektivismen ikke kan ses som dikotomiske størrelser (Putnam 2002). Fakta og verdi må forstås ”som begreper som er innvevd i hverandre og umulige å skille klart fra hverandre” (Putnam sitert i Johansson 2006 s.69). Dette betyr ikke at distinksjonen er uviktig, men at det er en misforståelse å tro at alle meningsfulle setninger eller begreper kan deles i to kategorier, det vil si at alle begreper alltid har en deskriptiv komponent som kan skilles fra en preskriptiv (Bernstein 2010).

Putnam anser at fakta/verdi-dikotomien har hatt en gjennomtrengende innflytelse ikke bare i samfunnsvitenskapene, men også i vår hverdagslige forståelse av etiske



og politiske dommer (Johansson 2006). Johansson illustrerer den problematiske dikotomien i forhold til begrepet *sosialt problem*, et begrep med stor relevans for sosialt arbeid. Hun sier at når man taler om sosiale problemer, kan ikke dette uttrykket deles opp i en beskrivende og en vurderende del. Sosiale problemer handler om kriminalitet, fattigdom, hjemløshet, omsorgssvikt osv.. Disse begrepene er etisk ladet. Etiske vurderinger og sosiale problemer er ikke atskilte størrelser, og den deskriptive komponenten lar seg ikke atskille fra verdiene. På samme måte, sier Johansson, kan sosiale problemer ikke forstås som rene verdiutsagn eller som subjektive definisjoner. Vurdering og konstatering av fakta er altså aktiviteter som er innbyrdes avhengige av hverandre (ibid.).

Denne logikken kan gjøres gjeldende for kjernebegrepene i sosialfagkoden. Kjernebegrepene har en iboende etisk komponent, men de er ikke rene verdiutsagn. De er empiriske fordi de er knyttet til konkrete handlinger som kan studeres og observeres. De er imidlertid ikke rent empiriske, fordi de også er verdiutsagn. Med dette skulle en kunnskapsteoretisk utfordring knyttet til utvikling og kultivering av et vokabular som er treffende for praktisk kunnskap, være antydnet. Gunilla Johansson gir en rammende beskrivelse av problematikken og dens konsekvenser for sosialt arbeid:

Dikotomien mellom verdier og fakta, objektivisme og relativisme, får store konsekvenser for praktiske fag som eksempelvis sosialt arbeid. Den fører til at alle begreper praktiske fag bruker for å beskrive sin praksis, på samme måte som moralske standpunkter, havner på feil side av dikotomien mellom ”sann vitenskap” og alt annet som vi kan si noe om. Det fører også til krav om at sosialt arbeid skal holde seg til fakta, følge politisk fastsatte regler og basere seg på kognitivt instrumentell vitenskapelig kunnskap for å iverksette politisk fastsatte mål (Johansson 2006 s.77).

Johansson peker med sitt standpunkt på en omfattende teoretisk utfordring i praktiske profesjoner. Den handler om betydningen av at praktisk kunnskap gis *gyldighet* som kunnskap.

Hilary Putnam er særlig opptatt av epistemologiske verdier i sin forskning. Hans utgangspunkt er at et begrep som for eksempel koherens (sammenheng, motsatt; mangel på sammenheng) i vitenskapelig arbeid ikke kan forstås fornuftig hvis vi ikke forstår at det handler om en verdi som også involverer normativitet og dømmekraft (Bernstein 2010 s.157). Begrepet kan ikke reduseres til det blotte

faktum. Hvis man går til et mindre abstrakt begrep som for eksempel grusom, er det overhodet ikke mulig å skille ut en deskriptiv komponent, da tømmer begrepet for innhold. Samtidig forutsetter begrepet en form for nærhet til konkrete handlinger. Putnams utgangspunkt er at "value and normativity permeate all of experience", samt "normative judgments are essential to the practice of science itself" (Putnam sitert i Bernstein 2010 s.157).

Et viktig poeng i denne diskusjonen er at det handler om dikotomien mellom fakta og verdi og ikke distinksjonen mellom de to, sier Bernstein (ibid.). Denne presiseringen er av betydning for praktiske profesjoner som anvender praktisk/etiske begreper. For eksempel vil det være slik at behovet for å avdekke, skille ut og reflektere over hva de etiske dilemmaer handler om, er ekstra sterkt når etikken og moralen er innbakt i de praktiske handlinger. Analysene i denne undersøkelsen viser at det synes å mangle et vokabular som på en egnet måte tematiserer praktisk/etisk problematikk kjennetegnet av byråkratiske rammebetingelser.

Innenfor vitenskapelig virksomhet er det selvsagt at de begrepene som anvendes og utvikles er de som mest mulig presist treffer de fenomener man ønsker å utforske og analysere. Behovet for treffende begreper som reflekterer arbeidet er imidlertid minst like stort i praktiske felt. Til tross for det behovet som må være til stede for praktisk/etisk nyanserte begreper i sosialtjenesten, der de praktisk/etiske utfordringene er omfattende, synes terminologien som benyttes først og fremst å være rettet inn mot og tilpasset forvaltningsmessige perspektiver.

En forvaltningsmessig preget terminologi synes for øvrig å være økende. Bedriftsterminologien eller det instrumentelle NPM-språket befester sin plass i sosialtjenesten, blant annet gjennom NAV-reformen og samordningen av to store forvaltningsbyråkratier. For eksempel uttrykkes sosionomenes andreorienterte bestrebelse i retning av å lytte, se og tilrettelegge materielt og praktisk for en bruker innenfor nye NAV med et språk som i større grad bærer preg av mål/middel-rasjonalitet. Bestrebelsen uttrykkes for eksempel slik:

Skal NAVs innsats være meningsfull for den enkelte (bruker, min anm.) og samtidig samfunnsøkonomisk rasjonell, er det avgjørende at mål og virkemidler henger godt sammen. Målet må være tydelig definert, og virkemidlene må være hensiktsmessige. De må føre fram mot målet. Verktøyet for å sikre at NAV tilbyr en målrettet og hensiktsmessig innsats,

er den *planen* som legges sammen med brukeren. (...) Planen skal bekrefte det målet man er enige om, og den veien som er valgt for å nå målet (Heum 2010 s.219).

Det problematiske er ikke det som her sies, i og for seg. Det er mer hva som utelukkes hvis denne måten å beskrive virksomheten på får forrang som den gyldige uttrykksform, framfor andre mer praktisk/etiske egnede uttrykksmåter. Informantene i undersøkelsen forteller om sine hverdagslige praktisk/etiske utfordringer i sosialtjenesten. Problemene de forteller om har imidlertid en slik vanskelighetsgrad at de synes å fordre begreper som tematiserer praktiske nyanser ut over mål/middel-handlingen. Sosionomenes synes å ha behov for begreper som ivaretar og nyanserer praksisens og etikkens egenart. Hvis slike etisk/praktiske begreper imidlertid ligger utenfor området for det som anses som faglig gyldig, slik Johansson innledningsvis i dette avsnittet hevder at de gjør, føres yrkesutøvernes mulige refleksjoner ut av organisasjonen og inn i privatlivet, eller inn i tausheten. De nødvendige begrepene utvikles ikke, nyanseres ikke, forfines ikke gjennom reflektert bruk i et faglig fellesskap.

Profesjonssosiologen Julia Evetts tar i sin forskning for seg profesjonalitetsbegrepet (2006b). Hun hevder at begrepets innhold er i ferd med å skifte karakter i byråkratiet. Det tømmes for sitt gamle innhold og får umerkelig et nytt. Dette kommer til uttrykk når man i offentlig sektor knytter prosedyrer, kontrollrutiner, reguleringer, spesifiseringer av målsettinger som kan bedømmes og evalueres til behovet for økt profesjonalisering av tjenesten og av de ansatte, sier Evetts (2006a s.523). Om yrkesutøvernes reaksjoner skriver hun følgende: "Often such occupational changes are interpreted by workers as increased bureaucratization (i.e. more form filling) but, as a consequence, the quality of the service to the client is perceived by the workers to decline" (ibid. s.523). Som denne undersøkelsen viser, synes også begrepet *hjelp* å få et annet innhold enn det tidligere hadde i sosialtjenesten. Det handler ikke lenger om "Hemmeligheten i all Hjælpekunst" som Søren Kierkegaard uttrykker det, nemlig om "at finde ham (den hjelpetrengende, min anm.) der, hvor han er, og begynde der" (1995 s.96/97). I forvaltningskodens vokabular dreier det seg om å presentere de tilbud man allerede har til brukeren, eventuelt søke å kartlegge brukerens situasjon slik at vedkommende kan plasseres i en kategori som i neste omgang gjør det mulig å presentere et hjelpetilbud. Det som har forsvunnet underveis er at det å hjelpe er en kunst, enda alle som har mottatt hjelp vet at det er nettopp hva det er. Og alle som arbeider som hjelpere vet hvor vanskelig det er å mestre den kunsten.

Kartlegging er et annet begrep hvis betydning synes å få nytt innhold med forvaltningskodens dominans. Flere av sosionomene i undersøkelsen trekker fram dette begrepet når temaet er faglighet. I sosialt arbeids tradisjon handler faglig arbeid om å forsøke å ta inn hele personens situasjon, og med det søke å danne et grunnlag for det videre arbeidet sammen med brukeren. Det kan nå se ut til at denne omfattende prosessen av flere plasseres under begrepet kartlegging. Jeg stiller i et av intervjuene følgende spørsmål til en sosionom, en kvinne i trettiårene:

*Det med godt sosialfaglig arbeid. Hva konkret ligger i det?*

Da tenker jeg tett oppfølging. Jevnlige samtaler. Kall det kartlegging. Også det der med å komme seg litt ifra kontoret her, tenker jeg (...), dra på hjembesøk for eksempel.

På spørsmålet om hva godt sosialfaglig arbeid er, svarer informanten først tett oppfølging, jevnlig samtaler. Hun sier så: ”Kall det kartlegging”. Tett oppfølging og jevnlig samtaler kan så absolutt skje som ledd i en kartleggingsprosess, slik sosionomen sier. Kartlegging kan også være godt sosialfaglig arbeid. Man kunne imidlertid også sagt det omvendt; at kartlegging er en liten del av godt sosialfaglig arbeid. I tillegg til kartlegging kommer tett oppfølging, jevnlig samtaler, hjembesøk osv..

I den grad begreper som tett oppfølging, jevnlig samtaler og hjembesøk sklir ut av det faglige vokabularet i sosialtjenesten og havner inn under for eksempel kartleggingsbegrepet, erstattes begreper med etisk/praktisk ladning og innhold med begreper som er rensert for hentydninger til etikk og praktisk dømmekraft. I tillegg til at slike begreper oppfattes som mer “faglige” på grunn av sin ”faktakarakter”, passer de som fot i hose med forvaltningskodens vokabular. Ikke bare forvaltningskoden, men også en forståelse av kunnskap som har metodeprofesjonalitet som utgangspunkt, fremmer det syn at begreper med faktakarakter bør erstatte flertydige, etisk ladede begreper dersom man tilstreber økt profesjonalitet. I så måte er det forståelig at det oppstår en viss taushet hos sosionomene når de blir bedt om å redegjøre konkret for hva deres faglighet består i. Den underliggende og uuttalte forståelsen om at faglig tyngde bør presenteres gjennom såkalte fakta, innebærer så stor grad av inkonsistens i forhold til arbeidsoppgavenes egenart at det saken handler om, ikke synes å kunne artikuleres med det gyldige vokabularet. Ergo oppstår tausheten. Mangelen på et

gyldig praktisk/etisk vokabular medfører uvegerlig at også fenomenene selv kommer under press. Hva angår materialet i denne undersøkelsen, er tendensen at handlinger som tett oppfølging, jevnlig samtaler og hjembesøk allerede er under press i forhold til å kunne legitimeres som faglige handlinger i sosialtjenesten.

## Kapittel 17 Oppsummering og drøftelse av del IV

I del III *Om å være forvalter* framgår det av fortellingene at alternative kulturelle tolkningsrammer til forvaltningskoden framstår som diffuse og uklare med hensyn til hva som kjennetegner dem, og dermed hvordan de preger sosionomenes handlinger. Analysen i del IV har imidlertid vist at informantenes ambivalens og deres til dels diffuse artikulering vis a vis egen faglighet, ikke synes å være så retningsløs som man i utgangspunktet får inntrykk av. Den forvirring som avtegner seg i første omgang, framtrer ved nærmere ettersyn som mer eller mindre forutsigbare reaksjoner på en forståelse av kunnskap og profesjonalitet som synes å råde både i organisasjon og profesjon, i avhandlingen presentert som metodeprofesjonalitet. Informantenes problemer med å redegjøre for sin profesjonalitet eller faglige kompetanse, har sammenheng med at utfordringene i den etisk/praktiske virkelighet i liten grad lar seg forstå og gjenkjenne i lys av metodeprofesjonalitet.

Det er i det empiriske materialet lite som tyder på at dømmekraftprofesjonalitet framstår som et reelt kunnskapsalternativ for yrkesutøvere i sosialtjenesten. Riktignok synes sosionomenes sosialfaglighet og kjernebegreper i stor grad å handle om etisk/praktisk kunnskap og utøvelse av dømmekraft, men dette impliserer ikke at dømmekraftprofesjonalitet utgjør noen integrert del av den faglige selvforståelsen. Tvert imot er det gjennomgående i informantenes fortellinger at de er tause om egen etisk/praktisk kompetanse og kunnskap.

Den rådende kunnskaps- og profesjonalitetsforståelsen synes ikke å fange opp betydningen av autenticitet og moralsk engasjement i arbeidet med mennesker som trenger hjelp. Sosialfagkoden bekrefter imidlertid betydningen av dette gjennom anerkjennelse av andreorientering, og den praktiske kyndighet som andreorientering forutsetter. Slik bekreftes kompleksiteten i de etisk/praktiske utfordringene i sosialtjenesten som yrkesutøverne må håndtere etisk og praktisk. Til tross for sosialfagkodens utbredte anvendelse blant sosionomene som

beskrivelse av hva sosialt arbeid handler om, trekkes det i analysen den konklusjon at sosialfagkoden er en svært komplisert tolkningsramme for sosionomene å forholde seg til. De analytiske resultater peker i retning av at dette har med den underliggende kunnskapsforståelsen å gjøre.

I de to idealtypiske profesjonsforståelsene framstår forholdet mellom kunnskap og etikk som svært forskjellig. Innen metodeprofesjonalitet befinner etikken seg “rundt” metoden eller virkemidlene, altså utenfor det som utgjør den teknologiske eller metodiske forlengelse av den vitenskapelige kunnskap, i hvis anvendelse profesjonaliteten ligger. Etikdens oppgave er her å modifisere og regulere de farer som ligger i en kynisk anvendelse av vitenskapelig kunnskap. Innenfor dømmekraftprofesjonalitet som kunnskapsperspektiv befinner de ulike kilder til kunnskap seg “rundt” dømmekraftutøvelsen, som er knyttet til den konkrete situasjonen og dens faglig/etiske implikasjoner. Ettersom dømmekraftprofesjonalitet i liten grad synes å utgjøre en tolkningsramme for sosionomer i sosialtjenesten og sosialfagkoden i liten grad lar seg forstå i lys av metodeprofesjonalitet, står sosialarbeiderne igjen med en komplisert og diffus faglige selvforståelse.

De etiske utfordringene i sosialtjenesten er meget omfattende og krevende. Det handler om systemmakt, relasjonell makt og om møter med utstøtte og ekskluderte brukere som er avhengige av tjenestens ytelser. Det kan synes som om arbeidsoppgavene i sosialtjenesten er så krevende at den rådende forståelse av profesjonalitet ikke bidrar til den fylde, tyngde og overbevisning som trengs i utøvelsen av det sosiale arbeidet.

Man kan si at sosionomene i sosialtjenesten befinner seg i et spenningsfelt mellom praktisk/etisk faglighet og engasjement på den ene siden, og en kunnskapsforståelse som undervurderer eller avfeier premisene for denne typen virksomhet på den andre. Dette medfører en form for inkonsistens av intellektuell, teoretisk art, noe filosofen Hans Skjervheim pekte på allerede i 1972 (1996b s.249). I sosialt arbeid/sosialpedagogikk skaper denne spenningen ikke bare teoretiske problemer, men også praktiske. Det kunnskapsteoretiske rammeverk praktikere tilbys og som formidles gjennom vitenskapssamfunnets dominerende forståelse av forholdet mellom teori og praksis, svarer i liten grad til yrkesutøvernes faglige utfordringer. Som denne avhandlingen viser, er det vanskelig for informantene å tilegne seg en meningsfylt teoretisk ramme for egen virksomhet hva angår kunnskap, kompetanse og faglighet.

Dersom fortellingene til informantene i denne undersøkelsen legges til grunn, synes både praktisk kunnskap og moralsk engasjement å være til stede i sosialtjenesten. Det kan synes som om en praktisk engasjementstenkning lever side om side med en vitenskapelig nøytralitetstenkning. Spørsmålet er imidlertid hvordan en praktisk/moralsk engasjementstenkning markerer sitt ståsted i forhold til en profesjonalitetsforståelse som har metodeprofesjonalitet og nøytralitet som ideal.

Sosionomenes fagutøvelse, deres vektlegging på andreorientering, den etisk/praktiske innfallsvinkel og deres erfaring med hjelpearbeid i byråkratiet siden 60-tallet, synes på sitt beste å representere nettopp den kunnskap og kompetanse som trengs og som etterlyses i sosialtjenesten og NAV. Imidlertid peker denne undersøkelsen i retning av at det skjer en marginalisering, usynliggjøring og ugyldiggjøring nettopp av denne formen for faglig arbeid. En annen side av saken er at i den grad yrkesutøveres praktisk/etiske handlinger privatiseres og ikke utgjør en åpen og offentlig del av velferdsbyråkratiets virksomhet, unndrar disse handlinger seg kritisk refleksjon i et fagfellesskap. Hvis de dominerende kulturelle koder med andre ord medvirker til eller fremmer hemmelighold av etisk/praktisk innsats, vil ikke bare gode gjerninger, men også maktmisbruk og krenkende handlinger kunne leve sitt eget skjulte liv i organisasjonen.

En oppsummering som denne kan raskt gi inntrykk av at det i sosialtjenesten er svært langt fram, og at veien dit er “vond og vanskelig”, om ikke umulig. For å balansere et slikt inntrykk, vil jeg avslutningsvis igjen gå til en intervjuanalyse. Jeg har framholdt betydningen av at yrkesutøvere i sosialtjenesten anvender et treffende praktisk/etisk vokabular. Denne intervjusamtalen viser at det slett ikke er umulig å artikulere og uttrykke kunnskap og kompetanse i sosialtjenesten. Spørsmålet er heller hvordan man i kjølvannet av NAV-reformen ivaretar og utnytter den kompetansen som allerede finnes. Denne informantens kunnskap og faglige innsikt kommer særlig til syne gjennom det mangfold av kilder til dømmekraft som trer fram gjennom hennes fortelling om hvordan hun handler og de refleksjoner hun gjør seg om sin fortelling.

## En intervjuanalyse

Sosionomen er en kvinne i førtiårene som har arbeidet i tretten år på sosialkontor i en bygd utenfor en storby. Hennes fortelling handler om en bruker som har fått avslag på økonomisk hjelp til tannbehandling. Brukeren er en mann i begynnelsen av førtiårene som har psykiske problemer, er uten sosialt nettverk og har vært avhengig av sosialhjelp i mange år. Grunnen til det siste er at det har vært vanskelig å framskaffe tilstrekkelig dokumentasjon på sykdom, skade eller ulykke i forhold til en søknad om uførepensjon, da brukeren ikke møter til avtale hos de forskjellige han innkalles til. Sosialtjenesten har avgjort at brukerens vanskelige situasjon tilsier at han bør følges ekstra opp, hvilket gir sosionomen mulighet til å gå noe grundigere inn i saken. Brukeren har oppfattet at han har ”en rettighet i forhold til” denne tannbehandlingen, forteller sosionomen. Og det stemmer til en viss grad, sier hun, men den rettigheten han har dreier seg ikke om dekning av hele beløpet, men om noen titusener fra folketrygden - opp mot et totalbeløp på flere hundre tusen kroner. Med hjemmel i sosialtjenesteloven har han imidlertid fått avslag på restbeløpet, noe han ikke synes å forstå. Den aktuelle behandlingen ligger imidlertid langt utenfor standard tannbehandling, sier rådgivende tannlege for sosialtjenesten, som tilrår protese. Brukeren opplever sin situasjon som uutholdelig. Ikke kan han vise seg blant folk, og ikke orker han å bruke protese. Han er også sint fordi han har oppfattet det slik at undersøkelsene som er blitt foretatt i forkant for å vurdere saken, innebar at behandlingen allerede var i gang. Han føler seg krenket og urettferdig behandlet. Han truer nå med at neste gang han kommer til sosialtjenesten, dagen etter intervjusamtalen, vil han nekte å forlate venteværelset inntil saken er i orden. Skulle han gjøre alvor av dette, må sosialtjenesten på slutten av dagen ringe politiet for å få ham ut av lokalene.

Sosionomen framholder at denne brukerens situasjon er spesiell:

Han er veldig mistenksom. (...) Å forklare det her til en av mine andre som jeg er i kontakt med, ville ha vært noe helt annet, tenker jeg.

For da ville det vært sånn: ”Vi har prøvd ut det alternativet, men så viser det seg at resultatet ble sånn og sånn. Det går ikke an å gå videre på det”. Da må vi bare legge det dødt. Men i forhold til han som jeg tenker på nå, er det ikke så enkelt.

*Han skjønner det ikke?*

Han vil ikke godta det. Han tillegger det andre forklaringer, kanskje. (...)

Det er vel hans virkelighetsopplevelse av situasjonen. (..)

Da kjenner jeg meg ganske maktesløs. (...)



Også fordi jeg ikke ønsker at han skal komme hit, sitte og bli hentet av politiet på venterommet. Altså, det håper jeg vi kan unngå, men jeg ser ikke helt hvordan (pause).

Det er ikke mange av de dilemmaene jeg opplever som er så låst.

Problemet er at man ikke yter økonomisk hjelp til tannbehandling med flere hundre tusen kroner etter Lov om sosiale tjenester, samtidig som brukeren oppfatter at han har rett til denne ytelsen. Sett fra et forvaltningssynspunkt er saken grei. Dette er avslag. Det handler ikke en gang om et tvilstilfelle. Jeg spør:

*Hvor ligger ”trøkket” for deg da, i den situasjonen, i det som skjedde?*

*Hva er det som gjør mest inntrykk, der og da? Hvilken del av det?*

Det som gjør mest inntrykk, det er nå på en måte å se fortvilelsen hans og høre den, og så ikke klare å formidle det (avslaget, min anm.) på en sånn måte at han ... (...)

Hvis han kunne tatt imot budskapet ... hvis han bare kunne sagt: ”... Ok, reglene er sånn. Jeg skulle gjerne hatt den tannbehandlingen, men jeg ser at det er ikke vits i å bruke mer energi på det her” (...)

Utfordringen nå er at han tillegger svaret andre ting. Det er mer snakk om (at) ”jeg som person blir motarbeidet”, eller ”jeg får ikke det jeg har krav på”.

Sosialarbeideren ser hans fortvilelse, og hun hører den. Hun skulle gjerne ha formidlet budskapet på en slik måte at han kunne ta imot det. Og det er her utfordringen ligger, for brukeren synes ikke å oppfatte at dette handler om et formelt og gyldig avslag på en søknad.

... Jeg vet at det her kan bli en veldig vanskelig sak å få satt punktum for. Ideelt sett så ville jeg gjerne bare forklart ham at nå må vi på en måte være litt rasjonelle og tenke realistisk. ”Hva er de faktiske mulighetene i situasjonen? Jo, det er at du må faktisk ha protese”.

Og så gå i gang for å få det på plass så raskt som mulig. Altså ut ifra de rammene vi har. (...)

Men jeg vet at dette her kommer til å bli en tung vei.

Og så ønsker jeg heller ikke (...) jeg vil heller ikke ringe politiet, sånn egen... Hvis vi kommer i den situasjonen der vi må gjøre det, så må vi gjøre det. (...)

Men det kommer til å ødelegge ganske mye i forhold til ... tillitsforholdet.

Den tunge veien kan ses i sammenheng med at sosionomen mener at det tilligger hennes ansvarsområde ikke bare å formidle avslaget, men å gjøre det på en måte som ivaretar denne brukeren i størst mulig grad.

... jeg har bestrebet meg på at for å få en dialog med han, så skal jeg være på tilbudssida, da. Og snakke med han når han er her. Og så vet jeg at han er veldig skeptisk og mistenksom. Sånn at det er klart, jeg må prøve å være mest mulig pinlig nøyaktig med å ha sagt alt og være veldig ryddig og holde det jeg lover og ...

Sosionomen har brukt mye tid på å bygge opp den relasjonen de to har. Nå står både den og videre samarbeid på spill.

Om man her stopper opp et øyeblikk og går til problematikken om fakta/verdidikotomien, synes faktadelen i dette tilfellet å utgjøre den enkle siden av saken. Det handler om en søknad som det er tatt stilling til, det ble avslag. Formidlingen av dette avslaget handler formelt sett om meddelelsen til brukeren. Om sosialtjenesten ønsker, kan det ganske enkelt skje skriftlig. Alle de faglige komplikasjoner som sosionomen peker på, hører til verdisiden av saken. Sosialtjenesten har prioritert oppfølging av denne brukeren ut fra hans vanskelige situasjon, og vi ser konturene av de praktiske og etiske problemer som denne prioritering handler om. Hvis faglighet virkelig skulle handle om anvendelse av vitenskapelige fakta i form av bestemte metoder og ikke om etisk/praktisk arbeid, befinner alle de vanskelige avveiningene og alt det forberedende arbeidet som nedlegges i refleksjoner over hvordan det er hensiktsmessig å møte denne brukeren, utenfor det faglige området. For problematikken handler om etikk, om hva som er rett og godt, om egnede praktiske framgangsmåter ut fra dette, kort sagt om verdier og kunnskap sammenfiltret i hverandre.

Sosionomens vurderinger er knyttet til hennes kunnskap om organisasjonen, om loven, om brukeren og hans psykiske problemer, om psykiske problemer generelt, om den skjøre relasjonen de to har. Vurderingene er også knyttet til hennes kunnskap om seg selv og det repertoar hun vanligvis har for handlinger. Hun føler seg usedvanlig låst, forteller hun, og det gjør situasjonen ekstra krevende. Avveiningene bygger altså på hennes yrkesmessige og personlige erfaringer, så vel som på den vitenskapelige kunnskap om psykisk helse hun har tilegnet seg, blant annet gjennom videreutdanning. Og alle disse ulike kunnskapskilder må avveies

mot hverandre. Samtidig er avveiningenes ”retning” tett knyttet til det etiske ansvaret hun påtar seg. For sosionomen synes det aller viktigste å handle om at denne brukeren skal bli møtt på best mulig måte. Anvendelsen av den samlede kunnskapen filtreres så langt råd er gjennom denne moralsk/etiske grunnholdningen. Det kan synes som et uttrykk for faglig kvalitet. Et slikt synspunkt forutsetter imidlertid en kunnskapsforståelse som er villig til å problematisere fakta/verdi-sillet som den sentrale faglige markør.

I henhold til forvaltningskoden hadde informantene ikke behovd å påta seg det ansvaret som hun tar. Hun synes imidlertid å anse det som en selvfølge at sosialt arbeid i byråkratiet handler om å påta seg nettopp dette ansvaret. Her er hun i pakt med sin arbeidsgiver, som har valgt å prioritere brukeren. Man kan si at de beslutninger og avveininger som sosionomen har foretatt hittil og de som ligger foran henne i denne saken, handler om utøvelse av dømmekraft. Det gjelder både situasjonen dagen etter når brukeren dukker opp, sosionomens mentale forberedelser til denne situasjonen og de refleksjoner hun gjør seg underveis mot det som skal skje. Situasjonen kan utløse en høy grad av aggresjon fra brukerens side. Hvis politiet må tilkalles, vil denne aggresjonen kunne eskalere. Ut fra en idealtypisk dømmekraftprofesjonalitet vil man si at informantens kompetanse er knyttet til dette mangfold av kilder og innsikter til kunnskap av teoretisk, praktisk og etisk karakter som hun har tilgang til, og at den er knyttet til hvordan hun avveier disse ulike faktorer opp mot hverandre med utgangspunkt i brukerens situasjon, og i siste instans hvordan hun handler ut fra dette.

Etter hvert som intervju samtalen beveger seg framover, reflekterer informantene over ulike momenter i saken, og hun forestiller seg flere mulige scenarier. En slik forestillingsevne er faglig svært betydningsfull fordi den gjør det mulig å legge til rette for at situasjoner som i bunn og grunn er uforutsigbare, kan forberedes (Schön 1987). Sosionomen sier:

Men det er det å få en åpning for at vi kanskje må prøve et annet alternativ som er den største utfordring.

*Finne en praktisk løsning, rett og slett ... som er fleksibel (...)?*

Ja, men altså å ha dialogen fram mot å komme dit - det er kjempeutfordringen.

Sosialarbeideren ser for seg dialogen med denne brukeren som den store utfordringen. Hennes anliggende er knyttet til det å skulle oppnå en bedring av

brukerens tannhelse til tross for avslaget som nå er gitt, men dette anliggende er det umulig å forholde seg til uten en dialog. Det står derfor sentralt å fortolke hva hun skal legge i hans raseri og sinne:

På en måte så synes jeg... nå fikk han seg en utblåsning i går som var ganske høyløst, og der fikk han et utløp for sin frustrasjon.

Av og til er det jo sånn at når tiden går og folk tar det litt inn...

ting synker på en måte inn, og med tid så kan en del ting skje, rett og slett ...

Sosionomen tematiserer tidsaspektet. Hennes erfaring er at det hender tiden alene kan virke inn og dempe det som der og da fortoner seg uløselig. Hun nevner den psykologiske siden ved det å ha et slikt følelsesutbrudd på venteværelset som han har hatt, den følelsesmessige utladning som kan ligge i det. I tillegg forestiller hun seg hvordan han muligens tenker nå, ut fra den tilliten hun møysommelig har opparbeidet i forhold til ham:

Jeg tror egentlig at han tenker at (...) hvis det hadde vært mulig nå, så hadde han på en måte fått muligheten. Det tror jeg på den ene siden at han har tillit til.

Og da tenker jeg at kanskje med tid ... Jeg tror ikke det blir noe sånn at han synes det er veldig greit, men at ting vil roe seg litt mer, og at på sikt kan han akseptere en annen løsning, kanskje...

Nye faktorer bringes inn i bildet og gir nye tanker om hvordan situasjonen kan forstås. Hun vurderer om tillitsforholdet kan tenkes å holde. Hun spør seg om det kanskje er sterkt nok til at han allikevel kommer fram til at han ville ha fått medhold i sin søknad hvis det var mulig. Som utsagnene viser, er det ikke gitt hva som vil skje. Det brukeren truer med, nemlig å bli sittende, må hun også være forberedt på. Hans aggresjon. Kanskje dette går seg til, men det kan også være at hans opplevelse av urettferdig behandling tar overhånd og fører til at han må fjernes med politiets hjelp, noe informanten anser som svært uheldig, ikke minst for brukeren selv. Det framkommer annet steds i intervjuet at hun er litt redd for hans eventuelle aggresjon. Hun står i denne spenningen. Den lar seg heller ikke avvise, hvis hun holder fast ved at hans situasjon og hans behov skal tas i betraktning.

Jeg spør:

*Da du var ny på sosialkontor, ville du ha tenkt sånn, da? Om det med tid, for eksempel?*

Nei, det tror jeg ikke. Det vet jeg ikke om det er jobberfaring eller min egen modning som har gjort det. (...) ... Konkret erfaring har gjort at jeg har sett at jeg kan ha startet ut med at krav og tilbud står på veldig forskjellig plass. Men at det kan være mulig i en sånn prosess å få til ting allikevel.

Det er en sånn erfaring jeg har fått, som jeg nok ikke satt med kunnskap om, den gang jeg begynte å jobbe.

(...)

*Så du har en liten åpning der, da, om at tiden skal virke i denne saken slik at det åpner seg muligheter kanskje, i den dialogen?*

Et håp om det, ja.

Informanten demper intervjuers entydiggjøring. Det er ikke slik at det uten videre åpner seg muligheter, men man kan ha *håp* om det. Informanten holder fast ved spenningsforholdet som er i situasjonen og den uforutsigbarhet som ligger i dette. Jeg spør:

*En erfaring om det, kanskje?*

En erfaring om at det *kan* være mulig.

Igjen demper og nyanserer informanten. Erfaringen er ikke *at* det åpner seg muligheter, men at det *kan* skje. Jeg sier:

*Og i det ligger jo stor tro på dialogen, da?*

Det gjør det nå. Det gjør det (..)

Som vi ser er det en detaljert og nyansert forståelse av situasjonen informanten gir. Det kan være grunn til å fremheve hvordan hennes vurderinger og refleksjoner er nært forbundet med akkurat hvem denne brukeren er, og med alle relevante forhold i akkurat denne konkrete konteksten. Det er et kjennetegn ved praktisk kunnskap at den handler nettopp om kunnskap man kan ha om spesifikke situasjoner i konkrete saker (Toulmin 1990). Den etiske vurdering handler om å gå inn i detaljerte omstendigheter ved spesifikke typer av saker, og ikke om tidløse og universelle prinsipper. Det er også et kjennetegn på praktisk kunnskap at dypere forståelse kan "vinnes ved å samle erfaring om særskilte individer og saksforhold", istedenfor å søke etter abstrakte, generelle regler (Lundstøl 2004 s.59). I tillegg er praktisk kunnskap knyttet til bestemte øyeblikk i tiden, og de må avgjøres slik omstendighetene krever (ibid.). Når det gjelder

praktiske utfordringer kan altså allmenne betraktninger redusere det faglige presisjonsnivået.

Det er verdt å legge merke til at den detaljrikdom og presisjon vi her ser konturene av, fullt og helt er knyttet til sosialarbeiderens bestrebelser for å handle til brukerens beste. Det handler om å la bestrebelsen være fleksibel og åpen i forhold til at han kan være mistenksom, vrang, aggressiv eller hva slags karakteristikk man nå velger å bruke. Det er denne etiske bevisstheten som er knyttet til innlevelsen i og konsentrasjonen om hvem brukeren er som i siste instans bærer kunnskapen og er en forutsetning for dens praktiske anvendelse. Allikevel er det helt uvisst hvordan dette vil gå. Det vil forbli uavklart helt til situasjonen er over, og kanskje enda i lang tid framover. Sosialarbeideren er imidlertid i beredskap for dette uforutsigbare og usikre. Hun lever med den spenningen som en del av hverdagen. På spørsmål fra meg om hvilke forventinger hun opplever at hun utsettes for, svarer hun:

Hvis jeg tar mine forventinger til meg selv. Hvis jeg skal tenke litt rundt det. Så ... handler det ... nå tenker jeg litt sånn at han skal føle at han blir møtt og sett, og at han ...

jeg ønsker ikke å være en byråkrat som kommer med standard svar uansett person (...)

*Rett og slett.*

Og så ønsker jeg på en måte ... når han kommer til orde, å prøve og ta de signalene han gir.

Og prøve å etterprøve også, om jeg har forstått ham rett.

Samtidig forventer jeg av meg selv at jeg er ærlig,

og at jeg på en måte sier det som faktisk gjelder og går om de begrensningene vi har, og prøve å være realistisk.

Til tross for denne mannens mistenksomme og vanskelige sinn, er sosionomens pretensjon at han skal føle seg møtt og sett, jfr. sosialfagkoden. Hun ønsker å imøtekomme ham uten å komme med standard svar, men møte ham som en person. Og etter at hun har forklart ham hva som ”gjelder og går”, for det er hennes forvaltningsmessige plikt å formidle denne informasjonen og hans rett å få den, skal han selv få komme til orde. Til slutt vil hun etterprøve om hun har forstått ham rett. Opp mot denne presumptivt rasende mannen forventer hun dessuten av seg selv at hun er redelig og ærlig mht. avslaget. Det handler altså ikke

bare om å gjøre sin forvaltningsmessige plikt, men om en moralsk og etisk bestrebelse og handling.

I denne intervjuanalysen framkommer en nær sammenheng mellom kunnskap og etikk. En følge er at beskrivelsen på en nyansert og reflektert måte gir inntrykk av en faglig kompetanse. Informantens mange kunnskapskilder synes å bli filtrert gjennom en etisk andreorientering. Slik jeg ser det, kan denne sosionomen sies å representere en kunnskapsforståelse som bygger på dømmekraftprofesjonalitet. Intervjuet eksemplifiserer at sosialfagkoden lar seg kombinere med en praksisorientert kunnskapsforståelse. Det er imidlertid ikke slik at sosialfagkoden av den grunn åpent og utvetydig representerer en slik kunnskapsforståelse. Tvert imot kan det se ut som om sosialfagkoden, til tross for dens utbredte anvendelse blant informantene, i liten grad tematiserer kunnskap på en måte som styrker yrkesutøvernes artikulasjon av faglige synspunkter.

## Del V Avslutning

### Kapittel 18 Oppsummering og avsluttende refleksjoner

Arbeid med sosiale problemer i møte med vanskeligstilte mennesker byr på forskjellige utfordringer, alt etter hvilken kontekst og hvilke omgivelser arbeidet utføres i. Prosjektet *Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten. Om profesjonalitet og dømmekraft i sosialt arbeid* analyserer yrkesutøvelse i sosialtjenestens førstelinje. Avhandlingen retter oppmerksomheten mot de utfordringer som særpreger yrkesutøvelsen til sosionomer som skal utøve profesjonell dømmekraft innen rammene av et byråkrati. Dynamikken mellom sosionomene og sosialtjenesten som kulturell og organisasjonsmessig ramme for arbeidet, står sentralt. Undersøkelse og analyse er forankret i spørsmålet om hva det innebærer å utøve profesjonell dømmekraft i sosialtjenesten.

Jeg vil nedenfor gi et sammendrag av avhandlingens analytiske resultater. Avslutningsvis redegjøres kort for sammenhengen mellom avhandlingens kunnskapsteoretiske forutsetninger og de analytiske perspektiver og resultater, og jeg drøfter noen utfordringer i forlengelsen av disse analytiske perspektiver og resultater.

#### Analytiske perspektiver og resultater

Gjennom fortolkning og analyse av det empiriske materialet framtrer to kulturelle koder i sosialtjenesten, forvaltningskoden og sosialfagkoden. Disse to kulturelle koder synes å utgjøre sentrale forståelsesmåter i sosialtjenesten, og de bidrar på hver sin måte med en meningshorisont eller et perspektiv på hvordan virksomheten og aktivitetene i sosialtjenesten kan forstås. Når sosionomene utformer sin virksomhet og reflekterer over sine handlinger tar de i større eller mindre grad disse forståelsesmåter i betraktning.

*Forvaltningskoden* synes å være den dominerende forståelsesmåte i sosialtjenesten. Den er nært knyttet til ivaretagelsen av organisasjonens byråkratiske struktur. Forvaltningskoden verner om verdier som ligger nedfelt i denne strukturen, for eksempel rettssikkerhet og likebehandling. *Sosialfagkoden* har fått navnet fordi den springer ut av den fagtradisjonen sosionomene befinner seg i, sosialt arbeid. Den bygger på de begreper sosionomene anvender når de karakteriserer sin



sosialfaglige virksomhet. Et etisk/praktisk engasjement for den andre på dennes premisser, står sentralt.

Til tross for at sosialfagkoden substansielt sett handler om hva det vil si å utøve kyndig og faglig godt sosialt arbeid, synes det å være vanskelig for sosionomene å sette ord på hva deres egen kyndighet og faglighet består i. De analytiske resultater tyder på at problematikken har sammenheng med at sosialfagkoden fordrer et kunnskapsteoretisk grunnlag som legger til rette for etisk/praktisk kunnskap og kompetanse, noe den rådende forståelse av kunnskap i vitenskapssamfunnet ikke synes å gjøre.

To etiske begreper er betydningsfulle i prosjektets analyse, ”det gode” og ”det rette”. Disse to begreper kan historisk sett knyttes til to akser der det gode/det private/kvinnen utgjør den ene aksen, og det rettferdige/det offentlige/mannen utgjør den andre aksen (Benhabib 1992). Splittelsen i to akser har dype kulturelle røtter, og analysen viser at grensen mellom rett og godt utgjør en problematisk og underkommunisert del av sosialarbeidernes hverdag i sosialtjenesten.

Sosialarbeiderne synes ofte å befinne seg i et spenningsfelt mellom de to etiske prinsipper om ”det gode” og ”det rette”. Når søkelyset rettes mot disse to prinsipper, trer også de andre distinksjonene (privat/offentlig og kvinne/mann) fram som betydningsfulle for å forstå yrkesutøvernes situasjon.

### ***Om utøvelse av dømmekraft i lys av forvaltningskoden***

Forvaltningskoden er en kulturell forståelsesmåte som vektlegger korrekt saksbehandling etter loven, likebehandling, borgernes rettigheter, forutsigbarhet, saklighet, tilbakeholdenhet og resultatorientering, produksjonsresultater etc.. For at en handling skal bedømmes som rett og riktig og faglig kvalifisert i henhold til forvaltningskoden, vil det være avgjørende at det er tatt hensyn til momenter av denne type i saken. Dermed synes imidlertid de arbeidsoppgavene som er knyttet til ivaretagelsen av relasjoner, hjelpearbeidet, andreorienteringen, engasjementet, moralske og etiske verdier etc. å komme under press. Forvaltningskoden retter oppmerksomheten mot “den generaliserte andre” og ikke “den konkrete andre”, for å bruke moralfilosofen Seyla Benhabibs begrepspar (1992).

Det store flertallet av sosionomer i denne undersøkelsen anser forvaltningsarbeidet som nødvendig, om enn ikke tilstrekkelig for at et arbeid skal kunne bedømmes som faglig godt. Sosionomene framholder at faglighet handler om “noe mer” enn ivaretagelse av de forvaltningsmessige oppgaver, selv om de

både godtar og til dels liker forvaltningsarbeidet og utfordringene som er knyttet til skriftlig formulering, systematikk osv.. Det er i møte med brukerne at forvaltningskoden ikke synes å strekke til som forståelsesmåte.

Forvaltningskodens idealer innebærer at ansvaret for enkeltmennesket er tilstrekkelig ivaretatt hvis saksbehandlingen er korrekt og tilfredsstillende utført. Etikken anses å være ivaretatt gjennom pålitelig og uklanderlig forvaltning. Det framkommer imidlertid gjennom fortellingene at de etisk/praktiske problemene og følelsen av ansvar ikke nødvendigvis forsvinner selv om disse aspekter ved saken er ivaretatt.

Forvaltningskodens forståelse av hva som anses å være rett og riktig å gjøre i sosialtjenesten, synes å ligge langt framme i informantenes bevissthet. I det empiriske materialet blir forvaltningskodens utilstrekkelighet særlig aktualisert i spørsmålet om hvor ansvars grenser går. I intervjusamtalene kommer det til syne en klar forskjell mellom det sosionomene opplever og erfarer som sitt ansvar, og deres formelle ansvar. Ansvarsfølelsen framtrer ofte som en diffus følelse av uro. At det er forskjell på erfaring av ansvar og formelt ansvar, kan i utgangspunktet synes selvsagt og uproblematisk. Men i møtet med vanskeligstilte og i alt hjelpearbeid, kreves en form for deltakelse, tilstedeværelse og innlevelse i brukerens situasjon som i realiteten forutsetter et personlig engasjement, en vilje til å involvere seg og en form for erkjennelse av det erfarte ansvar. Det kreves altså at yrkesutøverne anvender nettopp de sider av seg selv som går ut over det formelle ansvaret. Disse kravene til hva som er en godt utført jobb, gjenspeiles imidlertid ikke i forvaltningskoden som forståelsesmåte og perspektiv på hva virksomheten handler om. Forvaltningskodens respons på det erfarte ansvaret og på hva som er rett og riktig å gjøre vis a vis en bruker som er i en vanskelig livssituasjon og trenger hjelp, er å tilby et perspektiv som vektlegger selvbeherskelse, saklighet, nøytralitet, korrekt saksbehandling, eventuelt service, sunn fornuft osv.. Forvaltningskoden er prosedural i sin orientering. Prosedyren skal sikre at like tilfeller behandles likt. Den prosedurale orientering kan imidlertid ende som en forestilling om at rettferdighet er å gjøre alt etter boka. Slik kan prosedyren komme til å overkjøre rettferdigheten hvis ikke dømmekraft utøves. Forvaltningskoden som kulturell kode gir ikke innsikt i hva informantenes opplevelse av uro dreier seg om; vanskelighetsgraden i arbeidet med brukerne, relasjonen og det som faktisk skjer mellom saksbehandler og bruker og den intensitet og følelsesmessige konsentrasjon som ofte kreves i møtene.

Noen sosionomer forteller at de søker å nedtone sitt engasjement eller sitt umiddelbare ønske om å komme krenkede personer i møte ut fra berørthet, uro, ønsket om å hjelpe osv.. De forsøker å vektlegge en saklig og tilbakeholden væremåte vis a vis brukerne for ikke å skape forhåpninger som de ikke kan innfri. Andre framholder at de søker å handle i pakt med sitt erfarte ansvar og den appellen om hjelp som ofte ligger implisitt i møtet med brukere. Et slikt engasjement holder de imidlertid i stor grad for seg selv. Det vil si at gode faglige handlinger som ofte innebærer en overskridelse av forvaltningskodens rammer hva angår andreorientering og villighet til å strekke seg i retning brukeren, nedtones, blir tildekket eller usynliggjort. Slike handlinger synes i svært liten grad å diskuteres åpent og med selvfølge i arbeidsmiljøene. De synes ikke å vekke anerkjennelse. Det er snarere en tendens til å poengtere at de utgjør avvik eller brudd med det som anses som legitimt. Imidlertid framkommer det i flere av informantenes fortellinger at det finnes en form for stilltiende forståelse blant ledelse og kolleger om å “se gjennom fingrene” med det som skjer. Mangelen på “offisiell” anerkjennelse fra ledelse og/eller kolleger medfører imidlertid at den enkelte yrkesutøver står alene med ansvaret for sine handlinger, og at handlingene ikke diskuteres i et fagfellesskap. Det kan synes som om ros og anerkjennelse innad i arbeidsmiljøene først og fremst handler om oppnådde produksjonstall, effektivitet osv., altså bekreftelser med utgangspunkt i forvaltningskodens begrensede ansvarsforståelse. Det er også en tendens i materialet til at sosionomene selv peker på sine (gode) handlinger som avvik fra “rett og riktig”, noe som indikerer forvaltningskodens dominerende posisjon. Den faglige kunnskap som ligger til grunn for handlinger som overskrider forvaltningskodens rammer hva angår innsats og engasjement vis a vis enkeltbrukere, synes å være vanskelig å argumentere for. Det vil si at den gode handling i liten grad lar seg forsvare overfor den rådende prosedurale fordelingsrettferdighet som forvaltningskoden kulturelt sett representerer.

Forvaltningskoden har sin helt nødvendige funksjon og sentrale betydning i ethvert offentlig velferdsbyråkrati. De analytiske resultater viser imidlertid en tendens til at forvaltningskoden gjøres til forståelsesramme for alle deler av virksomheten, noe som bidrar til en nedtoning av engasjementet for den andre og en usynliggjøring av gode handlinger som brukerne er tjent med.

Forvaltningskodens mangel på relevante perspektiver i forhold til den praktisk/etiske kompleksitet i sosialtjenesten, synes å innebære at gode handlinger artikuleres som avvikende, at praktikere som er kyndige og andreorienterte i liten

grad gis anerkjennelse, og at deres utøvelse av profesjonell dømmekraft usynliggjøres, forstyrres eller nedtones.

### ***Om utøvelse av dømmekraft i lys av sosialfagkoden***

Sosialfagkoden vektlegger personlig engasjement, andreorientering, betydningen av å være konkret iverksettende på det praktiske plan, så vel som støttende på det mentale overfor brukeren ut fra dennes behov og ønsker. Slike momenter er avgjørende for om en handling kan bedømmes som rett og riktig og faglig god ut fra sosialfagkoden. Kjernebegrepene i sosialfagkoden kan karakteriseres som praktisk/etiske. “Å se”, “å lytte”, “å tenke helhetlig” handler ikke om persepsjon, men om en vilje til å være andreorientert og på en kyndig måte se den andre, lytte på en fininnstilt måte, være til stede på brukerens premisser osv.. Som kulturell forståelsesmåte i sosialtjenesten gir sosialfagkoden betydning og mening til de arbeidsoppgavene som er knyttet til relasjoner, hjelpearbeidet, andreorienteringen, engasjementet, bevissthet om makt, moralske og etiske verdier.

Oppmerksomheten er rettet mot “den konkrete andre” og ikke “den generaliserte andre”. Man kan si at sosialfagkoden fremmer og anerkjenner gode handlinger og andreorientering i møte med brukerne.

Sosionomene synes å være ganske enige om kjernebegrepenes sentrale betydning som faglige markører. Deres faglige selvforståelse bærer allikevel preg av ambivalens når det kommer til spørsmål om deres egen kunnskap og profesjonalitet. Informantene knytter i liten grad egen kunnskap, faglighet eller profesjonalitet til de omfattende faglige og etiske avveininger som kommer til syne når de reflekterer over sine fortellinger. Ut fra en rådende kunnskapsforståelse/profesjonalitetsforståelse ligger da heller ikke fagligheten i slike overveielser, men derimot i anvendelsen av teoretiske perspektiver eller vitenskapelig utviklede metoder eller handlingsregler. Går man mønsteret som avtegner seg i informantenes fortellinger/refleksjoner etter i sømmene, framkommer det en forståelse av kunnskap og profesjonalitet hos informantene som synes å svare nettopp til denne rådende kunnskapsforståelse, i analysen kalt idealtypisk metodeprofesjonalitet. Profesjonalitet handler i denne forståelsen først og fremst om å anvende noe universelt (teoretisk kunnskap, lovverk, vitenskapelig utviklede metoder) på den partikulære situasjon. Nøytralitet eller verdifrihet står sentralt. Sosialfagkoden med sin vektlegging av engasjement, etisk/praktisk kyndighet og de etisk ladede kjernebegreper, synes å stå i kontrast til den anvendelse av avklart, objektiv, metodisk og teknologisk orientert kunnskap som den rådende kunnskapsforståelse foreslår.

Den idealtypiske dømmekraftprofesjonalitet representerer en alternativ profesjonalitets- og kunnskapsforståelse. Den retter oppmerksomheten mot det mangfold av teoretiske og praktiske kunnskapskilder som er nødvendige for utøvelse av profesjonell dømmekraft i praktisk/etisk utfordrende arbeid. Det kommer imidlertid ikke fram noe i materialet som antyder at en slik kunnskapsforståelse finnes i sosialtjenesten. Det synes heller å være slik at praktisk/etisk refleksjon i konkrete saker ikke lar seg artikulere åpent. En viss innadvendthet og en taushet kommer til syne hos sosionomene med hensyn til artikulering av faglige synspunkter som *faglige*. Slik synes en kunnskapsforståelse som bygger på metodeprofesjonalitet å legge en demper på nyansert artikulering av praktisk kunnskap og praktisk etikk. Betydningen av den kompetanse og kunnskap som handler om å kunne sortere og nyansere en forholdsvis kaotisk virkelighet systematisk og med det bidra til å skape nye handlingsmuligheter for en bruker - en praktisk kompetanse det kan ta år å tilegne seg, nedtones og utydeliggjøres i sosialtjenesten. Hjembesøket kan kanskje stå som et eksempel på en anerkjent faglig aktivitet i sosialt arbeid som for den enkelte sosionom synes å være vanskelig å forsvare utad, altså overfor kolleger som ikke har sosialfaglig bakgrunn. Sosialarbeiderne er imidlertid, som sagt, med sin forsiktighet i samsvar med den idealtypiske metodeprofesjonalitet og den rådende kunnskapsforståelse.

Forvaltningskoden og den rådende kunnskapsforståelsen har det til felles at de forstår sosialtjenestens virksomhet som resultatorientert, mål-middel-preget rasjonalitet. De to drar på et vis i samme retning, nemlig i retning nøytralitet og standpunktet til den generaliserte andre. Et engasjement med utgangspunkt i den konkrete andre, som sosialfagkoden hevder er grunnleggende betydningsfullt, anses å føre bort fra saklighet og objektivitet. Det bør holdes i sjakk. En utvidet rasjonalitetsforståelse knyttet til utøvelse av dømmekraft, trer i liten grad frem som nødvendig eller viktig.

Innen de praktiske profesjoner står etikk i høy grad på dagsordenen. Imidlertid er man ikke av den grunn nødvendigvis opptatt av vitenskapsteori og kunnskapssyn. Tvert imot lar interessen for moral og etikk seg kombinere med en tradisjonell kunnskapsforståelse innrettet mot metodeprofesjonalitet. Omkostningen er at den praktiske etikken med en slik kunnskapsforståelse forblir marginalisert, sammen med den praktiske kunnskapen. Det vil si at det profesjonelle arbeidets etiske og moralske sider, selv om de anses som viktige, stadig vekk hører til i "det uprofesjonelle". En holdning som plasserer etikken utenfor det profesjonelle

området, bidrar imidlertid til å opprettholde et kunnskapssyn som i realiteten underkjenner den profesjonelle dømmekraft.

Om man går til Benhabibs akser der det gode, kvinnen og det private utgjør den ene aksen og rettferdigheten, mannen og det offentlige utgjør den andre, er det mulig å peke på historiske grunner til den status og posisjon sosialfagkoden har i sosialtjenesten. I aksen rettferdighet/offentlighet/mann ligger at rettferdighet er et etisk prinsipp som har sin iboende plass i den offentlige sfære, mens det gode hører til i det private og skjulte. I så måte er det ikke merkelig at sosionomenes “gode gjerninger” får et preg av ugyldighet i en offentlig etat, selv om de krever faglig innsikt og kyndighet. Faglige handlinger som kan sies å representere det etiske prinsipp om “det gode”, synes da også i materialet å bli henvist til det private gjennom en subtil usynliggjøring, noe det gis mange eksempler på i fortellingene. Som man ser er henvisningen av det gode til det private i pakt med aksen for godt/privat/kvinne. At sosialtjenestens førstelinje i tillegg fortrinnsvis består av kvinner, mens forvaltnings- og kunnskapshierarkiene i større grad befolkes av menn, illustrerer situasjonen ytterligere.

Det er i dette skjæringspunktet at Seyla Benhabib utvikler sin modell der hun framholder at rettferdighet i demokratier ikke er mulig uten at *den konkrete andre* tas med i betraktningen (1992). Hennes prosjekt består i å utvikle en tenkning om rettferdighet i det offentlige rom som gir plass til fenomener som omsorg, bekreftelse og engasjement, uten at utøvelsen av den grunn strider mot prinsippene om rettferdighet og likebehandling (ibid.). Det vil si at dersom rettferdighet skal kunne skje i velferdsstaten, må det gode - eller om man vil; det rettferdige engasjement for enkeltmennesker som er krenket - gis plass og anerkjennes. Den prosedurale rettferdighetstenkning vil med det settes i relieff.

### Noen avsluttende refleksjoner

Rettferdighet i det offentlige rom er knyttet både til det gode og det rette, skriver Benhabib (1992). Per i dag er det først og fremst prinsippet om det rette som ivaretas og beskyttes i velferdsforvaltningen, strukturelt og kulturelt.

Avhandlingens analytiske resultater tyder på at de gode visjoner som er utarbeidet for NAV og som søkes implementert, appeller til ansatte om økt bevissthet om holdninger, kursvirksomhet knyttet til etikk etc. ikke synes å være tilstrekkelige for ivaretagelse av eller tilrettelegging for prinsippet om det gode i sosialtjenesten som velferdsforvaltning. Den strukturelle og kulturelle ivaretagelse av fordelingsrettferdigheten via prosedyrer er så sterk i velferdsforvaltningen at faglig

kunnskap knyttet til gode handlinger og rettferdig engasjement for den krenkede til tider framstår som ugyldig kunnskap.

De analytiske resultater i denne avhandlingen peker i retning av at en refleksjon om det offentlige hjelpebyråkratiets forhold til “det gode” som etisk prinsipp synes påkrevd på overordnet nivå. Det er grunn til å tenke igjennom hvordan prinsippet om det gode, så vel som det rette, kan beskyttes strukturelt og kulturelt. Jeg skal avslutningsvis reflektere noe videre over hva en slik ivaretagelse eller tilrettelegging kan tenkes å innebære av utfordringer. Jeg vil imidlertid først gå tilbake til de kunnskapsteoretiske forutsetninger som avhandlingens analytiske resultater bygger på. Disse forutsetninger ligger jo også til grunn for min refleksjon over de utfordringer som foreligger.

Utgangspunktet for avhandlingsprosjektet er at den profesjonelle dømmekraften som utøves i sosialtjenesten, god eller slett, i særlig grad er knyttet til de omfattende og kompliserte moralske og etiske dilemmaer som yrkesutøverne erfarer, og at deres fortellinger og refleksjoner med all sannsynlighet bærer den praktiske kunnskapens kjennetegn hvis yrkesutøverne er dyktige. De kunnskapsteoretiske forutsetningene om at praktisk kunnskap er marginalisert og at etikken er innvevd i den praktiske kunnskap, har avgjørende betydning for hvordan studien legges opp. Allerede i intervju samtalen er det nødvendig å være oppmerksom på denne marginalisering og legge til rette for at praktiske og etiske overveielser kan framtre i samtalen på en naturlig måte. I den påfølgende analysen av det empiriske materialet er bevisstheten om forutsetningene hele tiden en del av fortolkningene. Likeså i de teoretiske perspektiver som utvikles.

Grunnlaget for dette kunnskapsteoretiske utgangspunkt finnes i de omfattende diskusjoner i vitenskapsteori/vitenskapsfilosofi de siste 50-60 årene som stiller grunnleggende spørsmål ved hva kunnskap er og ved vitenskapens fundament. Man kan snakke om en bevegelse i retning av å se vitenskap som en form for praksis, det vil si at også vitenskap handler om valg, overveielser, motstridende hensikter og skiftende vurderinger (Bernstein 1987). Avhandlingen kan sies å være en del av denne bevegelsen. Til grunn for kunnskapsforståelsen ligger et syn på forholdet mellom teori og praksis som gjensidig eller hermeneutisk, til forskjell fra en skarp distinksjon mellom teori og praksis.

For å klargjøre betydningen av min valgte innfallsvinkel vil jeg vil nedenfor illustrere med et konstruert eksempel hvilke alternative resultater jeg kunne ha

kommet fram til i en kvalitativ studie som bygger på et tradisjonelt kunnskapsteoretisk perspektiv, gitt at min interesse også her handler om å søke innsikt i sosionomers kompetanse og etiske refleksjon. En tilforlateg innfallsvinkel ut fra denne interesse, og i et forskningsprosjekt som ikke problematiserer forholdet mellom praktisk kunnskap/praktisk etikk i forhold til teoretisk kunnskap/universell etikk, er å undersøke informantenes forhold til profesjonalitet og faglighet. Med dette utgangspunktet velger jeg i min tenkte forskning å studere informantenes kjennskap til lovverk, retningslinjer og forordninger, og deres fortolkning og skjønnsutøvelse i forhold til disse. Jeg undersøker hvilken teoretisk kunnskap informantene besitter og hvorvidt de faktisk anvender denne kunnskap i sine refleksjoner. Jeg analyserer for eksempel hvilke teoretiske referanser de viser til og hvordan disse anvendes i begrunnelser i konkrete saker. Jeg studerer informantenes etiske kompetanse ved å analysere hvilke holdninger og verdier de anser som sentrale i sin praksis, og jeg analyserer hvorvidt og hvordan etiske retningslinjer og etiske teorier kommer til uttrykk i refleksjonene deres.

Det er ikke utenkelig at jeg ut fra denne tenkte studien ville finne at yrkesutøverne i liten grad anvender teoretisk kunnskap, og at retningslinjer og forordninger ikke i tilstrekkelig grad synes å være implementert hos dem. Skjønnsutøvelsen synes på et vis vilkårlig, noe som framkommer ved at de i liten grad henviser til hvilke vitenskapelige teorier og metoder de anvender, og i liten grad kan redegjøre for hvilke teorier de begrunner sine beslutninger med eller på hvilken måte lov og retningslinjer kom til anvendelse da de handlet som de gjorde. Spørsmålet melder seg om hva de overhodet bygger sin faglighet på.

I min tenkte studie finner jeg mangler i informantenes kunnskap. Vanskeligere er det å få øye på deres kunnskap, kompetanse og kyndighet. I den tenkte studien forutsetter jeg imidlertid at kunnskap først og fremst handler om teoretisk kunnskap som gjenspeiles i beslutninger, at kompetanse handler om anvendelse av teoretisk kunnskap og at etikk handler om allmenne verdier og etiske retningslinjer som på en artikulert måte kommer til uttrykk i informantenes refleksjoner, noe som tydelig gjenspeiles i måten jeg strukturerer undersøkelsen på, ettersom jeg jo leter etter nettopp dette. Dette som jeg leter etter finner jeg i liten grad igjen i den tenkte empirien, derfor kan jeg fastslå at det mangler. Jeg finner støtte i annen forskning. Mine tenkte funn om manglende kompetanse i sosialtjenesten er i samsvar med mye tidligere forskning som både er pålitelig og gyldig.



I en tenkt avsluttende kommentar spør jeg meg selv hva som kan tenkes å ligge til grunn for denne manglende kompetanse som mine resultater viser. Jeg finner beklageligvis at min tenkte empiri ikke kan gi svar på dette. Min bekymring over funnene er imidlertid sterk, så selv om min tenkte undersøkelse ikke gir belegg for å si noe om hvorfor situasjonen er som den er, velger jeg å komme med noen innspill til handling, for sikkerhets skyld: Utdanningene oppfordres til å sørge for et høyere akademisk nivå, slik at teoretiske perspektiver i større grad kommer til anvendelse når studentene blir yrkesutøverne. Toppbyråkratene oppfordres til å minimalisere rommet for skjønnsutøvelse blant fotfolket, da den synes å være preget av vilkårlighet. Ledelsen i sosialtjenesten oppfordres til å implementere organisasjonens moralske visjoner og etos bedre, ettersom det må være noe de ansatte ikke har forstått eller evnet å tilegne seg. Det foreslås at kurs arrangeres for å bevisstgjøre saksbehandlere på moral, etikk og holdninger.

Som man ser, fører den tenkte studien og mine tenkte råd i liten grad *inn i* den komplekse praksis som utgjør yrkesutøvernes hverdag og virkelighet, men tvert imot *bort fra* den. Rådene handler om utdanningens oppgaver, om sterkere styring av velferdsstatens yrkesutøvere i form av prosedurale innskrenkninger av skjønnsutøvelsen, samt om implementering av moral/etikk i form av ekstern kursvirksomhet om for eksempel etikk, hvilket sjelden gir anledning til gjennomgang av de etisk/praktiske problemer den enkelte sitter midt oppe i.

Valget av denne avhandlingens vitenskapsteoretiske ståsted er en viktig grunn til at både bekymringene og utfordringene som trer fram er andre enn i ovennevnte konstruerte eksempel. Undersøkelsen fører *inn i* kompleksiteten og dynamikken i sosialtjenesten, og den fører *inn i* de refleksjoner yrkesutøverne gjør seg. En grunn til dette er rett og slett at det ut fra dette ståsted anses å være av vitenskapelig verdi å søke kunnskap om sosionomenes praktiske kunnskap. En annen grunn er at yrkesutøverne anses å inneha kunnskap om hva den etisk/praktiske problematikk i sosialtjenesten faktisk består i, uansett om yrkesutøverne håndterer problemene på en god eller slett måte.

Sosionomenes fortellinger gir et innblikk i mangfoldet av etiske og praktiske utfordringer i sosialtjenesten. Møtene med brukerne og innsikten disse møtene gir i andre menneskers liv, synes å gjøre sterkt inntrykk på sosialarbeiderne. Fortellingene gir inntrykk av en høy grad av intensitet i yrkesutøvelsen. Det finnes ikke én i materialet som anser sitt arbeid for å være kjedelig, tvert imot framheves

at det er spennende og meningsfylt. Det framkommer at brukernes problemer og deres behov er så forskjellige og så omfattende at det aldri er helt gitt hvordan arbeidsdagen blir og hvordan problemene skal løses. Arbeidsdagen er med andre ord mangetydig og uforutsigbar, og det er ubestemt hva som kan komme av utfordringer og hvordan de skal møtes. Den faglige kompetanse som kreves i en slik sammenheng, handler om å makte å håndtere de ulike situasjoner og møtene med brukerne på en faglig god måte, det vil si på en etisk god måte.

De analytiske resultatene viser at spenningsforholdet mellom det å handle godt og det å handle rett, synes å prege sosionomenes yrkesutøvelse i sosialtjenesten.

Problematikken er så gjennomtrengende at det er mulig å tenke seg at dette også handler om en kjerneproblematikk i velferdsbyråkratiet som helhet.

Andreorientering og bestrebelse i retning av å ta inn brukerens behov, synes å være under sterkt press. Den manglende anerkjennelse av faglig gode handlinger vis a vis brukere og den usynliggjøring og ugyldiggjøring som synes å følge i kjølvannet av prosedyrerettferdighetens dominerende posisjon, er betenkelig og problematisk. Etikken kommer under press – ikke bare den gode handling, men også rettferdigheten. Problematikken utfordrer imidlertid først og fremst et ideal om nøytralitet og nøytral rettferdighet i vår kultur. Dette idealet om rettferdighet for borgerne søker man å ivareta og beskytte i velferdsbyråkratiet, strukturelt og kulturelt. Prinsippet om det gode hører historisk sett ikke til i det offentlige rom på samme selvsagte måte. Imidlertid befinner velferdsstaten seg i et grenseland hva angår nettopp det å gi prinsippet om det gode en plass i et offentlig rom. Det gode som etisk prinsipp er innskrevet i lovverket, noe både sosialtjenesteloven og barnevernloven er eksempler på. Det finnes i visjonene for NAV-reformen. Det ligger under i enhver brukerundersøkelse. Man er opptatt av det i praksisfeltene. Prinsippet må imidlertid trygges på sine premisser. Det er ikke nødvendigvis slik, som det ofte hevdes, at den viktigste utfordringen for sosialtjenesten ligger på det personlige og holdningsmessige planet hos den enkelte yrkesutøver. Dette avhandlingsprosjektet peker i retning av at utfordringen snarere kan knyttes til at prinsippet om det gode ikke er ivaretatt eller beskyttet, verken strukturelt og kulturelt.

I intervju samtalen om etisk problematiske hendelser i sosialtjenesten er det en tendens til at informantene tar seg lenger tid til å svare og til å tenke igjennom ting på slutten av samtalen enn i begynnelsen av den, og til dels forandrer syn på saken underveis. Veivalg som innledningsvis i samtalen fortone seg diffuse, synes ofte å framstå mer tydelig ikke bare for undertegnede, men også for informanten når vi

har snakket sammen en stund. I en del tilfeller uttrykker sosionomene selv at det har vært fint å få tenkt igjennom en sak.

Det går igjen som et prosessuelt trekk ved intervjusamtalene at det ikke er gjort i en håndvending for yrkesutøveren å komme i en “refleksiv modus”. Informanten skal bevege seg fra kompleksiteten i hverdagen, fra den handlekraftige effektivitet til ettertankens ro, for å si det med Kari Martinsen (2005). Faglig og etisk refleksjon krever tid og fordypning. Det skal etableres en distanse til nettopp det som fyller en, følelsesmessig og moralsk. Eller omvendt skal man etablere nærhet til det følelsesmessige og moralske som man har distansert seg fra i den effektive travelhet. Når det er sagt, er det viktig å påpeke at slike bevegelser i høy grad var mulig i løpet av intervjusamtalenes halvannen time. Det er mulig å nå en større grad av etisk og faglig avklaring i løpet av en times tid eller halvannen, både når det gjelder en konkret sak og bedømmelse av egen handling, praktisk og moralsk/etisk. Samtaler om etikk, moral, faglighet og praktisk kyndighet i et arbeidsmiljø, fordrer imidlertid organisatorisk tilrettelegging. En slik tilrettelegging for refleksjon synes i liten grad å være en del av informantenes arbeidsmiljøer i dag. Svært mange av informantene i intervjuundersøkelsen antyder at det å bruke opp mot halvannen time til å reflektere over etisk/praktiske problemstillinger i egen yrkesutøvelse, føles luksuriøst. Dette til tross for at vi i intervjusamtalene kun drøfter faglige dilemmaer knyttet til utfordrende daglige situasjoner, gjerne løpende saker de arbeider med.

Analysene i avhandlingen gir også et inntrykk av den betydning arbeidsmiljøet og arbeidsmiljøets kultur har for saksbehandlerne handlinger og refleksjoner. Det kan synes som om brukerne er tjent med at yrkesutøverne befinner seg i “moralske miljøer” som anerkjenner yrkesutøvernes handlinger når disse er basert på innlevelse i og forståelse av brukerens situasjon. I dette ligger at man ser betydningen av og verdsetter at medarbeidere iblant strekker seg ut over det ansvaret de har i henhold til en forvaltningsmessig forståelsesmåte. En organisatorisk tilrettelegging for slike arbeidsmiljøer synes ut fra dette å være en sentral utfordring i sosialtjenesten. Møtene med utstøtte og ekskluderte brukere vil dermed på et vis tilkjennes den vanskelighetsgraden de faktisk har.

Den uro og det erfarte ansvar som alle informantene i denne undersøkelsen på ulike måter gir uttrykk for og forteller om, kan anses som et svært sikkert tegn på at arbeidet er faglig og moralsk krevende. Fra en leders side kan det dreie seg om å ta alvorlig den uro og den erfaring av ansvar som yrkesutøvere gir uttrykk for,

og erkjenne at nettopp i denne uro ligger en kilde til dømmekraft som organisasjonen som helhet har bruk for. Hvis derimot kyndig praktisk håndtering av faglig krevende situasjoner ikke anerkjennes, står den enkelte yrkesutøver forholdsvis alene med sin faglig/moralske handling. Da er det atskillig tyngre for den enkelte å handle ansvarsfylt. I den grad arbeidskrevende, men gode handlinger vis a vis brukeren anses som uakseptable, upassende eller ugyldige i et arbeidsmiljø, bidrar dette til en usynliggjøring av moralsk og etisk problematikk. Det vil imidlertid ikke bare være gode gjerninger som da går under jorden. Krenkende og ondsinnede handlinger får også friere spillerom.

En forutsetning for at sosialtjenesten som byråkratisk organisasjon skal kunne tillate seg å prioritere og legge til rette for etisk og faglig refleksjon organisatorisk, er at den etiske kompleksiteten i arbeidsoppgavene anerkjennes. En slik anerkjennelse må imidlertid kunne finne feste i eller ha tilgang til en overordnet og prinsipiell tenkning. Det kan synes som om en godt organisert sosialtjeneste i NAV forutsetter utviklingen av en kulturell forståelsesmåte som utgjør et alternativ til det forvaltningsmessige perspektiv. Det trengs et kulturelt supplement som bidrar med en kunnskapsforståelse og en teoretisk argumentasjon som legitimerer og anerkjenner gode handlinger og andreorientert engasjement på en annen måte enn det forvaltningskoden og den rådende kunnskaps- og profesjonsforståelsen gjør. En organisatorisk eller strukturell tilrettelegging må med andre ord suppleres av en kulturell forståelsesmåte som gir andre innsikter enn den prosedurale rettferdighetstenkning. Sosialfagkoden eller sosialt arbeids tradisjon representerer i utgangspunktet en slik alternativ forståelsesmåte i byråkratiet og vil kunne bidra med erfaring og kunnskap. Men heller ikke sosialfagkoden synes per i dag å bli supplert av en kunnskapsforståelse som ivaretar det praktisk/etiske fundamentet som det sosiale arbeidet bygger på.

Utviklingen av en alternativ kulturell forståelsesmåte til forvaltningskoden og en argumentasjon til fordel for et slikt perspektiv er altså en sentral teoretisk utfordring dersom håndteringen av etisk/praktisk problematikk skal kunne forbedres i sosialtjenesten. Det handler om å utvikle begreper og perspektiver som både tar i betraktning den konkrete virkelighet som dagens velferdsforvaltning utgjør, og som problematiserer dypstrukturer i vår kultur, strukturer som både den rådende kunnskapsforståelse og forvaltningskoden tar utgangspunkt i og bygger på. Det handler med andre ord i høy grad om en vitenskapelig utfordring. Vanskelige, prinsipielle spørsmål er knyttet til fakta/verdi-sillet, den praktiske kunnskapens gyldighet etc.. Behovet for

begrepsutvikling i sosialtjenesten er imidlertid til stede også på et mer konkret plan. Som denne avhandlingen viser, er sosialtjenesten et felt som nærmest skriker etter et vokabular som gir yrkesutøverne mulighet til å uttrykke sine refleksjoner omkring etisk/praktisk handling innenfor den byråkratiske referanseramme på en gyldig måte, uten at de dermed risikerer å miste sin anseelse som profesjonelle. Her ligger en stor utfordring også for sosialt arbeid som profesjon.

Hittil har sosialt arbeid som andre praktiske profesjoner i stor grad konsentrert sine akademiske bestrebelser om å få etablert seg som vitenskapelig disiplin overhodet. Imidlertid er de praktiske profesjoner i dag en del av vitenskapssamfunnet på en helt annen måte enn tidligere. Tiden er derfor inne til selvstendig tenkning om de praktiske profesjoners utfordringer. Utvikling av dømmekraftprofesjonalitet er én vei å gå. Med denne kunnskapsforståelsen gis den praktiske kunnskapens kjennetegn og egenart den nødvendige teoretiske oppmerksomhet. Det er i så måte grunn til å påpeke at dømmekraftprofesjonalitet ikke handler om å anerkjenne praktisk kunnskap på bekostning av eller i motsetning til teoretisk og vitenskapelig kunnskap. Det er tvert imot slik at teoretisk og vitenskapelig kunnskap er en av de helt sentrale kilder til innsikt og dømmekraft i praksis, og at den tidvis bidrar med det ypperste av systematisk refleksjon og innsikt i et problemområde. Poenget i sosialtjenesten og i sosialt arbeid er imidlertid at teoriens *anvendelse* alltid vil måtte være praktisk og etisk. Betydningen av å utvikle en kunnskapsforståelse som retter oppmerksomheten mot praktisk/etisk kyndighet og utforsker kunnskapens anvendelsesaspekt kan derfor neppe overvurderes. Utfordringen krever den vitenskapelige refleksjonens systematikk og kraft.



## Litteraturliste

- Abrahamson, Maria (1991): *Från var sin sida av skrivbordet – 87 klienter och deras handläggare om socialtjänstens insatser*. Licentiatavhandling. Rapport i socialt arbete nr.2. Stockholm: Stockholm universitet, Socialhögskolan.
- Alalehto, Tage (1994): "Socialsekreterares professionalitet och arbetsmiljö". I: *Nordisk sosialt arbeid*, nr. 3, s.186-199.
- Alm Andreassen, Tone og Knut Fossetøl (red.) (2011): *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Alvesson, Mats og Kaj Sköldberg (1994): *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Andenæs, Agnes (2000): "Generalisering: Om ringvirkninger og gjenbruk av resultater fra en kvalitativ undersøkelse". I: Hanne Haavind (red.). *Kjønn og fortolkende metode. Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Andenæs, Kristian (1986): "Sosionomene og jussen. Om rettsregler, profesjonelle amatører og amatørmessige profesjonelle". I: *Nordisk sosialt arbeid*, vol.6, nr.4, s.2-16.
- Andenæs, Kristian (1992): *Sosialomsorg i gode og onde dager*. Oslo: Tano.
- Arendt, Hannah (1961): "The crisis in culture. Its social and its political significance". In: Hannah Arendt, *Between past and future. Six exercises in political thought*. Meridian Books.
- Arendt, Hannah (1981): *The life of the mind*. New York: Harcourt Brace & Company.
- Arendt, Hannah (1996): *Vita Activa. Det virksomme liv*. Oslo: Pax Forlag.
- Arendt, Hannah (2003a): "Personal responsibility under dictatorship". In: Jerome Kohn (ed.). *Responsibility and judgment*. New York: Schocken Books.
- Arendt, Hannah (2003b): "Some questions of moral philosophy". In: Jerome Kohn (ed.). *Responsibility and judgment*. New York: Schocken Books.
- Attanucci, Jane (1991): "Changing subjects. Growing up and growing older". In: *Journal of Moral Education*, vol.20, no.3, p.317-328.
- Banks, Sarah (2004): *Ethics, accountability and the social professions*. Houndmills-Basingstoke-Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Bartlett, Harriet (1970): *The common base of social work practice*. New York: Macmillan Press.
- Benhabib, Seyla (1990): "Hannah Arendt and the redemptive power of narrative". In: *Social Research*, vol.57, no.1, p.167-196.
- Benhabib, Seyla (1992): *Situating the self. Gender, community and postmodernism in contemporary ethics*. Cambridge: Polity Press.

- Benhabib, Seyla (2000): *The reluctant modernism of Hannah Arendt*. Walnut Creek, Lanham, New York, Oxford: Rowman & Littlefield Publishers.
- Benhabib, Seyla (2004): "Kantian questions, Arendtian answers: Statelessness, cosmopolitanism, and the right to have rights". In: Seyla Benhabib and Nancy Fraser (eds.). *Pragmatism, critique, judgment. Essays for Richard Bernstein*. Cambridge, Massachusetts, London, England: The MIT Press.
- Benner, Patricia (1984): *From novice to expert. Excellence and power in clinical nursing practice*. Menlo Park, California: Addison-Wesley.
- Bernler, Gunnar og Lisbeth Johnsson (1991): *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bernstein, Richard (1987): *Bortom objektivism och relativism. Vetenskap, hermeneutik och praxis*. Göteborg: Röda Bokförlaget.
- Bernstein, Richard (1999): *Praxis and action*. Philadelphia, Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.
- Bernstein, Richard (2010): *The pragmatic turn*. Cambridge: Polity Press.
- Blumenberg, Hans ((1960) 2002): *Tenkning og metafor*. Cappelen's upopulære skrifter. Ny rekke nr. 40. Oslo: Cappelen.
- Buber, Martin (1995): *Det mellanmännsliga*. Ludvika: Dualis.
- Bull, Steingrim (1981): *Sosialhjelpen. Sosialomsorgslovens vern mot fattigdom*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bøe, Kari Gran (2008): *Verdige møter mellom helsepersonale og pasienter i livets sluttfase. En profesjonsetisk tolkning av en empirisk studie*. Avhandling (dr.art.). Oslo: Det teologiske fakultet, Universitetet i Oslo, Unipub.
- Christensen, Tom, Anne Lise Fimreite and Per Lægreid (2006): *Reform of the employment and welfare administrations – the challenges of co-ordinating diverse public organisations*. Working Paper no.14. Bergen: Stein Rokkan Centre for Social Studies. Unifob.
- Christiansen, Kikkan Ustvedt (1977): "Klientarbeidet i sosialomsorgen. Forvaltning eller behandling". I: *Sosionomen*, nr. 9, s.400-410.
- Christoffersen, Svein Aage (1997): *Handling – Person – Samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Christoffersen, Svein Aage (1999): *Etikk, eksistens og modernitet. Innføring i Løgstrups tenkning*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Christoffersen, Svein Aage (2005): *Profesjonsetikk. Om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Christoffersen, Svein Aage (2007): *Etisk metode – fins det?* Forelesning. Etikkprogrammets forskerkursserie. Oslo: Etikkprogrammet 19.4.2007.
- Danbolt, Torill Førstund (1996): *Kunnskap i praksis. Et bidrag til praksisteori i sosialt arbeid*. Hovedoppgave i sosialt arbeid. Oslo: NTNU i samarbeid med Høgskolen i Oslo avdeling for økonomi-, kommunal- og sosialfag.



- Eckhoff, Torstein og Hans Petter Graver (1991): *Regelstyring av lokale forvaltningsvedtak. Praktisering av bygningsloven*. Oslo: Tano.
- Egelund, Tine (1990): "Udvikling af socialt arbejdes forskning i Danmark". I: *Nordisk sosialt arbeid*, nr.3, s.26-35.
- Eide, Solveig Botnen (2007): *Prinsipper og levd liv. Samtaler om og oppfatninger av relasjonen mellom barn og mor i en barnevernskontekst*. Avhandling (dr.art.). Oslo: Det teologiske fakultet, Universitetet i Oslo, Unipub.
- Engelke, Ernst (1992): *Soziale Arbeit als Wissenschaft. Eine Orientierung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Eriksen, Erik Oddvar (1993): *Den offentlige dimensjon. Verdier og styring i offentlig sektor*. Oslo: Tano.
- Eriksen, Erik Oddvar (2001): *Demokratiets sorte hull. Om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Eriksen, Erik Oddvar og Anders Molander (2008): "Profesjon, rett og politikk". I: Anders Molander og Lars Inge Terum (red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Eriksen, Rita Elisabeth (2007): *Hverdagen som langtids sosialklient. Mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Avhandling (dr.polit.). Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Eskelinen, Leena og Anna Kock (1997): *Samspillet mellom den enkelte borger og sosialforvaltningen. En analyse baseret på nordisk forskning*. København: AKF Forlaget.
- Evetts, Julia (2006a): "Introduction. Trust and professionalism. Challenges and occupational changes." In: *Current Sociology*, vol.54, no.4, p.515-531.
- Evetts, Julia (2006b): "Organizational and occupational professionalism. The challenge of new public management". Paper presented at XVI ISA World Congress of Sociology. Durban 23.-29. July.
- Evetts, Julia (2010): "Reconnecting professional occupations with professional organizations: risks and opportunities". In: Lennart G. Svensson and Julia Evetts (eds.). *Sociology of professions. Continental and Anglo-saxon Traditions*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.
- Fehn, Inger-Lise Stjernholm og Bente Puntervold Bø (1994): *Spesialisering eller fragmentering? Organisasjonsendring og nye yrkesroller på sosialkontor*. NKSH-rapport nr.5. Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Fløtten, Tone, Axel West Pedersen og Ivar Lødemel (2009): "Når problemet er fattigdom". I: Bjørn Richard Nuland, Bent Sofus Tranøy og Johan Christensen (red.). *Hjernen er alene*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fog, Jette (2004): *Med samtalen som utgangspunkt*. København: Akademisk Forlag.
- Fossestøl, Bjørg (1997a): *Profesjonell handling i sosialt arbeid*. HiO-hovedfagsrapport nr.2. Oslo: Høgskolen i Oslo.

- Fossestøl, Bjørg (1997b): "Hva er profesjonell handling i sosialt arbeid?" I: *Nordisk sosialt arbeid*, årg. 17, nr.4, s.194-200.
- Fossestøl, Bjørg (1999): "Sosialarbeider i velferdsstaten - om betydningen av en praktisk orientert handlingsforståelse". I: Olav Eikeland og Knut Fossestøl (red.): *Kunnskapsproduksjon i endring - nye erfarings- og organisasjonsformer*. Arbeidsforskningsinstituttet skriftserie nr.4. Også utgitt i Inger Marii Tronvoll og Edgar Marthinsen, red., 2001, *Sosialt arbeid - Refleksjoner og nyere forskning. Et innblikk i feltet ved Institutt for sosialt arbeids 25-års jubileum*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Fossestøl, Bjørg og Anne Nyhus (2001): "Er sosialt arbeid et fag?" I: *Embla*, nr. 9, s.32-39. Også trykket i Hallgerd Conradi og Jorunn Vindegg, red., 2002, *Profesjon og fag - sosionomkompetanse i utvikling*. Oslo: Seksjonsrådet for sosionomer i Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere.
- Fossestøl, Bjørg (2002): " "Hva er det du kan da, sånn egentlig?" Et vitenskapsteoretisk essay". I: John Lundstøl (red.). *I dannelsens tegn*. Oslo: Gyldendal.
- Fossestøl, Bjørg (2004): "Faglig artikulering av praktisk kunnskap i sosialt arbeid". I: Birthe Gamst, Therese Halskov, Brian Lentz (red.). *På sporet af kundskabens veje i socialt arbejde*. København: Socialpolitisk Forlag.
- Fossestøl, Bjørg (2006): "Hvorfor er det vanskelig å artikulere praktisk kunnskap?" I: Anita Røysum (red.). *Sosialt arbeid. Refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo: Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO).
- Fossestøl, Knut (red.)(2004): *Relasjonsmestere. Om kunnskapsarbeid i det nye arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Fossestøl, Knut (2005): *Regler og skjønn i norsk forvaltnings- og velferdsforskning. En kritisk analyse med særlig fokus på velferdsstatens rettighetsorientering*. NIBR-notat nr.106. Oslo: Norsk institutt for bo- og regionsforskning.
- Frank, Arthur (2004): "Asking the right question about pain: Narrative and *phronesis*". In: *Literature and Medicine*, vol.23, no.2, p.209-225.
- Frankena, William K. (1973): *Ethics*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Fraser, Nancy and Axel Honneth (2003): *Redistribution or recognition? A political-philosophical exchange*. London, New York: Verso.
- Gadamer, Hans Georg (2004): *Sandhed og metode. Grundtræk af en filosofisk hermeneutik*. Viborg: Nørhaven Book.
- Gilje, Nils og Harald Grimen (1993): *Samfunnsvitenskapens forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gilligan, Carol (1982): *In a different voice. Psychological theory and women's development*. London: Harvard University Press.

- Grimen, Harald og Anders Molander (2008): "Profesjon og skjønn". I: Anders Molander og Lars Inge Terum (red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Grimen, Harald (2008): "Profesjon og profesjonsmoral". I: Anders Molander og Lars Inge Terum (red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Guillemin, Marilys and Lynn Gillam (2006): *Telling moments. Everyday ethics in health care*. Melbourne: IP Communications.
- Guillemin, Marilys and Kristin Heggen (2009): "Rapport and respect. Negotiating ethical relations between researcher and participant". In: *Medicine, Health Care and Philosophy*, vol.12, no.3, s.291- 299. Online publication, ISSN 1386-7423, doi: 10.1007/s11019-008-9165-8.
- Gullestad, Marianne (1989): *Kultur og hverdagsliv. På sporet av det moderne Norge*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gullestad, Marianne (1996): *Hverdagsfilosofier. Verdier, selvforståelse og samfunnsyn i det moderne Norge*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gullestad, Marianne (2001): *Kitchen-table society. A case study of the family life and friendships of young working-class mothers in urban Norway*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Guttormsen, Gro og Cecilie Høigaard (1977): *Fattigdom i en velstandskommune. En undersøkelse av sosialomsorgen i Bærum*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Habberstad, Trine (2003): *Det rommelige hjerte. Fra metodejakt til den menneskelige og etiske dimensjon i forståelsen av sosialt arbeids praksis*. Oslo: Hovedfagsstudiet i sosialt arbeid ved Høgskolen i Oslo i samarbeid med Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet i Trondheim.
- Halliday, Michael Alexander Kirkwood (1973): *Explorations in the functions of language*. London: Edward Arnold.
- Halsaa, Beatrice og Anne Hellum (2010): "Rettferdighet – en dyd av nødvendighet". I: Beatrice Halsaa og Anne Hellum (red.). *Rettferdighet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Halvorsen, Knut (1989): "*Helse- og sosialarbeidere som sosialpolitiske aktører*". NKSH-notat nr.6. Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Hamilton, Gordon (1949): *Theory and practice of social casework*. New York: Columbia University Press.
- Hansen, Ragnhild (2001): "Sosialt arbeids identitet som fagområde". I: *Embla*, nr. 2.
- Hansen, Ragnhild (red.) (2010): *På innsiden av profesjonell praksis i sosialtjenesten: Dokumentasjon av systematisk sosialfaglig endringsarbeid*. HiO-rapport nr.19. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Hatland, Aksel (2001): "Trygd og arbeid". I: Aksel Hatland, Stein Kuhnle og Tor Inge Romøren (red.). *Den norske velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Helgøy, Ingrid og Bodil Ravneberg (2003): *Byråkrat, sosialarbeider eller innovator? Organiseringens betydning for utvikling av yrkesroller i sosialtjenesten*. Rapport nr. 5. Bergen: Stein Rokkan senter for flerfaglige samfunnsstudier.

- Helgøy, Ingrid, Nanna Kildal og Even Nilssen (2010): *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* Notat 1. Bergen: Stein Rokkan senter for flerfaglige samfunnsstudier.
- Hermodsson, Anne (1990): "Socialsekretærens kompetensområde". I: *Nordisk sosialt arbeid*, nr.2, s.53-63.
- Hermodsson, Anne (1994): "Socialsekretærene i individ- og familjeomsorgen – ett forsøk att forstå varför jag gjorde precis som jag inte ville göra". I: *Socionomen* nr.4, s.9-18.
- Hernes, Thorgeir (2010): "Om arbeidslinja". I: Thorgeir Hernes, Ingar Heum og Paal Haavorsen (red.). *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hernes, Thorgeir, Ingar Heum og Paal Haavorsen (red.)(2010): *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Heum, Ingar (2010): "Brukerrettet arbeidsmetodikk i NAV". I: Thorgeir Hernes, Ingar Heum og Paal Haavorsen (red.). *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Holter, Harriet (1960): "Sosialarbeiderens yrkesrolle". I: *Tidsskrift for samfunnsforskning*, vol.1, nr.1, s.28-49.
- Hove, Olav (1992): "En ulykke kommer sjelden alene". *Langtidsmottakere av sosialhjelp, levekår og livssituasjon*. NKSH-rapport nr.4. Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Hove, Olav (1993): *Langtidsmottakere av sosialhjelp i storby. Hovedfunn fra den norske delen av prosjektet "Langtidsmottakere av sosialhjelp i Norden"*. NKSH-rapport nr.4. Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Hove, Olav og Per Inge Langeng (1997): *Sosialhjelpen: Forskning og forskningsbehov*. HiO-rapport nr.4. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Hove, Olav (2005): *Kunnskapsstatus for komparativ sosialhjelpsforskning*. HiO-rapport nr.27. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Howe, David (1987): *An introduction to social work theory*. Cambridge: University Press.
- Hutchinson, Gunn Strand (2009): "Innledning". I: Gunn Strand Hutchinson (red.). *Barnevernpedagog, sosionom, vernepleier. Utvalgte temaer*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hydén, Lars-Christer (1993): *Sociala insatser. En studie av socialvårdsbyråer i Stockholm*. Stockholm: Stockholms socialförvaltning, Forsknings- og Utvecklingsbyrå.
- Hydén, Margareta (2000): "Forskningsintervjun som relationell praktik". I: Hanne Haavind (red.). *Kjønn og fortolkende metode. Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Høilund, Peter (1992): *Den forbudte retsfølelse. Om lov og moral*. København: Munksgaard.
- Høilund, Peter (1995): *Retsanvendelsens etik. Om dømmekraft*. København: Nyt Juridisk Forlag.
- Høilund, Peter og Søren Juul (2005): *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Haavind, Hanne (2000): "På jakt etter kjønnede betydninger". I: Hanne Haavind (red.). *Kjønn og fortolkende metode. Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Innjord, Aud Kirsten og Wenche M. Kjæmpenes (2008): *NAV-reformen – verdier på spill? Om forholdet mellom rettighets-, behandlings- og arbeidsformidlingsorienteringer i etablering av et lokalt NAV-kontor*. HIF-rapport nr.7. Alta: Høgskolen i Finnmark, Avdeling for nærings- og sosialfag.
- Jensen, Karen og Bjørg Fossetøl (2005): "Et språk for de gode gjerninger? Om sosialarbeiderstudenter og deres motivasjon". I: *Nordisk sosialt arbeid*, vol.25, nr.1, s.17-30.
- Jenssen, Anne Grete (2009): *Brukermedvirkning i sosialtjenesten. En studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Avhandling (ph.d.). Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Jessen, Jorunn Theresia (2005): *Forvaltning som yrke. Autonomi, skjønn og kompetanse i forvaltningen av trygd og sosiale tjenester*. NOVA Rapport 15. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Jessen, Jorunn Theresia (2007): "Mindre frihet og skjønn i forvaltning av velferd?" I: *Tidskrift for velferdsforskning*, vol.10, nr.4, s.246-261.
- Jóhannesdóttir, Helga (1997): *Å treffe klienten hjemme. Om hjemmebesøk som praksistradisjon i sosialt arbeid*. HiO-hovedfagsrapport nr.1. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Johansson, Gunilla (2006): *Kunnskap om sosiale problemer. Om forutsetninger for teori og praksis i sosialt arbeid*. Hovedoppgave. Oslo: Hovedfagsstudiet i sosialt arbeid ved Høgskolen i Oslo i samarbeid med Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet i Trondheim.
- Johnsen, Åge (2007): *Resultatstyring i offentlig sektor. Konkurransen uten marked*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Jonas, Hans (1994): *Ansvarets princip. Utkast til en etik för den teknologiska civilisationen*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.
- Júlíusdóttir, Sigrún (1986): "Teorins relevans för praktiskt socialt arbete". I: *Nordisk sosialt arbeid*, vol. 6, nr. 2, s.13-22.
- Kant, Immanuel (1995): *Kritikk av dømmekraften*. Oslo: Pax Forlag.
- Kierkegaard, Søren ((1859) 1995): "Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed. En ligefrem Meddelelse, Rapport til Historien". I *Samlede Værker*. Bd.18. Revidert

elektronisk utgave av 3. udg. 1962-1964. København: Gyldendal. Charlottesville, Va.: InteLex Corp.

Kirkevold, Marit (1993): "Innledning". I: Marit Kirkevold, Finn Nortvedt og Herdis Alvsvåg (red.). *Klokskap og kyndighet. Kari Martinsens innflytelse på norsk og dansk sykepleie*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Kirkevold, Marit, Finn Nortvedt og Herdis Alvsvåg (red.)(1993): *Klokskap og kyndighet. Kari Martinsens innflytelse på norsk og dansk sykepleie*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Kjørstad, Monica (2008): *Et kritisk, realistisk perspektiv på sosialt arbeid i forvaltningen. En studie av sosialarbeideres iverksetting av arbeidslinjen i norsk sosialpolitikk*. Avhandling (ph.d.). Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.

Koehn, Daryl (1994): *The ground of professional ethics*. London and New York: Routledge.

Kollbotn, Olina (2006): "Langsiktighet – effektivitet – kunnskap. Om langtidsoppfølging av sosialklientar med store og samansette problem". I: Anita Røysum (red.). *Sosialt arbeid. Refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo: Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO).

Kroken, Randi (2006): "Dersom moralsk ansvar omformes til teknisk ansvar". I: *Nordisk sosialt arbeid*, vol.26, nr.2, s.155-166.

Kuhn, Thomas ((1962) 1970): *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.

Kuhnle, Stein (2001): "Velferdsstatens idégrunnlag i perspektiv". I: Aksel Hatland, Stein Kuhnle og Tor Inge Romøren (red.). *Den norske velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kvale, Steinar (1997): *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag.

Langeng, Per Inge og Erik Stene (2010): "Sosialt arbeid i nye omgivelser". I: Thorgerir Hernes, Ingar Heum og Paal Haavorsen (red.). *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Levin, Irene (2001): "Diskurser i og om sosialt arbeid". I: Mona Sandbæk (red.). *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Levin, Irene (2004): *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lingås, Lars Gunnar (1993): *Etikk i sosialt arbeid, fra regler til diskurs*. Avhandling (fil.dr.). Göteborg: Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete.

Lingås, Lars Gunnar (1998): *Legg ned sosialkontorene!* Oslo: Kommuneforlaget.

Lislerud, Kristian (2010): *NAVet som knakke*. Oslo: Pax Forlag.

Lorentz, Walter (1994): *Social work in a changing Europe*. London: Routledge.

- Lorentzen, Håkon (2004): *Fellesskapets fundament. Sivilsamfunnet og individualismen*. Oslo: Pax Forlag.
- Lundstøl, John (1970): *Det myndige menneske*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Lundstøl, John (1992a): "Etikk og fag". I: *Vernepleieren*, nr. 12, s.24-26.
- Lundstøl, John (1992b): "Helhetssyn i helse- og sosialfagene". I: Rune Andersen (red.). *Samordning under lupen*. Oslo: Tano.
- Lundstøl, John (1992c): "Vitenskapelighet og praksisorientering". I: *Milepælen. Tidsskrift for høgskoleutdanning i helse- og sosialfag*, årg.3, nr.4, s.1-5.
- Lundstøl, John (1996): "Etisk rasjonalitet og reflekterende dømmekraft". I: *Nordisk sosialt arbeid*, nr.1, s.2-10.
- Lundstøl, John (1999): *Kunnskapens hemmeligheter*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Lundstøl, John (2001): *Nærhetsetikk og fjernhetsetikk*. Foredrag. Konferansen Etikk i sosialt arbeid. Molivos, Lesbos: 30.5.2001.
- Lundstøl, John (2004): "Er praktisk kunnskap gyldig kunnskap?" I Gamst, Birthe, Therese Halskov og Brian Lentz (red.): *På sporet af kundskabens veje i socialt arbejde*. København: Socialpolitisk Forlag.
- Lundstøl, John (2005): Upublisert notat. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Lundstøl, John (2010): *Praktisk kunnskap – gyldig kunnskap? Om skjønnsetelse og reflekterende dømmekraft*. Forelesningsserie med utgangspunkt i Richard Sennett. Forelesning. HUSK Osloregionen. Oslo: Høgskolen i Oslo, 19.11.2010.
- Lødemel, Ivar (1989): *The quest for institutional welfare and the problem of the residuum*. Ph.d. thesis at the Department of Social Science and Administration, London School of Economics and Political Science. London: University of London.
- Lødemel, Ivar (1997): *Pisken i arbeidslinja. Om iverksetjinga av arbeid for sosialhjelp*. FAFO-rapport. Oslo: FAFO.
- Lødemel, Ivar and Heather Trickey (2001): *An offer you can't refuse. Workfare in international perspective*. Bristol: The Police Press.
- Lødemel, Ivar og Asbjørn Johannessen (red.) (2005): *Mot en inkluderende arbeidslinje? Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunalt ansvar for aktive, arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000-2004*. Gruppe for inkluderende velferd (GIV). Hio-rapport nr.1. Oslo: Høgskolen i Oslo, Avdeling for økonomi-, kommunal- og sosialfag.
- Løgstrup, Knud Ejler (1972): "Tydning og perception". I: *Religionsfilosofiske afhandlinger*. s.549-557. Aarhus.
- Løgstrup, Knud Ejler (1991): *Den etiske fordring*. København: Gyldendal.
- Lønning, Ingvil (2010): "Room and space in the church city mission". In: Trygve Wyller and Hans-Günter Heimbrock (eds.) in cooperation with Kaia D. Schultz. *Perceiving the other. Case studies and theories of respectful action*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- MacIntyre, Alasdair (1984): *After virtue*. Notre Dame, Indiana: University of Notre Dame.
- Márquez, Gabriel García (2004): *Leve, for å fortelle*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Marthinsen, Edgar og Graham Clifford (2001): *Mellom forsorg og sosialt arbeid. En studie av to sosialtjenester i Sør-Trøndelag*. Arbeidsrapport nr.13. Barnevernets utviklingscenter i Midt-Norge. Trondheim: BUS Midt-Norge.
- Marthinsen, Edgar og Nina Skjefstad (red.) (2007): *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV: tett på!* Oslo: Universitetsforlaget.
- Marthinsen, Edgar, Kristin Aasen og Gunnhild Vist (2010): *Tett individuell og helhetlig oppfølging i NAV. Et spørsmål om virksomme elementer?* Trondheim: Høgskole- og universitetssosialkontor Midt-Norge, NTNU samfunnsforskning.
- Martinsen, Kari (1990): "Omsorg i sykepleien – en moralsk utfordring". I: Karen Jensen (red.). *Moderne omsorgsbilder*. Oslo: Gyldendal.
- Martinsen, Kari (2003): *Fenomenologi og omsorg. Tre dialoger med etterord av Katie Eriksson*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Martinsen, Kari (2005): *Samtalen, skjønnets og evidensen*. Oslo: Akribe.
- Martinsen, Kari og Katie Eriksson (2009): *Å se og innse. Om ulike former for evidens*. Oslo: Akribe.
- Michaeli, Inga (1995): *Omsorg och rättvisa – ett dilemma*. Gävle: Meyers.
- Molven, Olav og Einar Vetvik (1986): *Saksbehandling i kommunal forvaltning. Forvaltningslovens krav og publikums rettigheter i saksbehandlingen*. Oslo: Diakonhjemmets sosialhøgskole.
- Møller, Geir (2006): *Evaluering av samordningsforsøkene mellom aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten*. Sluttrapport. Rapport nr. 231. Bø: Telemarksforskning
- Nerheim, Hjørdis (1991): *Den etiske grunnerfaring. Fra regelforståelse til fortrolighetskunnskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nerheim, Hjørdis (1995): *Vitenskap og kommunikasjon. Paradigmer, modeller og kommunikative strategier i helsefagenes vitenskapsteori*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Neumann, Iver B. (2001): *Mening, materialitet, makt: En innføring i diskursanalyse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Nilsson, Gerry (1989): *Fattigliv*. Lund: Socialhögskolan.
- Nortvedt, Per (2005): "Profesjonsetikkens grunnlag". *SPS arbeidsnotater*. Publisert på internett: <http://www.hio.no/content/view/full/34782>. (Lesedato: 8.9.2011)
- Nussbaum, Martha (1986): *The fragility of goodness. Luck and ethics in Greek tragedy and philosophy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nygren, Lennart (1992): "Socialt arbete – ett kunskapsområde i förändring". I: *Nordisk sosialt arbeid*, nr.1, s.45-59.
- Nygren, Pär (2000): "Kampen om det sosiale arbeidets identitet". I: *Embla*, nr.8, s.28-35.



- Nyhus, Anne Karin (2002): *"I fagets hjerte". Praktisk handling og profesjonell selvforståelse i en treningskontekst.* HiO-hovedfagsrapport nr.15. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Olsen, Johan P. (2007): *Byråkratisk organisasjon. Utskjelt, men velbrukt.* Foredrag. Konferansen "Sprenging av grenser" NEONDagene 2007. Trondheim: Nettverk for organisasjonsforskning i Norge 21.11.2007.
- Olteidal, Siv (1993): *Arbeid med langtidsklientar på sosialkontor.* Oslo: Sosialdepartementet.
- Olteidal, Siv (2000): *Praksis i sosialt arbeid. Ei studie av klientsamtaler på sosialkontor.* Avhandling (dr.polit.). Trondheim: Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse. Institutt for sosialt arbeid. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Olteidal, Siv (2001): "Sosialt arbeid - meir enn "sosial integrasjon" ". I: *Embla*, nr.1, s.47-49.
- O'Neill, Onora (1996): "Duties and Virtues". In: Mary Warnock (ed.). *Women Philosophers.* London-Vermont: Everyman.
- Payne, Malcolm (1991): *Modern social work theory. A critical introduction.* Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London: The Macmillan Press.
- Pettersen, Tove (2004): *Comprehending care. Problems and possibilities in Carol Gilligan's ethics of care.* Dissertation. Oslo: Faculty of Arts, University of Oslo. Unipub.
- Pincus, Allen & Anne Minahan (1977): *Social work practice. Model and method.* Itasca: Peacock Publishers.
- Polanyi, Michael (2000): *Den tause dimensjonen. En innføring i taus kunnskap.* Oslo: Spartacus Forlag.
- Polkinghorne, Donald E. (2004): *Practice and the human sciences. The case for a judgment-based practice of care.* Albany, New York: State University of New York Press.
- Puide, Annika (1981): *Klienterna och socialvården.* Akademisk avhandling. Stockholm Stockholms universitet, Socialhögskolan.
- Puide, Annika (1985): *Klienterna och socialtjänsten.* Rapport i socialt arbete, nr. 26. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Puide, Annika (red.) (2000): *Socialbidrag i forskning och praktik.* Stockholm: Centrum för utvärdering av socialt arbete.
- Putnam, Hilary (2002): *The collapse of the fact/value dichotomy.* Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Ramirez, José Luis (1995): *Skapande mening. En begreppsgenealogisk undersökning om rationalitet, vetenskap och planering.* Avhandling. Stockholm: Nordiska institutet för samhällsplanering (Nordplan).
- Ranger, Marianne (1986): *"Er det bare meg som roter sånn?" Klientsamtaler på et sosialkontor.* Oslo: Universitetsforlaget.

- Rawls, John (1999): *A theory of justice*. Cambridge, Massachusetts: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Riessman, Catherine Kohler (1993): *Narrative analysis*. Newbury Park: Sage Publications.
- Riessman, Catherine Kohler (2008): *Narrative Methods for the Human Sciences*. California: Sage Publications.
- Roberts, Richard (1990): *Lessons from the past*. London and New York: Tavistock / Routledge.
- Rud, Mons Georg, Simon Innvær, Geir Smedslund og Asbjørn Steiro (2005): "Bruk av, holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten". I: Synnøve Ljunggren (red.). *Empiri Evidens Empati. Nordiska röster om kunnskapsutveckling i socialt arbete*. København: Nordiska ministerrådet og Nopus. Nord 2005:5.
- Rytter, Kirsten (red.)(2008): *Oppfølgings- og tiltaksarbeid i NAV. Med case fra sosialtjenesten i NAV Sagene*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Røvik, Kjell Arne (2007): *Trender og translasjoner. Ideer som former det 21. århundrets organisasjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Røysum, Anita (2009): "Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV?" I: *Tidsskrift for velferdsforskning*, vol.12, nr.3, s.192-206.
- Røysum, Anita (2010): "NAV-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres". I: *Fontene Forskning* nr.1, s.41-52.
- Schön, Donald (1987): *Educating the reflective practitioner*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Seim, Sissel og Ole Kristian Hjemdal (1992): *Mellom makt og mulighet*. NKSH-rapport nr. 5. Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Seim, Sissel (2006): *Egenorganisering blant fattige. En studie av initiativ, mobilisering og betydning av Fattighuset*. Avhandling til doktorgrad. Skriftserien nr. 3, Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Sennett, Richard (2008): *The craftsman*. London: Penguin Books.
- Skjervheim, Hans ((1957) 1996a): "Deltakar og tilskodar". I: Hans Skjervheim, *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Oslo: Aschehoug.
- Skjervheim, Hans ((1972) 1996b): "Det instrumentalistiske mistaket". I: Hans Skjervheim, *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Oslo: Aschehoug.
- Slagstad, Rune (2008): "Profesjoner og kunnskapsregimer". I: Anders Molander og Lars Inge Terum (red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Solem, May Britt og Inger Walløe (2001): "I eget landskap eller mellom barken og veden?" I: *Embla*, nr. 2.
- Solheim, Inger Johanne (2005): HSF-rapport 2005:4. Høgskolen i Sogn og Fjordane.

- Solheim, Jorun (2007): *Kjønn og modernitet*. Oslo: Pax Forlag.
- Soydan, Haluk (1993): *Det sociala arbetets idehistoria*. Lund: Studentlitteratur.
- Staub-Bernasconi, Silvia (1986): *Soziale Arbeit als eine besondere Art des Umganges mit Menschen, Dingen und Ideen - zur Entwicklung einer handlungstheoretischen Wissensbasis Sozialer Arbeit*. Sozial Arbeit vol 18, s.1-71. Bern: Fachblatt des Schweizerischen Berufsverband dipl. Sozialarbeiter und Erzieher (SBS).
- Staub-Bernasconi, Silvia (1995): *Systemtheorie, Soziale Probleme und Soziale Arbeit: lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit*. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.
- Stjernø, Steinar (1982): *Omsorg som yrke. Arbeidsmåter og yrkesroller på sosialkontoret*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Stjernø, Steinar (1985): *Sosialkontorundersøkelsen. Sluttrapport*. Rapport nr. 2. Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Stjernø, Steinar (1999): "20 års forskning på sosialarbeiderrollen, hva nå?" I: Bente Puntervold Bø (red.). *Utfordringer for sosialarbeiderrollen sett med forskerblikk*. Jubileumsrapport. HiO-rapport nr.4. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Stjernø, Steinar, Anne Marie Heszlein og Lars Inge Terum (1988): *Et bedre sosialkontor! Organisasjonsutvikling for klienter og ansatte*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Stolanowski, Per-Arne (2005): "Kunnskapsutvikling innen sosialtjenesten i Norge". I: Synnøve Ljunggren (red.). *Empiri Evidens Empati. Nordiska röster om kunnskapsutveckling i socialt arbete*. København: Nordiska ministerrådet og Nopus. Nord nr.5.
- Sunesson, Sune (1985): *Ändra allt! En uppmaning till socialarbetare*. Stockholm: Liber Förlag.
- Swedner, Harald (1983): *Socialt arbete. En tankeram*. Stockholm: Liber Förlag.
- Syse, Henrik (2001): "Etikk og verdier ved inngangen til det 21. århundre". I: Mons Oppedal (red.). *Marked, velferd og det gode liv. Jubileumsskrift*. Avdeling for økonomi-, kommunal- og sosialfag (ØKS). Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Søndergaard, Dorte Marie (1996): *Tegnet på kroppen. Køn: Koder og konstruksjoner blant unge voksne i Akademia*. København: Museum Tusulanums Forlag. København Universitet.
- Søndergaard, Dorte Marie (2005): "At forske i komplekse tilblivelser. Kulturanalytiske, narrative og poststrukturalistiske tilgange til empirisk forskning". I: Torben Bechmann Jensen og Gerd Christensen (red.). *Psykologiske og pædagogiske metoder. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder i praksis*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Taylor, Charles (1989): *Sources of the self. The making of the modern identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taylor, Charles (1998): *Autentisitetens etikk*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

- Terum, Lars Inge (1996): *Grenser for sosialpolitisk modernisering. Om fattighjelp i velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Terum, Lars Inge (2003): *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Thagaard, Tove (2009): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thomassen, Åse (1995): *Sosialkontoret i endring. Nye strukturer og nye yrkesroller siden 1986*. Oslo: Vidarforlaget.
- Thompson, Dennis F. (2005): *Restoring responsibility. Ethics in government, business, and healthcare*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thoresen, Lisbeth (2008): *Empati og intersubjektivitet. En studie av hospicesykepleie*. Avhandling (ph.d.) Oslo: Det teologiske fakultet, Universitetet i Oslo, Unipub.
- Toulmin, Stephen (1958): *The uses of argument*. London: Cambridge University Press.
- Toulmin, Stephen (1990): *Cosmopolis. The hidden agenda of modernity*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Tranøy, Knut Erik (1986): *Vitenskapen - samfunnsmaket og livsform*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Tranøy, Knut Erik (1998): *Det åpne sinn. Moral og etikk mot et nytt årtusen*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Tutvedt, Øyvind (1990): "Utviklingen av en profesjonsutdanning. Sosiallinjen gjennom 40 år". I: Øyvind Tutvedt (red.). *40 år for velferdsstaten. Norges kommunal og sosialhøgskole*. NKSH-rapport nr. 3. Oslo: Norges kommunal og sosialhøgskole.
- Tveit, Bodil (2008): *Ny ungdom i gammelt yrke – en studie av sykepleierstudenters motivasjon og fagidentitet i møte med en tradisjonstung utdanning*. Avhandling nr. 1 for ph.d graden i profesjonsstudier. Senter for profesjonsstudier. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Tønnessen, Aud V. (2007): *Kirkens nødhjelp. Bistand, tro og politikk*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Uggerhøj, Lars (1997): *Hjælp eller afhængighed. En kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Ulvik, Oddbjørg Skjær (2005): *Fosterfamilie som seinmoderne omsorgsarrangement. En kulturpsykologisk studie av fosterbarn og fosterforeldres fortellinger*. Avhandling (dr.psychol.). Oslo: Psykologisk institutt, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Oslo, Unipub.
- Underlid, Kjell (2006): *Fattigdommens psykologi. Oppleving av fattigdom i det moderne Norge*. Oslo: Det Norske Samlaget.

- Vabø, Mia (2007): *Organisering for velferd. Hjemmetjenesten i en styringsideologisk brytningstid*. Avhandling (dr.philos.). NOVA-rapport nr. 22. Oslo: Norsk institutt om oppvekst, velferd og aldring.
- Vetlesen, Arne Johan (2007): *Hva er etikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Vike, Hallvard m.fl. (2002): *Maktens samvittighet. Om politikk styring og dilemmaer i velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Vindegg, Jorunn (2009): "Evidensbasert sosialt arbeid". I: Harald Grimen og Lars Inge Terum (red.). *Evidensbasert profesjonsutøvelse*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Wahl, Asbjørn (2009): *Velferdsstatens vekst – og fall?* Oslo: Gyldendal Arbeidsliv.
- Westlund, Peter (1986): *Rationalitetens begrænsninger. Tanke-och-handling i socialt arbete*. Stockholm: Nordplan.
- Wyller, Trygve (1999): "Stat og omsorg – autentisitet og kall. Noen momenter til en kritisk belysning av diakoni i det moderne samfunnet". I: Svein Aage Christoffersen (red.). *Moralsk og moderne? Trekk av den kristne moraltradisjon i Norge fra 1814 til i dag*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Wyller, Trygve and Hans-Günter Heimbrock (eds.); in cooperation with Kaia D. Schultz (2010): *Perceiving the other. Case studies and theories of respectful action*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wærness, Kari (2001): "Omsorgsetikk, omsorgsrasjonalitet og forskningens ansvar". I: Knut W. Ruyter og Arne Johan Vetlesen (red.). *Omsorgens tvetydighet – egenart, historie og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Young-Bruehl, Elisabeth (2006): *Why Arendt matters*. New Haven & London: Yale University Press.
- Øien, Else (1974): *Sosialomsorgen og dens forvaltere. En sosialpolitisk undersøkelse*. Bergen: Universitetsforlaget.
- Østerberg, Dag (1993): *Fortolkende sosiologi I*. Oslo: Universitetsforlaget
- Østerberg, Dag (1997): *Sosiologiens nøkkelbegreper og deres opprinnelse*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Aamodt, Laila Granli (1997): *Den gode relasjonen – støtte, omsorg eller anerkjennelse?* Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Aamodt, Laila Granli (2005): *Familien mellom mange hjelpere. Refleksjoner i sosialfaglig arbeid*. Oslo: Fagbokforlaget.

### **Offentlige dokumenter o.a.**

- Behövs socialbyrå?* Stockholm: Socialstyrelsen. SoS-rapport 1990:27.
- Kunnskap og brubygging. Sosial- og helsedepartementets handlingsplan for sosialtjenestens førstelinje i perioden 1998-2002*. Sosial- og helsedepartementet. St.meld. nr. 50 (1998-1999).

NESH (red.).(2006): *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: De nasjonale forskningsetiske komiteer.

*Sosialomsorgsloven. Lov om sosial omsorg* (22.5.1964).

*Sosialtjenesteloven. Lov om sosiale tjenester m.v.* (13.12.1991 nr.81).

*Sosialtjenesteloven. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* (18.12.2009 nr.131).

*Velferdsmeldingen. St.meld. nr. 35* (1994-95).

*Utredning av hvordan tilbud innenfor høyere utdanning kan bidra til å dekke langsiktig kompetansebehov i arbeids- og velferdsforvaltningen*. Arbeidsdepartementet. (Sluttrapport fra Rambøll 29.3.2010.)

*Vedlegg 1. Brev til sosialleder.*

Dato:

Til sosialleder  
v/ sosialkontor  
Adr:

**Forespørsel om å få intervju 1-2 sosionomer i prosjektet ”Etikk og praktisk kunnskap i sosialkontortjenesten”.**

I prosjektet *Etikk og praktisk kunnskap i sosialkontortjenesten. En kvalitativ undersøkelse* intervjues sosionomer på sosialkontor om sin praksis. Sentralt i prosjektet står spørsmålet om hva slags kunnskap sosialarbeidere bør tilegne seg for å bedre egen faglig/etisk dømmekraft. Utgangspunktet i prosjektet er at svaret bør bygge på grundig kjennskap til dagens praksis, og de ansattes egne refleksjoner om etiske problemer. Prosjektet er igangsatt blant annet fordi nærheten til praksis tillegges for liten vekt i dagens tenkning om etikkkompetanse.

Dette er en første henvendelse og jeg kommer til å ringe om et par uker for å høre nærmere om mulighetene til å få intervju. Intervjuet foregår som en samtale på en til to timer og handler om sosialarbeidernes opplevelser av sin hverdag. Intervjuene/samtalene blir derfor svært forskjellig fra hverandre, men det er de ulike refleksjonene og tankene jeg søker. I telefonsamtalen vil jeg gjerne gi flere detaljer om prosjektet. Undersøkelsen starter i disse dager og jeg henvender meg til 8-10 kontorer. I dette prosjektet er jeg avhengig av å få snakke med informanter fra sosialkontortjenesten, og min interesse er å høre hvordan sosialarbeidere i praksisfeltet opplever sin daglige situasjon. Både intervjupersoner og sosialkontorer vil forbli anonyme i artikler og avhandling fra prosjektet.

Jeg er PhD-stipendiat på Universitetet i Oslo, og Etikkprogrammet finansierer min forskning. Etikkprogrammet er et interfakultært forskningsprogram og et av Universitetet i Oslos tre satsningsområder. Etikkprogrammets mål er å fremme og å støtte etikkforskning og normativ refleksjon. Av utdanning er jeg sosionom og cand.polit med hovedfag i sosialt arbeid fra NTNU/Høgskolen i Oslo. Jeg har tidligere arbeidet flere år på sosialkontor, noe som la grunnlaget for min interesse. Jeg har også yrkeserfaring fra undervisning og forskning. Min arbeidsplass til daglig er på Det teologiske fakultet.

Jeg vedlegger en kort presentasjon av prosjektet til orientering.  
Håper på positivt svar.

Vennlig hilsen Bjørg Fossetøl  
Stipendiat Etikkprogrammet,  
Teologisk fakultet, Universitetet i Oslo.  
Telefon: 22 84 19 61 Mobil: 922 68 852

*Vedlegg 2. Presentasjon av prosjektet.*

**Kort presentasjon av prosjektet  
”Etikk og praktisk kunnskap i sosialkontortjenesten”**

Om en sammenfatter kritikken som gjennom årene har blitt rettet mot sosialarbeidere i sosialkontortjenesten, kan man fortolke store deler av den som en grunnleggende kritikk av sosialarbeideres behandling av etiske problemer, konflikter og utfordringer. Det er imidlertid ikke gitt hva slags kunnskap og kompetanse som skal til, for å bedre sosialarbeidernes håndtering av etiske dilemmaer. Utgangspunktet for denne undersøkelsen er at spørsmålet om hva slags kunnskap som skal til, også bør bygge på de ansattes opplevelser av dilemmaene.

Prosjektet er empirisk basert og består i kvalitative dybdeintervjuer og fokusgruppeintervjuer med sosialarbeidere på ulike sosialkontorer. Sentralt i avhandlingen står spørsmålet om hva det innebærer å utøve praktisk dømmekraft i sosialkontortjenesten, samt spørsmålet om hva slags kunnskap som skal til for å utvikle dømmekraft.

Brukernes store avhengighet av sosialkontortjenesten gjør dem spesielt utsatt i forhold til tjenestens forvaltning av myndighet og makt. Dømmekraftutøvelse i sosialkontortjenesten handler om å forvalte denne myndighet og makt. Jeg ønsker med prosjektet å synliggjøre etikken i sosialkontortjenesten, et virkefelt der juridifiseringen av moralske dilemmaer er påtakelig. Til dels skjules dermed kompleksiteten i sosialarbeidernes etiske utfordringer. Målet er at avhandlingen skal utgjøre et faglig bidrag i det utviklingsarbeid som pågår i forhold til kompetanseheving i sosialtjenestens førstelinje.

Prosjektet er finansiert av Etikkprogrammet, Universitetet i Oslo.

Etikkprogrammet er et interfakultært forskningsprogram og et av Universitetet i Oslos tre satsningsområder. Etikkprogrammets mål er å fremme og å støtte etikkforskning og normativ refleksjon. Undersøkelsen vil resultere i en PhD-avhandling i profesjonsetikk. Målet er å bidra i det utviklingsarbeid som pågår i forhold til kompetanseheving i sosialtjenestens førstelinje.

Oslo, dato.... Bjørg Fossetøl



### *Vedlegg 3. Samtykkeerklæring.*

## **FORESPØRSEL OM DELTAKELSE I FORSKNINGSPROSJEKT**

Prosjektet heter *Etikk og praktisk kunnskap i sosialkontortjenesten* og er et doktorgradsprosjekt ved Universitetet i Oslo. Prosjektet handler om etiske problemer i sosialkontortjenesten og har til hensikt å skaffe kunnskap om hvordan sosialarbeidere selv opplever og forstår sin arbeidssituasjon, med særlig henblikk på etiske og moralske dilemmaer. Et utgangspunkt for undersøkelsen er at spørsmålet om hva slags kunnskap sosialarbeidere bør tilegne seg, bør bygge på en beskrivelse av dagens praksis i sosialkontortjenesten.

Deltakelse i prosjektet medfører at du svarer på spørsmål som er knyttet til dine erfaringer med ditt arbeid i sosialkontortjenesten. Prosjektet gjennomføres i henhold til bestemmelsene i personopplysningsloven og er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Det er frivillig å delta. Selv om du velger å delta, har du rett til å trekke deg når som helst, uten begrunnelse, og be om å få slettet de opplysninger som er registrert om deg.

Intervjuet vil bli tatt opp på lydbånd. Alle opplysninger om deg vil behandles konfidensielt, det vil si at ingen opplysninger som fremkommer i rapport og andre publikasjoner vil kunne tilbakeføres til enkeltpersoner. Når prosjektet er avsluttet, etter planen i år 2010, vil alle opplysninger som kan bidra til å identifisere deltakerne i prosjektet bli slettet.

I tillegg til å delta i intervjuundersøkelsen, vil jeg be om lov til å kontakte deg senere, for å spørre om du også kunne tenke deg å delta i et gruppeintervju. Du vil da kunne møte andre deltakere som har blitt intervjuet, men alle eventuelle opplysninger fra intervjuene vil være anonymisert. Opplysningene ovenfor om konfidensialitet og anonymisering gjelder også for gruppeintervjuet.

Prosjektet gjennomføres i regi av Etikkprogrammet og Teologisk fakultet ved Universitetet i Oslo. Stipendiat Bjørg Fossetøl har det daglige ansvaret for prosjektet.

For mer informasjon om prosjektet kan prosjektleder kontaktes per e-post: [bjorg.fossetol@teologi.uio.no](mailto:bjorg.fossetol@teologi.uio.no) eller på telefon: 22 84 19 61.

Vennlig hilsen Bjørg Fossetøl

---

## **SAMTYKKEERKLÆRING**

Jeg samtykker herved i å delta i den individuelle intervjuundersøkelsen i prosjektet "Etikk og praktisk kunnskap i sosialkontortjenesten". Jeg er informert om alle sider ved prosjektet og er orientert om at deltakelse skjer på frivillig basis.

Sted: \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_ Underskrift: \_\_\_\_\_

## *Vedlegg 4. Intervjuguide.*

### **Intervjuguide**

#### *Introduksjon*

- Presentasjon av meg selv: Jeg jobber på Universitetet i Oslo med et doktorgradsprosjekt. Jeg har grunnutdanning som sosionom og har jobbet som det i mange år. De siste årene har jeg arbeidet som lærer og som forsker.
- Prosjektet mitt handler om etikk og praktisk kunnskap i sosialkontortjenesten. Hensikten med prosjektet er å sette fokus på etiske dilemmaer på sosialkontoret, men da ikke slik de fortone seg fra klientens side, men på hvordan sosialarbeidere opplever det. Jeg tror det er viktig at man vet hvordan det fortone seg innenfra, når myndighetene og andre kommer med innspill til sosialkontoret.
- Jeg skal snakke med 18 personer på forskjellige sosialkontorer og jeg vil altså gjerne vite hvordan du opplever det å jobbe på sosialkontor.
- Du må gjerne bryte meg av eller kommentere det jeg sier. Jeg blir ikke forstyrret, for jeg har min sjekkliste med spørsmål. Inniblant kommer jeg kanskje til å skrive litt, men det er for å huske ting jeg kommer på underveis og vil spørre deg om senere i samtalen.
- Jeg er veldig glad for at du har tatt deg tid til denne samtalen og tror den vil ta en times tid eller halvannen. Har du begrenset tid?
- Er det ok at jeg bruker båndopptaker?
- Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt og opplysninger og sitater fra deg vil bli anonymisert.
- Lese og underskrive informert samtykkeerklæring.
- Er det noe du lurer på før vi går over til selve temaene?

#### *Om å jobbe på sosialkontor*

1. Aller først: Var det å begynne å jobbe på sosialkontor et greit valg for deg?
2. Hva var det som gjorde at du valgte sosialkontor?
3. Hvor lenge har du jobbet her? (*Andre sosialkontorer? Hvor lenge til sammen?*)
4. Hadde du noen idé om hvor lenge du ville jobbe på sosialkontor da du startet? Hvorfor?
5. Ble du lenger enn du hadde tenkt? Hvorfor?

6. Hva tenkte du om sosialkontorjobb da du sluttet på skolen?

7. Når gikk du ut av skolen?

### **Fortellingen**

8. Hverdagssituasjonene kan by på store utfordringer. Jeg er ute etter situasjoner der du var i tvil om hva du skulle gjøre. Der du ble satt på prøve. Det kan godt være noe som skjer ofte, noe man "lever med", så å si, - kanskje noe man nesten slutter å tenke på. I korte trekk tenkte jeg at denne samtalen kunne dreie seg om et par slike eksempler som vi følger. Først hva som skjedde, hva du følte og opplevde.

Så kunne jeg tenke meg å snakke litt videre med deg om hvordan du forstår situasjonen og andre måter man kan forstå den på. Jeg er altså ute etter å få vite hva tingene handler om, sett inne fra sosialkontoret. Det jeg lurer på nå, er derfor om du kan tenke deg litt om først, og prøve å komme på noe du har opplevd der du var, eller er, i tvil om hva du skulle gjøre?

### **Etter fortellingen:**

9. Når du gjorde akkurat det du gjorde og ikke noe annet, hva handlet det om?

*(Tilfeldigheter? Magefølelse? Tidspress?)*

*Fortsetter med et av temaene nedenfor.*

### **Følelsmessig:**

10. Hva er det som gjorde mest inntrykk på deg i denne historien, hvilken del av den?

*(Hvor ligger "trykket"?)*

11. Var det noen andre måter du kunne vært på / gjort det på? *(Hva ville det ført til?)*

### **Etisk:**

12. Hva var det du var i tvil om her? *(Hvordan ble du satt på prøve?)*

13. Da du handlet som du gjorde, var det ubehagelig (*galt*) eller kjentes det godt (*rett*)? Hvordan forstår du det?

14. Hva vil du si var viktigst for deg i denne saken? *(Likebehandling? Rettferdighet? På klientens premisser? Annet?)*

### **Faglig:**

15. Vil du si at erfaringene dine hadde betydning for det du ønsket å gjøre/gjorde? Hvordan hjalp erfaringene deg? *(Magefølelse? Tilrettelegging over tid?)*

16. Vil du si at du den måten du handlet på har sammenheng med at du er sosionom? På hvilken måte da? *(Idealene? Skolekunnskaper? Holdninger? Institusjonens krav? Annet?)*

17. Hvis du ble spurt om sosialt arbeids idealer i denne saken, hva ville du si de var?

18. Og ut fra dine egne (faglige) idealer?

a. Hva synes du var bra i denne saken?

b. Hva synes du var dumt/uheldig?

### **Oppfølging på ytre rammer:**

19. Ofte snakker man om at det rettes svært motstridende forventninger mot sosialarbeidere. Hva vil du si ble forventet av deg her
  - fra klientens side?
  - fra ledelsens side?
  - fra sosialt arbeids side?
  - fra deg selv? (*dine egne idealer*)

19.1. Vil du si at forventningene var motstridende her? På hvilken måte?  
19.2. Hvordan forholdt du deg til de ulike forventningene i denne saken?
20. Jeg har også noen korte spørsmål til de ytre rammene rundt saken: Hva handlet den om formelt sett? (*Søknad om sosialhjelp?*)
21. Hva er gangen i en slik sak, vanligvis, hos dere? (*Kort*)
22. Var andre personer involvert underveis enn de jeg har hørt om? (*Hvilken hierarkisk posisjon hadde de?*)
23. Hvordan var rommet dere var i? (*Kontor? Venteværelse? Hvordan så det ut?*) Hva slags oppførsel forventes i det rommet?

### **Generelle spørsmål om sosialkontor:**

24. Da har jeg noen siste spørsmål: Hva ved denne jobben fascinerer deg?
25. Hva ved jobben har du ikke sansen for?
26. Noen ganger kan metaforer gi et treffende bilde av en sak. Er det mulig å finne et bilde eller en metafor til det å jobbe på sosialkontor? Eller en metafor for hvordan du kjenner det? (*I miljøarbeid på institusjon har jeg hørt noen sammenligner jobben sin med å danse på line.*)
27. Da nærmer jeg meg slutten. Hva har du fått ut av denne samtalen?
28. Kunne jeg få alderen din?
29. Er det noe du gjerne vil si, som du ikke har fått sagt?
30. Er det noe du syntes jeg burde spurt om, som jeg ikke har spurt om?
  - Da har jeg ikke flere spørsmål å komme med. Tusen takk for at du tok deg tid.
  - Til slutt lurer jeg på om jeg kan få ta kontakt med deg igjen? Det ene er at jeg kanskje vil kunne trenge å snakke med deg når jeg har lest intervjuet. Det andre er at jeg har tenkt å samle noen av dem jeg intervjuer om et års tid igjen, til en gruppesamtale. Hvis det blir aktuelt, kan jeg få lov til å ta kontakt med deg for å høre om du har anledning?