

Anne Moe

Praksis som kunnskapskilde

En studie av brukeres og hjelperes erfaringer

Avhandling for graden philosophiae doctor

Trondheim, juni 2010

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

NTNU

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Doktoravhandling for graden philosophiae doctor

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse

Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

© Anne Moe

ISBN 978-82-471-2170-2 (trykt utg.)

ISBN 978-82-471-2171-9 (elektr. utg.)

ISSN 1503-8181

Doktoravhandlingar ved NTNU, 2010:103

Trykket av NTNU-trykk

FORORD

Et forprosjekt finansiert av Stiftelsen Helse- og Rehabilitering ga inspirasjon til å utarbeide et doktorgradsprosjektprosjekt, og som stipendiat ved Høgskolen i Nord-Trøndelag kunne jeg starte med doktorgradsstudier. Med sluttstipend fra Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU og fou-tid fra Høgskolen i Sør-Trøndelag, program for sosionomutdanning, har det blitt mulig å ferdigstille avhandlingen. Prosjektet har pågått over flere år med mange uplanlagte, men også planlagte avbrekk. Underveis har det vært andre hensyn som har vært ønskelige og nødvendige å prioritere, mens i andre perioder har arbeidet måtte vike til fordel for konkurrerende arbeidsoppgaver. Avbrekkene har gitt meg pauser fra et stort arbeid, men pausene har også gjort meg utålmodig i å fortsette arbeidet med avhandlingen.

Det er mange som skal takkes når det nå foreligger en avhandling. Uten brukeres og hjelperes velvilje og at de tok seg tid til å prate med meg, kunne ikke denne avhandlingen ha blitt realisert. Takk for mange interessante og hyggelige samtaler i form av intervju!

Førsteamanuensis Inger Marii Tronvoll ved Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NNTU takkes for sin interesse for og tro på dette prosjektet. Stor tålmodighet i kombinasjon med inspirerende veiledning har vært akkurat det jeg behøvde for å fullføre arbeidet! Etter hvert har samarbeidet blitt til et berikende vennskap med rom for mange faglige diskusjoner og prosjekter i tillegg til utveksling av konstruksjoner om våre hverdager. Tusen takk så langt!

Professor Graham Clifford takkes for mange nyttige og inspirerende kommentarer etter å ha lest et utkast av de empiriske kapitlene. Kollegene Toril Elstad, Berit Nicolaysen, Per-Åge Gjertsen, Torbjørn Bolstad og Lillian Skillingstad takkes for å ha lest korrektur!

Mine nærmeste takkes for å gi meg påminnelser om at livet handler om langt mer enn forskning og skriving av avhandling. Slik blir mitt hverdagsliv meningsfullt.

Trondheim, 14. november 2009

Anne Moe

Innhold

Sammendrag	vii
Summary	ix
KAPITTEL 1 HJELP SOM PRAKSIS	1
1.1 Innledning – sosialpolitisk ramme	1
Problemstilling	2
Små kommuner som kontekst	3
1.2 Offentlige velferdsgoder som hjelp og praksis	4
1.3 Praksis som sosialt arbeid	9
1.4 Utvikling av sosialt arbeid som praksis og fag	12
1.5 Teori i sosialt arbeids praksis	14
1.6 Dagens utfordringer i sosialt arbeid	17
1.7 Avhandlingens oppbygging	18
KAPITTEL 2 TIDLIGERE FORSKNING OM KOMMUNALE TJENESTER, BRUKERE OG HJELPERE	21
2.1 Innledning kunnskapsstatus	21
2.2 Forskning om kommunale tjenester til mennesker med sosiale og psykiske problemer	22
2.3 Brukeres synspunkter på mottatte sosiale tjenester	25
2.4 Brukeres opplevelser av møtet med hjelper	27
2.5 Arbeidsmåter i faglig praksis på kommunalt nivå	28
2.6 Forskning om praksis med brukere og hjelpere	31
2.7 Oppsummering av kunnskapsstatus	33
KAPITTEL 3 TEORETISKE PERSPEKTIV	35
3.1 Kunnskapsgrunnlag i praksis	35
3.2 Erfaringer som kunnskap	36
3.3 Sosial konstruksjonisme som teoretisk perspektiv	39
3.4 Å teoretisere sosialt arbeids praksis	42
3.5 Refleksiv praksis som kunnskapskilde	43
3.6 Normativ praksis i sosialt arbeid	46
3.7 Diskurs	50
3.8 Oppsummering	53
KAPITTEL 4 TILNÆRMING OG FRAMGANGSMÅTE	54
4.1 Innledning – å forske på praksis	54
4.2 Erfaringsnært og kontekstuelte perspektiv	55
4.3 Å utforske meninger i intervju	56
4.4 Forskerens posisjon	59
4.5 Gjennomføring av dataproduksjonen	61
Tilgang til feltet og rekruttering av intervjupersoner	61
Utvalg	64
Brukere og hjelpere i undersøkelsen	65
Gjennomføring av intervjuene	67
4.6 Analyse	68
Utsagn blir til fortellinger	69
Å bli kjent med materialet og kategorisere	71
Utvikling og valg av analytiske tema	75

Posisjon	76
Framgangsmåte i analyse av diskurser	77
4.7 Skriftlig presentasjon	79
Hva kan man lære av en slik studie?	80
Ethiske problemstillinger	81
Intervjupersoner i avhandlingen	83
4.8 Oppsummering	84
KAPITTEL 5 HVERDAGSLIV I VELFERDSAVHENGIGHET	85
5.1 Hverdagsliv som kontekst	85
5.2 Bruker som meningsskapende aktør	88
5.3 Trudes eksempel på hverdagens betingelser og aktiviteter	90
Hverdagens betingelser hindrer arbeidslinje	92
5.4 Hjelp til å være husmor og mor	93
Hjelp til oppgaver som husmor	93
Hjelp til omsorg for barn	95
Hjelp opprettholder tradisjonelt kjønnsrollemønster	98
Hjelpeavhengig i ulike livsfaser	101
Hjelpesøkende strategier	102
Personlig kontakt blir til hjelp	104
5.5 Hjelp til økonomisk selvstendighet	105
Inntekt som hjelp	108
Problemskapende arbeidsmarked	110
5.6 Personlig støtte som hjelp	111
Hjelp til å bearbeide erfaringer	113
Personlig utvikling og trygg økonomi gir bedre liv	114
5.7 Velferdstjenester og avhengighet	115
5.8 Skam truer verdighet	118
5.9 Oppsummering	120
KAPITTEL 6 SAMMENSATT OG VARIERT PRAKSIS	121
6.1 Sosialt arbeid i ubestemmelige og tvetydige situasjoner	121
6.2 Dømmekraft og anerkjennelse	122
6.3 Praksis i sammensatte og vanskelige situasjoner	123
Problemedefinisjon gir mandat til praksisutøvelse	124
Barnevernstiltak som ressurs og forandring	130
Aktivitet som forandringsmulighet og bedringsprosess	132
Ressursperspektiv og motstandskraft styrker Linda	134
Kunnskap som forplikter	136
Refleksjon over handling	139
6.4 Praksis om felles mål	140
Felles mål gir gode hjelpere og profesjonelle brukere	142
Spenning mellom makt og avhengighet	143
6.5 Støttende praksis med variert innhold	144
6.6 Hjelper som deltaker	147
6.7 Oppsummering	149
KAPITTEL 7 ØKONOMISK SOSIALHJELP SOM FORANDRINGSPROSESS	150
7.1 Økonomisk sosialhjelp som stønadsordning	150
7.2 Økonomisk sosialhjelp blir til forandringsprosess	152

Problemforståelse avgjør praksis	154
Dialog og deltakelse gir kunnskap	156
Kontroll for å hjelpe	158
Disiplinerende praksis	159
7.3 Annabrita ønsker hjelp til endringer i livet	160
Styring og kontroll blir til hjelp	161
7.4 Annas og Annabritas fellesprosjekt	162
Hjelpeprosess med brukermedvirkning.....	163
7.5 Saksbehandling for å løse økonomiske problemer.....	164
Ønske om brukerdeltakelse	167
Å håndtere manglende engasjement og ansvar for privatøkonomi.....	168
7.6 Elisabeth – på vei til et godt liv.....	169
Takknemlig for hjelp.....	170
7.7 Vanskelig medvirkning	171
7.8 Praksis som forandringsprosess	172
7.9 Oppsummering	175
KAPITTEL 8 PRAKSIS STYRT AV REGLER OG STANDARDER.....	176
8.1 Økonomisk sosialhjelp – forvaltning og skjønnsutøvelse.....	176
8.2 Pliktige eller ikke pliktmessige stønader?.....	177
Faglige vurderinger mellom rettigheter og snillisme	179
Sosialhjelpssatser overflødiggjør faglige vurderinger	181
8.3 Benedictes kamp for å få økonomisk sosialhjelp	182
Manglende hjelp gir personkonflikt.....	184
Benedictes strategier i kampen for sosialhjelp.....	185
8.4 Forvaltning av regler vs kamp for livsopphold	186
8.5 Handlingslammelse i praksis.....	187
8.6 Handlingslammelse hindrer søknad om hjelp	189
Frykt for nye ydmykende erfaringer	190
8.7 Handlingslammelse hos både Bjørn og Britt.....	191
8.8 Praksis som bevarer fattigdom	192
8.9 Oppsummering.....	194
KAPITTEL 9 PRAKSIS SOM BEHANDLING	195
9.1 Sosialt arbeids praksis som behandling.....	195
9.2 Fra individuell samtalerapi til familierapeutisk behandling.....	197
Fra diagnose til behandling	199
Diagnosens og behandlingens makt	200
9.3 Fra fysisk til psykisk problemforståelse.....	201
Ambivalens til hjelpetilbudet	203
9.4 Psykoterapi som dominerende diskurs.....	204
9.5 Samtaler i et psykodynamisk perspektiv	205
Fleksibilitet med muligheter og begrensninger.....	208
9.6 Nyttig hjelp fra profesjonelle hjelpere	209
9.7 Muligheter og begrensninger i behandlingen.....	211
9.8 Psykoterapi i kommunalt psykisk helsearbeid	212
9.9 Oppsummering	214

KAPITTEL 10 AVSLUTNING.....	215
10.1 Oppsummering av avhandlingens resultater	215
10.2 En tilnærming til studie av praksis	218
10.3 Praksis i rurale distrikter	220
10.4 Kunnskapskilde: praksis vs forhåndsdefinerte teorier og arbeidsmetoder.....	221
10.5 Selvstendighet vs avhengighet	224
10.6 Makt og avmakt i sosialt arbeid	226
10.7 Mulige sosialpolitiske implikasjoner	228
10.8 Konklusjon	231
LITTERATUR	233
VEDLEGG.....	253

Sammendrag

Praksis som hjelp er utforsket i denne avhandlingen. Det gjelder praksis som velferdstjenester gitt av kommunalt ansatte helse- og sosialarbeidere til mennesker med sosiale og psykiske problemer i små, rurale kommuner. Denne praksis omtales som sosialt arbeids praksis. Samfunnets politiske, økonomiske og sosiale strukturer gir rammer for sosialt arbeid, og hvordan sosiale problemer forstås og kan løses.

Sosialt arbeids praksis kjennetegnes av å være kontekstuell, ubestemmelig og tvetydig, noe som gjør det vanskelig å predikere hva som gir riktige og gode løsninger i konkrete situasjoner. Derfor må helse- og sosialarbeidere selv velge praksis i de konkrete situasjonene. Praksis er en normativ virksomhet der dømmekraft og etiske hensyn til den andre har betydning for om praksis blir god for brukeren. Praksis er i seg selv en viktig kunnskapskilde med avklarende prosesser for å definere problemer og velge praksis. Sosial konstruksjonisme og diskurs anvendes som analytiske perspektiv på konstruksjoner om praksis. Det er foretatt kvalitative intervju med brukere og deres hjelpere om erfaringer fra praksis. Data fra både brukere og deres hjelpere gir en større bredde av praksis enn om det hadde vært fra bare brukere eller bare hjelpere.

Analyse og drøfting av datamaterialet gir fem hoveddiskurser med tyngde på hjelperes diskurser om praksis. Brukeres diskurs er hverdagsliv i velferdsavhengighet, mens hjelperes diskurser er praksis: a) som variert og sammensatt, b) som økonomisk sosialhjelp med omfattende støtte, c) etter regler og standarder og d) som behandling. Møtet mellom brukeres og hjelperes diskurser drøftes, og tydeliggjør konflikter eller samsvar mellom diskursene.

Brukeres problemer i livet kommer til uttrykk på forskjellige måter, og viktig hjelp blir praksis som bidrar til å håndtere hverdagen slik at den blir meningsfull. Brukere er aktører i å tilpasse hjelp inn i egen hverdag. Selv om hjelp inngår som bare en liten del av brukeres hverdag, har den avgjørende betydning for hvordan hverdagen blir. Hjelp kan gi en bedre hverdag selv om det ikke betyr at brukere blir selvstendige og uavhengige i framtiden.

Samarbeid mellom hjelpere og brukere gjennom dialoger, refleksjon og deltakelse i praksis, gir kunnskap som grunnlag for hjelperes praksisvalg. Praksis som bidrar til gode løsninger på

brukeres sammensatte problemer, balanserer mellom å støtte brukere i håndtering av hverdagen, og å utfordre dem til økt mestring. Praksis som retter seg mot brukerens totale situasjon og sammenheng mellom problemene, er variert og fleksibel både i form og innhold. Praksis som støtter opp om brukernes egeninnsats, framstår som god hjelp for dem.

Når hjelpere definerer brukeres problemer og velger arbeidsmetoder etter forhåndsdefinerte forståelser, teorier eller mandat, begrenser hjelp seg til det definerte problemet. Hjelpere har ekspertise og kan være suverene i definisjon av problemer og valg av arbeidsmåter, noe som kan gjøre det vanskelig å få til et samarbeid mellom hjelpere og brukere om felles mål. Når hjelpers definisjoner er ydmykende for bruker, unngår hun å søke hjelp til tross for store hjelpebehov. Alternativt kan andre hjelpesøkende strategier anvendes og blir til motmakt. Problemer som ikke passer inn i hjelpers definisjoner og arbeidsmåter, har lett for å bli oversett eller overlatt til brukere selv å løse. Forhåndsdefinerte problemer med påfølgende valg av arbeidsmetoder blir ikke alltid til god hjelp i brukerens totale og komplekse situasjon som kan inneholde mange problemer. Disse bør forstås og må løses på forskjellige måter. Praksis som vektlegger god relasjon mellom hjelper og bruker, kan tilsløre hjelpers makt i problemdefinisjoner og valg av arbeidsmetode.

Summary

This dissertation investigates practice as support. It specifically looks at practice in the context of welfare services provided by municipally-employed health care and social workers for people with social and mental health problems in small, rural communities. This practice is referred to as social work practice. Society's political, economic and social structures provide frameworks for social work, and for how social problems are understood and can be resolved.

Social work practice is contextual, uncertain and ambiguous, making it difficult to predict what leads to appropriate and good solutions in concrete situations. For this reason, health and social workers must themselves choose forms of practice. Practice is a normative activity in which judgment and ethical consideration for the other has importance for whether the resulting practice is good for the user. Practice is itself an important source of knowledge in processes where concrete situations need to be clarified, in order to define problems and make practical choices.

Social constructionism and discourse analysis provide an analytic perspective from which to investigate constructions about practice. Qualitative interviews with users and their social workers about experiences from practice are carried out in the study. Including data from both users and their social workers provides a greater breadth of insight into practice than if it had been produced from only one of these groups.

Analysis and consideration of the data result in the identification of five main discourses, with most deriving from data gathered in interviews with the social workers. Users' discourses focus on dependence upon welfare in everyday life. The discourse of social workers present social work practice: a) as varied and complex, b) as economic social assistance with extensive support, c) as being according to rules and standards, and d) as therapy. As part of the analysis, the interaction between users and care workers is discussed, and conflicts or accordance between the different discourses are identified and clarified.

The problems users face in their lives are expressed in different ways, and helpful support takes the form of practice that contributes to managing everyday life such that it becomes meaningful. Users are actors who must make help fit with their own everyday lives. Although

help is only a small part of the users' everyday life, it has a decisive importance for what everyday life is like. Support can give make everyday life better even if it does not mean that the user will become independent of it in the future.

Cooperation between social workers and users through dialogue, reflection and participation in practice provides a basic source of knowledge for the ongoing choices of practice social workers make. Practice that leads to good solutions to users' complex problems balances between supporting users as they manage everyday life and challenging them to improve their mastery over situations. Practice that is directed towards users' total situations and the links between problems is varied and flexible in both form and content. Practice that supports users' own initiatives is projected as good help for users.

When social workers define users' problems and chose working methods according to predefined understandings, theories or mandates, help becomes limited to how the problem is defined. Social workers, with their expertise, are excellent at defining problems and choosing working methods, but this can make it difficult to achieve cooperation on common goals between users and social workers. When social workers' definitions are humiliating to users, they avoid seeking help despite being in great need of support. Alternatively, other help-seeking strategies are sometimes invoked and become counterproductive. Pre-defined problems with their associated choices of working methods are not always of help in the context of users' entire and complex situations, which can be comprised of many problems that must be understood and resolved in different ways. Moreover, practice that emphasizes a good relationship between social worker and user can veil social workers' power to define problems and chose working methods.

KAPITTEL 1

HJELP SOM PRAKSIS

1.1 Innledning – sosialpolitisk ramme

Mennesker som lever i utsatte og belastende situasjoner, forsøker vanligvis på ulike måter å løse sine problemer for å oppnå et tilfredsstillende liv. Når mennesker ikke greier å løse sine problemer selv, kan det føre til hjelp i form av offentlige velferdstjenester når deres belastninger, problemer og situasjon innfrir kriteriene for slike tjenester.

Denne avhandlingen omhandler praksis som hjelp i form av offentlige velferdstjenester til mennesker med ulike sosiale og psykiske problemer i små utkantkommuner. Kommunenes ansatte helse- og sosialarbeidere, omtales også som hjelpere, yter velferdstjenester i sin praksis. Denne praksis er profesjonell og faglig i motsetning til alminnelig praksis, og foregår i konkrete situasjoner som også involverer brukere av tjenestene. Tjenestene har til hensikt å forbedre brukeres livssituasjon slik at helse- og sosialarbeiders praksis blir det som skal være til hjelp for brukere. Brukere har ofte én eller flere bestemte hjelpere som er deres kontaktperson(er) innenfor de kommunale tjenestene, mens hjelpere skal være til hjelp og gi tjenester til mange brukere i løpet av en yrkesdag. Noen brukere har hjelp i en kort periode av livet, mens andre har hjelp over lang tid.

Det er mange forskjellige offentlige velferdstjenester som skal hjelpe mennesker med sosiale og psykiske problemer. Det er tjenester som stønader og ulike hjelpe- og støtteordninger. Praksis i forbindelse med å gi slike tjenester beskrives med forskjellige begreper som for eksempel saksbehandling, utredning, tiltak, oppfølging. Uansett hvilke begreper som anvendes for å beskrive praksis og tjenestens innhold, er hensikten at praksis skal forbedre situasjonen for de aktuelle menneskene. Samtidig er det velkjent at slik hjelp også kan ha en kontroll- og myndighetsfunksjon. Det påstås også at sosiale tjenester til mennesker har hatt og fortsatt har en funksjon i å sikre at mennesker med synlige sosiale problemer tilpasser seg rådende normer for akseptabel atferd i samfunnet (Terum 2003, Villadsen 2006). De siste 10 – 15 års fokus på brukermedvirkning både innenfor offentlig velferdspolitik og i faglige sammenhenger, tydeliggjør at brukers synspunkter om hva som er god hjelp og brukers oppfatninger om hjelp er god eller ikke, er viktig. Brukermedvirkning er en rettighet nedfelt i

lovverket og skal foregå på ulike nivåer som politikktutforming, påvirkning på systemnivå og individnivå (Sosial- og helsedirektoratet 2005). Brukermedvirkning er viktig for å forebygge helsemessige og sosiale problemer, og styrker befolkningens muligheter til å bedre livssituasjoner (NOU 1998:18, St. meld. nr. 21 (1998-1999)). Brukermedvirkning innebærer at mennesker som mottar tjenester skal ha anledning til å uttrykke sitt syn, og at deres syn tillegges vekt ved utforming og gjennomføring av tjenester (NOU 2004: 18). Også i faglige sammenhenger anses brukermedvirkning som viktig for at hjelpen skal bli god (Ørstavik 1996, Rønning og Solheim 1998, Willumsen 2005).

Innholdet i mange velferdstjenester er lite entydig, men heller mangfoldig og varierende. Praksis som utforskes i denne avhandlingen er praksis i forbindelse med sosiale tjenester og/eller kommunale helsetjenester knyttet til psykisk helse. Selv om praksis har til hensikt å være både god og nyttig slik at den forbedrer vanskelige livssituasjoner, behøver ikke brukeren å oppfatte det slik. Det er ikke tilstrekkelig at praksis som hjelp foregår med gode hensikter. Skal praksis være til hjelp, er det avgjørende at også brukeren oppfatter det slik. Vi har mange historier fra praksis, også formidlet i media, som beskriver misfornøyde brukere mens profesjonelle hjelpere og representanter kan ha en annen oppfatning. Dette tilsier at når praksis skal betraktes og studeres, vil ikke bildet fra bare det ene eller andre ståstedet gi et tilfredsstillende bilde. Å studere erfaringer og oppfatninger fra både brukerens og hjelperens perspektiv vil gi bredere innsikt i praksis som hjelp enn om det er bare fra den ene siden.

Erfaringer fra egen praksis og erfaring med undervisning til både framtidige og erfarne helse- og sosialarbeidere i grunn- og videreutdanninger, har skapt min interesse for å utforske praksis som framstår med mange fasetter. Mange beskrivelser av erfaringer og praksis viser vanskelige situasjoner med sammensatte problemer som ofte framstår umulige å løse, men beskrivelsene kan også inneholde og vise muligheter og håp. Praksis kan framstå som mangfoldig og kreativ, men også det motsatte. Samtidig er det vanskelig å forutse hvordan praksis vil virke og hvordan andre kan oppfatte den. Det kan råde forskjellige oppfatninger om praksis som foregår i ulike sammenhenger.

Problemstilling

Problemstillingene for å utforske praksis formuleres slik:

- Hvilke erfaringer og oppfatninger har brukere om hjelp de mottar i form av kommunale velferdstjenester som ytes av kommunalt ansatte helse- og sosialarbeidere (hjelpere)? Hvordan oppfatter brukere praksis som er rettet mot dem for å hjelpe?
- Hvilke erfaringer og oppfatninger har hjelpere om egen praksis med brukere?
- Hvordan håndterer brukere og hjelpere ulike vanskeligheter og dilemmaer i praksis?

Problemstillingene viser at jeg ønsker kunnskap om brukeres erfaringer og oppfatninger av hjelp som mottas, og tilsvarende for hjelpere. Brukere er mennesker som mottar kommunale helse- og sosialtjenester for sosiale og psykiske problemer, mens hjelpere er kommunalt ansatte helse- og sosialarbeidere som gjennom sin praksis gir slike tjenester. Disse helse- og sosialarbeiderne er fortrinnsvis psykiatriske sykepleiere og sosionomer. Bruker og hjelper har forskjellige ståsteder i praksis hvor hjelp ytes og mottas, og de kan dermed ha forskjellige oppfatninger om de samme fenomenene som oppstår i praksis. Deres forskjellige ståsted kan forsterke forskjellige oppfatninger.

Små kommuner som kontekst

Denne undersøkelsen er gjort i 5 små kommuner¹ i Midt-Norge. Flere av kommunene kjennetegnes med spredt bebyggelse og lange avstander mellom sentrum, tettsteder² og små bygder. Kommunikasjonen kan være tungvint med ferjer i kyststrøk og stengte fjelloverganger vinterstid i fjellkommuner. Kommunene har alle mindre enn 4000 innbyggere og kan beskrives som utkantkommuner med små bygdesamfunn. En bygd beskrives som et spredt bosatt samfunn der det er stabile ordninger for samhandling og der folk opplever en ”vi-følelse” (Almås 1995). Utkantkommunene i undersøkelsen kan representere noen sider ved de norske bygdene. Bygda kan betraktes som en sosial konstruksjon av noe trygt og godt som står i motsetning til andre vanlige konstruksjoner som stagnasjon, forgubbing, økt klientifisering, mangel på kulturtilbud, mangel på underholdning og fraflytting som også kan være en beskrivelse av bygda (Villa 1999). I konstruksjonen av bygda som trygt og godt framstår det viktig for menneskene at miljøet er stabilt og oversiktlig, og at de har langvarig kjennskap til stedet og vennene, at andre kjenner ens historie og at vennene er der uavhengig av hva som skjer.

¹ Små kommuner er ikke et entydig begrep. Statens statistiske byrå (SSB) inndeler kommunene etter ulike størrelser på innbyggertall i ulike statistikker. Nord- og Sør-Trøndelag har totalt 49 kommuner der 26 kommuner hadde mindre enn 4000 innbyggere i 2008 (SSB 2009).

² Tettsted er et en hussamling der det bor minst 200 personer (60-70 boliger) (Engelin og Steinnes 2004).

I Norge har vi mange små kommuner, og små kommuner skal som store ivareta et bredt spekter av oppgaver knyttet til innbyggernes velferdstjenester. Desentralisering av tjenestene har blitt sett på som en viktig verdi i seg selv, både at lokalsamfunnene selv sørger for hjelp til sine innbyggere samt at mennesker med problemer får hjelp i sine egne omgivelser og lokalsamfunn. Små kommuner kjennetegnes av nærhet mellom kommunalt ansatte på ulike nivåer og politiske ledere (Ronby 1992, Lichtwarch og Handegård 1997, Haugland 1998, Hedlund og Moe 2000, Kvello og Wendelborg 2003, Myrvold 2006). På den måten er det lettere å påvirke beslutninger og utformingen av tjenester. Samtidig har kommunene et mindre differensiert hjelpeapparat enn i store kommuner. Helse- og sosialarbeidere i små kommuner har gjerne få eller ingen medarbeidere å dele ansvaret med når det gjelder praksis som tjenester for å hjelpe den enkelte bruker. Personavhengigheten kan bli en større utfordring i små enn store kommuner da små kommuner mangler alternative personer som brukere kan henvende seg til innenfor kommunens hjelpeapparat. Nærheten mellom hjelpere og brukere kan lett bli tettere i små, gjennomsiktede samfunn enn i store bykommuner der de sjelden treffes utenom de profesjonelle møtene. Denne nærheten kan føre til vanskeligheter med å opprettholde konfidensialitet. Innbyggerne har ofte kjennskap til hverandre i små kommuner, og som hjelpere og brukere vil de gjerne møtes på andre arenaer enn der faglig praksis foregår, for eksempel på foreldremøter på kommunens skole og i butikken. Små kommuner kan ha stor stabilitet blant ansatte i helse- og sosialtjenesten når arbeidstakeren har sin opprinnelse i kommunen eller har etablert seg der. Likevel er stort gjennomtrekk blant ansatte og vanskeligheter med å rekruttere personer med ønsket faglig kompetanse og erfaring velkjente problemstillinger i små kommuner (Hedlund og Moe 2000). Internasjonale studier viser tilsvarende utfordringer ved sosialt arbeid i rurale strøk (Schmidt 2000, Lehmann 2005, Pugh 2007).

Småkommuner som kontekst innebærer altså praksis innen et bredt område i et lite differensiert hjelpeapparat sammenlignet med store kommuner. Småkommuner som kontekst i denne studien muliggjør derfor tilgang til et bredt praksisfelt.

1.2 Offentlige velferdsgoder som hjelp og praksis

Velferdsstaten har ulike former for tjenester til mennesker med sosiale og psykiske problemer for å avhjelpe deres problemer. Disse problemene kan være materiell ressursknapphet, psykisk og fysisk helse eller ulike atferdsproblemer (f. eks. rus og kriminalitet) som forbindes

med sosiale problemer. Sosiale problemer er uønskete livssituasjoner og atferd som er uforenlig med flertallets syn på hvordan mennesker skal ha det, og flertallets oppfatning i samfunnet er at hjelp skal kunne gis (Sarbin og Kitsuse 1994, Hjelmtveit 2005, Stamsø og Hjelmtveit 2005). Det blir da en oppgave for samfunnet å bidra til å sikre velferd og løse problemer på disse aktuelle områdene som forstås uakseptable. Både fysisk og psykisk helse har avgjørende betydning for levekår, livskvalitet og sosiale forhold, og kan dermed settes i sammenheng med sosiale problemer. Sosiale problemer innebærer vanskelige livssituasjoner for mennesker, og problemene kan fortone seg både sammensatte og komplekse.

Samfunnets offentlige velferdspolitikken realiseres gjennom velferdstjenester som inneholder mange typer ytelser som økonomiske stønader og tjenester samt ulike hjelpe- og støtteordninger. Disse skal sikre befolkningen tilfredsstillende velferd og levekår (Hanssen 2007, Hjelmtveit 2005). Hva som har blitt ansett som tilfredsstillende levekår og hvilke velferdstjenester som kan bidra til dette, varierer under ulike samfunnsforhold. Ulike nasjonalstater har forskjellig syn på hva som betraktes som samfunnets ansvar for velferdstjenester til innbyggerne, og hva innbyggerne selv må ta ansvar for. I Norge har vi generelle og universalistiske offentlige velferdstjenester som for eksempel barnetrygd og alderspensjon. Disse er rettighetsbaserte, mens andre velferdstjenester er selektive og behovsprøvde tjenester slik som de sosiale tjenestene. Det er en rekke hjelpe- og støtteordninger som skal avhjelpe behovene hos enkelte utsatte grupper mennesker. Kommunene er sentrale tjenesteleverandører av et bredt spekter med sosiale tjenester til innbyggerne, og kommunens helse- og sosialarbeidere utformer disse tjenestene i form av råd/veiledning, praktisk bistand, økonomisk sosialhjelp, bolig og omsorgstilbud med mer. Ikke alltid er det et skarpt skille mellom sosiale tjenester og helsetjenester da mange av kommunens oppgaver rettet mot et bredt spekter med sosiale problemer kan utløse tjenester både med hjemmel i sosialtjenesteloven og kommunehelsetjenesteloven. I tillegg kommer forebyggende arbeid i form av ulike kultur- og fritidstiltak. Det er store variasjoner mellom kommunene når det gjelder organisering av disse aktuelle tjenestene, både innenfor helse- og sosiale tjenester.

Økende etterspørsel og utgifter til velferdstjenester har gitt konsekvenser i sosialpolitiske synspunkter om at mennesker ikke må utvikle avhengighet til offentlig ytelser og hjelp ved å være passive stønadsmottakere. I dag skal mottakere av offentlige velferdstjenester som økonomiske stønader også ha plikt til og ansvar for å forsøke å komme seg vekk fra sin

avhengighet til offentlige ytelser. Det stilles økte krav til dagens velferdstjenester sammenlignet med tidligere om at mottakere av ytelser skal være aktive og medvirke til et liv med økt selvstendighet. Det skal ikke lønne seg å motta stønader til fordel for inntekt fra jobb. Dette omtales som arbeidslinja i norsk velferdspolitik (St.meld. nr. 9 (2006-2007)).

Et annet område med endringer i velferdsstaten som har gitt kommunen nye oppgaver de siste 10 – 15 årene, er arbeidsoppgaver knyttet til psykisk helse. Psykisk helse har fått økt oppmerksomhet i norsk velferdspolitik gjennom stortingsmelding (St.meld. nr. 25 (1996-97)) og opptrappingsplan (St.prp. nr. 63 (1997-98)). Mennesker med psykiske lidelser og problemer skal ytes hjelp lokalt i sitt nærmiljø. Den tradisjonelle sykdomsforståelsen på psykiske lidelser som har vært rådende innenfor psykiatriske institusjoner, har blitt kritisert for å ha ført til manglende faglig behandling innenfor psykiatriske institusjoner (Pedersen 2002). Denne kritikken har påvirket en gradvis nedbygging av psykiatriske institusjoner. Deinstitutionaliseringen innenfor psykiatrien har foregått over en lang tidsperiode, og omtales som den tause reformen sammenlignet med reformen til psykisk utviklingshemmede på 80-tallet der nedbyggingen av institusjonene foregikk over en kortere tidsperiode parallelt med oppbygging av alternative tilbud (Sandvin og Söder 1998).

Tradisjonelt har psykiatrien vært enerådende i arbeidet med psykisk helse, men den statlige satsingen på psykisk helse har tydeliggjort ansvaret og kravet til kommunene om å yte tjenester til mennesker med psykiske lidelser og problemer. Tjenestene skal bidra til at levekårene til mennesker med psykiske lidelser og problemer forbedres gjennom normalisering, integrering, forebyggende og helsefremmende arbeid. Satsingens målgruppe kan være vanskelig å definere (St.meld. 25 (1996-97)). Mennesker kan ha problemer en kort eller lang periode med varierende alvorlighetsgrad, og behovene for hjelp forandrer seg over tid. Dette innebærer at kommunene bør ha et variert tilbud for å imøtekomme de ulike behovene.

Kommunenes tjenestetilbud skal i følge myndighetenes satsing integreres i det øvrige hjelpetilbudet uten å utvikle en særomsorg. Det kommunale nivået har utviklet og etablert ulike hjelpetilbud til mennesker med psykiske lidelser og problemer, og framstår som faglig relativt autonome enheter. Form, omfang og kvalitet på disse tilbudene varierer betydelig mellom kommunene som i økende grad tar seg av en lang rekke oppgaver, og disse er bare i mindre grad knyttet til medisinsk faglige behov (Schönfelder 2008). Det viste seg at ganske

raskt etter utbygging av det kommunale tjenestetilbudet til mennesker med psykiske lidelser og problemer, ble målgruppen for tiltakene og tjenestene ofte utvidet til å omfatte mennesker med et bredt spekter av problemer (Ramsdal 2002). En utvidelse av målgruppen førte til at perspektivet på tiltakene og tjenestene i kommunen ble endret. Ramsdal (ibid.) identifiserte tre typiske modeller for arbeidet knyttet til psykisk helse i kommunen. Den første er sykdomsmodellen som vektlegger pleie- og omsorgsbehov. Den andre er normaliseringsmodellen som forstår mennesker med psykiske helseproblemer i tråd med forståelse av funksjonshemming. Dette gir pleie- og omsorgstilbud eller andre individuelle hjelpetilbud. Den tredje modellen samsvarer med en folkehelsemodell som innebærer at arbeidet med psykisk helse skal være helsefremmende og rettet mot bestemte aldersgrupper eller lokalsamfunnet som sådan. Dette gir helsefremmende og forebyggende arbeid i et samfunnsmessig perspektiv. Etter hvert har de fleste kommunene etablert en egen tjeneste for psykisk helsearbeid (Myrvold 2006). Kommunene organiserer disse tjenestene forskjellig og innholdet i tjenestene kan også variere da de har en stor bredde i sine tilbud. Det foregår en viss utvikling fra at psykisk helsearbeid organiseres fra kommunens pleie- og omsorgssektor til helsetjenestene. Dette tyder på at kommunale tjenester knyttet til mennesker med psykiske lidelser og problemer også i stor grad handler om ulike sosiale tjenester for å ivareta et bredt spekter av menneskers sosiale behov.

Velferdsstatens mange helse- og sosialfaglige yrker har et omfattende mandat når det gjelder å regulere og fordele velferdstjenester. De siste årene har endringer i velferdsstaten med reformer i forvaltningsnivåene (for eksempel innføring av ny arbeids- og velferdsforvaltning, NAV³) og nye former for styringsledelse og finansiering av offentlige velferdstjenester ført til nye rammevilkår for faglig praksis. Disse endringene i kombinasjon med et syn på at mottakere av hjelp selv skal medvirke til endringer i sin tilværelse, gir konsekvenser for forholdet og innholdet i kontakten mellom hjelpere og brukere (Dahle og Thorsen 2004, Støkken 2005). Hjelp som ytes skal være effektiv og kvalitativt god innenfor aktuelle økonomiske rammer samtidig som brukeres medvirkning skal ivaretas.

På den måten har hjelpere viktige oppgaver både overfor samfunnet og mennesker som mottar tjenester. Hjelpere har mandat til å fatte beslutninger på et normativt grunnlag ut fra den

³ Stortinget ga 31. mai 2005 tilslutning til Stortingsproposisjon 46 (2004-2005), og med det ble Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) vedtatt. Fra 2010 skal kommunenes sosialtjeneste sammen med statlig arbeids- og trygdeforvaltning bli til en felles forvaltningstjeneste (NAV) i alle norske kommuner.

enkelte mottakers situasjon og vurdering av hvilke behov personen har, slik som kreves ved de selektive velferdstjenestene. Hjelperes dømmekraft i samhandling med tjenestemottakere blir da viktig. Samfunnets krav om kvalitet og effektivitet i utforming av velferdstjenester medfører også at hjelperes analytiske kompetanse er blitt mer påkrevet enn tidligere i utforming av velferdstjenester (Støkken 2005).

Helse- og sosialarbeideres praksis rettes direkte mot mennesker som har behov for velferdstjenester. Innholdet i praksis kan gi forskjellige konsekvenser for de menneskene praksis er rettet mot, alt fra å oppleve god og nyttig hjelp til ydmykelser og krenkelser. Praksis foregår i en samhandling med konkrete og praktiske handlinger mellom hjelpere og brukere som mottar velferdstjenestene. Betrakter vi handlinger i faglig praksis isolerte, kan en handling som for eksempel en samtale, sammenlignes med en helt alminnelig handling. Når en handling i faglig praksis settes i sammenheng med den konkrete situasjonen og knyttes til andre handlinger i forbindelse med samme situasjon, vil den enkelte handling inngå i et handlingsforløp som kjennetegner profesjonell praksis (Thomassen 2006). Handlingene og handlingsforløpet i praksis skal kunne begrunnes faglig. Praksis må altså forstås i den aktuelle og konkrete sammenhengen der den foregår.

Hjelpere som utfører helse- og sosialfaglig praksis kommer fra mange forskjellige helse- og sosialfaglige yrker. Mange samfunnsfag gir kunnskap om sosiale problemer, mennesker, sosiale strukturer, systemer og samfunn som hjelper oss til å forstå ulike sider ved sosiale problemer (Tøssebro 2001). Hjelpeutøvelse eller helse- og sosialfaglig praksis foregår på basis av forskjellig kunnskapsgrunnlag og i varierende praksisfelt, og retter seg ofte mot samme mennesker og problemer. For eksempel sosialt arbeids praksis har et kunnskapsgrunnlag som vektlegger å forebygge, redusere eller løse sosiale problemer mens sykepleieres kunnskapsgrunnlag fokuserer på å yte omsorg og pleie. Felles for helse- og sosialarbeidere er at praksis vanligvis foregår i konkrete sosiale situasjoner med sammensatte problemstillinger og i samhandling mellom mennesker. Dagens kommunale helse- og sosiale tjenester har mange yrkesgrupper ansatt, og disse bistår mennesker med sosiale problemer. Enkelte handlinger og praksis er forbeholdt bestemte yrkesgrupper (for eksempel sykepleiere og fysioterapeuter), mens andre kan utføres av flere yrkesgrupper. Fokus i denne avhandlingen er på praksis rettet mot sosiale problemer som også inkluderer psykiske problemer. Denne praksis utføres av helse- og sosialarbeidere som her fortrinnsvis er psykiatriske sykepleiere og sosionomer.

1.3 Praksis som sosialt arbeid

Mange yrkesgrupper innenfor kommunal helse- og sosialtjenester arbeider med overlappende problemstillinger og samme målgruppe. Praksis rettes ofte mot komplekse og sammensatte sosiale problemer i vid forstand, og teorier i sosialt arbeid er relevant for å forstå slik praksis. Samme teorier kan ofte være kjent og anvendes i andre fag og yrkesgrupper. Riktignok vil ikke alle helse- og sosialarbeidere omtale egen praksis som sosialt arbeid, men sosialt arbeid framstår passende i praksis rettet mot et bredt spekter med sosiale problemer.

Det kan være vanskelig å beskrive og fastsette innholdet i praksis som hjelp til mennesker med sosiale problemer. Allment omtales sosialt arbeid som å vise medmenneskelighet eller humanitet, noe som dermed gjør sosialt arbeid til allemannseie. Sannsynligvis er det ingen grunn til å betvile at sosialt arbeid kan utføres av mange mennesker og i mange sammenhenger, men vi må kunne forvente at profesjonelt sosialt arbeid skiller seg fra menneskers medmenneskelighet ved at helse- og sosialarbeidere har et annet kunnskapsgrunnlag for sin praksis enn allmennheten. Et faglig kunnskapsgrunnlag er nyttig for å forstå problemer når de skal vurderes og føre til praksis.

Selv om mange definerer og forklarer hva sosialt arbeid er, mangler vi fortsatt en presis og entydig definisjon. Når mange profesjoner arbeider med de samme og mangfoldige målgruppene, problemområdene og i samme virksomheter og organisasjoner, reises ofte spørsmål om hva som skiller sosialt arbeid fra andre hjelpeyrker og praksiser som har til hensikt å hjelpe mennesker med ulike sosiale problemer. Selv om det er ulike yrkesgrupper med mange fellestrekk i teoretiske forståelser og tilnærminger i praksis, er det også ulikheter. IFSW (International federation of social workers) definerer sosialt arbeid slik (vedtatt på IFSW generalforsamling i Montréal, Canada i 2000):

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work. (IFSW 2008)

Definisjonen viser at sosialt arbeid innebærer praksis og at ulike teorier om menneskelig atferd og sosiale systemer anvendes i sosialt arbeid for å forstå mennesker og omgivelser. En

universell definisjon må være generell, og den vil dermed ha begrensninger når det gjelder konkretisering av teori og praksis. Definisjonen kritiseres for at den i hovedsak er aktuell innenfor den vestlige verdens dominans, politikk og kulturelle verdier (Haug 2005).

Definisjonen tar ikke hensyn til globale kriser innenfor økologi, sosiale forhold, økonomi og sikkerhet forårsaket av vestens hegemoni og som truer den fattige verden. Den gir heller ingen retningslinjer for hvordan sosiale problemer skapt av den rike verden rammer fattige land og menneskene der. Det etterlyses også en definisjon av sosialt arbeid som inkluderer et mangfold av tradisjoner når det gjelder sosialt arbeid og omsorg (ibid.). IFSW's definisjon vektlegger individenes menneskerettigheter som står sterkt i vesten, mens i andre kulturer vektlegges kollektive verdier. Kritikken gjør global standardisering av sosialt arbeid vanskelig, selv om det er oppnådd internasjonal konsensus om denne definisjon av sosialt arbeid. Definisjoner av sosialt arbeid i lærebøker og utdanninger viser at de legger vekt på forskjellige kriterier, og sosialt arbeid framstår ikke enhetlig når det gjelder faktisk anvendelse, bakgrunn eller ideologier som sosialt arbeid kan knyttes til (Bergmark 1998). Felles for disse definisjonene er at sosialt arbeid forstås som en type virksomhet, praksis eller aktivitet i forskjellige slags former og organiseringer (ibid.). Sosialt arbeids praksis er gjennomsyret av ideologi og er normativ når det gjelder synspunkter om hva som er til hjelp for mennesker, og disse store variasjonene viser at sosialt arbeid er kulturavhengig. Praksis påvirkes av hvilke betingelser den foregår under, og hvilken hensikt de ulike tjenestene og hjelpeordningene skal ha i samfunnet. Derfor vil ulike samfunnsforhold gi forskjellige former for praksis og tjenester. Sosialt arbeid er ikke bare teorier og fakta om materielle og eksistensielle vilkår, men også handlinger for å påvirke disse vilkårene. Vurderinger som påvirker synspunkter og praksisvalg inngår i sosialt arbeid (Nygren, Blom og Morén 2006). Innholdet i sosialt arbeids praksis omtales med forskjellige begreper i ulike samfunn og nasjoner, selv om praksis kan fortone seg innholdsmessig likt og er rettet mot samme målgruppe og problemstillinger. Praksis omtalt som sosialt arbeid kan i noen land bli omtalt som sosialpedagogikk, eller det kan mangle et tydelig skille mellom begrepene sosialt arbeids og sosialpedagogisk praksis i andre land (Eriksson 2003, Kornbeck 2006).

Brukere, praktikere, myndigheter og offentlige og frivillige organisasjoner har forskjellige oppfatninger om hva som er viktig og nyttig praksis. Sosialt arbeid foregår i et mangfold av organisatoriske rammer, varierende ideologisk utgangspunkt, mangfold av yrkestitler og utydelig eller svevende profesjonell status. Dette fører til vanskeligheter med å stake ut grensene for hva som skal inkluderes eller ekskluderes i sosialt arbeid (Lorenz 1996, Nygren

2000). Derfor blir det vanskelig å gi sosialt arbeid en universell definisjon annet enn i allmenne termer. Sosialt arbeid som sosiale prosesser mellom individ og sosiale strukturer (Lorenz 1996), sosialt arbeid som sosialt konstruert (Payne 2005a) eller at sosialt arbeid hviler på teorier, verdier og ferdigheter (Sewpaul og Jones 2004) er eksempler på teoretiske begreper som anvendes for å avklare sosialt arbeid som kunnskapsområde. Det kan være vanskelig å skille innholdet i sosialt arbeids praksis fra dets arbeidsfelt, virksomhet og målgruppe. For å utvikle innholdet i praksis samt være kritisk til eksisterende praksis, er det nødvendig med kunnskap for å sette ord på innholdet i praksis (Bergmark og Lundström 2000).

Sosialt arbeids praksis påvirkes av politiske, sosiale og historiske forhold i samfunnet som grunnlag for ulike oppgaver og fortolkninger av oppgavene som skal utføres. I vesten har velferdsstatenes rolle og oppgaver vært vesentlig for utvikling av sosialt arbeid og det har hatt en viktig oppgave med å organisere samfunnens og nasjonalstatenes ulike velferdssystemer (Lorenz 1996). De statlige velferdssystemene varierer sterkt i ulike deler av verden, og heller ikke i Europa og Norden er velferdssystemene ensartet med en entydig funksjon for sosialt arbeid. Det synes som om noe av det særegne med sosialt arbeid er at det foregår i en lokal sosial kontekst. Praksis uttrykker kontekstens dominerende kunnskap og syn på hvordan ulike problemer eller mennesker som bærer disse problemene skal behandles. Praksis uttrykker det som er legitim hjelp eller løsninger som viser samfunnets herskende moral og syn på aktuelle problemer (Levin, Sunesson og Swärd 1999). Sosialt arbeid skal bidra til å forbedre, oppdra og lære mennesker til å bli selvstendige, noe som er en tankegang med røtter fra opplysningstidens hjelp til verdig trengende mennesker (Terum 2003, Villadsen 2006). Innholdet i hjelp har naturligvis variert innenfor ulike tidsepoker og i forhold til hvilke diagnoser eller problemer som skal behandles og løses, men også innenfor hver tidsepoke og problemområder finnes store variasjoner (Egelund og Jakobsen 2006). I tillegg har sosialpolitiske reformer i oppbygging og utvikling av velferdsstaten hatt til hensikt å sikre menneskene bedre livsvilkår, men også å redusere ulike problemer. Sosialt arbeid beskjeftiger seg med mennesker som skiller seg fra ”normen” eller det som er standard for hvordan mennesker skal leve i samfunnet. Sosialt arbeid og andre nærliggende hjelpepraksiser skal med en rekke tiltak og metoder hjelpe mennesker til et bedre liv. Selv om sosiale problemer er et uttrykk for samfunnets problemskapende strukturer som for eksempel arbeidsmarked og fattigdom, skal ulike praksiser og tiltak hjelpe mennesker å leve et liv som er mest mulig i tråd med samfunnets normer og standarder. Sosialt arbeid som praksis skal føre til mindre

problemer og avvik, men også hindre normoppløsning i samfunnet ved for eksempel fattigdom, kriminalitet og rusmisbruk (Villadsen 2006).

Historisk tilbakeblikk på sosialt arbeids praksis i vesten viser at målgruppene endrer seg, dominerende ideologi varierer, organisatoriske forhold endrer seg og teorier som anvendes varierer. Likevel er det åpenbart at sosialt arbeid er praksis for å forebygge, løse, kontrollere eller redusere sosiale problemer. Arbeidsmåtene i sosialt arbeids praksis varierer innenfor ulike områder og arbeidsfelt, og omtales gjerne som intervensjoner, behandling, terapi, metode, samhandling, prosesser, oppfølging og tiltak. Disse begrepene anvendes av langt flere yrkesgrupper enn sosialarbeidere med sosialt arbeid som sin faglige bakgrunn til å beskrive, forstå og utvikle egen praksis.

1.4 Utvikling av sosialt arbeid som praksis og fag

Sosialt arbeid som fag er utviklet fra praksis, og denne utviklingen beskrives på forskjellige måter. Opprinnelsen til sosialt arbeid kan knyttes til menneskehetens opprinnelse og oldtidens Egypt ved at mennesker alltid har vært beredt til å hjelpe andre (Swedner 1983, Weihe 1998), mens Soydan (1993) hevder at å betrakte all praktisk hjelpevirksomhet i alle tider som sosialt arbeid vil være å utvanne begrepet. Det framstår hensiktsmessig å skille mellom alminnelig praksis og faglig praksis, spesielt med tanke på å utforske praksis for å oppnå mer kunnskap og innsikt.

Utvikling og forekomst av sosiale problemer må sees i sammenheng med samfunnsmessige forhold, inkludert synet på hvordan sosiale problemer kan avhjelpes. Idéhistoriske strømninger fra kristendom, filantropi og kvinnebevegelse er viktig bakgrunn for utvikling av sosialt arbeid. Disse strømningene har vært sentrale i utviklingen av det moderne samfunn med framvekst av samfunnsvitenskapen som også har hatt stor betydning for utvikling av sosialt arbeid (Soydan 1993, Lorenz 1996). Sosialt arbeids utvikling har vært påvirket av forskjellige idéhistoriske strømninger og bevegelser som har hatt stor innflytelse i nasjonalstatene. Marthinsen (2003) drøfter hvordan det sosialfilosofiske synet på mennesket endret seg i tråd med utvikling av samfunnet som et moderne prosjekt. Med humanismen på frammarsj fikk menneskets verdi i seg selv økt betydning. Dette synet på mennesket gjenspeiler seg i sosialt arbeid som har vært opptatt av å hjelpe utsatte mennesker. Menneskets rettigheter, likeverd og likhet har stått sterkt og har vært viktige ideer for å sikre

alle mennesker samme mulighetsrom (ibid.). Imidlertid ble samfunnsvitenskapens inntog i sosialt arbeid betraktet som et framskritt ved at det innebar et brudd med religiøse begrunnelser, og dermed ga sosialt arbeid nytt grunnlag (Soydan 1993).

Levin (1997, 2004) viser til sosialt arbeids utvikling i to retninger med pionerene Mary Richmond (1861 – 1928) og Jane Addams (1860 – 1939) som virket i USA⁴. Begge var opptatt av praksis for å bekjempe fattigdom, men hadde forskjellig syn på hvordan dette kunne gjøres. Mary Richmond hadde Charity Organization Society⁵ som utgangspunkt for sin praktiske virksomhet for å bekjempe fattigdom. Hun arbeidet sammen med leger og var inspirert av naturvitenskap og medisins tenkemåte i å løse problemer ved å stille diagnoser. Hun var opptatt av at menneskets muligheter til å tilpasse seg den aktuelle situasjonen måtte undersøkes i lys av samfunnets betingelser. Richmond var opptatt av at mennesker som utførte sosialt arbeid skulle dyktiggjøres i social case work (ibid., Zahl 2003).

Jane Addams var også opptatt av praksis og ønsket å bidra til samfunnsmessige forandringer i Chicago. Hun brukte sosiologiske teorier som teoretiske begrunnelser for å forstå menneskers problemer som hadde sine årsaker i samfunnet. Addams deltok i etableringen av og utøvde sin praksis i settlementet Hull-House⁶ der sosialarbeiderne bodde i fattige strøk sammen med arbeiderne. Dette skapte nærhet til og personlig kontakt med innbyggerne som ga grunnlag for å arbeide med forbedringer av levevilkårene til menneskene som bodde der. Addams arbeid og tekster var nybrottsarbeid og begynnelsen på en forståelse innenfor sosialt arbeid der årsak til sosiale problemer forstås i samfunnet, både praktisk og teoretisk.⁷ Dette ble en viktig idéhistorisk begrunnelse for sosialt arbeid på gruppe- og samfunnsnivå (Soydan 1993, Levin 1997, 2004).

I Norge betrakter vi sosialt arbeid som en langt nyere tradisjon selv om inspirasjon i stor grad er hentet fra USA og Storbritannia. Ulike filantropiske og religiøse bevegelser har ikke hatt

⁴ Andre samtidige pionerer som kan nevnes er Octava Hill i Storbritannia og Alice Salomon i Tyskland (Zahl 2003, Lorenz 1996).

⁵ Charity Organization Society var en veldedighetsorganisasjon som hjalp individer i nød uavhengig av årsak til problemene (Zahl 2003).

⁶ Hull-House ble etablert i Chicago 1889 og var USA's første settlement. Addams etablerte Hull-House sammen med Ellen Gats Starr. Ideen kom fra Toynbee Hall i London som verdens første settlement (Levin 1997, Eldøen 2001).

⁷ Sosionom Tone Eldøen har skrevet en hovedoppgave i sosialt arbeid der hun analyserer Jane Addams tekster. Addams sentrale begrep var *to interpret sympathetically*. Eldøen trekker fram dagsaktuelle begreper, for eksempel gjensidighet, umiddelbarhet og kontinuerlige dialoger i norsk sosialt arbeid som beskrivelse på Addams begreper (Eldøen 2001).

samme betydning for utvikling av sosialt arbeid i Norge som i USA. Her har det vært mer tradisjon med hjelp fra lokalsamfunn og sosiale, private nettverk har hatt stor betydning som hjelpe- og omsorgssystemer (Christiansen 1990). Denne utviklingen ble videreført i det lokale kommunale forvaltningsområdet for sosialomsorgen⁸, og sosialt arbeid som profesjon og fag knyttet mer til etterkrigstidens oppbygging av samfunnet.

1.5 Teori i sosialt arbeids praksis

Teoriutviklingen i sosialt arbeid har foregått med inspirasjon fra mange fag, men i hovedsak samfunnsvitenskapelige fag. Det var ikke bare blant pionerene at teoriutviklingen foregikk med utgangspunkt i både teori og praksis, men også i senere sentrale tekster og lærebøker som er anvendt som norsk sosialarbeiderlitteratur (for eksempel Perlman 1957, Compton og Gallaway 1984, Shulman 2003). Verken praksis eller teori har stått alene, men fagutviklingen har foregått parallelt i teori og praksis. Når spørsmål og problemer i den private sfære blir en offentlig oppgave, fører det til krav om kunnskap og utdanning for å håndtere disse (Dominelli 2004). Muligens var dette et sentralt moment allerede ved Richmond og Addams tid omkring forrige århundreskifte. Samfunnsmessige, politiske, økonomiske og ideologiske forandringer har påvirket hva som blir ansett som relevante teorier i sosialt arbeids praksis. I tillegg vil sosialt arbeid også være påvirket av det som til enhver tid er den teoretiske og vitenskapelige dominans i samfunnet. Hvordan problemer forstås og hvilke teorier som anvendes til å analysere sosiale problemer og sosialt arbeids praksis, gir konsekvenser og retningslinjer for hvilke problemer som kan løses og hvordan. I den tidlige historien til sosialt arbeids teori var ideer fra sosiologi og psykologi sentrale for utvikling av profesjonen. Historien viser at spenningen mellom disse ideene danner sentrale kunnskapsbaser i sosialt arbeid, både historisk og innenfor forskjellige praksisfelt og geografiske kontekster (Healy 2005). Dette gjelder nok fortsatt ved at i enkelte praksisfelt er innflytelse fra og anvendelse av psykologi dominerende i kunnskapsbasen, mens i andre praksisfelt er sosiologi dominerende.

Både Richmond og Addams var opptatt av kunnskap om samfunnet selv om de vektla forskjellige faktorer når de skulle løse sosiale problemer. Etter første verdenskrig fikk psykologi stor innflytelse på teoriutviklingen i sosialt arbeids praksis (Levin 1997), og andre samfunnsvitenskapelige teorier som sosiologi måtte vike til fordel for psykologi i sosialt arbeid (Healy 2005). Teorier om samfunnet ble utfordret av Freuds psykologiske teorier

⁸ Lov om sosial omsorg trådte i kraft i 1965.

allerede i mellomkrigstiden i USA og ca 10 år senere i Europa. De psykologiske teoriene fikk stor innflytelse i sosialt arbeid. Sosiologi og teorier om samfunnet hadde ikke bidratt til å løse sosiale problemer, noe som etter hvert ga en viss pessimisme for disse teorienes muligheter innenfor sosialt arbeid (Healy 2005). De nye freudianske teorier ble et kjærkomment bidrag til å forklare menneskers atferd. Sosialt arbeid har fokus på mennesker og menneskers atferd, og da er det forståelig at psykologi fikk innflytelse i sosialt arbeid (Lorenz 1996). I mellomkrigstiden i USA arbeidet mange sosialarbeidere på klinikker som behandlet familier og barn, og teorier basert på Freuds psykoanalyse fikk stor oppslutning i casework (psykososialt arbeid) (Dunlap 1996). Sentral i utviklingen av casework ble Otto Rank (1884-1939) som hadde vært elev hos Freud. Rank var kritisk til Freuds deterministiske oppfatningen av barndommens betydning for menneskets utvikling samt vektlegging av menneskets indre krefter. Han utviklet et samarbeid med Jessie Taft (1882-1960), og deres arbeid fikk betydning for utvikling av casework der det ble tatt hensyn til individets sosiale fungering. Det ble lagt vekt på å bedre interaksjonen mellom individ og sosiale omgivelser, og denne retningen i sosialt arbeid ble kalt den funksjonelle skolen (Dunlap 1996, Toikko 1999, Levin 2004). Her ble sosialt arbeids samfunnsmessige oppgave ansett som viktig til forskjell fra synspunkter om sosialt arbeid som individuell terapi (Toikko 1999). Et forsøk på å forene ulike teorier i sosialt arbeid ble gjort av Helen Harris Perlman med boken "Social Casework: A Problem-solving Process" i 1957 (Perlman 1957). Denne boka inkluderte individets problemer og dets sosiale omgivelser i sin tilnærming i sosialt arbeid. Boka har hatt stor innflytelse på videre utvikling av ulike problemløsningsmodeller i sosialt arbeid. Etter hvert ble sosialt arbeids fokus på individet forskyvet til fordel for familien og familierapi som fikk større anvendelse og oppslutning. Perlmans kombinasjon av teorier inspirerte til en økende vekselvirkning mellom individ- og samfunnsorienterte teorier (Toikki 1999).

Samfunnsteoriens framvekst i etterkrigstida førte til mange nye teorier om samfunn og omgivelser med 60-70 tallets påvirkning fra marxismen. Samfunnsteoriene ga nyttige bidrag til å se sammenhenger mellom sosiale strukturer, samfunnsmessige forhold og mennesker, og ga nye forståelser av sosiale problemer og hvordan mennesket ble påvirket av disse (Meeuwisse og Swärd 2000, Healy 2005, Payne 2005b). Dette ga konsekvenser for sosialt arbeid som rettet fokus mot klientenes marginale posisjon sosialt, politisk og økonomisk i kombinasjon med kritikk av vektlegging av indre psykologiske prosesser. Slik fikk sosiologiske teorier ny innflytelse i sosialt arbeid igjen. Samtidig har etterkrigstiden medført en ny politisk situasjon og utvikling i mange vestlige land ved velferdsordninger for å bedre

samfunnsutvikling, initiativ for å redusere fattigdom, øke velstand og økt antall helse- og sosiale tjenester. Dette har medført utvikling av nye institusjoner, nye rammebetingelser og nye oppgaver også for sosialt arbeids praksis. Krav om kunnskap som gir forståelse av individets sosiale kontekst til fordel for individuelle psykologiske teorier har ført til økt oppmerksomhet og etterspørsel etter kunnskap om samfunn, strukturer og samhandling.

Kunnskap om makt og undertrykkelse er viktig i analyse av samhandling mellom mennesker. Teorier om makt, undertrykkelse og postmoderne teorier som grunnlag for kritiske refleksjoner kan inspirere til nye forståelser og muligheter, og slike teorier har fått innflytelse i sosialt arbeid både internasjonalt og nasjonalt. Sentralt i dagens sosialt arbeid er at praksis skal være demokratisk, og brukermedvirkning og empowerment er viktige sosialpolitiske virkemidler som også kommer til uttrykk i sosialt arbeid. De psykologiske prinsippene som var sentrale i utvikling av teori i sosialt arbeids praksis i casework tradisjonen, er fortsatt gjeldende ved stor oppmerksomhet på klientens selvbestemmelse, møte med klienten og relasjon mellom klient og sosialarbeider. Begreper og faglige uttrykk i sosialt arbeid som empati, selvforståelse og bevissthet og fokus på følelser viser psykologiens fortsatte innflytelse i dag (Payne 2005a).

Her i landet er sosialt arbeid innenfor de kommunale tjenester bygd på kommunal kultur og tradisjon. Sosialt arbeid ble dermed temmelig administrativt orientert for å løse de kommunale oppgavene i tråd med den første sosialtjenesteloven. Behandlingsorientert fagutvikling inspirert av utviklingen i mellomkrigstiden i USA kom til Norge og spesielt til barnepsykiatrien først i etterkrigstiden på 50- og 60-tallet. Behandlingsorienteringa la her som i USA vekt på pasientenes eller klientenes emosjonelle sider og opplevelser forstått i et psykodynamisk perspektiv. I andre institusjoner der mange sosialarbeidere arbeidet ble det lagt vekt på å løse klientens praktiske problemer (Christiansen 1990). Den faglige utviklingen her i landet beskrives innenfor to hovedretninger, nemlig behandling og forvaltning (ibid.). Innenfor behandling har psykologi stått sterkt, mens når det gjelder forvaltning har juss og rettigheter hatt sterkere innflytelse. Teoriutviklingen i sosialt arbeid her i landet var lenge preget av amerikansk teoriutvikling (Zahl 2003), men etter hvert er bildet blitt mer sammensatt og mangfoldig med inspirasjon fra både Europa og Norden.

1.6 Dagens utfordringer i sosialt arbeid

Økende velstandsutvikling i samfunnet medfører ikke at det blir slutt på sosiale problemer. Forskjellene mellom fattig og rik er økende, og sosiale problemer knyttet til materielle, eksistensielle og andre sosiale vilkår er fortsatt omfattende. Andre sosiale problemer i forbindelse med menneskers relasjoner med hverandre og mellom mennesker og samfunn er også aktuelle, og sosialt arbeid beskjeftiger seg med et omfattende spekter av sosiale problemer. Kunnskapsinnholdet i sosialt arbeid må ses i sammenheng med en stadig pågående samfunnsforandring som gir nye utfordringer i foranderlige kontekster. De ulike samfunnsvitenskapelige fagene påvirker fortsatt teoriutviklingen i sosialt arbeid, og dette kommer til uttrykk i faglige vurderinger som sosialt arbeids praksis bygger på. Underveis har ulike teoretiske retninger i sosialt arbeid støttet seg til den ene eller andre teorien, samtidig som praksis har vært rettet mot ulike målgrupper eller individ, på gruppe og samfunnsnivå. Sosialt arbeids teori og praksis er mangfoldig både når det gjelder teorigrunnlag og arbeidsmåter samt områder i praksis. De senere års vektlegging av brukermedvirkning som helse- og sosialpolitisk honnørbegrep (Andreassen 2004), har også ført til økt oppmerksomhet på styrking av enkeltmennesket, grupper og lokalmiljø og empowerment i sosialt arbeid (Saleebey 1997, Goldstein 1997). Postmodernismen som vitenskapelig grunnlag og praksis som kunnskapskilde gir nye muligheter og utfordringer i sosialt arbeid. Sosialarbeideren blir utfordret som ekspert og brukers kunnskap skal inkluderes i praksis. Sammenheng og forholdet mellom praksis og teori blir ansett som viktigere enn tidligere, og praksis er en viktig kunnskapskilde (Fook 2002).

Samtidig er det et økende krav at sosialt arbeid skal inneholde praksisformer som gjør mest nytte og har størst effekt, og at praksis må bygge på slik vitenskapelig kunnskap. Krav om kunnskaps- og forskningsbasert praksisutøvelse har gitt økt fokus på evidensbasert praksis (EBP) og evidensbasert forskning (EBF). En konsekvens av dette er at forskning i sosialt arbeid bør gi kunnskap om hvilke praksisformer som har målbar nytte og effekt, helst ved minst mulig innsats og kostnader. Evidensbasert forskning gjennom store kvantitative undersøkelser som gir kunnskap om hva som er virkningsfulle arbeidsmetoder og modeller i praksis, etterspørres ofte av bevilgende myndigheter (Sheldon og Macdonald 1999). Evidensbasert forskning vektlegger kunnskap som baserer seg på store utvalg og beregninger av effekten av praksis. Vitenskapelige resultater som tar høyde for å måle effektiv praksis får naturligvis stor gjennomslagskraft, da forskning som kan tallfeste resultater om hva som gir

virkning i praksis er gjerne virkningsfulle argumenter i politiske og administrative sammenhenger der bevilgninger og styring av sosiale tjenester foregår. Kritikk mot evidensbasert forskning som grunnlag for praksis reises imidlertid fra mange hold (Webb 2001, Angell 2003, Marthinsen 2004, Shaw 2005). Det påpekes at menneskers erfaringer, deltakelse og refleksjon gir viktig kunnskap for og om praksis. Ethiske aspekter, profesjonell dømmekraft og kunnskapsproduksjon i praksis blir heller ikke vektlagt i evidensbasert forskning (Ixer 1999). Når forskningsresultater skal overføres til praksis som grunnlag for å velge arbeidsmetoder og arbeidsmodell, er det også sentralt hvilke vitenskapelige metoder og hvilken kunnskapsforståelse undersøkelsene bygger på. I faglige og forskningsmessige sammenhenger er det på sin plass å problematisere slike forhold langt sterkere enn i politiske og administrative fora der de vitenskapelige metodene og kunnskapsforståelsen sjelden blir problematisert. I politiske og administrative fora blir resultatenes begrensninger ofte oversett. Vitenskapelige argumenter kan si noe om resultatenes begrensninger og hva de ikke kan fortelle noe om, i motsetning til de ideologiske. De vitenskapelige argumentene vil gi en mer nyansert diskusjon om kunnskapsbasert praksis enn bare ideologiske. Å skille mellom vitenskapelige og ideologiske argumenter blir dermed viktig og avgjørende når vitenskapelige resultater skal anvendes i praksis for å oppnå ønsket mål (Marthinsen 2004).

Ekspansjonen i kommunale helse- og sosiale tjenester ved økning av oppgaver og tjenester, økt antall mennesker som søker tjenester og flere ansatte, har medført faglig utvikling med tanke på å gi kvalitativt god hjelp. Nye oppgaver som for eksempel tjenester innenfor området psykisk helse utfordrer kommunene både faglig og ressursmessig. Organisering av tjenester og avgrensninger i ansattes arbeidsområder varierer innenfor kommunene som skal ivareta et stort spekter av oppgaver. Dette gir grunnlag for å anta at praksis som hjelp foregår på mange måter, og utforsking av praksis vil gi kunnskap og en mulighet til å teoretisere over praksis.

1.7 Avhandlingens oppbygging

Kapittel 1 omhandler problemstillinger som utforskes i denne avhandlingen. Brukeres og hjelperes erfaringer fra praksis som gjelder kommunale helse- og sosiale tjenester skal utforskes. Små kommuner som kontekst for sosialt arbeids praksis gir mulighet til utforskning av et bredt spekter av praksis. Sosialt arbeid foregår innenfor politiske, økonomiske og faglige

rammer og forståelser, og påvirker forståelsen av sosiale problemer og hvordan disse kan løses.

Kapittel 2 inneholder en oversikt over tidligere forskning innenfor aktuelle tema for denne avhandling. Det gjelder kommunale tjenester til mennesker med sosiale og psykiske problemer, brukeres synspunkter på mottatte sosiale tjenester, brukeres opplevelser av møtet med hjelper, arbeidsmåter og om møtet mellom brukere og hjelpere. Denne undersøkelsen skiller seg fra tidligere forskning ved at den omhandler praksis som helse- og sosiale tjenester i små kommuner og erfaringer fra både brukere og deres hjelpere.

Kapittel 3 omhandler avhandlingens analytiske perspektiver som grunnlag for utforskning av praksis. Sosial konstruksjonisme presenteres som et teoretisk perspektiv på sosialt arbeids praksis, samt praksis som en viktig kilde til kunnskapsproduksjon. Sosialt arbeids praksis er en normativ virksomhet der dømmekraft og etiske hensyn til den andre er viktig for at praksis skal bli god. Diskurs som teoretisk begrep kan anvendes for å forstå menneskelige konstruksjoner.

Kapittel 4 inneholder beskrivelser og drøftinger av metode og analytisk framgangsmåte. Det gjøres rede for dataproduksjon gjennom kvalitative intervju og forskerens posisjon drøftes. Gjennomføring av undersøkelsen og analysearbeidet resulterer i denne skriftlige avhandlingen. Etiske problemstillinger knyttet til intervjuene og analysearbeidet drøftes.

Kapittel 5 har en teoretisk innledning om hverdagsliv som kontekst og bruker som aktør. Det presenteres empiri fra brukere som beskriver betydningen av praksis som hjelp for dem. Hjelp har avgjørende betydning for å ivareta eget ansvar og forpliktelser i hverdagen, og brukere er selv aktive ved at med hjelp kan de leve et meningsfullt liv med tradisjonelt innhold.

Kapittel 6 har en teoretisk innledning om sosialt arbeid i ubestemmelige og tvetydige situasjoner som utfordrer praksis. Det er en empirisk presentasjon og drøfting av en praksisdiskurs som inneholder varierte oppgaver for å løse mangfoldige og sammensatte problemer. Samarbeid med bruker for å løse ulike problemer kan føre til stor fleksibilitet i praksisvalg som tar hensyn til brukerens konkrete situasjon.

Kapittel 7 beskriver kort økonomisk sosialhjelp som stønadsordning innenfor velferdsstaten. Presentasjon av empiri og drøfting av en praksisdiskurs om støtte gjennom dialog og deltakelse som skaper forandringer. Utgangspunktet for støtte er forvaltning av økonomisk sosialhjelp. Diskursen inneholder et stort mangfold av tema som kan fungere støttende for bruker. Praksis som støtter brukers egen innsats blir meningsfull for både bruker og hjelper.

Kapittel 8 inneholder en kort redegjørelse om forvaltning og skjønnsutøvelse i behandling av søknader om økonomisk sosialhjelp. Praksis som styres av regler og standarder gir ensidige praksisvalg. Slik ensidig praksis tydeliggjør den asymmetriske relasjonen mellom bruker og hjelper. Det gjelder spesielt hjelpers makt som også kan føre til usikkerhet, men også brukers avmakt og motmakt.

Kapittel 9 analyserer og drøfter sosialt arbeids praksis som behandling. Denne praksis støtter seg til psykologiske teorier og fokuserer på brukerens indre prosesser. Analyse av denne praksis viser at hjelperens forståelser og perspektiver har lett for å dominere over brukerens forståelser.

Kapittel 10 er avslutning på denne avhandlingen. Kapitlet inneholder en kort oppsummering av resultatene, drøfting av den valgte tilnærmingen i undersøkelsen, og drøfting av resultatene som kunnskapsbidrag til sosialt arbeids teori og praksis.

KAPITTEL 2

TIDLIGERE FORSKNING OM KOMMUNALE TJENESTER, BRUKERE OG HJELPERE

Dette kapittelet inneholder en kunnskapsstatus over tidligere forskning som er relevant for problemstillingen i denne undersøkelsen. Dette gjelder forskning på relevante kommunale tjenester, brukeres synspunkter på mottatte sosiale tjenester og opplevelse av møtet med hjelper. Forskning om arbeidsmåter og forskning som omhandler både brukeres og hjelperes samhandling og hjelpeprosesser er også tatt med.

2.1 Innledning kunnskapsstatus

Systematiske søk i databaser har gitt en oversikt over aktuell og relevant forskning innenfor avhandlingens tema. Tidligere forskning innenfor følgende tema er: kommunale tjenester til mennesker med sosiale og psykiske problemer, brukeres synspunkter på mottatte kommunale tjenester, brukeres opplevelse av møtet med hjelper, arbeidsmåter i faglig praksis på kommunalt nivå og praksisforskning som inkluderer både brukere og hjelper. Disse tema er relevante når det gjelder brukere og hjelperes erfaringer fra praksis, og viser hvordan avhandlingens undersøkelse kan utfylle tidligere forskning.

Praksis og bredden av sosiale tjenester på det kommunale nivået er et stort felt. Det er mange fag, yrkesutøvere og grupper av mennesker som omfattes av slik praksis, og det er mangfold av tjenester rettet mot et stort spekter av sosiale problemer. De sosiale problemene framtrer på mange måter, og det samme gjelder hvordan problemene kan avhjelpest. Dette gjør at kunnskapsfeltet i denne avhandlingen er sosialt arbeids praksis i kommunene, og brukernes erfaringer og oppfatning av praksis blir et felt som blir vanskelig å avgrense.

Tidlig i prosjektet forsøkte jeg å skaffe en kunnskapsstatus om sosialt arbeids praksis i rurale strøk, både internasjonalt og nasjonalt ved å søke i databasene BIBSYS, ISI og Webspirs. Søkene ble gjort i ulike kombinasjoner av begreper jeg anså sentrale i denne undersøkelsen: *Rural social work, social work, clinical social work, community, mental health*. Søkene

resulterte i en utvelgelse av 252 abstracts som jeg i første omgang anså som relevante kunnskapskilder. Imidlertid viste det seg at de i all hovedsak fokuserte på epidemiologi, organisering av tjenester, cost - benefit studier, samarbeid, diagnoser og psykoterapeutisk behandling og kliniske evalueringer. Etter nærmere gjennomlesing av de mest relevante artiklene kom jeg fram til følgende resultat: 1) Sammenlignbare studier med mitt forskningsfelt i Norge savnes, 2) internasjonalt er rural social work et eget tema innenfor sosialt arbeid, for eksempel i Canada, USA og Australia og 3) psykiske helsereformer gir konsekvenser for krav om utvikling av tjenester og tiltak i lokalsamfunnene (Yip 2000). Dette var interessant kunnskap på sine måter, men var lite å bygge videre på som kunnskapsbase da jeg var interessert i utforskning av praksis.

Arbeidet med kunnskapsstatus fortsatte etter at datainnsamlingen var gjennomført, og etter som analysearbeidet skred fram og jeg vekslet mellom å arbeide med analyse og relevante litteraturstudier knyttet til tema som reiste seg fra analysen. Det er utført mye relevant forskning om brukeres møter med sosialkontor og kommunale tjenester. Det samme gjelder sosialarbeideres synspunkter på eget arbeid. Eksisterende forskning gir kunnskap om et mangfoldig og kompleks fagfelt, både teoretisk og praktisk. Jeg vil i korte trekk oppsummere kunnskap og funn fra studier utført i et fagfelt som er relevant for denne undersøkelsen. Oppsummeringen har ikke til hensikt å være uttømmende, men skal vise retninger på kunnskap vi allerede har. Denne avhandlingen kan føye seg inn i tidligere forskning ved å gi kunnskap om tema som vi mangler i sosialt arbeid.

2.2 Forskning om kommunale tjenester til mennesker med sosiale og psykiske problemer

Forskning innenfor området sosialkontor har gitt kunnskap som omhandler ulike sider ved ytelsen av kommunale tjenester til mennesker med sosiale problemer. Det gjelder organisasjon, økonomisk sosialhjelp, mottakere, og arbeidet som utføres på sosialkontor.

Allerede på slutten av 1970-tallet ledet sosiolog Steinar Stjernø en undersøkelse om sosialarbeiderrollen på sosialkontor (Stjernø 1999). Undersøkelsen konkluderte med at sosialarbeiderrollen ved sosialkontorene var i ressursmessig, organisatorisk og faglig krise. Sosialarbeiderrollen var uklart avgrenset, og omfattet for mange oppgaver med krav om mange typer kompetanse. Undersøkelsen ble på 1980-tallet fulgt opp med forsøk på nye

rolleutforminger, arbeidsmetoder og organisasjonsformer på sosialkontor. Det ble forsøkt ny organisering av arbeidsoppgavene, mer faglig spesialisering og avgrensning av arbeidsoppgaver for de ansatte saksbehandlerne, og det viste seg at få av sosialhjelpsmottakere hadde utbytte av hjelpa de mottok på sosialkontoret foruten den økonomiske sosialhjelpa (ibid.). Senere har det vært gjennomført flere programmer for å utvikle tjenestene på sosialkontorene. På 1980-tallet var fokus på de store sosialkontorene der arbeidsoppgavene hadde økt betydelig slik at det var store behov for utvikling (Christiansen 1984). Dette omfattet også barnevernet. Ulike organisasjonsformer og administrering av arbeidsoppgaver ble utviklet for at arbeidet skulle bli utført best mulig (ibid., Stjernø, Heszlein og Terum 1988). Siden har sosialtjenesten i norske kommuner kontinuerlig vært under omorganisering og utvikling. Ovennevnte forskning foregikk i store kommuner, og kan sannsynligvis ikke direkte overføres til små kommuner som også har vært gjenstand for omorganisering, faglig spesialisering og utvikling.

Forvaltning av økonomisk sosialhjelp er en viktig og stor oppgave for de kommunale sosialtjenestene, og flere undersøkelser handler om *hvem* som mottar økonomisk sosialhjelp. Både nasjonale og internasjonale undersøkelser støtter antagelsen om at store deler av sosialhjelpsmottakere rekrutteres fra marginale grupper som for eksempel rusmisbrukere, psykisk syke, kriminelle, hjemløse eller langtids arbeidsledige (Brevik 1996, Hammer og Øverby 2006, van der Wel m fl 2006, Eriksen 2007). Sosialhjelpsmottakere skårer lavt på en rekke levekårsvariabler, og dårlig helse og økt dødelighet ser ut til å være mer utbredt blant sosialhjelpsmottakere enn i befolkningen for øvrig (van der Wel m fl 2006, Naper 2007). Det framkommer at fire av fem langtids sosialhjelpsmottakere har enten dårlig fysisk eller psykisk helse, rusproblemer eller smerter. Hos hver tredje langtidsmottaker av sosialhjelp opptrer flere av disse helsemessige problemene sammen. Når langtidsmottakere av sosialhjelp har store og mange helseproblemer med stor utbredelse av psykiske plager i tillegg til opphopning av sosiale og personlige problemer og erfaringer, er det grunn for å anta at stønadsmottakerne kan ha nytte av annet sosialfaglig arbeid som sosialkontorene også tilbyr (van der Wel m fl 2006). I tillegg tyder det også på at mange stønadsmottakere kan ha nytte av hjelp som innbefatter helsefremmende aspekter for å forbedre den totale livssituasjonen. Det viser seg også at langtids sosialhjelpsmottakere ofte plasserer seg selv nederst i klassehierarkiet, og på ulike måter prøver å forsvare seg psykologisk mot denne erkjennelse. De føler seg nedvurdert av de sosiale omgivelsene, og opplever egen atferd som uttrykk for sosial mindreverdighet (Underlid 2005).

Arbeidslinja som sosialpolitisk virkemiddel for å redusere fattigdom og gjøre mennesker selvstendige er vanskelig i forhold til mennesker som har mottatt økonomisk sosialhjelp over lang tid (Lødemel og Johannessen 2005). Undersøkelsen viser at de fleste som mottar langtids sosialhjelp har behov for arbeidstrening og kompetanseheving for å kunne innfri målsettingene i arbeidslinja. Det viser seg at sosialhjelpsmottakeres problemer ofte er langt mer sammensatt enn fattigdom. Det kan være vanskeligheter med å være i jobb, slik at det også handler om andre problemer enn manglende inntekt som følge av manglende sysselsetting. Derfor gir ikke sysselsetting alltid den ønskede effekten på lang sikt.

Forskning innen området psykisk helse har i hovedsak foregått innenfor psykiatri og spesialisthelsetjenesten, men de senere årene har det vært økende fokus på psykisk helsearbeid i kommunene. Et resymé av internasjonal forskning om psykiatrisk omsorg og psykisk helsearbeid i lokalsamfunnet viser en mangel på relevant forskning om psykisk helsearbeid relatert til lokalsamfunnet og om innholdet i utviklingen av psykisk helsearbeid (Hedelin, Severinsson, Hummelvoll 2003). Psykisk helsearbeid blir i denne forskningen forstått med utgangspunkt i helse, og psykisk helse er en paraplybetegnelse som inkluderer psykiatrisk sykepleie (ibid.). Psykisk helsearbeid i kommunene er etter hvert blitt ledet mot et område utenfor tradisjonell psykiatri og vektlegger helsefremmende, primær og sekundærpreventivt forebyggende arbeid. I det kommunale arbeidet er det behov for samarbeid mellom psykiatri og kommunalt psykisk helsearbeid viser en doktoravhandling (Schönfelder 2008). Noe samarbeid foregår, men det foregår mest blant ”bakkebyråkratene” (helse- og sosialfaglige profesjonsutdannet personell) og ikke blant psykologer og psykiatere. Psykisk helse som fagfelt innenfor kommunene ble et nytt område og er under utvikling med ulike type organiseringer og utforminger (Ramsdal 2002).

Dårlig psykisk helse påvirker menneskets sosiale liv. Det er funnet korrelasjon mellom dårlig psykisk helse og ensomhet (Weiseth og Dalgard 2000, Fyrand 2005). Vi har studier som viser vanskeligheter med integrasjon av tidligere psykiatriske pasienter i sine nærmiljø (Elstad 1998, Granerud og Severinsson 2003). Selv om vi har kunnskap om sammenheng mellom brukeres problemkompleks innenfor områdene psykisk helse og sosial forhold, har vi lite kunnskap som viser hvilke erfaringer sosialarbeidere har fra arbeid som omfatter denne bredden. Skal praksis og hjelp være treffsikker og god for å avhjelpe problematiske og sammensatte livssituasjoner, kreves det at kompleksiteten ivaretas ved å inkludere sosiale

problemer. Kunnskap om erfaringer fra praksis der det arbeides med sammensatte sosiale og psykiske problemer kan være et bidrag til økt forståelse av praksis.

2.3 Brukeres synspunkter på mottatte sosiale tjenester

En klassiker i norsk sosialtjenesteforskning er en undersøkelse på 1970-tallet i Bærum kommune som omhandlet virksomheten på datidens sosialkontor (Guttormsen og Høigård 1977). Det ble anvendt spørreskjema og intervju av brukere og ansatte saksbehandlere. Selv om undersøkelsen er gammel, har den fortsatt aktualitet. Flertallet av de som oppsøkte sosialkontoret ønsket materiell hjelp (økonomisk sosialhjelp). Bare 25 % av brukerne syntes de fikk tilstrekkelig hjelp, mens de andre syntes de fikk for lite hjelp eller at de ikke fikk den hjelpen de ønsket. Sosialhjelpsmottakere ønsket heller at økonomisk sosialhjelp skulle overføres til egen bankkonto i stedet for kontant utbetaling som den gang var vanlig. Sosialhjelpsmottakerne uttrykte at de ønsket minst mulig personlig kontakt med sosialkontoret mens saksbehandlerne ønsket å etablere dypere kontakt med brukerne for å kunne ta opp deres grunnleggende personlige problemer utover økonomi. Sosialarbeiderne ønsket dermed at brukerne eksponerte personlige problemer for å muliggjøre bearbeiding. Sosialhjelpsmottakere og saksbehandlere i undersøkelsen uttrykte altså forskjellige hensikter med kontakten.

Ofte er det lite hjelp som skal til for at brukerne er fornøyde med hjelpen de mottar. Langtids sosialhjelpsmottakere opplevde fast utbetaling av økonomisk sosialhjelp som en trygghet, og satte pris på stønadene selv om de var lave, viser en intervjuundersøkelse av langtids sosialhjelpsmottakere (Eriksen 2007). En dansk undersøkelse som omfatter barnefamilier viser at det er lite hjelp som skal til for at de personer som søker hjelp blir fornøyde (Uggerhøj 1995). Å søke offentlig hjelp i form av velferdstjenester er gjerne ikke første alternativ for mennesker som opplever sosiale problemer. Undersøkelser viser at foreldre som har barn med problemer, anstrenger seg hardt for å løse problemene selv før de søker barnevernet om hjelp (Sandbæk 2001, Hennem 2002). Sandbæk (2001) hevder at sosialarbeiderne i barnevernet ofte overser dette. Kan det samme gjelde andre kommunale tjenester?

Oslo kommune har gjennomført årlige tilfredshetsundersøkelser av brukere av sosialtjenesten (Hove 2007). Et av resultatene fra undersøkelsen i 2006 viste at brukernes opplevelse av brukermedvirkning var den viktigste og avgjørende dimensjonen i den subjektive vurdering

av resultatet. Når brukere opplever å medvirke i egen sak, vurderer de resultatet positivt (Brottveit, Døhlie og Eriksen 2003). Det er grunn til å trekke fram at opplevelse og vurdering av tilfredshet med hjelpen også kan ha sammenheng med tidligere erfaringer og forventninger uten at dette drøftes i disse undersøkelsene. Langtidsmottakere av sosialhjelp var mindre fornøyde med hjelpens tilgjengelighet og muligheter til å medvirke i egen sak enn hva andre søkere av sosialhjelp var (van der Wel m fl 2006). Mer enn hver tredje sosialhjelpsmottaker mente de fikk være med på å avgjøre hva slags hjelp de får, og nesten like mange mente de ikke fikk anledning til det (ibid.). Flere undersøkelser viser at brukere ønsker å delta i beslutninger som gjelder seg selv, men bare de færreste blir spurt om hva de ønsker (Uggerhøj 1995, Sverdrup, Myrvold og Kristofersen 2007). Svenske og norske undersøkelser viser at brukere av sosiale tjenester har manglende informasjon om sine rettigheter (Hermodsson 1998, Brottveit, Døhlie og Eriksen 2003, Underlid 2005). Det vanskeliggjør medvirkning i egen sak. En annen undersøkelse viste at brukere av kommunale psykiske helsetjenester opplevde det nyttig å medvirke i beslutninger om egen behandling og tjenestetilbud (Madsen 2006). Det kunne virke ressursmobiliserende på dem, også når de følte seg psykisk syke.

En evaluering av arbeidsmarkedssatsing for sosialhjelpsmottakere viser at de opplever varierende grad av brukermedvirkning i ulike arbeidstreningsprosjekter. Vilkår om deltakelse med mulig bortfall av økonomisk sosialhjelp kompliserte brukermedvirkningen (Hove 2007). Brukere som opplevde tiltakene som meningsfylte og kvalifiserende, opplevde bruken av vilkår mindre problematisk og som en gjensidig kontrakt. En masteroppgave i sosialt arbeid studerer brukernes opplevelser av tiltak i sosialtjenesten i Trondheim kommune (Skjefstad 2007). Tiltakene skal bidra til at brukerne kvalifiserer seg og blir selvstendige. Tiltaksarbeid som gir utdanning og kvalifisering er av stor betydning for brukernes opplevelse av økt sosial kapital. Utdanning og arbeidstrening gir ny sosial tilhørighet gjennom nye sosiale kontakter og nettverk. Dette fører til at brukerne opplever seg mer inkludert på flere sosiale områder i samfunnet, og deres tidligere marginale situasjon reduseres ved utdanning og kvalifisering. Forutsetningen for at dette kan foregå, er at tiltakene er gode og har et innhold som oppfattes som meningsfullt for brukerne (ibid.).

Ovennevnte undersøkelser fra store kommuner gir kunnskap om brukertilfredshet. Kunnskap om hva brukere opplever som hjelp i små kommuner mangler, det gjelder også hvilken betydning deres erfaringer og opplevelser har for den hjelpen de får.

2.4 Brukeres opplevelser av møtet med hjelper

Brukere er opptatt av hvordan de blir møtt av sosialarbeideren og at møtet er godt. En undersøkelse viser at brukere som ønsker personlig og menneskelig kontakt med sine sosialarbeidere i sosialtjenesten, oppgir at engasjement og ærlighet teller positivt i den personlige kontakten (Uggerhøj 1995). I flere undersøkelser går det igjen at tillit, lydhørhet, respekt, ærlighet og gjensidighet er viktig å bli møtt med (Howe 1993, Syltevik 1996, Billquist 1999, Carlsson 2005, Eriksen 2007). For at brukerne skal bli fornøyde med møtet med hjelperne, er det viktig å oppleve seg akseptert, forstått og snakket med. Relasjonen med hjelperen er dermed viktig, men skal sosialt arbeid hjelpe, må det likevel mer til enn relasjon (Howe 1993). Undersøkelser om hva som er viktig i møte med hjelperen i psykisk helsearbeid har gitt tilsvarende resultater (Hummelvoll og Granerud 1996). En evaluering av psykiatrisk sykepleie i kommunehelsetjenesten viser at brukere ønsker samtaler med psykiatriske sykepleiere preget av ro, vennlighet og humor. Sykepleieren må ha en aksepterende og ikke dominerende holdning for at brukerne skal oppleve møtet bra (ibid.)

Mange mottakere av sosialhjelp viser at de opplever seg krenket, ikke forstått eller tatt på alvor i møte med sosialtjenesten (Solheim 1996, 2001, Underlid 2005, Juul og Høilund 2005). Solheim (2001) viser i en undersøkelse hvordan menneskers selvrespekt blir krenket og går tapt i møte med sosialtjenesten når de ikke blir tatt på alvor. Når brukere erfarer at de blir dårlig møtt innledningsvis i kontakten med sosialtjenestens hjelpere, fører det til at de unnviker å presentere følelsesmessige ting eller sine problemer viser en svensk studie av hjelpeprosessen i sosialt arbeid (Carlsson 2005). Brukere er redd hjelpernes makt. Tilsvarende funn gjorde Eriksen (2007) i den tidligere nevnte intervjuundersøkelsen av langtids sosialhjelpsmottakere. Eriksen viste at brukere i direkte kontakt med sosialtjenesten ”lukket seg” ved hyppig skifte av saksbehandlere. De opplevde det nedverdiggende å være nødt til å fortelle sin historie gjentatte ganger. Faste hjelpere opplevdes positivt og bidro til trygghet viste en undersøkelse om brukervedvirkning i psykisk helsearbeid i kommunene (Sverdrup, Myrvold og Kristofersen 2007). De faste hjelperne bidrar til å gi hverdagen en stabilitet og trygghet som verdsettes høgt, spesielt hvis det også kan føre til et fleksibelt hjelpetilbud som økes i perioder med større hjelpebehov.

Dette viser at brukeres opplevelser i møte med hjelpere påvirker deres synspunkter på hjelp som ytes. Møtet påvirker også brukerens atferd i samarbeidet med hjelperen. Kunnskap om hvordan brukere påvirker praksis vil være nyttig kunnskap i sosialt arbeid.

2.5 Arbeidsmåter i faglig praksis på kommunalt nivå

Tradisjonelt har relasjonen, kontaktforholdet eller samhandlingen mellom bruker og hjelper vært sentralt i forskning om arbeidsmåter i sosialt arbeids praksis. Kari Killén var den første norske sosionomen som tok doktorgrad med fokus på arbeidsmetoder for å vurdere og forebygge omsorgssvikt av små barn i Norge (Heap 1988). Etter hvert har det kommet flere metoder og program som har til hensikt å forbedre foreldres omsorg til barn. Disse vektlegger samhandlingen mellom foreldre og barn, for eksempel Marte-meo, Webster Stratton og multisystemisk terapi (Gjertsen 2007).

Det er utført flere relevante studier i Norge når det gjelder samhandling mellom bruker og hjelper som har gitt nyttig kunnskap om sosialt arbeids praksis. Som del av det tidligere refererte sosialkontorprosjektet i Norge studerte Ranger (1986) samhandlingsprosessen mellom sosialarbeidere og brukere på sosialkontor. Hun viste to hovedmønstre i samtalenes samhandling, nemlig regel- eller klientorienterte samtaler. Sosialarbeiderne styrte samtalen ved å bestemme hva det skal snakkes og spørres om, og gjennom dette framkom sosialarbeiderens makt og kontroll. De regelorienterte samtalen bar preg av skjulte beslutningsprosesser der sosialarbeiderne kategoriserte problemene. Samtalene ga uttrykk for at sosialarbeidernes arbeidsprosesser var tilpasset de administrative reglene på kontoret til tross for datidens psykodynamiske dominans i sosialt arbeids teorier. De klientorienterte samtalen ga uttrykk for at sosialarbeiderne over lang tid gjennom systematiske arbeidsprosesser hadde forsøkt å sette seg inn i brukernes situasjon. Disse samtalen var støttende og ga brukerne en viss innflytelse, og hadde en annen atmosfære enn de regelorienterte. Klientorienterte samtaler ga rom for å løfte fram sammensatte og kompliserte problemer som utfordret sosialarbeiderens praksis. Oltedal (2000) har også studert og analysert samtaler mellom sosialarbeidere og brukere. Oltedal anvendte begrepet orientering som analyseredskap for å beskrive funksjon, form og innhold i samtalen. Hennes analyser viste at kjennetegn ved samtalen bar preg av rettighets-, rådgivings-, utforsknings- eller samarbeidsorientering. Partene beveget seg og skiftet i de ulike orienteringene i løpet av en samtale, og innholdet hadde sammenheng med hvordan sosialarbeiderne og brukerne forstod

samhandlingssituasjonen. Gjennom denne undersøkelsen ble samhandlingsprosesser og samtaler mellom sosialarbeider og bruker mer nyansert enn det Ranger kom fram til (Ranger 1986). Også Oltedal viste at administrativ organisering av arbeidsoppgaver hadde betydning for sosialarbeidernes faglige praksis. Sosialarbeiderne spurte etter informasjon som ble avgjørende i hjelpesystemets koder for å definere og kategorisere problemene. Tilsvarende funn har vi i en svensk undersøkelse fra sosialtjenesten (Billquist 1999) og dansk barneomsorg (Egelund 1997). Disse undersøkelsene viser at sosialarbeidere kategoriserte og definerte problemene slik at det ga måter å arbeide på som passet inn i lover, regler, administrative rutiner og organisering av arbeidsoppgavene på arbeidsplassen. Den administrative kontrollen var inkludert i disse arbeidsmåtene.

Forvaltning av økonomisk sosialhjelp må nødvendigvis ha en viss kontroll i seg da noe annet vil være utenkelig. I tillegg kan arbeid i forbindelse med tildeling av økonomisk sosialhjelp også inneholde arbeid som kan beskrives som terapeutisk eller sosialt behandlingsarbeid (Levin 2001). Sosialarbeidere i kommunenes sosial- og barneverntjeneste driver myndighetsarbeid, men i tillegg utfører de ulike former for terapi med vekt på emosjonelle forhold. Dette ble gjort for at brukerne skulle oppnå økt innsikt i egen situasjon med muligheter til forandring. Sosialarbeiderne utførte oppgaver som saksbehandling, men også terapi i tillegg til å være pedagoger og å utøve stor grad av omsorg. Levin hevder at saksbehandling og terapi ikke er dikotome inndelinger i arbeidsmåter, men heller overlappende praksiser (ibid.). I en hovedoppgave i sosialt arbeid er sosialarbeidere i sosialforvaltningen sin forståelse av økonomiske problemer og fattigdom undersøkt⁹ (Dalheim 2006). Studien viser sammenheng mellom sosialarbeidernes forståelse av brukernes økonomiske problemer og hva slags hjelp som ytes. Når sosialarbeiderne forstod brukerens økonomiske problemer som et uttrykk for eller i sammenheng med medisinske problemer som for eksempel rus og psykiatri, var sosialarbeiderne opptatt av behandling i arbeidet med brukerne. Brukernes sykdomstilstand ble anvendt som forklaring på deres økonomiske problemer, og da kunne økonomisk sosialhjelp lindre symptomene i en vanskelig situasjon. Forfatteren anbefaler en forståelse av brukeres problemer som kombinerer behandling med forståelse av brukeren som rasjonell aktør da det vil føre til økt medvirkning og innflytelse fra brukeren om egen situasjon (ibid.)

⁹ Dalheim (2006) analyserer sosialarbeideres forståelse av økonomiske problemer og fattigdom i 3 hoveddiskurser: den økonomiske diskurs om rasjonelle aktører, sosialfaglig behandlingsdiskurs og diskurser om fattigdom.

Kollbotn (2003) advarte i en hovedoppgave i sosialt arbeid mot faglig praksis etter en teknisk-rasjonell tankegang. Hennes utgangspunkt var sosialt arbeids praksis med brukere med sammensatte problemer som har hatt kontakt med sosialtjenesten i mange år. En teknisk-rasjonell tankegang fører lett til at kompleksiteten tilsløres, noe som fører til at arbeidet blir forenklet og at tiltak iverksettes uten at kompleksiteten vurderes godt nok. Tiltakene blir dermed ikke gode og effektive i betydningen til nytte for brukerne. Kvalitet i sosialt arbeid ligger i det mellommenneskelige planet, det vil si i samarbeidet mellom hjelper og bruker. Kollbotn vektla at sosialarbeideren må ta brukeren på alvor, gi hjelp som støtter opp om brukerens egen innsats og gi oppfølging så lenge brukeren har behov for støtte til å oppnå de endringer han/hun ønsker i livet (ibid.).

Gjeitnes (2007) har i en masteroppgave i sosialt arbeid studert sosialarbeideres praksis i tiltaksarbeid i Trondheim kommune. Tiltaksarbeidet skulle bidra til kvalifisering og arbeidstrening. Her drøftes sosialarbeidernes beskrivelser og refleksjoner over egen praksis og anvendelse av ferdigheter¹⁰. Sosialarbeiderens dialog med brukere skal utfordre, men må også balansere for ikke å bli for utfordrende, slik at det medfører et overdrevent press på brukerne. Brukerens egeninnsats kan føre til at hun/han endrer sitt bilde av seg selv, egne livserfaringer og andres handlinger. Slike endringer i forståelse kan innebære grunnleggende forandringer for brukeren. Studien viser hvordan sosialarbeiderne brukte ulike ferdigheter i praksis for å balansere kravene til brukere om egeninnsats.

Relevante studier som gjelder arbeidsmåter og praksis innenfor kommunalt psykisk helsearbeid i Norge viser at det er utført innenfor rammen av psykiatrisk sykepleie eller omsorgsarbeid som arbeidsmåter (Hedelin, Severinsson og Hummelvoll 2003). Hummelvoll (1996) har gjort en studie om innhold og praksis i psykiatrisk sykepleie i noen utvalgte kommuner. Arbeidet var enten preget av en relasjonsmodell med vekt på sykdom og funksjonssvikt eller folkehelsemodellen med samfunnsperspektiv og vekt på forebyggende arbeid. Psykiatriske sykepleiere måtte være kreative i å ta i bruk de ressursene som fantes, og fungerte som en slags *libero* i kommunen ved å ta på seg ulike oppgaver ved hjelpebehov, ifølge Hummelvoll.

¹⁰ Gjeitnes (2007) anvender begrepet ferdigheter og analyserer sosialarbeidernes praksis i henhold til interaksjonsmodell i sosialt arbeid, jfr. amerikanske professor i sosialt arbeid L. Shulman (Shulman 2003).

Ikke bare brukere, men også hjelpere kan oppfatte brukermedvirkning som viktig i praksis som omfatter psykisk helsearbeid. Hjelpere anså brukerens medvirkning som avgjørende for en vellykket samarbeidsprosess, i følge Madsen (2006). Det var en fordel at brukerne deltok, og hjelperne anså det som viktig å mobilisere brukere til medvirkning.

Kunnskap fra disse studiene viser at der er et stort spekter av praksis rettet mot mennesker med sosiale problemer. Kunnskap om ulike arbeidsmetoder viser at praksis i de kommunale tjenestene retter seg mot både det materielle, praktiske området og emosjonelle sider ved mennesket. Kunnskap om hjelperes erfaringer fra praksis til mennesker med et bredt spekter av sosiale problemer i små kommuner vil være nyttig kunnskap i store deler av sosialt arbeid.

2.6 Forskning om praksis med brukere og hjelpere

Det er flere studier som omfatter par av både brukere og hjelpere. Flere av disse studiene er allerede nevnt, og har hatt til hensikt å studere samhandling mellom aktørene (Ranger 1986, Heap 1988, Oltedal 2000). Disse gir nyttig kunnskap om metoder og samhandling, men studiene sier ikke alltid noe om hjelpere og brukers ulike erfaringer og opplevelser.

Hove (1992) gjennomførte en intervjuundersøkelse innenfor sosialtjenesten som viste at sosialarbeidere og brukere hadde mange ulike oppfatninger når det gjaldt årsak til brukerens problemer. Videre var det lite samsvar mellom brukere og hjelperes oppfatninger av hva slags hjelp som var gitt utover økonomisk sosialhjelp. Det gjaldt spesielt råd og veiledning slik som hjelperne ofte trakk fram. Brukerne var også mer optimistiske om framtiden enn hjelperne.

Flere studier av hjelpeprosesser og aktørenes deltakelse trekker fram to sentrale tema, nemlig relasjonen som del av hjelpeprosessen og/eller maktaspektet som framtrer i samarbeidet mellom bruker og hjelper (Bernler, Johnsson og Skårner 1993, Uggerhøj 1995, Billquist 1999, Kollbotn 2003, Carlsson 2005). En svensk undersøkelse av brukeres og hjelperes syn på om det ble gitt god hjelp, viste at brukernes materielle problemer ofte var kombinert med personlige og familieproblemer som de også ønsket hjelp til (Bernler, Johnsson og Skårner 1993). Hele 90 % av de som søkte hjelp var fornøyde med hjelpen de mottok, og forskerne konkluderte med at sosialarbeiderne hadde lyktes med å utvikle bærende relasjoner for å hjelpe de som søkte hjelp. Disse klientene mottok hjelpetilbud som omfattet langt mer enn

økonomi, og det kan forklare at resultatet er forskjellig fra tidligere nevnte undersøkelse i Bærum.

Ifølge Billquist (1999) blir hjelperes administrasjon av arbeidsoppgaver raskt styrende for hva sosialarbeidere spør brukere om i samtalene. I denne undersøkelsen ble det utført observasjon og intervju av brukere og sosialarbeidere i sosialtjenesten over en lengre tidsperiode for å studere arbeidet. Noen av funnene var at hjelpearbeidet bestod av to parallelle prosesser: administrative prosesser og oppgaver med kontroll, mens hjelpeprosessene preges av støtte på forskjellige måter. Noen ganger var det overvekt av administrative oppgaver og kontroll, mens andre ganger var det overvekt av en støttende hjelpeprosess. Dette ga to forskjellige måter å forholde seg på. Arbeid preget av empati og støtte med pedagogiske innslag foregikk innenfor tiltak som var mye preget av støtte og omsorg. Imidlertid hevder Billquist at dette arbeidet var eklektisk og lite teoriorientert. Arbeidet var også preget av det asymmetriske forholdet mellom brukere og sosialarbeidere i møtet mellom partene, spesielt i arbeid som innebar administrasjon av hjelp. Makt kom tydelig til uttrykk i arbeidsoppgaver som gjelder økonomi. Den asymmetriske relasjonene kom til uttrykk i samtalene der sosialarbeiderne styrte samtalene og deres rasjonalitet ble styrende. Brukerne tilpasset seg systemet, og dette begynte allerede da de presenterte seg for å få tilgang til hjelp. Denne tilpasningen fortsatte i den videre kontakten med sosialarbeideren. Tilpasningsprosessen var ikke likedan for alle brukerne, og prosessen kunne også forandre seg underveis. En måte brukerne reagerte på var å trekke seg unna situasjonen, mens en annen reaksjon var å bli umedgjørlig og vanskelig å samarbeide med. En tredje måte var å godta hjelpa og være fornøyd med den (kolonisering). Den fjerde måten var å overta de profesjonelles syn på seg selv, og forsøkte å være perfekt i forhold til dette synet. Da viste bruker engasjement for institusjonene og var positiv til denne, også om det ble satt vilkår for hjelp. Dette ble sett på som en måte å tilpasse seg for å oppnå hjelp (ibid.).

Carlsson (2005) framhever også maktaspektet i hjelpeprosessen i en studie fra svensk sosialtjeneste. Når bruker og hjelper kjempet om å definere problemene, ble mulighetene for at hjelp skulle finne sted vanskelig. Selv om de i utgangspunktet var uenige, var det ikke til hinder for at de kunne bli enige gjennom forhandlinger. Når partene var enige om definisjonen av problemene, ble utgangspunktet for å hjelpe mye bedre. Hjelp ble gitt på innenfor en skala som gjaldt grunnleggende forandring hos brukeren til enkle ressurstilskudd (fra kvalifisert hjelp til minimal hjelp). Men for at det skulle bli hjelp, var det mange faktorer

som var sentrale i hjelpeprosessen. *Måten* hjelp gis på spilte en sentral rolle og henspilte til prosessen mellom bruker og hjelper. Hjelpeprosessene fokuserte ikke bare på hjelp, men var også med på å skape en positiv situasjon der bruker og hjelper diskuterte og forhandlet om hjelpens form, innretning og oppfatninger. Hjelp ble skapt gjennom åpne forhandlinger mellom partene der brukerens forventinger og aktive medvirkning stod i sentrum for samarbeidet. Undersøkelsen viste at gjensidighet og felles syn bidro mest til hjelp, men også mulighet til å reforhandle vilkårene for samarbeidet var positivt for å oppnå hjelp. Det ble konkludert med at en dialogisk tilnærming i samarbeidet virket fremmende, mens en monologisk tilnærming virket hemmende på hjelpeprosessen. Hjelp skapes altså i interaksjon mellom bruker og hjelper (Carlsson 2005).

Studier om hjelpeprosesser og relasjoner mellom bruker og hjelper gir interessant kunnskap som er relevant for denne avhandlingen. De nevnte studiene foregår i store kommuner (unntatt Oltedal 2000). Fortsatt savnes en studie som analyserer betydningen praksis tillegges og hvilke konsekvenser dette gir for praksis, spesielt i små kommuner.

2.7 Oppsummering av kunnskapsstatus

Mye norsk og internasjonal forskning finnes fra feltet sosialt arbeid i kommunene, og det eksisterer mye kunnskap om utvikling av aktuelle kommunale tjenester til mennesker med sosiale og psykiske problemer. Økte problemer og press på tjenestene medfører omorganiseringer i kommunene og utvikling av nye oppgaver. Relasjonen mellom bruker og hjelper blir utforsket og drøftet innenfor mange av de ovennevnte studier, og det blir påpekt at relasjonen er asymmetrisk. Brukermedvirkning har vært et sentralt tema i mange studier, både for bruker og hjelpere. Manglende medvirkning fra brukere tydeliggjør maktforholdet mellom partene, og bidrar til å øke brukeres avhengighet av hjelpesystemene ifølge Uggerhøj (1995).

Brukermedvirkning er viktig både for brukere og hjelpere. Om det blir hjelp, er avhengig av hvordan brukere opplever å ha blitt møtt. Hvordan hjelpere forstår brukeres problemer og situasjon har avgjørende betydning for utforming av praksis. Rammene og vilkårene for å utføre arbeidet påvirker også hva hjelpere utfører i praksis. Samarbeidsprosessene mellom bruker og hjelper har også betydning for om det blir hjelp.

Kunnskap om hvordan hjelp erfares av både brukere og hjelpere er nyttig i praktisk sosialt arbeid. De fleste av ovennevnte studier omtaler ulike sider ved velferdstjenester, brukeres synspunkter på mottatt hjelp eller møte med hjelper gjennom beskrivelser, analyser og drøftinger av arbeidsmåter, prosesser og relasjoner. Denne studien foregår i små kommuner, og fokuserer på erfaringer og opplevelser brukere og hjelpere har om praksis som hjelp. Denne avhandlingen vil ta opp mange tema som er berørt og tidligere forsket på, men har et annet fokus. Dette henspiller til neste kapittelet som viser til avhandlingens analytiske perspektiv på utforsking av praksis.

KAPITTEL 3

TEORETISKE PERSPEKTIV

Den teoretiske ambisjonen er å utforske helse- og sosialarbeideres praksis som hjelp, og en analyse av praksis slik den forstås av brukere og hjelpere skal kunne bidra til dette. Jeg har søkt aktuell teori som kan gi overordnet teoretisk forståelse og begreper til analyse av empirisk materiale som inneholder brukeres og hjelperes forståelser av praksis. En avgjørende premis i dette arbeidet har vært at praksis inneholder kunnskap. Brukere og hjelpere tillegger praksis betydninger og forståelser som viser erfaringer, erkjennelser og kunnskap. Sosial konstruksjonisme som valgt teoretisk perspektiv gir tilgang til begreper som kan anvendes for å utforske og teoretisere praksis. I dette kapitlet presenteres det metodologiske grunnlaget for undersøkelse av sosialt arbeids praksis.

3.1 Kunnskapsgrunnlag i praksis

Sosialt arbeids praksis foregår under foranderlige omgivelser og livsforhold, og ingen politikk eller teori kan dekke alle skiftende forhold når det gjelder praksis (Satka 1999). Det hevdes at den viktigste fellesnevneren i sosialt arbeid er dets metoder i praksis, men systematiske refleksjoner om selve metodebegrepet og overgripende beskrivelser om innholdet mangler (Bergmark og Lundström 1998). Kunnskapsinnholdet i sosialt arbeid preges av stadige samfunnsforandringer som fører med seg ulike sosiale problemer. Hvilke kunnskaper som kreves for å utføre kvalifisert sosialt arbeid for å løse sosiale problemer som oppstår i kjølvannet av samfunnsforandringene, mangler vi vanligvis instruksjoner om (Nygren, Blom og Morén 2006). Teorier og fakta om materielle og eksistensielle vilkår er ikke tilstrekkelig kunnskap i sosialt arbeid da sosialt arbeid også er handlinger, vurderinger og synspunkter som utgjør sosialt arbeids praksis. Sosialt arbeids teorier må være *for* praksis og være til hjelp i sosialt arbeids praksis (Parton og O'Byrne 2000). Når verken sosialt arbeids teori eller praksis har et entydig innhold eller anvisning om hva som er gode og relevante teorier og vitenskapelige perspektiver på praksis, fører dette til diskusjoner om kunnskapsgrunnlaget og kunnskapsinnholdet i sosialt arbeids teori (Fossestøl 1997, Nygren 2001, Nygren, Blom og Morén 2006). I sosialt arbeid som i andre samfunnsvitenskapelige fag diskuteres hva som er og kan gi "sann" kunnskap om verden.

Samfunnsfaglige teorier skal hjelpe oss til å forstå den sosiale virkelighet. Sosialt arbeids praksis skal i tillegg til å forstå den sosiale virkelighet, også bidra til å forandre denne for marginaliserte mennesker. Derfor bør relevante teorier for sosialt arbeids praksis også omfatte forhold som skaper forandringer i den sosiale virkeligheten, det vil si teorier om samfunnet, mennesker, sosiale problemer og sosiale og personlige forandringer. Kunnskap om hvordan sosialt arbeids praksis kan skape positive sosiale endringer er naturligvis også viktig i et stadig forandrende samfunn med tilhørende sosiale problemer. Begreper og teorier som utvikler kunnskap om og vitenskapeliggjør sosialt arbeids praksis vil ikke bare bidra til å utvikle praksis, men vil også ha betydning i å legitimere og kvalitetsvurdere sosialt arbeids praksis (Johansson og Svensson 2005). Slike teorier og begreper vil også forme vår forståelse og beskrivelser av sosiale fenomener i den sosiale virkeligheten.

3.2 Erfaringer som kunnskap

Kunnskap som bidrar til å forstå mennesker, handlinger, sosiale fenomener og samfunnet er viktig i sosialt arbeid, men som praksis retter sosialt arbeid seg mot mennesker i deres sosiale og praktiske situasjoner. Sosialt arbeids praksis er *å gjøre*, noe som viser at handling sammen med kunnskap konstituerer sosialt arbeid (Camilleri 1999). Dikotomien teori og praksis gir derfor liten relevans da kunnskap og handling integreres i praksis. Kunnskap som bidrar til økt forståelse av praksis vil gjøre praksis mer kunnskapsbasert. Slik kan kunnskap gi nye forståelser som åpner for nye muligheter og handlingsvalg i praksis, og blir dermed et bidrag til utvikling av kunnskapsbasert praksis.

Sosiale situasjoner og menneskers handlinger kan ikke forhåndsstruktureres gjennom gitte regler, standarder og lignende ettersom mennesket er tenkende, har følelser og handler i situasjonene ut fra egne og aktuelle forståelser og verdier som aktualiseres i situasjonen. Vi gir våre erfaringer og opplevelser mening i en praktisk og hverdagslig sammenheng ved å ta i bruk forståelse fra tidligere erfaringer og opplevelser. Slik skaper våre erfaringer meninger. Menneskets virksomhet kan aldri bli fullt ut forutsigbart da våre erfaringer og meningsdannelse ikke kan kontrolleres, bestemmes av andre eller avgjøres på forhånd. Kunnskap om og i sosiale situasjoner med menneskelig virksomhet vil dermed kreve tolkning og forståelse av regler som ikke er entydige, og situasjonene må forstås i sammenheng med handlingsforløpet. Vanligvis vil det være mange mulige forståelser av en sosial situasjon og disse forståelsene gir kunnskap om flere mulige sider ved situasjonen. Det er nettopp i slike

sosiale situasjoner at sosialt arbeids praksis med mennesker foregår. Vi kan aldri forutse eller ha sikker kunnskap om alle sidene ved de sosiale situasjonene, og dermed kan vi heller ikke ha sikker kunnskap om meningene som skapes. Kunnskap som utvikles gjennom å vektlegge menneskers erfaringer og opplevelser kan gi mange mulige forståelser og kunnskap som ikke kan støtte seg til tradisjonelle positivistiske vitenskapstradisjoner (Guneriussen 1996).

Menneskers erfaringer og forståelser av praksis kommer til uttrykk på mange måter gjennom ulike handlinger og praksis i sosiale situasjoner. Valgene av praktiske handlinger foregår ut fra forståelser av situasjonene. Sosiale relasjoner og den sosiale kontekst har betydning for hvilke forståelser og meninger mennesket tillegger egne erfaringer og opplevelser.

Opplevelser av fenomener og gjenstander er ikke isolerte og enkeltstående sansedata.

Allerede kunnskap, begreper og kategorier anvendes som ramme for å gi fenomenene og gjenstanden mening i den praktiske sammenhengen der de opptrer (Wenneberg 2000, Collin 2003, Esmark, Laustesen og Andersen 2005). Menneskers erkjennelser og kunnskaper om et fenomen eller gjenstand blir påvirket og forstått i rammen av tidligere erfaringer og kunnskap. Mennesker er sosiale og i interaksjon med andre mennesker, og gjør erfaringer i en sosial kontekst. Vi har felles oppfatninger om mange fysiske og sosiale forhold, for eksempel hva en stol er og hvordan den kan brukes. Det er menneskene som har satt navn og begreper på fenomenene og gjenstandene etter å ha gjort erfaringer med dem. Fenomenene ville ikke ha eksistert i sin nåværende form hvis det nettopp ikke hadde vært for at menneskene har tillagt dem betydning og gitt navn til dem. Vanligvis tenker vi at vår kunnskap om verden og praksis stemmer overens med de objektive forholdene slik som tradisjonell naturvitenskap forfekter, men jeg argumenterer for at vår bevissthet eller erkjennelser om verden ikke er objektive representasjoner eller speilbilder av den.

Den sosiale virkelighet er møter mellom mennesker som har ulike erfaringer og forståelser. Møtene er mangfoldige i kompleksitet og gir situasjoner der menneskers forståelser ikke følger forhåndsdefinerte strukturer av situasjonen og virkeligheten (Guneriussen 1996). Det er mange forståelser om den sosiale virkeligheten vi deltar i, og det kan være motstridende og konkurrerende forståelser. Sosialt arbeids praksis foregår i en slik sosial virkelighet der situasjonene ofte er komplekse og sammensatte med mange ulike forståelser og interesser. Ubestemmelighet, usikkerhet og tvetydighet kan betraktes som selve kjernen i sosialt arbeid (Parton og O'Byrne 2000). Sosialarbeidere og andre hjelpeutøvere utfordres til å håndtere slike situasjoner i praksis.

Vanligvis finner vi det mer plausibelt at kunnskap om den sosiale virkeligheten og situasjoner er en sosial konstruksjon, heller enn den fysiske virkeligheten og naturen. Menneskene og samfunnet forandrer seg hele tiden, mens naturen eksisterer uavhengig av oss. Ettersom det er menneskene som har tillagt den fysiske verden begreper og mening, reiser det spørsmål om den fysiske verden eksisterer uavhengig av den sosiale eller om den fysiske verden er menneskenes konstruksjoner. Et pragmatisk syn på den fysiske verden er at menneskene ikke kan få ”ren” tilgang til den, men at den eksisterer utenfor den sosiale virkeligheten (Wenneberg 2000). Det innebærer at den fysiske verden eksisterer uavhengig av menneskene, men vi tillegger den fysiske verden mening gjennom våre konstruksjoner. Synspunktet om at kunnskap om den fysiske verden går via menneskenes konstruksjoner kritiseres for ikke å innfri kravet om objektivitet. Denne kritikken imøtegås med argument om at når kunnskap bygger på menneskenes erkjennelser, vil mennesker være en nødvendig betingelse for at kunnskap skal oppstå (Kjørup 2001). Hvis vi utelater menneskenes opplevelser og forståelser når det gjelder kunnskap som uttrykkes i språk og begreper, vil det aldri bli kunnskap for mennesker. Objektiv kunnskap uavhengig av menneskene er dermed en umulighet (ibid.). Sosialt arbeids praksis omhandler nettopp menneskers opplevelser og forståelser som kan uttrykkes i språk og begreper og forstås som sosiale konstruksjoner.

Når det oppstår mange forskjellige opplevelser og forståelser i en og samme konkrete situasjon, vil spørsmålet om hva som er ”sant” eller ”sann” kunnskap være nærliggende. Dersom all kunnskap betraktes som ”sann”, vil det innebære at all kunnskap er likestilt og uavhengig av hvordan den er utviklet (relativisme). Dette kan by på problemer hvis ulike erkjennelser og meninger om et fenomen står i motsetning til hverandre, for eksempel om en sosial tjeneste er god eller dårlig, eller hva innholdet har vært. Motstridende kunnskap vil utelukke hverandre som ”sannhet”. Hvilke forståelser framstår som legitime eller gyldige (Wenneberg 2000) og gir tillit og er holdbare (Esmark, Laustesen og Andersen 2005)? Den sosiale konteksten vil avgjøre hvilke forståelser og kunnskap som framstår slik. Et vitenskapelig utgangspunkt om at det kan finnes mange ”sannheter” samsvarer med postmodernismen som står i opposisjon til absolutte sannheter og skjulte strukturer som avspeiling av virkeligheten. Innenfor postmodernismen finnes ingen overordna system av eksakt kunnskap og sannhet, men den støtter og gir rom for mange forskjellige kunnskaper og system for vitenskap som vi kan gå ut og inn av, alt ettersom hva som passer (Guneriusen 1996).

Erfaringer som kunnskapskilde i sosialt arbeids praksis innebærer at både bruker og hjelper skaper kunnskap i den praksis som omfatter dem begge. Brukere og hjelpere erfarer og forstår sine erfaringer i praksis, men fra forskjellige ståsted. Deres beskrivelser og forståelser er ingen objektiv kunnskap om det som foregår, men bygger på erfaringer og kunnskap de har fra før samt den kunnskap de skaper i og etter situasjonen. Hjelpenes oppgaver er ikke å finne en objektiv sannhet, men heller å utforske hvilke betydninger som synes å være mest aktuelle og relevante for å forstå den konkrete sosiale situasjon. Slik kunnskap gir grunnlag for valg av praksis (Fook 2002). Sosialarbeideres utvikling av forståelser og kunnskap fra flere perspektiver blir avgjørende for å komme fram til gyldige eller holdbare forståelser og praksisvalg i den aktuelle sosiale konteksten.

3.3 Sosial konstruksjonisme som teoretisk perspektiv

Sosial konstruksjonisme som teoretisk perspektiv vektlegger at menneskenes erfaringer og forståelser gir kunnskap og konstruksjoner av virkeligheten. Sosial konstruksjonisme er ikke én enkelt teori, men brukes på mange forskjellige måter med ulike betydninger. Sosial konstruksjonisme er et perspektiv med mange teorier som har noen fellestrekk (Gergen 1997, Wenneberg 2000, Burr 2003, Collin 2003). Felles for teoriene innenfor sosial konstruksjonisme er at de ikke støtter seg til de tidligere vitenskapstradisjoner som logisk empirisme, realisme, reduksjonisme osv. Dette reiser diskusjon om epistemologiske og ontologiske problemstillinger i tilknytning til sosial konstruksjonisme. Et annet fellesstrekk for teorier innen sosial konstruksjonisme er at de inneholder en kritisk kraft ved å stille spørsmål ved etablerte ”sannheter”, og på den måten åpner opp for mange mulige forståelser av ”sannheter” (Wenneberg 2000). Når sosialt arbeid forstås i et slikt perspektiv, fører det til at vi aldri kan si helt sikkert hva som er sant eller rett å gjøre i praksis. Det vil være avhengig av våre forståelser og vurderinger av den sosiale konteksten.

Sosial konstruksjonisme skal bidra til å forstå hvordan den sosiale kontekst påvirker menneskers erkjennelser. Når erfaringene som gir kunnskap foregår i sosial interaksjon med andre mennesker, vil de sosiale relasjonene få avgjørende betydning for den måten vi ser verden og hvilke kategorier vi velger å inndele verden i (Gergen 1997, Wenneberg 2000, Burr 2003, Esmark, Laustesen og Andersen 2005). Konstruksjoner om virkeligheten betraktes derfor som sosiale. Sosiale konstruksjoner kan også betraktes som sosiale produkter ettersom den sosiale kontekst og sosiale relasjoner påvirker og skaper konstruksjonene.

Våre forståelser kommer til uttrykk gjennom språklige begreper. Språk er ikke bare ord og beskrivelser, men handlinger og sosiale aktiviteter som foregår mellom mennesker. Språk er et aspekt ved den menneskelige praksis (Wittgenstein 1993). Vi studerer våre erfaringer og opplevelser, og disse strukturerer vi i kategorier og begreper som vi får tilgang til gjennom språket. Vi bruker språket også til å konstruere hvem vi er, hvordan vi forstår oss selv, andre og verden. Ordene får mening i den kontekst de uttrykkes. Mening skapes i sosiale relasjoner mellom mennesker, og er ikke noe som tillegges subjektet eller objektet i relasjonene (Gergen 1997). Meningene gir sosiale konsekvenser i form av hvilke handlinger og praksis som muliggjøres. Handlingene og praksis kan derfor forstås ut fra de sosiale relasjonene i den aktuelle sosiale kontekst, og ikke ut fra subjektet eller objektet (Gergen 2001). Når konstruksjonene skal forstås med utgangspunkt i sosiale relasjoner, fører det til at de sosiale relasjonene er viktige for å kunne forstå virkeligheten. Kunnskap om de sosiale relasjonene og den sosiale kontekst vil derfor være avgjørende for å forstå konstruksjonene. Brukeres og hjelperes konstruksjoner og meninger om praksis må derfor forstås i sammenheng med de sosiale relasjonene og konteksten der konstruksjonene er skapt.

Psykologene Kenneth J. Gergen og Vivien Burr har gitt viktige og grunnleggende bidrag til sosial konstruksjonisme innenfor psykologi (Gergen 1997, 2001, Burr 2003). Deres bidrag står i motsetning til tradisjonell sosialpsykologi og kognitiv psykologi der språket betraktes som en avspeilning av menneskets indre psykiske liv, og at persepsjon og kognitive prosesser gir objektive speilbilder av den ytre verden. Sosial konstruksjonisme i psykologi bygger på noen viktige premisser (Gergen 1997, Burr 2003):

- Kritisk blick på ”common sense” kunnskap
- Kunnskap er historisk og kulturell spesifikk
- Kunnskap opprettholdes i sosiale prosesser
- Sammenheng mellom kunnskap og handling

Et kritisk blick på ”common sense” kunnskap og ”sannhet” er en måte å forstå verden på. Det innebærer å være kritisk til egne observasjoner, ideer og seg selv. Ting og fenomener som vi ser eller fortolker, forstår vi i kategorier som er skapt av mennesker. Det kan stilles spørsmål om det kan eksistere alternative kategorier, eller hvilket grunnlag kategorien bygger på. Eller hvordan var det før fenomenene ble forstått i tråd med våre konstruksjoner? Svarene på disse spørsmålene viser at konstruksjonene bygger på andre tilgjengelige konstruksjoner. Det kan

stilles kritiske spørsmål til alle konstruksjonene. Ved å dekonstruere fenomenene kan vi komme fram til nye forståelser og begreper (Wenneberg 2000, Collin 2003). Den kritiske kraften i sosial konstruksjonisme kommer til uttrykk ved at konstruksjoner og meninger ikke tas for gitt, og ved å dekonstruere konstruksjonene skapes ny kunnskap.

Når all kunnskap betraktes som historisk og kulturell spesifikk, siktes det til at begreper og kategorier menneskene anvender må forstås i sin historiske og kulturelle sammenheng. Når våre oppfatninger er sosialt konstruerte, vil dominerende sosiale, økonomiske og strukturelle faktorer være en del av konteksten. Dette er ikke stabile faktorer, og viser at tid, rom og strukturer har avgjørende betydning for våre konstruksjoner. Kunnskap må forstås innenfor den aktuelle kontekst der den er skapt.

Sosiale prosesser bestemmer om våre konstruksjoner vedvarer over tid, eller om de forandrer seg. Beskrivelsene av fenomener kan endre seg uten at fenomenene er endret. Språklige forandringer eller kontekstuelle faktorer kan endre seg slik at tidligere beskrivelser bortfaller til fordel for nye beskrivelser. Dette kan skje selv om fenomenene er uforandret. Men fenomenene kan også endre seg uten at våre beskrivelser forandrer seg. Endringer eller mangel på endringer i beskrivelsene av fenomener må forstås i sammenheng med de sosiale prosessene der konstruksjoner konstrueres. Noen beskrivelser av fenomenene får sosial oppslutning og er legitime, mens andre beskrivelser blir avvist eller kan føre til forhandlinger og justeringer. Beskrivelsene av fenomenene kan bli endret eller justert for å framstå som gyldige, holdbare og troverdige uten at det behøver å bety at fenomenene har endret seg. Mens andre beskrivelser kan være som før selv om fenomenene har endret seg. Disse endringene, enten i konstruksjonene eller i fenomenene, viser at det er knyttet makt til hvilke konstruksjoner som har gjennomslagskraft eller mangler gjennomslagskraft i ulike sosiale prosesser.

Tradisjonelle konstruksjoner av virkeligheten opprettholder bestemte handlinger mens andre ekskluderes. Vi har normer for hvilke handlinger og atferd enkelte konstruksjoner fører med seg. Våre sosiale erfaringer har gitt kunnskap om hvilke forståelser og handlinger som er sosialt aksepterte. Når psykiske problemer forstås medisinsk, innebærer det at atferd forstås som et medisinsk symptom. Aktuell behandling kan dermed være medisin (psykofarmaka). Forstås psykiske problemer som emosjonelle og problematiske sider ved personligheten, vil det sannsynligvis medføre psykoterapi som aktuell behandling. Handlinger i forhold til

konstruksjoner av ulike fenomener har sammenheng med vår kunnskap og hvordan vi forstår fenomenene.

Sosial konstruksjonisme som perspektiv er anvendelig for å analysere og forstå brukeres og hjelperes konstruksjoner av sosialt arbeids praksis. Kunnskap om deres konstruksjoner er nyttig for å forstå handlingene og praksis. Både brukere og hjelpere skaper kunnskap og konstruksjoner som framtrer i sosiale situasjoner, også i situasjoner som inneholder tjenester som hjelp.

3.4 Å teoretisere sosialt arbeids praksis

Selv om sosial konstruksjonisme som teoretisk perspektiv utviklet seg først i sosiologi og senere psykologi, har dette perspektivet også blitt mer og mer anvendt innenfor sosialt arbeid, også i Skandinavia og Norge. I Norge er det spesielt innenfor familieterapi at sosial konstruksjonisme er anvendt som perspektiv i både teori og praksis (for eksempel Andersen 1996, Lundby 1998, Hårtveit og Jensen 1999). Internasjonalt har sosial konstruksjonisme fått stor oppslutning som teoretisk perspektiv i sosialt arbeids forskning, utdanning og praksis, spesielt i Australia (Fook 1996, 2002, Pease og Fook 1999, Fook, Ryan og Hawkins 2000, Fook, White og Gardner 2006, Healy 1999, 2005) og i Storbritannia (Parton, Thorpe og Wattam 1997, Payne 1999, Parton 2000, Parton og O'Byrne 2000, Taylor og White 2000). Teoretisk utvikling innenfor dette perspektivet i sosialt arbeid i Finland (Jokinen og Juhila 1999, Karvinen, Pösö og Satka 1999) har vært en viktig inspirasjonskilde for andre. Etter hvert er sosial konstruksjonisme som perspektiv innenfor studier i sosialt arbeid blitt langt vanligere også i Norden. Her vil jeg nøye meg med å nevne noen danske studier som i de siste årene har anvendt dette perspektivet for å analysere sosialt arbeids praksis (Järvinen og Mik-Meyer 2003, Gamst, Halskov og Lentz 2004, Egelund og Jakobsen 2006). Ved å dekonstruere sosialt arbeids praksis avslører flere ulike studier at sosialt arbeids praksis inneholder blant annet mye mer makt og kontroll over brukerne enn det sosialarbeidere vanligvis er bevisste på. Det påpekes også at i sosialt arbeids praksis er det en sterk tendens til å individualisere sosiale problemer samt stille krav til brukerne om at de skal være motiverte og gjennom egeninnsats bevise at de ønsker forandringer i sine liv (Järvinen 2004).

Brukerne i denne avhandlingen har vanskelige liv med sosiale problemer og personlige vansker, gjerne definert som psykiske problemer og har kontakt med hjelpere som på ulike

måter skal hjelpe. Brukere av sosiale tjenester har ofte lav sosial status i samfunnet og er langt nede på den sosiale rangstige, er stigmatiserte og i den politiske og offentlige debatten reises det spørsmål om de har fortjent hjelp eller om de utnytter hjelpesystemet (Halvorsen 2002, Terum 2003, Underlid 2005, Eriksen 2001). Hjelperne har mandat til å yte hjelp på vegne av samfunnet, men det kan diskuteres hvilke problemer som gir grunnlag for offentlig hjelp og hva slags hjelp som skal ytes i de konkrete situasjonene. Det fins interessenmotsetninger og motstridende meninger om hva som kan gi forbedringer og hvilke forandringer som forventes og ønskes. Forskjellige konstruksjoner om hva det gode liv er og hva som kan føre til et bedre liv, viser at praksis som skal bidra til et bedre liv framstår normativt (Meeuwisse og Swärd 2002, Villadsen 2006).

Faglig praksis i form av hjelp skal bidra til at livet blir enklere på noen områder. Når hjelp bidrar til positiv forandring, vil den utgjøre en forskjell fra tidligere. Usynlige og ubevisste forandringer vil ikke oppleves som forandring, og vil heller ikke forstås som hjelp. Praksis som hjelp kan bidra til en forskjell som gir nye forståelser og handlingsmuligheter som igjen gir forbedringer i hverdagen. Muligheten til å gjøre andre valg enn tidligere og på den måten oppnå ny eller annen kontroll over eget liv, vil kunne innebære forbedringer for brukere med sosiale og personlige problemer (Parton og O'Byrne 2000).

3.5 Refleksiv praksis som kunnskapskilde

Situasjoner der praksis foregår, forandrer seg for hver gang og vil utfordre hjelperens situasjonsforståelse og bruk av dømmekraft (Lundstøl 1999). En måte å utvikle dømmekraft og kunnskap i praksis kan være refleksjon i praksis. Praksiskunnskaper omtales gjerne som taus kunnskap og fortrolighetskunnskap (Polanyi 1967, Josefson 1992, Molander 1996), men artikulering og bevisstgjøring av praksiskunnskap øker forståelsen og gir dermed mer kunnskap (Molander 1996). Refleksjoner bidrar til å artikulere og begrepsfeste praksis som dermed blir mer synlig og lettere tilgjengelig for refleksjon og bevisstgjøring som kan øke forståelsen.

Allerede i oldtiden viste Aristoteles (384 – 322 f. Kr.) en sammenheng mellom tanke, handling og å være menneske. Kunnskap om etiske spørsmål som å være det gode for mennesket ble utviklet gjennom refleksjon og dialog. Ifølge Aristoteles har mennesket tre intellektuelle dyder som gir oss mulighet til å virke på vårt beste. *Epsiteme* har fellestrekk

med universell faktakunnskap, mens *techne* er produksjon og handling og kan sammenlignes med håndverk og kunst. *Phronesis* er kunnskap mennesker har om handling og gjelder hvilken handling som passer i situasjonen, hva som er rett (Aristoteles 1999). Det innebærer at mennesket er en helhet der forskjellige evner virker i en forbindelse mellom tenkning, handling og følelse. Å finne ut hva som er rett krever overveielse og skjønn. Praktisk klokskap er å være vel ved å gjøre vel. Vi har fortsatt begreper som epistemologi og teknologi i vårt vokabular, men *phronesis* har forsvunnet fra vanlig tale.

Aktuell teori som i dag anvendes til å beskrive kunnskap som *phronesis*, er utvikling av kunnskap i praksis (Schön 1983, 1987, Molander 1996). Ifølge Schön utvikler praktikerens eller sosialarbeiderens kunnskap i praktiske situasjoner gjennom refleksjoner i og over praksis (Schön 1983). Disse teoriene er et oppgjør mot teknisk-rasjonell forståelse av praksis. Schön fokuserer på den gode praktikerens og et praktisk rasjonale i motsetning til det teknisk-rasjonale. Det praktiske rasjonale vektlegger det som gir mening for menneskene i praksis, og ikke hva som kan gi mening ut fra en teknisk rasjonell tankegang med mål-middel tankegang. Praktikerens kunnskaper kan identifiseres gjennom praktiske handlinger i konkrete situasjoner.

Praksis i form av konkrete handlinger foregår gjerne i situasjoner med ubestemmelige problemstillinger som er vanskelig å definere. Det må utføres et arbeid for å definere problemene og finne ut hvordan det skal arbeides med dem. Distinksjonen mellom å definere et problem og problemløsningen er viktig. Først må praktikerens avklare situasjonen og problemstillingen(e) ved å skaffe seg oversikt over det som synes å være aktuelt for å komme fram til problemet. Situasjonen avgrenses ved å velge ut det som synes å være aktuelt. Dette foregår i en prosess mens praktikerens er i dialog med situasjonen og får reaksjoner og mer informasjon. Dette gir grunnlag for antagelser og nye utspill for å avgrense og omramme situasjonen. Praktikerens setter også navn på (naming) og ”rammer inn” (framing) de ulike elementene i situasjonen som anses som viktig. Dette foregår som parallelle prosesser. Schön kaller disse prosessene ”*naming and framing*”. Disse prosessene bidrar til en avlaring av hva det skal arbeides med, ”*problem setting*”. Praktikerens reflekterende dialog med det unike og usikre ved situasjonen gir forståelser som konstruerer problemet det skal arbeides med og omtales som ”*reflection-in-action*” (Schön 1983). *Reflection-in-action* er en interaktiv prosess som er individuell, spontan og i liten grad språklig uttalt. Schön påpeker at refleksjonene og handlingene foregår parallelt, det er ikke slik at praktikerens først tenker og reflekterer for

deretter å handle. Schön drøfter også ”*reflection-on-action*”. Det er å se tilbake og reflektere rundt en situasjon som har vært i praksis.

Molander (1996) bygger på Schöns teorier og utvikler begrepet *kunnskap i handling* som er levende kunnskap i kroppen, kulturen og i handlingen. Taus kunnskap, praktisk kunnskap og kunnskap i handling utvikles og kommer til uttrykk i handling som også består av refleksjon. Refleksjon er kilde til kunnskap, og skal kunnskapen være bra bør den ha retning ved å være handlingsledende der blant annet etikk vil ha betydning (ibid.). Ikke all bruk av kunnskap er alltid god eller bra. Schön vier ingen oppmerksomhet til at mennesker i en konkret og praktisk situasjon kan ha motstridende interesser og være uenige om forståelse utviklet gjennom refleksjoner. Det mennesker gjør og det mennesker sier de gjør, behøver ikke være det samme. Heller ikke hva mennesker tenker og reflekterer i en handling behøver å være det samme som inngår i refleksjoner i ettertid (Fook 1996, 2002). Refleksjon bidrar til å begrepsfeste praksis og gjøre handlinger synlige. Å reflektere over egen praksis gir mulighet til å teoretisere over egen praksis ved at ideer og erfaringer omskapes til teori gjennom refleksive prosesser (Fook 2002).

Refleksjon i handling, refleksjon over handling og kunnskap i handling inneholder refleksjoner som er kilde til kunnskap i praksis som foregår i konkrete situasjoner. Refleksjoner er et viktig grunnlag for å utvikle praksiskunnskap som bidrar til økt profesjonalitet og kompetanse (Schön 1983, 1987). Refleksjon bidrar som sagt til å utvikle kunnskap til bruk i praktiske situasjoner og egen profesjonalitet i praksis, mens refleksivitet er å reflektere over hvordan praktikeren selv deltar og influerer i situasjonen (Fook 2002, Fook, White og Gardner 2006, Taylor 2006). Da er det viktig å stille spørsmål til egen kunnskapsproduksjon og praksis. Refleksjoner og refleksivitet er viktige hjelpemidler for å håndtere usikker praksis og unngå at profesjonell praksis blir rutine (Taylor 2006).

Heller ikke kunnskap utviklet i praksis ved refleksjoner og refleksive prosesser kan betegnes som nøytral eller objektiv. Også denne kunnskapen kommer et sted fra, et perspektiv fra ingen steder er en umulighet (Taylor og White 2000). Sosialarbeideren utvikler kunnskap fra sitt valgte perspektiv, og refleksivitet (refleksjoner over egne prosesser) er en kritisk analyse av egen kunnskap og hvordan denne er utviklet. På den måten kan refleksivitet ved refleksjoner og kritiske analyser til egen kunnskap og handling gi grobunn for ny kunnskap (ibid., Fook 2002).

Selv om ikke sosialarbeiderens kunnskap i praksis er artikulert og bevisst, er det like fullt kunnskap. Slik kunnskap inneholder beskrivelser av erfaringer som kan gi tilgang til meninger og hvordan dette påvirker praksis.

3.6 Normativ praksis i sosialt arbeid

Helse- og sosialarbeideres praksis er gjerne møter med mennesker i utsatte og vanskelige situasjoner. Praksis handler ofte om å skape tilgang til menneskers liv med smerte. Livet inneholder verdikonflikter, og praksis bygger på en tro og håp om muligheter til positive endringer. Slik blir praksis et grunnleggende etisk og moralsk foretakende (Goldstein 1997). Verdien ligger alltid implisitt i praktiske handlinger og gjør verdinøytral praksis til en umulighet. Kunnskap og praksis er alltid fra et perspektiv som implisitt inneholder syn på virkeligheten og verdier. I komplekse og sammensatte situasjoner med mennesker vil det alltid være uoversiktlige faktorer som påvirker situasjonen, og det er umulig å inkludere og vurdere alle faktorene. Sosialarbeiderens refleksjoner, refleksivitet, dømmekraft og skjønn utfordres i slike situasjoner, og innebærer store krav til aktørene i de sosiale situasjonene. Manglende standarder øker kravene til praktikerne om selv å finne fram til og utøve god praksis.

Historier om krenkende praksis, manglende hjelp og vanskelige tilgjengelig hjelp er velkjente til tross for at profesjonell praksis har til hensikt å være til hjelp. Etikk skal kunne være til hjelp i vurderinger om praksis er god eller dårlig. Da er det et mål i seg selv å komme fram til gode og rette handlinger uten å skille mellom middel og mål (Vetlesen 2007). Et skille mellom person og handling i vurderinger om god eller dårlig praksis blir dermed overflødig. Det innebærer at en praktiker i helse- og sosialfaglig arbeid er god når hun/han vil være god og gjør godt både for seg selv og andre.

Hva som kan være god praksis i møte mellom mennesker reiser spørsmål om moral. Normativ etikk har til hensikt å finne ut hvordan moralen bør være, og skal gi teorier om hva som er god og dårlig moral. Innenfor normativ etikk har vi to hovedretninger med teorier som vektlegger vurdering av konsekvensene eller nytteverdien av handlinger (utilitarisme) eller pliktetikk som vektlegger våre motiver og evner til å integrere moralsk ansvarlighet i våre handlingsmotiv (Nerheim 1991). Disse teoriene inkluderer ikke den handlende personen, og gir heller ingen anvisninger om hva som kan være moralsk ansvarlighet i skiftende sosiale

situasjoner i praksis. Derfor gir heller ikke slike teorier tilfredsstillende teorier om praktiske handlingsvalg i møte mellom mennesker. Ved å skille mellom teoretiske begrunnelser for våre handlingsvalg og teorier om det som utfordrer personer i konkrete sosiale situasjoner, vil sistnevnte teorier kunne inkludere langt flere forhold i situasjonen enn teorier som isolerer den enkelte person eller handling. Etske teorier som drøfter mennesker i samhandling med hverandre, og hvordan man kan handle moralsk ansvarlig og godt, er for eksempel nærhetsetikk, omsorgsetikk, ansvarsetikk, diskursetikk og dygdsetikk (Eide og Skorstad 2005). Disse teoriene inneholder spørsmål om hva det betyr å være moralsk god i møte mellom mennesker, i relasjoner og utfordringer som disse kan gi.

Etikk er sentralt i alle helse- og sosialfaglige hjelpeprofesjoner. Dette gjenspeiler seg i profesjonenes yrkesetiske prinsipper og erklæringer (Lingås 1996). Sosialarbeidernes yrkesetiske erklæring har som formål å øke sosialarbeidernes bevissthet om verdigrunnlaget i sosialt arbeid, formulert som prinsipper: selvrealisering, frigjøring gjennom solidaritet, ikke-diskriminering, demokrati og menneskerettigheter, personvern, klientens medvirkning, selvbestemmelse, avvising av brutalitet og prinsippet om personlig ansvar. Den norske yrkesetiske erklæring bygger på generelle menneskerettigheter slik som den internasjonale yrkesetiske erklæringen (ibid.). Imidlertid gir generelle prinsipper i yrkesetiske erklæringer noen problemer (Briskman og Noble 1999). Flere prinsipper kan komme i konflikt med hverandre i konkrete situasjoner, f.eks. selvbestemmelsesrett og solidaritet med mennesker som har en atferd som kan gi andre mennesker behov for beskyttelse. Prinsippene kritiseres også for å være for universelle med manglende overføringsverdig til ikke-vestlige kulturer da prinsippene vektlegger individualisme og uavhengige mennesker som kjennetegner liberale og demokratiske kontekster (ibid.). I kulturer der kollektivet står sterkt, vil individuell selvbestemmelsesrett som verdi og etisk prinsipp passe dårlig. De yrkesetiske erklæringene kritiseres for å ta for lite hensyn til kulturforskjeller og kontekst i valg av verdier i sosialt arbeid, akkurat som den internasjonale definisjonen av sosialt arbeid.

Spesielt innenfor sykepleie har K. E. Løgstrups (1905-81) etiske teori blitt trukket fram og anvendt i diskusjon om god praksis (Martinsen 1993). Løgstrup forsøker å unngå splittelsen mellom teori og praksis ved å være opptatt av allmennmenneskelige livserfaringer som grunnlag for en etisk teori. Menneskers relasjoner, følelser og erfaringer er sentrale i våre handlinger. Handlingene i situasjonene henleder til etikk. Ifølge Løgstrup (1999) er grunnvilkårene i menneskers tilværelse at vi lever i gjensidig avhengighet til hverandre og er

selvutilstrekkelige. Grunnvilkårene er noe som bare er i tilværelsen og kan ikke velges vekk. Mennesker har innvirkning og øver innflytelse på hverandre, og denne gjensidige avhengigheten må tas på alvor. Hvis ikke vil vårt livsgrunnlag bli truet. Livet og vår eksistens ytrer seg i spontane livsytringer (tillit, håp, oppriktighet, talens åpenhet, medfølelse og barmhjertighet) som fordres i møte med andre mennesker. Livsytringene åpner oss for den andre og for verden utenfor oss selv, og blir slik viktig i vår gjensidige avhengighet til hverandre. Vi må selv vite hva eller hvordan livsytringene fordrer av oss. Når vi f eks møter den tillitsfulles utleverthet, stiller den andre (den som møtes med tillit) under en etisk fordring. Når fordringene blir møtt, så tenker vi ikke på det. Vi merker fordringene helst når de ikke er der eller ikke blir møtt (ibid.). Dette betyr at dersom vi møter fordringene, så vil vi være gode og situasjonen er god. Kjennetegnet ved helse- og sosialfaglige praktikere er møter med andre mennesker og at de blir etisk fordret. Når fordringene blir møtt med de spontane livsytringene, vil situasjonen kunne bli god og oppleves slik.

Ikke bare konkrete situasjoner der sosialt arbeids praksis foregår, men også dagens samfunn preges av tvetydighet. I dag vektlegges stor individuell frihet med aksept for mangfold og forskjellighet blant mennesker (Baumann 1996). Vi utfordres langt mer nå enn tidligere til å ha fokus på mangfold og individuelle forskjeller. Vi har tilbøyelighet til å kategorisere mennesker og denne kategoriseringen kan hindre oss i å bli oppmerksomme på individuelle forskjeller innenfor marginale grupper. Vektlegging av den individuelle frihet medfører at det enkelte individ selv må anstrenge seg for å lykkes med sitt prosjekt som menneske og sin individuelle identitet. Da blir det viktig å prioritere det individuelle prosjekt, og dette gjør det nødvendig å distansere seg fra omgivelsene og samfunnets mange utfordringer som kommer i konflikt med eget prosjekt. Det viktigste blir å lykkes med eget prosjekt, og det krever at man er både ressurssterkt og reflektert for å møte og håndtere aktuelle utfordringer. Prioritering av det individuelle prosjekt til fordel for omgivelsene og samfunnets utfordringer, vil føre til at moralske følelser knyttet til utenforliggende utfordringer benektes og undertrykkes. Det kan gi en opplevelse av ikke å være moralsk god. Når vi mangler standarder om hva det innebærer å være moralsk god, fører det til at individet må stole på seg selv og egen vurdering om hva det vil innebære i praksis. Eventuelle regler om det moralske gode, kan stå i motsetning til ideer om mangfold og individuell frihet. Å være moralsk ansvarlig krever ofte at mennesker overser reglene eller handler på en måte som reglene ikke gir rom for. Slike handlinger er nødvendige i et ressurssterkt og reflektert samfunn som kan møte dagens utfordringer (Baumann 1996). I en tid der vi verdsetter pluralisme og mangfold uten standarder, kan det

føre til at all slags praksis kan framstå som akseptabel dersom vi ikke foretar moralske vurderinger. Dette vil naturligvis også gjelde for sosialt arbeid med mennesker i tvetydige situasjoner. Hjelperen må selv komme fram til hva det er å være moralsk god i praksis, og det gir økte krav til moralske vurderinger.

For å vurdere om praksis er etisk god eller dårlig, kan det være hensiktsmessig å flytte blikket fra den enkeltstående handling til den handlende person for å studere det som utspiller seg i en konkret situasjon mellom mennesker. Det vil rette oppmerksomheten mot moralske fenomener og moralsk praksis som foregår i møtet mellom mennesker, slik som i relasjonsetikk (Eide og Skorstad 2005) eller nærhetsetikk (Vetlesen 1996). Den handlende personen må også inkludere seg selv i situasjonen, og ikke bare analysere andre mennesker og handlinger for å vurdere om praksis er god eller dårlig. Som handlende mennesker er vi i situasjoner der vi bygger på erfaringer, emosjoner og kunnskap og anvender dømmekraft i valg av praksis. Etikk som drøfter utfordringer i situasjonen og forholdet mellom aktørene, blir sentralt i komplekse og tvetydige situasjoner som vi vanskelig kan få oversikt og kontroll over.

Når en sosialarbeider ikke kan vite helt sikkert hva som er rett og bra å gjøre, blir det nødvendig med refleksjoner, forhandlinger og avklaringer i den konkrete situasjonen for å gjøre valg av praksis. Kunnskap som framkommer i den lokale kontekst får avgjørende betydning i vurderinger av hva som kan være riktig eller bra å gjøre. Sosialt arbeid kritiseres for å foregå i et lukket rom, både i barnevernet (Eriksen og Skivenes 1998) og sosialtjenesten (Terum 2003). Beslutningene framstår ofte som tatt av sosialarbeideren alene, og det kommer ikke fram hvilke kriterier som vurderes og blir avgjørende for avgjørelsen(e). I barnevernet er beslutninger blant annet om omsorgsovertakelser og tvang flyttet til det offentlige rom ved fylkesnemndsbehandling, og kan slik bli lettere gjenstand for debatt. Langt de færreste valg og beslutninger i faglig praksis kan flyttes fra den enkelte hjelper og inn i det offentlige rom og slik fritta hjelperen fra moralsk ansvar. Ikke alle avgjørelser om forskjellige former for hjelp og innhold i tjenester kan drøftes i et offentlig rom da det vil skape et tungvint byråkrati. Mange avgjørelser om tjenester blir tatt etter forhandlinger mellom bruker og hjelper underveis i arbeidet, og slik blir det urealistisk å flytte alle avgjørelser og detaljer om tjenester vekk fra dem det direkte angår.

3.7 Diskurs

Begrepet diskurs gir en tilgang til å studere brukere og hjelperes uttalelser om erfaringer fra praksis. Utforskning av diskurser er en måte å analysere praksis gjennom meningsmønstrene og hva disse gjør. Diskurs som teori og metode innenfor samfunnsvitenskap bygger på Foucaults teorier som har vært til stor inspirasjon (Foucault 2005). Ifølge Foucault er diskurs "... *praksisser, som systematisk danner de objekter, de taler om.*" (ibid.:96). En forenklet definisjon av diskurs er "*en bestemt måte at tale om og forstå verden (eller et udsnitt af verden) på*" (Jørgensen og Phillips 1999:9). Diskurser viser hvordan og hvorfor fenomener framtrer som de gjør (Neumann 2001) og representerer eller forestiller virkeligheten (Börjesson 2003). Diskursene er altså praksiser som viser representasjoner, det vil si hvordan virkeligheten framtrer. Diskurs referer til et system og mønster av meninger, metaforer, representasjoner, bilder, samtale, tekst og versjoner av virkeligheten og sosiale fenomener. Diskursive praksiser produserer forståelse og meningssammenhenger ved at en diskurs alltid opptrer i en sammenheng og realiseres i en kontekst. Diskursene skaper mening, og sammenhengen og konteksten i diskursene gir en tolkningsramme. Uten denne tolkningsrammen ville uttalelser eller bilder av fenomenene stå for seg selv, og det ville bli vanskelig å gi fenomenene mening (ibid.). Materielle fenomener og den fysiske virkeligheten får betydning for hvilke meninger som kan skapes om dem. Innenfor sosialt arbeids praksis kan materielle forhold knyttet til levekår være meget aktuelt, og hvilke diskurser som kan skapes om materielle levekår.

Diskurs bygger på samme grunnholdninger som sosial konstruksjonisme. Diskurs som teoretisk begrep henleder oppmerksomheten på anvendelse av språk og kontekst for å skape konstruksjoner om seg selv og plassere seg selv i samfunnet. Diskurs gir tilgang til å forstå menneskers konstruksjoner, hvilke betingelser konstruksjonene bygger på og hvilke konsekvenser disse kan gi. Diskurs som teoretisk og analytisk begrep har så langt vært begrenset anvendt i forskning i sosialt arbeids praksis her i Norge, men tidligere refererte undersøkelse av professor i sosialt arbeid Irene Levin (Levin 2001) og en hovedfagsoppgave i sosialt arbeid av Tove Kristin Dalheim (Dalheim 2006), begge ved Høgskolen i Oslo, er interessante unntak.

Diskurs som teori har ulike teoretiske retninger. Felles for de ulike retningene er at diskurs er en sosial praksis som former verden med de meningsmønstre som framtrer (Jørgensen og

Phillips 1999). Ofte anvendes et multiteoretisk perspektiv som kombinerer ulike retninger på diskurs for å fremme aktuelle forskningsspørsmål og analyse i prosjekter. Fokus i en diskurs kan være hvilke meninger som produseres gjennom samtalemåter/skriftspråk, mens andre kan være opptatt av de store linjer og kartlegge abstrakte diskurser innenfor et felt i samfunnet. Diskursene bestemmer hvilke kategorier om sosiale fenomener som er meningsfulle å anvende, og disse kan være på strukturelt eller mikro nivå (Jørgensen og Phillips 1999). Diskurser om menneskers sosiale praksis kan ha fellestrekk med diskurspsykologi: *”Selv om diskurspsykologien fokuserer på folks konkrete hverdagspraksis, implicerer den hele tiden større samfunnsmessige struktureringer av diskurser, som folk trekker på eller omformer i den konkrete diskursive praksis. Og selv om diskursteorien er mest interessert i abstrakte ”afpersonificerede” diskurser, implicerer den omvendt, at disse diskurser skabes, vedligeholdes og forandres i myriader af konkrete hverdagspraksisser (ibid.:30,31).* Meningsmønstre om brukere og hjelpers erfaringer fra sosialt arbeids praksis, omhandler deres erfaringer fra sosiale samhandlinger og fenomener. Men meningsmønstrene kan også forstås i en større sammenheng i samfunnet ved at disse gjenspeiler samfunnsmessige strukturer. Meningssystemene kan være relatert til større eller mindre fenomener, og de kan produseres og reproduseres av større eller mindre grupper mennesker på lokalt, nasjonalt eller globalt nivå (Svarstad 2001). Diskursene kan også ha ulike nivå ved at enkelte mindre diskurser kan betraktes som underordnet andre større diskurser. Dette omtales som diskursorden (Jørgensen og Phillips 1999) eller diskursenes lagdeling (Neumann 2001).

Språk er sentralt i diskurs som i sosial konstruksjonisme. Vår tilgang til virkeligheten går gjennom språket, og det er ved hjelp av språket vi skaper representasjoner av virkeligheten. Utsagnene forstås i en sammenheng som uttrykker meningmønstre og kan forstås som diskurs. Det er ikke ordene i seg selv som former diskursene, men sammenhengen ordene og språket framtrer i. Den praksis vi inngår i ved å ta språket i bruk viser dermed diskurser (Kaarhus 2001). Menneskers utsagn om et sosialt fenomen kan være eksempel på en eller flere diskurser. Utforskning av en diskurs foregår gjennom analyse av meningmønstrene som diskursen inneholder, og hvilke sosiale konsekvenser de forskjellige diskursive framstillinger gir av virkeligheten. På den måten vil en slik analyse kunne gi kunnskap om sosiale praksiser. Diskurs brukt til å forstå sosial praksis avgrenser seg fra en lingvistisk forståelse der lingvistisk organisering, grammatikk og relasjoner mellom setninger og ytringer, det vil si språkbruken som sådan, studeres. Diskurser som framtrer gjennom utsagn er abstrakte størrelser og sier ingenting om ting eksisterer eller ikke. Fokus er meningmønstrene i det som

uttrykkes, hvordan det uttrykkes og alternative måter å uttrykke det på. Hvem som uttrykker meningsmønstrene, er også viktig for betydningene (Börjesson 2003).

Diskurser om sosiale fenomener er bevegelige ettersom andre sammenhenger og nye erfaringer kan gi andre meningsmønstre. Analyse av diskursene vil også kunne vise under hvilke betingelser en diskurs vedlikeholdes, eller under hvilke betingelser diskursen vil bevege seg. Slike bevegelser vil gi sosiale konsekvenser. En diskurs kan være i bevegelse når det finnes nye muligheter til konstruksjoner av virkeligheten (Hammer 2001). Dette påvirker praksis. Diskurser har også grenser i forhold til hva som kan inkluderes og ekskluderes innenfor den enkelte diskurs. En diskurs inneholder uttalelser og meninger som er legitime innenfor diskursens meningsmønster. Mangel på legitimitet viser til diskursens grenser, og kan komme i konflikt med aktuell diskurs (Börjesson 2003). Dette viser både muligheter og begrensninger innenfor den aktuelle diskurs.

Det er en sterk innbyrdes sammenheng mellom diskurs, kunnskap og makt (Foucault 1991). Diskurser skaper konstruksjoner og vår virkelighet. Makt er spredt i alle sosiale praksiser ved at enkelte meningsmønstre og sosiale praksiser kan aksepteres og få oppslutning, mens andre utelukkes. Dette viser til makt innenfor den enkelte diskurs eller mellom diskursene. Den kunnskap vi til enhver tid har, vil avgjøre hvilke konstruksjoner og diskurser som er mulige og kan bli legitime, men kunnskap vil også avgjøre hvilke konstruksjoner som må utelukkes. I de sammenhenger der kunnskap begrenser mulige konstruksjoner og diskurser, vil kunnskap gi makt som kan fungere disiplinerende. Dette viser en tydelig forbindelse mellom kunnskap, diskurser og makt. Makt er dermed noe som er i diskurser og sosiale praksiser, og ikke noe som mennesker har. Vi mennesker kan videreføre, forandre eller sprengte diskurser og utøve innflytelse og makt. Diskurser som får framtrødende og dominerende oppslutning former praksis ved å reprodusere praksis eller alternativt forandre praksis avhengig av om hvilke sosiale praksiser som foretrekkes. Kunnskap som bidrar til å opprettholde eller forandre diskursene har dermed makt. Makt utløser alltid motstand (ibid.). Makten kommer ikke alltid til uttrykk eller er synlig ved første øyekast, men gjennom dekonstruksjon og analyse kan vi avsløre implisitt makt. Vi mennesker tar del i og viderefører diskursene gjennom vår sosiale praksis. Makten sirkulerer og vi mennesker kan utøve makt som deltakere og bærere av diskurser. Når våre handlinger kan betraktes som produkt eller konsekvens av makten i diskursene, viser det at makten også nedfeller seg i sosiale relasjoner, også mellom hjelper og bruker som fra før er en asymmetrisk relasjon.

Sosialt arbeids praksis kan beskrives som en diskursivt styrt virksomhet som utvikler metoder og teknikker for hvordan praksis kan foregå i forhold til individer, grupper eller prosesser (Fahlgren 1999). Diskurser i sosialt arbeids praksis eksisterer og foregår i samfunnet, og påvirker samfunnets sosiale realiteter gjennom ulike aktiviteter og handlinger samt når denne praksis skal tre i kraft. Diskurser i sosialt arbeid påvirker og er bestemte måter å forstå og utføre praksis på, og hva det skal arbeides med og hvordan. Diskursene muliggjør noen forståelser og praksiser, mens umuliggjør andre. På den måten bidrar sosialt arbeids praksis også til å produsere sosialt liv (ibid.). Analyse av diskurser i sosialt arbeid kan dermed gi kunnskap om sosialt arbeids praksis.

3.8 Oppsummering

Dette kapitlet har tatt opp og drøftet menneskers erfaringer som kunnskap om praksis. Praksis er en viktig kilde til kunnskap, og erfaringer fra praksis kan forstås og analyseres som konstruksjoner og gir tilgang til å teoretisere over praksis. Sosialt arbeids praksis er en normativ virksomhet der dømmekraft og etiske hensyn inngår i konstruksjonene om praksis. Teoretiske begrep som diskurs og makt gir mulighet til å analysere konstruksjonenes meningsinnhold. Kunnskapsinteressen er altså brukeres og hjelperes meninger om praksis, og det krever at jeg kommer fram til hvordan jeg skal frambringe kunnskap om dette.

KAPITTEL 4

TILNÆRMING OG FRAMGANGSMÅTE

Å frambringe kunnskap og innsikt om praksis medfører at jeg må ta stilling til hva det er ved praksis jeg ønsker kunnskap om. Valg av tilnærming skal kunne gi kunnskap om mine forskningsinteresser, og disse valg drøftes innledningsvis. Deretter følger en beskrivelse og drøfting av utfordringer i den konkrete forskningsprosessen: gjennomføring av dataproduksjonen, analysen og den skriftlige presentasjonen i avhandlingen.

4.1 Innledning – å forske på praksis

Forskning i sosialt arbeids praksis kan blant annet omfatte handlinger, hvem som deltar, innhold i tjenester eller resultater. Problemstillingene som skal undersøkes er brukeres og hjelperes erfaringer fra og opplevelser med hjelp som praksis samt håndtering av vanskelige dilemmaer. Da blir brukeres og hjelperes beskrivelser en kilde til kunnskap. Beskrivelser av erfaringer og opplevelser viser prosesser om hvordan mennesker forstår sine erfaringer og hvordan forståelsene blir til (Haavind 2000). Slike beskrivelser inneholder også deres overveielser og begrunnelser for handlinger. Utforskning av slike beskrivelser vil dermed kunne gi kunnskap om forståelse, hvordan den er blitt til og mulige konsekvenser. Kunnskap om brukere og hjelperes erfaringer fra praksis der begge har deltatt med forskjellige ståsteder og perspektiv, kan gi ulike versjoner av praksis. Det vil belyse og gi et større bilde av praksis enn om erfaringer fra enten bare brukere eller bare hjelperer ble utforsket.

Å motta hjelp og gi hjelp opptrer ikke som isolerte og fragmenterte erfaringer. Erfaringene gjøres, forstås og tillegges mening i sammenheng med livet og hverdagen forøvrig. Kunnskap om meninger knyttet til en erfaring vil derfor gi kunnskap om langt mer enn den enkelte erfaring når den settes i sammenheng med det sosiale livet (Gullestad 1999). På samme måte vil brukeres og hjelperes erfaringer fra sosialt arbeids praksis bli forstått og tillagt mening. Brukere vil sette sine erfaringer i sammenheng med egen hverdag, og for hjelperer vil sammenhengen være yrkeshverdag. Når erfaringer settes i slike sammenhenger, vil kunnskap om erfaringer bli til noe mer og gå utover den konkrete situasjonen.

Med en teoretisk premiss om at praksis inneholder kunnskap og produksjon av kunnskap, blir erfaringer og forståelser av praksis viktige kilder for kunnskap om og innsikt i praksis. Slik kunnskap er nyttig når vi skal forsøke å forstå og håndtere brukeres og/eller hjelperes forståelser i sammensatte og komplekse praksissituasjoner. Når jeg ønsker å frambringe meningssammenhenger i praksis og sosiale fenomener som foregår i praksis, har kvalitative metoder en fordel ved at de vektlegger menneskers opplevelser og forståelser. Min kunnskapsinteresse er meningsinnhold og ikke utbredelse av bestemte meninger. Beskrivelser gir tilgang til meningsinnhold som fortolkes gjennom fortolkende metoder. Disse er fenomennære og kontekstsensitive (Haavind 2000).

4.2 Erfaringsnært og kontekstuellet perspektiv

Når vi i forskningen har fokus på hvordan mennesker forstår virkeligheten fra deres perspektiv, omtaler vi dette som "innenfra" (Gullestad 1999). Her vil det bety at brukeres og hjelperes meninger og forståelser er i fokus i motsetning til et perspektiv ut fra bestemte teorier eller andre preferanser som forskeren måtte ha. Kunnskap med utgangspunkt i menneskers erfaring, er kunnskap som kommer fra dem selv og "nedenfra" gjennom beskrivelser av episoder eller handlinger i hverdagen. Beskrivelsene og forståelsene inneholder gjerne mønstre som kan formidles videre, oppover og utover slik at det blir tilgjengelig kunnskap for andre. Å studere menneskers forståelser utenfra samt å fortolke og reflektere over forståelsene vil gi artikulert kunnskap om deres forståelser. Kunnskapen kan dermed formidles til utenverden og gi økt innsikt i de relevante sosiale fenomener som forståelsene omhandler. Forskeren kan være et talerør som ser erfaringsnær kunnskap i et større perspektiv slik at kunnskapen ikke forblir individuelle erfaringer som kan bli betraktet som naiv og romantiserende (ibid.). Selv om individuelle erfaringer er en viktig kunnskapskilde, vil ensidig fokus på erfaringene skjule rammene for hvordan mening og kunnskap utvikles. I utforskning av meninger vil det være en utfordring å balansere fokus mellom erfaringer og rammer for erfaringer. Rammer for menneskers liv, verdier mennesker forsøker å realisere samt begrunnelser for praksis gir kunnskap om deres meninger og meningsinnhold, og dette bør drøftes i sammenheng.

Å inkludere erfaringer, rammer og verdier er en måte å kontekstualisere på. Selv om menneskers individuelle forståelser ikke kan generaliseres, men er situert til den aktuelle kontekst der forståelsene presenteres og framtrer, har vi i sosialt arbeid lett for å ta kontekst

for gitt (Shaw og Gould 2001). Kontekst anvendes hyppig i fagspråket uten at det kommer tydelig fram hva som ligger i begrepet. Ofte sier vi i helse- og sosialfaglig arbeid at det har et helhetlig eller holistisk perspektiv uten å tydeliggjøre hva som blir inkludert eller ekskludert. Å tydeliggjøre hvilke fenomener som forståelsene bygger på, vil vise hva det er som blir vektlagt og gitt betydning i konteksten. En dynamisk forståelse av kontekst er at det er noe (gjør de sammenhenger og forståelser) som blir påvirket og utviklet lokalt i sosialt arbeids praksis. Noe av innholdet i konteksten er gitt på forhånd, men det er også noe som skapes underveis mens meninger utforskes. Dette viser at kunnskap om erfaringenes meningsinnhold er situert, og kan nødvendigvis ikke generaliseres til alle andre erfaringssituasjoner. Likevel kan vi gjenkjenne kunnskap og måten den er utviklet på, og dermed overføre den til lignende situasjoner og sosiale fenomener. Samtidig viser denne kunnskapen hva som kan bli overførbart til andre sammenhenger og situasjoner.

Det er ikke situasjonene i seg selv som er interessante, men hvordan erfaringenes meningsinnhold skapes i en lokal kontekst og får avgjørende betydning for praksis. Praksisnære data egner seg til presentasjon av beskrivelser av brukere og hjelperes erfaringer for å studere praksis.

4.3 Å utforske meninger i intervju

Brukeres og hjelperes meninger kommer til uttrykk i handlinger og beskrivelser av handlinger og erfaringer. Disse beskrivelsene inneholder ord og språk som uttrykker meninger i motsetning til tall og andre målbare størrelser. Våre meninger er påvirket av historien, og blir interessante fordi de også har betydning for hvordan vi forstår situasjonen og framtiden og dermed påvirker vår praksis. Når mennesker forteller om sine erfaringer fra hverdagen, vil lytterne kunne tolke hvilke forståelser som ligger i ordene og språket ut fra sammenhengen i beskrivelsene. Måten ordene og språket blir brukt på vil også være grunnlag for tolkning. Sammen med aktuell kontekst og verdier vil dette inkluderes i tolking av meningene. Språk er også en del av konteksten.

Meninger uttrykt gjennom handlinger og utsagn kan utforskes på ulike måter. Observasjon eller deltakernes tekster kan være aktuelle metoder i dataproduksjonen.

Meningskonstruksjoner uttrykt i handlinger og utsagn kan utforskes gjennom observasjon mens skriftlige tekster vil kunne gi velformulerte fortellinger om praksis. Disse metodene

ville ha medført praktiske utfordringer som vanskelig lot seg overkomme innenfor rammene i denne undersøkelsen. Jeg har valgt å intervju brukere og hjelpere da intervju kan gi muntlige beskrivelser av erfaringer i praksis. Intervju er den mest brukte kvalitative metoden (Holstein og Gubrium 2003), og er spesielt egnet når man ønsker å undersøke hvordan mennesker forstår sin verden (Kvale 1997). I et intervju kan brukere og hjelpere beskrive sine erfaringer og hverdagslige aktiviteter enten det gjelder hjelp som mottas for at livet skal bli enklere eller det er erfaringer fra praksis.

De muntlige beskrivelser som framkommer i intervju, reiser også spørsmål om forholdet mellom språk og virkelighet. Forståelser, meninger og sammenhenger er ikke deskriptive beskrivelser av objektive forhold. Tradisjonelt bygger intervjuundersøkelser på at språklige utsagn er beskrivende eller bør være det. Kaarhus (1999) påpeker at intervju som metode ofte håndteres med utgangspunkt i ”tatt- for-gitt” oppfatninger om språk og baserer seg nokså ureflektert på empirisme når det gjelder språk som beskrivelse. Når det teoretiske perspektivet i denne avhandlingen er at vi former vår forståelse av virkeligheten gjennom språket, vil de språklige utsagnene som framkommer i intervju forstås på samme måten. Språklige utsagn i intervju med brukere og hjelpere bidrar til å skape deres forståelse av virkeligheten. Det interessante her er meningskonstruksjonene som beskrivelsene inneholder. De språklige utsagn og data som framkommer i intervju er altså ikke objektive data om virkeligheten, men derimot er det sosiale konstruksjoner.

Det har også vært vanlig oppfatning at i kvalitative intervju kan vi oppnå forståelse av de mennesker som blir intervjuet. Å forstå mennesker innebærer å få innblikk i deres livsverden og gjennom intervju kan man komme bak fasaden og få innblikk i intervjupersonens livsverden. ”*Et intervju har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, men henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene*” (Kvale 1997:21). Tilsvarende uttrykkes av Mc Cracken (1988:9): ”*The long interview gives us the opportunity to step into the mind of another person, to see and experience the world as they do themselves.*“ Hensikten med intervjuet er da å avdekke menneskets indre, kjerne eller essens. Dette impliserer at mennesket har en stabil livsverden som forskeren kan få tilgang til gjennom kvalitativt intervju. Empati blir ansett som et viktig virkemiddel for forskeren for å oppnå tilgang til intervjupersonens verden og hvordan det er å være denne person (Fog 1997). Forskeren får på den måten tilgang til intervjupersonens univers. Et alternativt perspektiv som anvendes i denne avhandlingen er å studere intervjupersonens versjon av virkeligheten

gjennom deres utsagn og fortellinger som uttrykk for meninger. Mennesker produserer i ulike sammenhenger forskjellige versjoner og forståelser av virkeligheten, og dette muliggjøres gjennom språket. Brukeres og hjelperes beskrivelser sees heller som meninger om praksis enn som intervjupersonenes livsverden og univers.

Intervjusituasjonen er en sosial situasjon der både intervjuer og intervjuperson(er) deltar. Det er en interaksjon mellom deltakerne der kunnskap produseres. Intervjuer og intervjuperson(er) samhandler, det stilles spørsmål, gis svar og kommentarer som gir grunnlag for nye spørsmål og kommentarer. Det konstrueres kunnskap i intervjusituasjonen ved at for eksempel forskeren fortolker utsagnene og velger spørsmål som ønskes besvart, mens intervjupersonen fortolker spørsmålet og svarer slik spørsmålet forstås (Järvinen 2005). Muntlige utsagn som blir til data er dermed et resultat av møte mellom intervjuer og intervjuperson.

I ethvert sosialt møte vil det bli utvekslet og forhandlet om meninger, og menneskene har flere valgmuligheter når det gjelder hva som fortelles og hvordan. Mennesker velger selv hvilken versjon som fortelles, og hvordan hun/han ønsker å presentere seg og egne erfaringer. Dette er et tema som diskurspsykologien er opptatt av (Jørgensen og Phillips 1999). Mennesker tolker situasjonen, presenterer seg og handler ut fra hva som forstås som passende i situasjonen. Et intervju vil dermed inneholde intervjupersonenes selvrepresentasjoner i intervjusituasjonen, og det er disse selvrepresentasjonene intervju gir data om (Järvinen 2005). Et vanlig menneskelig trekk er ønsket om å presentere seg selv i et godt lys og framstå fornuftig og rasjonell. Det vil gjelde både intervjupersoner og intervjuer. Brukere som studeres på grunn av sine problemer og eventuelle marginalisering, kan med rimelighet ønske å framstå fornuftige, mens hjelpere kan ønske å framstå sympatiske med fornuftig og kvalitativt god praksis.

Brukere og hjelpere i intervjuet omtales som intervjupersoner. Tradisjonelt omtales personer som blir intervjuet for informant, men et interaksjonistisk perspektiv på intervjuet tilsier at brukeres og hjelperes deltakelse i intervjuet innebærer langt mer enn å gi informasjon. Informant blir derfor ikke et dekkende begrep. Deltaker virker mer dekkende, men tilfredsstillende heller ikke innholdet i intervjupersonenes deltakelse i intervjuet. Jeg som forsker har invitert, bestemt tema og strukturerer intervjuet. Vi deltar ikke på like vilkår og har helt forskjellige hensikter med intervjuet. Jeg anvender også begrepet aktører om brukere og hjelpere, men da gjelder det deres praksis eller konstruksjoner som blir analysert. Det må

heller ikke forveksles med deres deltakelse i intervjuene. Riktignok er brukere og hjelpere i intervjuene aktører ved å delta i samtalene som foregår i intervjusituasjonen, men for å tydeliggjøre at dette er en interaksjon mellom dem og intervjuer, velger jeg å benevne brukere og hjelpere for intervjupersoner når de deltar i intervju.

4.4 Forskerens posisjon

I et erfaringsnært perspektiv er det av betydning at forskeren har kjennskap til feltet som utforskes, det vil si intervjupersonenes handlingsfelt og handlingsmåter. Her vil det innebære brukeres erfaringer med å ta imot hjelp og hjelperes erfaringer med hjelpeutøvelse. Riktignok har jeg ikke deltatt i de situasjoner og erfaringer som intervjupersonene beskriver og forteller om, men mine spørsmål og kommentarer underveis kan bidra til beskrivelser som gir ny meningsdannelse. Når jeg betrakter intervjuet som en interaksjon mellom meg og intervjupersonene der jeg deltar i konstruksjonene av meninger, krever det analyse og selvbevissthet omkring egen posisjon i forskningsprosessen (Holstein og Gubrium 2003, Järvinen 2005).

Tema, tilnærming og spørsmål i intervjuet er valgt ut fra min forskningsinteresse og perspektiv. Min bakgrunn som sosionom i praksisfeltet gjennom mange år, enda flere år med undervisning, forskning og fagutvikling i sosialt arbeid har gitt kunnskap og forståelser som jeg anvender i mine faglige interesser og valg. Mitt vitenskapelige og teoretiske ståsted har jeg redegjort for i kapittel 3, men det er også relevant å diskutere hvordan jeg som person posisjonerer meg i møte med intervjupersonene.

Mitt private og personlige liv er annerledes enn brukernes liv. Deres livsvilkår og erfaringer med å motta hjelp deler ikke jeg. Jeg har ikke opplevd samme motgang og problemer i livet og vært avhengig av hjelp på samme måte som dem. Som sosionom og som privatperson har jeg erfaring fra møter med mennesker som har hatt vanskelige liv og vært avhengige av hjelp. Likevel er mange fenomener og erfaringer som omhandler hverdagslivets kompliserte utfordringer gjenkjennbare for de fleste, også for meg. I intervjusituasjonene presenterte jeg meg med å ha tidligere yrkeserfaring som sosionom, senere lærer og forsker i sosialt arbeid. Presentasjonene kunne muligens skape forventninger hos intervjupersonene om enten å få kvalifisert hjelp eller veiledning, eller de kunne bli kritiske til meg som person og representant for yrkesgruppen. Eller det kunne oppstå forventninger om at jeg er en fagperson som skal ha

kunnskap og tilgang til gode løsninger på vanskelige ting. En bruker fortalte i intervjuet at han var i mot nedlegging av et mulig overnattingstilbud, og det ønsket han å formidle til meg. Samtalen kom likevel til å dreie seg om hvordan han ordnet livet sitt, og hvordan han opplevde den hjelpen han mottok. Sannsynligvis ønsket han at jeg skulle være et talerør i kampen for å gjenskape et slikt overnattingstilbud. Uten at det ble uttalt, kan det være at denne brukeren ikke oppnådde sine ønsker med intervjuet. Som sosionom og person har jeg ofte anstrengt meg for å vise forståelse og bidra til å se muligheter når jeg har møtt mennesker som har det vanskelig. Det var ikke hensikten med dette intervjuet. Jeg ønsket beskrivelser om erfaringer for å forstå meninger, og ikke bidra til nye forståelser eller skape løsninger. Min hensikt var ikke først og fremst å bidra til at intervjupersonene skapte nye forståelser, selv om intervjuet som andre sosiale interaksjoner kan ha ført til det. Samtidig er det grunn til å tenke gjennom og analysere hvordan jeg som forsker og person kan ha påvirket intervjupersonenes konstruksjoner slik de kommer til uttrykk i min presentasjon av empiri og drøfting.

I intervjusituasjonene med hjelperne gjenkjente jeg deres beskrivelser som omhandlet å utøve praksis, ønske om å hjelpe eller vanskeligheter med å være til hjelp. Ulike dilemmaer og vanskeligheter knyttet til praksis var lett gjenkjennbare, og jeg følte meg noen ganger som en gammel sirkushest som luktet sagmugg. Jeg gjenkjente både interesser for og vanskeligheter med å være i praksisfeltet, og ble noen ganger inspirert til å være i praksis. Andre ganger trakk jeg et lettelsens sukk over å slippe å håndtere mange av de vanskelige og nærmest uløselige arbeidsoppgavene som hjelperne beskrev. Mine erfaringer fra praksisfeltet og undervisning innebærer at jeg har god kjennskap til sosialt arbeids praksis og hjelpeutøvelse. Som brukerne fikk også hjelperne informasjon om min bakgrunn, og det kan ha skapt forventinger om nye tanker og idéer til sitt arbeid eller at de var kritiske til meg som ”skrivebordsteoretiker” langt fra sosialt arbeids praksis. Min fagbakgrunn innebærer at jeg kjenner faguttrykk i sosialt arbeid og at vi på mange måter snakket samme ”språk”. Hjelperne og jeg hadde et fellesskap, noe som kan bidra til at jeg tok deres faguttrykk og begreper for gitt uten å undersøke nærmere. På den måten kan jeg ha gått glipp av muligheten til å utforske mine selvfølgeliggjorte begreper som kunne romme et innhold jeg ikke hadde forutsett.

Som intervjuer var jeg opptatt av å gi tilbakemeldinger og sjekke ut om mine forståelser av intervjupersonenes forståelser stemte overens med deres. I min iver etter å forstå og få bekreftet om mine forståelser kunne deles med intervjupersonene, kunne det være en fare for at jeg anvendte begreper og beskrivelser som ikke stemte for intervjupersonene. Når

intervjupersonene samtykket, kunne jeg ikke være sikker på om det var på grunnlag av at de delte mine forståelser eller om det var andre grunner til at intervjupersonene samtykket når jeg presenterte mine forståelser. Som intervjuer og forsker foreslo jeg noen ganger andre ord og beskrivelser på intervjupersonenes beskrivelser for å sjekke ut om jeg hadde forstått dem. Mine beskrivelser ble da en annen versjon enn intervjupersonenes. Lysten til å diskutere faglige forståelse og tilnærminger i praksis med hjelperne oppstod flere ganger uten at jeg fulgte denne innskytelsen. Det hendte også at jeg ble forundret over hjelpernes forståelser som jeg opplevde som urimelige, mens forundringen andre ganger dreide seg om hjelperens store innsikt og forståelse for brukeren. Det var langt vanskeligere å håndtere det som jeg syntes var urimelig enn når jeg ble imponert. Å utforske hjelpernes forståelser uten å uttrykke motforestillinger når jeg hadde lyst til det, var en utfordring. Gjennomlesningene av intervjuene tilsier likevel at jeg greide det tilfredsstillende. Likevel vil jeg nok anta at hjelperne i noen situasjoner kunne ane at jeg stusset på det de fortalte. I andre situasjoner var det mye enklere å vise egne synspunkter som når det var åpenbart at vi delte synspunkter. Imidlertid var det viktig og nødvendig å holde fokus på forskerens oppgave og posisjon som utforsker og ikke som meningsutveksler.

4.5 Gjennomføring av dataproduksjonen

Her vil jeg beskrive og drøfte utfordringer i forbindelse med rekruttering av intervjupersoner til utvalg, beskrive utvalget og drøfte utfordringer ved gjennomføring av intervjuene.

Tilgang til feltet og rekruttering av intervjupersoner

Det var en utfordring å få tilgang til forskningsfeltet og rekruttere brukere og hjelpere til undersøkelsen. Jeg gjorde derfor et grundig forarbeid. For å velge ut aktuelle kommuner å invitere til deltakelse i undersøkelsen, henvendte jeg meg uformelt til fylkesmennenes representanter i sosialavdelingene og hos fylkeslegene i Nord- og Sør-Trøndelag. Disse representanter hadde gjennom lang fartstid i embetet god kjennskap til fylkenes kommuner, og de kunne gi informasjon om ubesatte stillinger innenfor sosialtjenesten og stillinger rettet mot psykisk helse i noen småkommuner. Det var et poeng å kontakte kommuner som hadde en viss stabilitet i disse stillingene fordi ansatte ville bli viktige for å rekruttere både brukere og hjelpere som intervjupersoner. Stabilitet kunne også bidra til å unngå store praktiske

problemer med å delta. Fylkesmennes representanter hadde også forslag på kommuner der de trodde at invitasjon om deltakelse ville bli godt mottatt.

Invitasjon ble sendt til kommunenes ledelse i fem kommuner. Invitasjonen inneholdt informasjon om prosjektet og ønske om å intervju brukere med psykiske og sosiale problemer som mottok hjelp fra kommunale helse- og sosiale tjenester samt de helse- og sosialarbeidere som utøvde praksis gjennom disse tjenestene. Dersom kommunene ønsket å delta, ba jeg om at de oppnevnte en kontaktperson som jeg kunne kontakte for nærmere informasjon og rekruttering av brukere og hjelpere. Det varierte hvor raskt kommunene svarte på invitasjonen, men puringer ga alltid positive svar. Alle inviterte kommuner takket ja til deltakelse og uttrykte interesse for å delta i prosjektet. Jeg fikk navn på aktuell(e) kontaktperson(er) som jeg samarbeidet med i forbindelse med rekruttering av intervjupersonene. Jeg ønsket å intervju fire brukere i hver kommune for å oppnå en viss variasjon innenfor den enkelte kommune. Etter hvert som jeg ble kjent med organisering av helse- og sosialtjenestene i de aktuelle kommunene, viste det seg hensiktsmessig å etterspørre to brukere fra henholdsvis sosialtjenesten og tjenester rettet mot psykisk helse. Jeg intervjuet brukerne før jeg intervjuet deres hjelpere. Denne rekkefølgen på intervjuene begrunnes med at brukere selv kunne fortelle hvem som var deres aktuelle hjelpere, og om de aksepterte at jeg kontaktet disse hjelperne og ba om intervju.

I to av kommunene gikk det greit å rekruttere fire brukere, mens det var vanskeligere i tre kommuner. I to av de kommunene der det var vanskelig, representerte kontaktpersonen arbeidsområdet psykisk helse. Kontaktpersonene forsøkte å få sosialtjenesten til å rekruttere brukere til undersøkelsen uten å lykkes. I den ene kommunen ble dette begrunnet med at det pågikk konfliktfylte omorganiseringer innenfor sosialtjenesten, mens den andre kommunen antydte vanskelige samarbeidsforhold. I disse kommunene sa jeg meg fornøyd med å intervju tre brukere. Det viste seg at brukerne som var rekruttert fra psykisk helse, også hadde kontakt og hjelp gjennom sosiale tjenester. Derfor intervjuet jeg også hjelpere fra sosiale tjenester selv om de ikke hadde rekruttert egne brukere. I den tredje kommunen fikk jeg oppnevnt to kontaktpersoner, henholdsvis fra psykisk helse og sosialtjenesten. Det viste seg at kontaktpersonen fra sosialtjenesten var leder og manglet støtte fra de ansatte innenfor tjenesten om å delta i denne undersøkelsen. Jeg ble invitert til et internt møte for å informere om prosjektet, og det viste seg at lederen og de øvrige ansatte hadde forskjellig syn på deltakelse. De ansatte fryktet for konsekvensene dersom prosjektet avslørte dårlig faglig

arbeid. Jeg presiserte at hensikten med prosjektet var å utforske erfaringer for å utvikle kunnskap og innsikt i praksis, og ikke evaluering. Av hensyn til usikkerhet om motivasjon for deltakelse og for å unngå eventuelle ytterligere forsinkelser, forsøkte jeg verken å overtale eller presse sosialtjenesten til å delta i undersøkelsen og rekruttere brukere.

I invitasjonen til kommunene tilbød jeg å komme tilbake senere i prosjektfasen for å formidle resultatene. Formidlingen kunne foregå på et møte eller seminar som kommunen arrangerte. Alle inviterte kommuner var i utgangspunktet svært interesserte i tilbakeføring av resultatene. Tre kommuner har i ettertid kontaktet meg for å diskutere mulig tidspunkt for formidling, men bare to kommuner har hatt forslag om dato og arrangement. Jeg har vært der og formidlet foreløpige resultater med påfølgende interessante diskusjoner i et møte eller seminar. De kommunene som selv ikke tok kontakt for formidling, kontaktet jeg på nytt via brev og telefon med nytt tilbud. Responsen var fortsatt positiv, men det resulterte ikke i konkrete planer for møter. Kontaktpersonene i disse kommunene informerte om stort arbeidspress, omorganiseringer, sykmeldinger og skifte i bemanningen som hinder for å planlegge arrangement. Jeg la på ingen måte press på dem for å arrangere møter.

Lang svartid på invitasjonen og senere lang svartid fra kontaktpersonene på rekruttering av brukere i noen kommuner førte til at tilgangen til forskningsfeltet tok mye lenger tid enn planlagt. De interne uenighetene i de to kommunene bidro også sterkt til forsinkelser i forhold til mine tidsplaner, men deres vanskelige prioriteringer i en travel yrkeshverdag kan også ha hatt betydning. I andre kommuner fikk jeg svar i løpet av noen få dager med informasjon om kontaktpersoner som oftest var raske med å gi tilbakemeldinger og rekruttere brukere når jeg ba om det. Etter at jeg hadde fått navn på brukere, tok jeg direkte kontakt med dem for å avtale tidspunkt for intervju. Det var aldri vanskelig å finne et passende tidspunkt. Heller ikke hjelperne hadde vanskelig for å finne tidspunkt for intervju. Noen kontaktpersoner laget timeplan for mitt opphold i kommunen slik at alt var organisert når jeg kom dit. Intervjuene foregikk i 2002 og 2003 (til sammen 15 mnd.) og det er nå flere år siden. Siden den gang har det foregått både organisatoriske, bemanningsmessige og praktiske endringer ved at NAV har blitt innført. Likevel er erfaringer som beskrives og utforskes i denne avhandlingen aktuelle også i dag.

Den tidkrevende prosessen med å få tilgang til praksisfeltet har sammenheng med praktiske forhold innen praksisfeltet, men er nok også et resultat av at dette var et prosjekt initiert av

meg som forsker og ikke av kommunene og deres representanter. Jeg kom utenfra. Dersom inviterte og deltakende kommuner hadde foreslått prosjektet og hatt eierforhold til det, ville deres engasjement sannsynligvis vært annerledes. Kommunene selv etterspurte ikke den kunnskap jeg søkte. Et relevant spørsmål for dem kunne være eventuell nytteverdi med å delta i prosjektet. Hadde kommunene hatt et annet engasjement i prosjektet, ville nok tilgangen til praksisfeltet vært lettere enn det jeg erfarte.

Utvalg

De fem kommunene har fra i underkant av 1000 til ca. 3500 innbyggere. Utvalget av kommuner ble fordelt etter kommunestørrelse og næringsstruktur som i hovedsak er primær- og servicenæringer. Flere kommuner i utvalget bidro til bredde og variasjon i utvalget av brukere og hjelpere. En liten kommune kan gi dårligere tilgang på både brukere og hjelpere enn en stor kommune. Samtidig var det viktig at denne undersøkelsen ikke skulle være en studie av praksis i en eller to bestemte kommuner. Det kunne ha medført at dette ble en studie der kommuner, brukere og hjelpere ble lettere å gjenkjenne. Fem kommuner ble ansett som et passende stort og overkommelig utvalg for å oppnå variasjoner i praksiserfaringer samt beholde anonymisering av kommune, brukere og hjelpere. Kommunene er i utkantstrøk der det kan være nødvendig å passere fjelloverganger eller krysse fjorder med ferje for å komme til en by med sentrale servicetjenester. Helse- og sosialtjenestene var organisert forskjellig i de deltakende kommunene.

Brukerne hadde sosiale og/eller psykiske problemer som var grunnlag for hjelp fra kommunens helse- og sosialtjeneste i mer enn seks måneder. Hva som oppfattes som sosiale og psykiske problemer overlot jeg til kommunene å definere. Det medførte at kontaktpersonene bestemte hva det innebar, gjerne etter drøfting med meg. Utvalget av brukere ga store variasjoner, men også flere sammenfall i problemområder og erfaringer. Kontaktpersonene rekrutterte ofte brukere som de selv hadde mye kontakt med, og da brukere som ble betraktet ”egnet” og villige til å la seg intervju. Det kan være at utvalget består av brukere som er samarbeidsvillige i forhold til hjelperne og derfor stilte opp på hjelpernes forespørsler om deltakelse. Disse brukerne kan oppfattes som positive av sine hjelpere. Til sammen fikk jeg navn på fire brukere i tre kommuner, tre i en kommune og to brukere i en kommune, totalt 17 brukere. Imidlertid var det en bruker som ikke var til stede ved det første avtalte besøket for intervju. Ved det andre avtalte besøket hadde brukeren gjester, og jeg

valgte å ikke gjennomføre intervjuet. Jeg unnlot å gjøre ny avtale om intervju ettersom det var en lang reise dit. Dette innebar at jeg intervjuet 16 brukere. Brukerne informerte meg om hvilke hjelpere de hadde kontakt med, og de bestemte hvilke av deres hjelpere jeg kunne spørre om å intervju.

Ettersom brukerne bestemte hvilke hjelpere jeg kunne intervju, visste jeg ikke på forhånd hvor mange hjelpere det kunne bli aktuelt å intervju. Det viste seg at de 16 brukerne hadde til sammen 28 kontaktforhold med aktuelle hjelpere. Flere av helperne hadde kontakt med flere av brukerne som ble intervjuet, og de 28 kontaktforholdene utgjorde et utvalg på 16 hjelpere. Slik blir det i små kommuner der de kommunale helse- og sosialtjenestene opprettholdes av et begrenset antall stillinger og personer. I de kommunene der bare to eller tre brukere ble intervjuet, var det den samme helper til alle brukerne jeg intervjuet. Dette tilsier at 16 brukere og 16 hjelpere, til sammen 32 personer ble intervjuet. Helperne som hadde kontakt med flere brukere, ble intervjuet én gang for hver bruker. To helperne samarbeidet og var vanligvis sammen i kontakten med en bruker, og disse to helperne ønsket å bli intervjuet sammen. Det innebar at det ble 27 intervjuer med 16 helper i tillegg til de 16 intervjuene med brukerne. Totalt ble det gjennomført 43 intervjuer.

Brukere og helper i undersøkelsen

Det var 13 kvinner og tre menn i alderen 29 – 59 år blant brukerne. 11 var enslige mens de øvrige var gifte eller samboende. Alle brukere unntatt én hadde barn. Ni brukere hadde barn som fortsatt bodde hjemme, og flere brukere hadde voksne barn som var flyttet hjemmefra. To brukere hadde barn som bodde hos den andre forelderen eller i fosterhjem, men begge hadde omfattende samvær med barna.

Fire brukere hadde jobb eller delvis jobb, men deres forhold til yrkeslivet var forskjellig. To brukere med lønnsinntekt var langtidssykmeldte, mens to hadde ordinær lønn for arbeid. De to med ordinær lønn hadde ikke fast jobb og tok alle ekstravakter og vikariater de kunne få på sine respektive arbeidsplasser. Trygdeytelser var viktigste inntektskilde for 11 brukere. 10 brukere mottok uføretrygd, rehabilitering eller yrkesmessig atfering mens én hadde arbeidsledighetstrygd. En bruker hadde økonomisk sosialhjelp som viktigste inntektskilde.

Brukerne hadde erfaringer fra forskjellige deler av hjelpeapparatet, men alle hadde hatt kontakt med kommunale helse- og sosialtjenester i minst 6 måneder. I intervjuene kom det fram at bare tre av brukerne manglet erfaringer fra spesialisttjenester som psykiatri og rus, de øvrige 13 brukerne hadde erfaringer med opphold og/eller poliklinisk behandling. For de fleste var det lenge siden de hadde hatt slik kontakt, mens andre hadde noe nyere polikliniske erfaringer. Omfanget og varigheten av den tidligere kontakten varierte, alt fra langvarige innleggelse til kortvarig poliklinisk behandling.

Fire brukere hadde mottatt behandling for rusproblemer både innenfor institusjon og poliklinikk. To av brukerne med rusproblemer hadde også definerte psykiske lidelser. Dette viser at brukerne i utvalget hadde eller hadde hatt sosiale og psykiske problemer som tidligere hadde medført hjelp ut over den hjelp kommunen kunne tilby.

Utvalget av hjelpere bestod av 14 kvinner og to menn, til sammen 16 hjelpere i alderen 29 – 60 år. Det er en overvekt av kvinner i utvalget både av brukere og hjelpere. Syv hjelpere hadde utdanning som sosionom med diverse videreutdanninger, fem hjelpere hadde utdanning som psykiatrisk sykepleier, en var helsesøster. To hjelpere hadde merkantil og økonomisk utdanning mens en hjelper var uten høgskoleutdanning. Alle hjelpere med høgskoleutdanning hadde deltatt på mange kurs, opplæringsprogrammer og videreutdanninger. Hjelperne hadde også varierte erfaringer fra praksisfeltet. Yrkesansienniteten varierte fra nesten 3 år til ca 30 års relevant yrkeserfaring. 12 hjelpere hadde mer enn 10 års erfaring fra yrket. Flere hjelpere hadde langvarig praksiserfaring fra ulike deler av hjelpeapparatet i egen kommune, andre kommuner og i spesialisttjenester. De fleste hjelpere med yrkeserfaring i mer enn 10 år hadde denne i hovedsak fra bostedskommunen og innenfor samme arbeidsfelt. Stillingsbenevnelsene og ansvarsområdene hadde i løpet av årene forandret seg etter kommunenes omorganiseringer og styrking av ulike tjenester.

Hjelpernes stillinger hadde ulike benevnelser som blant annet konsulent, sosialleder, kurator, psykisk helsearbeider og psykiatrisk sykepleier. Hvem som var hjelpernes nærmeste medarbeidere varierte i forhold til organisatoriske variasjoner i kommunene. Det kunne også være personavhengig i forhold til den organisatoriske plasseringen av tjenesten og hvem hjelperne hadde utviklet godt samarbeidsforhold med. Alle hjelperne hadde stor oversikt over aktuelle hjelpere i kommunene, og de hadde utviklet naturlige samarbeidsformer med andre

kommunale hjelpere i det praktiske arbeidet. Dette samarbeidet kunne være mer eller mindre formalisert gjennom ulike samarbeidsforum og møter.

Gjennomføring av intervjuene

Jeg intervjuet først brukerne i en kommune, deretter intervjuet jeg deres hjelpere. Denne rekkefølgen hadde flere begrunnelser. For det første skulle brukerne ha anledning til å presentere seg selv og sine erfaringer med å motta hjelp uten at jeg satt med forhåndsinformasjon fra deres hjelpere. For det andre skulle brukerne få anledning til å uttale seg om hvilke hjelpere de hadde hatt kontakt med og tillate at jeg intervjuet dem. Gjennom intervjuet fikk brukerne erfare hva slags informasjon jeg var interessert i og fokuserte på. Det var altså ikke deres problemer eller egenskaper, men erfaring med hjelp som var tema. Kontaktpersonene var kjent med mine tidspunkt for intervju slik at de kunne være i beredskap dersom intervjuet skulle utløse hjelpebehov hos brukerne, men jeg kjenner ikke til at det ble aktuelt med tiltak.

Intervjuene med brukerne foregikk i deres hjem eller i kontorlokaler som ble stilt til disposisjon. Brukerne stilte ofte opp med kaffe og stor gjestfrihet, og anstrengte seg mer enn det jeg hadde forventet. Besøk i hjemmet til brukerne ga også tilleggsinformasjon om boforhold og andre tema i hverdagen som kunne knyttes til intervjuet. Det kunne gjelde at de bodde tungvint og langt fra butikk og andre servicetjenester eller manglende økonomiske muligheter til å heve standarden i hjemmet. Noen hjem fortonte seg ”strøkent” mens andre hjem etter mine vurderinger bar preg av dårlig standard og hygiene. Det var en stor utfordring å være på besøk i hjem med dårlig hygiene og lukter uten å vise mine fysiske reaksjoner. Intervjuene med hjelperne foregikk på deres kontorer eller i nærliggende møtelokaler.

Intervjuguiden som jeg hadde laget, fungerte i beste fall som en sjekkliste. Vi hadde samtaler om intervjupersonenes erfaringer med hjelp (etablering, innhold, begrunnelse og betydning). Enkelte intervju med brukere fikk form som et livsformintervju da de ga detaljerte beskrivelser av en hverdag. I et livsformintervju beskriver intervjupersonene de enkelte aktiviteter og detaljer i en vanlig hverdag (Haavind 2000). Dette ble brukt til å forstå hvilken rolle og betydning hjelp hadde i deres hverdag.

Alle brukere og praktikere fortalte at de opplevde intervjuene som greie, noen intervjupersoner utdypet det nærmere. Et par brukere fortalte at de syntes intervjuet hadde vært noe slitsomt, og da snakket vi om det. Andre brukere fortalte at de opplevde intervjuet positivt og at det var godt å ha noen å snakke med. Hensikten med intervjuet var ikke å innfri brukernes behov eller ønske om å ha noen å prate med. Intervjuet kan på den måten ha innfridd utilsiktede behov eller skapt forventninger om en samtalepartner. Dersom de hadde forventninger om terapeutisk hjelp og støtte, ble dette ikke innfridd. Likevel er det tilfredsstillende at brukerne opplevde situasjonen som meningsfull og positiv. Noen hjelpere fortalte om vonde og vanskelige erfaringer, og situasjonen ble en anledning til å reflektere over disse. De fleste hjelpere uttalte at intervjuet ble en fin anledning til å reflektere over egen praksis, og dette opplevde de positivt. Noen hjelpere uttalte at refleksjonene gjorde dem mer oppmerksomme på egen praksis, egne praksisvalg og muligheter og begrensninger i arbeidet. Refleksjonene fikk også fram nye idéer og tanker om mulige og realiserbare praksisvalg som en positiv og utilsiktet konsekvens av intervjuet.

Intervjuene varte fra 45 minutter til ca 2 timer. Ikke alle intervjupersonene var like verbale. Intervjuene ble tatt opp på bånd. Umiddelbart etter intervjuene laget jeg notater i en feltdagbok. Så fort det lot seg gjøre, transkriberte jeg intervjuene fortløpende.

4.6 Analyse

De transkriberte intervjuene utgjorde sammen med feltdagboken datamaterialet. Intervjuene ble gjort tilgjengelig for analyse gjennom transkribering. Datamaterialet fra intervjuene bestod av mer enn 1000 sider, noe som det blir advart mot fordi det er vanskelig å håndtere et så stort materiale meningsfullt (Kvale 1997). Poenget er ifølge Kvale (ibid.) å bestemme aktuelle kategorier før intervjuene, slik at antall intervjuene og intervjuenes omfang begrenses. Min innvending mot dette er at et stort utvalg av informanter ga et rikt og variert datamateriale slik jeg ønsket. Tema som dukket opp i samtalen kunne i første omgang framstå som lite relevante i forhold til mine forskningsspørsmål. I neste omgang og underveis i analysearbeidet kunne noen av disse temaene likevel vise seg å ha relevans i forhold til å tolke erfaringenes meningsinnhold. Riktignok medfører et stort datamateriale krevende og omfattende analysearbeid som tar lang tid. Omfanget av datamaterialet er så stort at det er vanskelig håndterbart i tillegg til at det blir nødvendig å foreta mange valg underveis i analysen om hva som skal anvendes av datamaterialet og hvordan. Designet fastsatte heller

ikke antall intervjupersoner ettersom det var brukerne som fortalte og anbefalte hvilke hjelpere som skulle bli intervjuet.

Materialet bestod av skriftlige utsagn som var i overensstemmelse med mine spørsmål og intervjupersonenes svar i intervjuene. For å analysere dette materialet, behøvde jeg å bli kjent med innholdet og arbeide meg fram til mulige måter å analysere det på.

Utsagn blir til fortellinger

Spørsmålene i intervjuet åpnet opp for å fortelle om det som er fokus i prosjektet: erfaringer fra praksis som hjelp. Intervjupersonenes utsagn dreier seg om praksis der de har vært aktører sammen med en annen part. De språklige utsagnene blir til fortellinger som er en måte å kommunisere fortellerens opplevelser og forståelser på. Slik kan en fortelling gi kunnskap om både fortelleren og fortellerens verden (Hall 1997). Et intervju kan betraktes som én fortelling i form av en livshistorie, og intervjuet kan forstås som flere fortellinger i ett og samme intervju. Mange intervjuer inneholder elementer av en livshistorie selv om dette ikke var hensikten med intervjuene. Hvert intervju betraktes her heller som mange fortellinger om erfaringer og meninger. I denne analysen er det ikke fakta som fortellingene inneholder som er viktige, men meningene som fortellingene gir.

Narrativ som begrep anvendes noen ganger synonymt med fortelling. Narrativ er tilgjengelig i alle aspekter ved sosialt arbeid, enten det er skriftlig eller muntlig, hverdagslige aktiviteter eller teori (ibid.). Når narrativ forstås som fortelling, inneholder fortellingen erfaringer og meninger slik som intervjupersonene forteller. Et narrativ kjennetegnes av at det inneholder hendelser som foregår i en viss sammenheng, er forårsaket av noen eller noe, opplevd av noen (fortrinnsvis fortelleren, men ikke nødvendigvis) og fortelles av noen (Hydén 1997).

Fortellerens utsagn gis innhold gjennom det de forteller, og fortellerens opplevelser kan tolkes ut av sammenhengen. En fortelling skal ha et innhold eller budskap som kan være overraskende eller underholde. Fortelleren blir autoritet i historien ved at han/hun skaper innholdet. Det er viktig å fortelle på måter som gir oppslutning og unngå kritikk og motstand. Når en person forteller noe, vil personen samtidig fortelle noe om egen relasjon til det som fortellingen omhandler. Derfor vil en fortelling inneholde mye som gjør den godt egnet for analyse av meninger.

Et narrativ er en lokalt produsert historie i den sammenheng og kontekst den fortelles, og må derfor forstås og analyseres ut fra dette (Hall 1997). I et narrativ knyttes hendelser og forklaringer sammen slik at det framkommer en mening (ibid., Hydén 1997, Järvinen 2005). Dette omtales som plot (eller intrige) og er den røde tråden i fortellingen. Plot gir en ramme som organiserer og binder sammen hendelsene og skaper spenning som gjør fortellingen interessant. Erfaringene og hendelsene lenkes til noe som gir betydning og mening. Den måten hendelsene blir knyttet sammen til hverandre på, bidrar til å skape mulige måter å forstå budskapet og omstendighetene. I en annen situasjon kan fortellingen fortelles annerledes og hendelsene knyttes sammen på andre måter. Da vil det bli en annen versjon av fortellingen som gir en annen mening. Fortelleren må sørge for at det blir en fortelling som er verdt å lytte til ved at den inneholder retningslinjer om hvordan den skal forstås. Retningslinjene gjelder hvordan hendelser skal knyttes og bindes med hverandre slik at det gir ønsket(e) mening(er) (Hall 1997). Fortellingen inneholder ikke detaljer om hva som har foregått, men bare sentrale trekk i hendelsene som understøtter poenget.

En fortelling har også en grunnleggende kjerne eller et konsentrat som omtales som ”story” (ibid.). Dette har fellestrekk med ”story-line” (Davis og Harré 2001, Hennum 2002, Ulvik 2005). Denne kjernen eller ”story” betraktes som fortellingens skjelett i motsetning til et narrativ som har kjøtt og blod i form av hendelser som bindes sammen og gir spenning. ”Story” inneholder dermed ikke de samme retningslinjene for hvordan fortellingen skal forstås, og er derfor mer åpen for mange mulige forståelser. ”Story” egner seg godt til å presentere kjerner og sekvenser i historier som intervjupersonene forteller. Disse kjerner og sekvenser inneholder og gir åpning for mange mulige fortolkninger uten å anvende hele fortellingen for å avdekke meninger. Jeg har foretatt utvalg av tekster og satt sammen tekster som kan sammenlignes med ”story”, og dette er gjort på grunnlag av mine fortolkninger. Leseren kan ha andre fortolkninger.

Meninger som uttrykkes i en fortelling eksisterer ikke bare der. Mening er ikke bare refleksjoner over individuelle erfaringer, men de er også uttrykk for allerede eksisterende diskurser ut over fortellingen (Järvinen 2005). Konstruerte meninger i en fortelling vil derfor være gjenkjennelige og eksistere også i andre samfunnsmessige sammenhenger. Jeg har analysert intervjupersonenes utsagn og fortellinger for å utforske hvilke meninger de tillegger aktuelle fenomener som foregår i praksis og hvilke mulige betydninger disse kan ha.

Etter at analysen var gjennomført, ønsket jeg å presentere intervjupersonenes versjoner av fortellingene mest mulig autentisk ved at deres utsagn utgjør fortellingen. Jeg har organisert og strukturert utsagnene slik at de utgjør elementer av en større fortelling som blir tolket og analysert. Disse elementene analyserer jeg som helhet for å utforske hva som holder fortellingen sammen. Det innebærer at jeg analyserer hvordan hendelser og erfaringer knyttes til hverandre og gir sammenheng i fortellingen. Det som holder fortellingen sammen og gjør den til en fortelling, vil utgjøre en kategori i analysen. Denne måten å analysere på passet spesielt godt på datamaterialet fra brukerne om deres hverdagsliv, men ble også anvendt på andre deler av empirien som egnet seg til å bli presentert som en fortelling. I tillegg ble fortellingenes diskurser analysert som jeg snart vil redegjøre for.

Å bli kjent med materialet og kategorisere

Analysen startet allerede under intervjuene ved mine anstrengelser for å forstå og tolke intervjupersonenes utsagn. Det som kom tydeligst fram under intervjuene med brukerne var deres anstrengelser og slit for å få hverdagen til å fungere, mens hjelperne på sin side fokuserte på brukernes problemer og hvordan de kunne hjelpe. Den systematiske analysen startet etter at alle intervjuene var gjennomført og transkribert. I kvalitativ forskning er systematisk tolkning og analyser nødvendig for å komme fram til datamaterialets innhold og meninger (Haavind 2000, Aase og Fossåskaret 2007). Det store datamaterialet krevde systematikk i analysearbeidet og det ble en utfordring å finne måter å analysere på og sammenholde intervjuene fra både brukere og hjelpere. Selv om intervjuene omhandlet erfaringer fra praksis der både bruker og helper hadde vært deltakere, inneholdt datamaterialet fra de to gruppene forskjellige tema og perspektiv. Intervjuene med brukerne hadde tydelige fellestrekk, det samme gjaldt intervjuene med hjelperne. Langt vanskeligere var det å se tydelige fellestrekk i det totale materialet, altså overgripende fellestrekk mellom brukere og hjelpere. Samtidig kunne jeg se at datamaterialet fra det enkelte par (noen par bestod av bruker og flere hjelpere) også inneholdt interessant og spennende informasjon. Det syntes å være hensiktsmessig å organisere analysearbeidet slik at jeg først analyserte datamaterialet fra intervju med brukerne, deretter med hjelperne.

Jeg startet den systematiske analysen med å forsøke å finne hvordan intervjupersonene kategoriserte sine aktuelle erfaringer. Vi har bruk for å organisere våre erfaringer i kategorier slik at våre erfaringer og verden ikke blir for kaotisk, men heller framstå i meningsfull form

(Aase og Fossåskaret 2007). Kategoriene inneholder intervjupersonenes erfaringer og meninger (ibid., Kvale 1997). Det var jeg som satte navn på kategoriene, og tolket intervjupersonenes beskrivelser og utsagn. I fortsettelsen vil jeg beskrive hvordan jeg har gått fram i analysen og hvordan jeg har kommet fram til kunnskap som datamaterialet gir tilgang til.

Jeg var blitt kjent med og inspirert av NUD*ist som er et dataprogram for analyse av kvalitative data. Jeg lærte meg å bruke programmet og brukte det til å analysere intervjuetekstene. Jeg leste gjennom datamaterialet for å finne aktuelle kategorier til intervjupersonenes beskrivelser, og navnga så disse. Utsagn fra intervjupersoner som beskrev felles erfaringer ble til navngitte kategorier. Disse kategoriene passet til problemstillingene og tema for intervjuene som var erfaringer fra praksis som hjelp. Jeg kodet hele datamaterialet og fikk et omfattende materiale for hver definerte kategori. Underveis i dette arbeidet så jeg nye sammenhenger, fikk ideer og laget nye kategorier. Da måtte jeg kode materialet på nytt, og jeg gikk gjennom og kodet materialet flere ganger. Med et stort datamateriale slik som i denne undersøkelsen, tok dette arbeidet lang tid. Det ble lange utskrifter for hver kategori, og derfor laget jeg flere underkategorier til den enkelte kategori. Jeg studerte utskriftene og utsagnene, valgte ut noen som var illustrerende og arbeidet videre med analysen av dette. Dette arbeidet foregikk i en pendling mellom teori og data. Imidlertid syntes jeg at noe av kompleksiteten, prosessene og dynamikken som datamaterialet inneholdt, forsvant innenfor den enkelte kategori. Derfor valgte jeg stadig å fortsette analysearbeidet med nye analytiske spørsmål som medførte nye kategorier og nytt kodearbeid. Programmet framstod etter hvert tungvint og utilfredsstillende i forhold til mine ønsker i analysearbeidet. Det var hele tiden jeg som måtte stille nye analytiske spørsmål, og disse spørsmålene medførte nye kategorier og kodinger. Dataprogrammet stilte ingen analytiske spørsmål, skapte ingen nye ideer eller begreper som medførte utforskning av nye sammenhenger eller utvikling av teorier på grunnlag av det empiriske materiale. Jeg kunne nok ha arbeidet lenger med dataprogrammet dersom jeg hadde begrenset analysen til noen få intervju, men det ble for omfattende å fortsette arbeidet med det store materialet hver gang jeg stilte nye analytiske spørsmål og så nye sammenhenger. Jeg la derfor bort dataprogrammet og fortsatte det analytiske arbeidet manuelt med nye gjennomlesinger.

Da jeg la vekk dataprogrammet fortsatte jeg å skrive notater til kategoriene og se på mulige sammenhenger. Jeg fortsatte også pendlingen mellom teori og data for å lage nye begreper på

kategoriene. Mine analytiske spørsmål gjaldt fortsatt hvordan intervjupersonene beskriver sine erfaringer. Nå var det viktig å abstrahere beskrivelsene jeg hadde fått fram gjennom analyse i dataprogrammet. Etter mange runder fram og tilbake satt jeg igjen med følgende kategorier som gjaldt brukerne: *Problemforståelse, ønske om hjelp, mottatt hjelp, økonomi, konflikt og omsorgsoppgaver*. Etter analyse av intervjutekstene med hjelperne kom jeg fram til følgende kategorier: *Samhandling, problemforståelse, hjelpetiltak og kontekst*.

Notatene inneholdt mine refleksjoner og mulige sammenhenger. Jeg forsøkte å analysere data fra både brukere og hjelpere i felles kategorier som for eksempel problemforståelse, men det fungerte ofte dårlig fordi deres beskrivelser var såpass forskjellige at det ikke passet i samme kategori. Derfor opprettholdt jeg organiseringen av datamaterialet med å analysere data fra brukere og hjelpere hver for seg. Empirien ivaretok fortsatt ikke godt nok alle nyanser og muligheter som jeg mente datamaterialet inneholdt.

Jeg gikk på kurs i diskurs som teori og metode ved Universitet i Oslo for å se om en slik innfallsvinkel kunne egne seg og gi inspirasjon til å se nye muligheter i analysearbeidet. I tillegg leste jeg aktuell litteratur om diskurs og diskursanalyse, og valgte å gå videre med dette. Diskurs som begrep syntes å være anvendelig til å forstå menneskers handlinger og forståelser knyttet til sitt hverdagsliv (Jørgensen og Phillips 1999). Analyse av datamaterialet ved å identifisere diskurser framsto som en mulighet til videre analyse. Disse viste seg egnet til å avdekke dynamikk i og mellom meningsprosesser.

Jeg prøvde meg fram på forskjellige måter og gikk mye fram og tilbake i datamaterialet og i den allerede utførte analysen. Beskrivelsene av den videre framgangsmåten her kan betraktes som et sammendrag av analysearbeidet. Utvalgte utsagn ga meninger som ble kodet, og disse ble abstrahert for å studere dem overgripende og i sammenheng. Det ble skapt felles kategorier for flere koder som har fellestrekk. Heldigvis kunne jeg bruke mye av den allerede utførte analysen.

For å identifisere sentrale diskurser, stilte jeg nye analytiske spørsmål til empirien. Spørsmål til det empiriske materialet fra brukerne ble:

Hva forstår brukerne som hjelp?

Hva ønsker brukerne hjelp til/med?

Når ønsker brukerne hjelp?

Hva vil brukerne oppnå med å få hjelp?

Spørsmål til det empiriske materialet fra hjelperne ble:

Hva mener hjelperne er hjelp?

Hvilke former for hjelp yter hjelperne?

Hvilke begrunnelser anvender hjelperne for sin praksis?

Hva er sammenhengen mellom problemforståelse og hjelpeformer?

Etter hvert ble dette arbeidet såpass omfattende at jeg valgte ut de intervjuene og eksemplene som best representerte og illustrerte de sentrale temaene som etter hvert var kommet fram i analysen. Jeg gikk gjennom deler av materialet gjentatte ganger og lette etter svar og så sammenhenger. Gjennom fortsatt pendling mellom teori og empiri prøvde jeg å finne abstraherte begreper på de kategoriene som jeg etter hvert hadde utviklet. Ved å studere og sammenligne koder, kategorier og datamateriale, identifiserte jeg et mønster. Disse mønstre ble dermed et tema som jeg analyserte videre. Denne analytiske framgangsmåten førte til at jeg kom fram til overgripende kategorier. For brukerne var det *hverdag, fattigdom og store hjelpebehov* som framstod som sentrale tema. For hjelperne var det *engasjement og utholdenhet, samhandling, problemforståelse, familieorientert arbeid, individorientert arbeid*.

Senere sjekket jeg ut med resten av datamaterialet for å se om aktuelle begreper stemte overens med de øvrige intervjuetekstene. Jeg skrev mange og lange notater, men savnet fortsatt noe av dynamikken, sammenhenger i prosesser og kompleksitet som intervjumaterialet inneholdt. Spesielt brukernes beskrivelser av hjelp framstod relativt beskjedent, mens det var fyldige beskrivelser fra deres liv og utfordringer i hverdagen. Når det gjaldt hjelperne syntes jeg ikke at deres innsats kom godt nok fram i mine analyser. Deres usikkerhet, tvil, tro, bekymringer, opplevelse av ansvar som resultat av kunnskap og samvær med bruker, manglet. Dette hadde sammenheng med problemkomplekset, muligheter for å hjelpe og innholdet i kontakten med aktuell bruker. Jeg lette etter en egnet analyse- og presentasjonsform som kunne fange opp dette. Det var åpenbart at for å få med dette, måtte jeg stille nye analytiske spørsmål. Jeg fant det nødvendig å gå videre for å finne nye grep som kunne tilfredsstillere mine analytiske ønsker.

Utvikling og valg av analytiske tema

Problemstillingene og spørsmålene i intervjuene legger premisser for innholdet i datamaterialet, og ut fra dette arbeidet jeg med å finne tematiske mønstre i intervjupersonenes forståelser og meninger. Diskursbegrepet og diskursanalyse var hjelpsomt til å lete etter disse mønstrene. Analysen hadde så langt hatt gitt innsikt i intervjupersonenes forståelser mer detaljert og fragmentert. For å komme fram til mer abstrakte begreper på mønstre i materialet, pendlet jeg mellom studier av intervju og forsøk på å distansere meg fra intervjuene ved å lete etter tema som hadde gjort mest inntrykk og påvirket meg mest. Gjennomgang av feltdagboken var nyttig i forhold til å gå tilbake til tidlige inntrykk av intervjuene for å reflektere over hva materialet hadde gjort med meg. Jeg hadde allerede sett at der var tydeligere mønstre innenfor gruppene av henholdsvis brukere og hjelpere enn det var mellom gruppene. Samtidig var det også tydelige mønstre innenfor det enkelte par med bruker – hjelper(e). I denne fasen prøvde jeg å være overskridende ved å se på materialet som helhet, og ikke bare det enkelte intervju eller par. Allerede utviklete kategorier var til stor hjelp i dette arbeidet. Jeg stilte nye spørsmål om mulige sammenhenger mellom kategoriene, og gikk tilbake til utvalgte deler av datamaterialet for å se hvordan det stemte. Praksis som hjelp var fortsatt det overgripende tema i det empiriske materialet fra både brukere og hjelpere, men nå stilte jeg spørsmål om *hvilken betydning mottatt hjelp hadde* for brukerne. Til materialet fra hjelperne stilte jeg spørsmål om *hvordan de begrunnet praksis*.

Det første tema jeg konkretiserte var kamp for hverdagen som inkluderte brukernes avhengighet av velferdstjenester. Brukerne beskrev vanskelige og krevende hverdagsliv og deres avhengighet av forskjellige former for tjenester og støtte. Brukernes egne formuleringer var viktig for å identifisere temaet, og mange utsagn inneholdt oppfatninger og normer som tydeliggjorde prosesser omkring deres hverdagsliv. Temaet ble dermed konkretisert til *hverdagsliv* og inneholder mange delaspekter som bidrar i analysen av vanskelig hverdagsliv i avhengighet som diskurs.

Det neste temaet som utmeislet seg var *praksis som hjelp*. I utgangspunktet framstod temaet altfor generelt og omfattende da jeg ønsket å presisere praksis nærmere. Presiseringen bidro til å studere hvordan hjelperne begrunner sin praksis. Her var det mange mønstre som gikk på kryss og tvers med mange begrunnelser. Det ble nødvendig å analysere praksis til diskurser på et lavere nivå som lettere lot seg analysere. Praksis som hjelp kan forstås som en overordna

diskurs med flere mønstre som pekte seg ut: *sammensatt og variert, forandringsprosess, styrt av regler og standarder samt behandling*. Disse fire mønstrene kan forstås som fire forskjellige praksisdiskurser. Veien til disse teoretiske begrepene var lang da jeg underveis hadde en langt mer detaljert analyse av mønstre (for eksempel advokat, partner, kompensatorisk hjelp). Begrepene på de utvalgte praksisdiskursene kan gjenkjennes fra faglitteraturen i sosialt arbeid og viser at denne analysen er inspirert av sosialt arbeids teorier (Payne 2005a).

Hverdagsliv og praksis er dermed de to hovedkategoriene ut fra den empiriske analysen. Praksis har størst tyngde i materialet, og ble inndelt i kategoriene som sammensatt og variert, som forandringsprosess, som styrt av regler og standarder og som behandling er avhandlingens hoveddiskurser eller tema. Disse er representasjoner av intervjupersonenes erfaringer, men det er jeg som forsker som har satt navn på dem. Datamaterialet framstod som egnet til å analysere disse tema, og analysekapitlene inneholder empiri fra de intervjuene som best illustrerer de aktuelle diskursene. Disse diskursene utgjør også hovedstrukturen i analysekapitlene 5 til 9, ett kapittel om hverdagsliv og fire om praksis.

Posisjon

I utforskning av diskurser, vil det være interessant å studere hvordan subjektet plasserer seg innenfor diskursen. Dette omtales som posisjonering og representerer det personlige og subjektive ved rollen i en fortelling (van Langenhove og Harré 1999, Davies og Harré 2001). Posisjon brukes som et alternativ til begrepet rolle, og viser til mer dynamiske aspekter enn rollebegrepet som viser til mer statiske, formelle og rituelle aspekter (ibid.). Måten en person forteller om en episode på, viser hvordan personen posisjonerer seg selv i den diskursive praksis. Mens rollebegrepet sikter til mulige og normative forventinger som knyttes til rolle, handler posisjon om den personlige utformingen av seg selv i diskursen, de meninger og betydninger personen tillegger seg selv i diskursen. Derfor gir posisjon innflytelse på hvilke muligheter som finnes innenfor en aktuell diskurs og hva som kan være meningsfullt og sosialt akseptert å gjøre innenfor denne. Verden ses fra den posisjonen personen inntar og dette gir føringer for mulig perspektiv på bilder, beretning og begreper som kan passe til diskursen. På den måten angir posisjonen personens ståsted eller plassering i en diskurs (van Langenhove og Harré 1999). Å studere posisjoner kan være nyttig når personer snakker om seg selv på forskjellige og gjerne motstridende måter og alle måtene virker like troverdige.

Måten personer snakker om seg selv på behøver ikke å representere alle sider ved seg selv, eller et hele, men det viser hvilke muligheter som finnes i den aktuelle posisjon innenfor diskursen. Posisjonsbegrepet gir også tilgang til å studere hvordan personen plasserer seg i forhold til andre som utsagn og fortellinger omhandler. Fortelleren posisjonerer også andre personer i en diskurs, og det foregår uavhengig av om personen er enig eller ikke. I Foucault-inspirerte analyser produserer diskurser kunnskap, og menneskene er en del av diskursen og bærere av denne kunnskapen (Hall 2001). Kunnskap former subjektet, noe som kommer til uttrykk i for eksempel beskrivelser av egenskaper som hysterisk kvinne eller gal mann. Diskursen produserer posisjonen subjektet skaper mening fra, og synliggjør de objektene som diskursene skaper (ibid.).

Posisjon som analyseredskap er anvendelig i utforskningen av brukeres og hjelperes meninger om hjelp, og spesielt i analyse av møte mellom diskurser. Brukere og hjelperes erfaringer som uttrykkes i utsagn og fortellinger må forstås gjennom de kategorier som er tilgjengelige for dem innenfor en aktuell diskurs og fra deres posisjon. I analyse av diskurser vil posisjon vise brukeres og hjelperes muligheter og begrensninger for meningsdannelse innenfor diskursen. Dette bidrar også til å tydeliggjøre at meninger ikke er personlige eller egenskaper ved individet, men et produkt av diskurs og posisjon.

Framgangsmåte i analyse av diskurser

Allerede i kapittel 3 ble begrepet diskurs som teori og metode presentert. Problemstillingene, de analytiske spørsmålene jeg så langt hadde stilt samt det empiriske materialet ble avgjørende for min videre framgangsmåte i analyse av diskursene. Jeg ønsket å få fram dynamikken i brukere og hjelperes beskrivelser, men også dynamikken mellom diskursene.

Hvert tema inneholder som tidligere nevnt mange delaspekter som ga behov for nærmere analyse. I utforsking av temaene gikk jeg tilbake til intervjupersonenes utsagn og fortellinger. De har selv valgt hvordan de vil fortelle om fenomenene. Deres uttalelser er innenfor det som utgjør grenser for det som er kulturelt og sosialt akseptabelt for å få fram det de ønsker å formidle. Intervjupersonenes valgte versjoner av fortellingen ga forskjellige betydninger som kan analyseres og drøftes. Andre mulige versjoner av fortellingen som ikke ble valgt, vil også kunne gi kunnskap om betydningen av intervjupersonenes valgte versjon (Magnusson 2000).

Ved å stille spørsmål ved selvfølgelige og tatt-for-gitt meninger kan vi få tilgang til slik kunnskap.

For å få fram delaspekter ved beskrivelser av erfaringer, må det stilles nye spørsmål til situasjonsbeskrivelsene (Søndergaard 2005). Jeg stilte derfor et nytt sett spørsmål innenfor de fem kategoriene som er analysert fram. Disse spørsmål var:

Hvordan forstår brukerne/hjelperne hjelp/praksis? Hvordan gjør de hjelp/praksis hjelpsom?

Hvordan utvikler de slike forståelser/mening?

Hvordan legitimerer de sine forståelser?

Hvilke konsekvenser gir forståelsene?

Hvordan videreføres forståelsene?

Hvilke muligheter gir brukernes/hjelpernes valgte posisjon?

Hvilke alternative meninger kan finnes?

Disse analytiske spørsmålene ble stilt til empiri som illustrerte de aktuelle tema best, og som kunne besvare disse spørsmålene. Hensikten var å få fram meninger om sosiale fenomener som intervjupersonene skapte om hverdagsliv og praksis. Diskursene kan framstå som dikotomier og gjensidig utelukkende, men analysen viser at praksis foregår i et bevegelig og dynamisk felt der dikotomiene forenes. For eksempel kan støtte foregå ved forvaltning, og forvaltning kan inkludere kontroll. Analysene viser meninger om ulike praksiser, og hvilke konsekvenser forskjellige forståelsene av praksis kan gi. Engasjement og deltakelse kan betraktes som en parallell akse eller diskurs i praksis ved at engasjement og deltakelse foregår i prosesser som kan analyseres innenfor hver diskurs. Det er en tydelig sammenheng mellom engasjement og deltakelse på den ene siden og type praksisdiskurs på den andre siden. Derfor blir ikke engasjement og deltakelse analysert som egne diskurser, men betraktes heller som delaspekter av aktuelle praksisdiskurser.

I analysen brukte jeg også kontekstkunnskap. Å kontekstualisere er noe forskeren gjør med materialet for å skape mening (Börjesson 2003). Når en bruker for eksempel fortalte om sin avhengighet av økonomisk hjelp, forstod jeg det i sammenheng med fortellinger om forsørgelsesansvar, manglende inntekt og langvarig arbeidsledighet, boutgifter og andre personlige problemer som vanskeliggjorde økonomisk selvstendighet. Dette er en måte å kontekstualisere datamaterialet på. Forståelser og resonnementer som framkommer i slike analyser, er ikke forståelser som bare begrenser seg til de enkelte intervjupersonene

(Jørgensen og Phillips 1999). Intervjupersoners forståelser om hverdagsliv eller praksis er gjenkjennelige for flere og kan relateres til ulike samfunnsforhold og samfunnsstrukturer som kan ha relevans for innholdet i intervjupersonenes fortellinger.

Dynamikken mellom brukeres og hjelperes meninger om samme sosiale fenomener og praksis, fanget jeg opp ved å analysere par med bruker og helper(e). Også her valgte jeg ut de par eller kontaktforhold som syntes å representere en aktuell dynamikk best i utvalget, og stilte følgende analytiske spørsmål til det empiriske materialet:

Hvordan foregår møte mellom forskjellige diskurser?

Hva blir konsekvensene av møtet mellom forskjellige diskurser?

Hvilke diskurser dominerer?

Hvordan håndterer brukere og helpere møtet mellom diskurser?

En analyse av hvordan brukere og hjelperes meninger står i forhold til hverandre tydeliggjør alt fra mulig sammenfall til konflikt mellom meningene. Noen diskurser er mer dominerende enn andre og viser til diskursenes makt. Da må andre diskurser vike til fordel for de dominerende, men de vikende diskurser forsvinner ikke av den grunn. Analyse av diskursenes makt gir tilgang til kunnskap om og forståelse for hvordan og hvorfor enkelte meninger har kraft til å bli videreført og andre ikke.

4.7 Skriftlig presentasjon

Teksten i denne avhandlingen beskriver min vitenskapelige og teoretiske posisjon, hvordan jeg har gjennomført undersøkelsen, utført analyse og drøftinger. Teksten skal gi et grunnlag for å vurdere alle deler av avhandlingen etter vitenskapelige kvalitetskriterier, og om forskningsspørsmålene er besvart. Dette krever presise og tydelige beskrivelser som muliggjøre slike vurderinger. Teksten skal framstille og gjøre rede for avhandlingens teoretiske og empiriske tema på en slik måte at leseren kan vurdere de vitenskapelige resultater og drøftinger. Veien fra et mangfoldig og langvarig prosjekt og fram til avhandlingens komprimerte tekst har vært en langvarig prosess med mange valg. Jeg har konstruert historien i denne avhandlingen, ikke bare utformet problemstillinger og utført analysen. Hvordan jeg som forsker har fortolket fortellinger og sammenhenger, må tas til inntekt for meg og mine valg. Teksten er min historie, mens andre forskere kunne skrevet en annen historie siden de kunne ha gjort andre valg.

Teksten må heller ikke leses som endelig løsning på sosialt arbeid i praksis eller hvordan brukere erfarer hjelp, men som en forståelse av praksis med de analytiske og teoretiske redskapene jeg har hatt til rådighet. Jeg har gjennom fortolkninger og analyser kommet fram til beskrivelser som kan gi kunnskap om og innsikt i praksis, ikke løsninger. Kanskje kan mine analyser og resultater av analysene gi leseren inspirasjon til refleksjoner som kan være til nytte i praksis, i forståelse av praksis eller forskning i praksis.

Hva kan man lære av en slik studie?

Intervjupersonene har gitt sine versjoner og meninger om valgte tema, og analysene og drøftingene er resultat av mine aktiviteter, min posisjon, mitt vitenskapelige og teoretiske ståsted. Analysene viser forskjellige versjoner og mulige drøftinger som gir forståelse og innsikt om sosiale fenomener i praksis. Noe av kunnskapen kan være overførbart til andre situasjoner, men det er lokale og konkrete beskrivelser som gir meninger som er mitt interesseområde. Å overføre kunnskap fra en situasjon til en annen omtales som "transferability" og kjennetegner praksis som utøves av "eksperter" i sosialt arbeid (Fook, Ryan og Hawkins 2000, Fook 2002). "Eksperter" forstås her som erfarne, avanserte, reflekterte og kyndige praksisutøvere. Når kunnskap kan overføres fra en situasjon til en annen, kreves det evne til å modifisere, forandre og utvikle teori fra en situasjon slik at den blir relevant i andre kontekster. Dette gjøres i en induktiv prosess som er et alternativ til drøftinger av validitet.

En kritikk mot å anvende diskursbegrepet og diskursanalyse er at diskurser bare består av ord og er ingen beskrivelser av virkeligheten (Börjesson 2003). Dette medfører til en viss grad riktighet. Diskursanalyse gir ingen beskrivelser av virkeligheten, men derimot kunnskap om hvordan mennesker forholder seg til og forstår sin virkelighet. Diskursanalyse gir aldri en objektiv representasjon av virkeligheten. Det er jeg som har identifisert diskursene gjennom analyse, satt navn på dem og analysert slik at jeg som forsker har gjort noe med datamaterialet. Analysene kan dermed betraktes som et resultat av forskerens kreative og intellektuelle prosesser, og gjør dermed utforskning og analyse av diskurser til et vågestykke. Likevel, hensikten er at den utførte analysen skal kunne gi kunnskap om de fenomener om praksis som utforskes. Avgjørende for slike analysers validitet er i hvilken grad fortolkningene og analysene framtrer troverdig og tillitvekkende (ibid.). Det krever at analysene framstår relevante i forhold til det som utforskes, nemlig brukernes og hjelpernes

erfaringer og meninger. I drøftinger om validitet i denne analysen vil derfor begrepet gyldighet være mer dekkende enn validitet. Den skriftlige presentasjonen må derfor inneholde beskrivelser og drøftinger av framgangsmåte og resultater for å gjøre det mulig for leseren å vurdere gyldigheten og relevansen. Aase og Fossåskaret (2007) påpeker viktigheten av å beskrive de systematiske tolkningsprosessene for å vurdere og etterprøve disse.

Et relevant forskningspolitisk tema er om det skal stilles andre krav til forskning i sosialt arbeid enn i andre fag. Det hevdes at forskning i sosialt arbeid har særegenheter sammenlignet med andre samfunnsvitenskapelige fag (Dominelli 2005). Sosialt arbeids praksis innebærer samhandling mellom mennesker i ulike posisjoner og med forskjellige maktforhold som det må tas hensyn til i forskning i sosialt arbeid. Forskning i sosialt arbeid bør derfor ha til hensikt å forbedre praksis og se hvilke muligheter som kan finnes for forbedringer for utsatte grupper. Forskningen bør gi resultater som kan bidra til konkrete forandringer for utsatte grupper (ibid.). Min forskning som beskrives i denne avhandlingen vil sannsynligvis ikke føre til konkrete sosialpolitiske endringer eller tiltak, men kan forhåpentligvis gi kunnskap og innsikt i sosialt arbeids praksis og hvordan produsere slik kunnskap. Slik kunnskap kan også bidra til å skille mellom god og mindre god praksis, og også gi inspirasjon til å forbedre praksis. Avhandlingens politiske funksjon er i denne sammenhengen underordnet.

Etiske problemstillinger

I forberedelsene til undersøkelsen ble det sendt meldeskjema til Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD). Forskningsprosjektet har meldeplikt, men behandlingen av personopplysningene i dette forskningsprosjektet er unntatt fra konsesjonsplikt i følge NSD (brev fra NSD datert 4.12.01). Det ble utarbeidet informasjonsskriv og samtykkeerklæringer som intervjupersonene undertegnet før intervjuene. Underveis i arbeidet har det vokst fram etiske problemstillinger som jeg allerede har drøftet, mens andre gjenstår å drøfte.

For å unngå at brukerne ble opptatt av hva hjelperne hadde fortalt, valgte jeg å intervju brukerne først. Hjelperne er mer enn brukere vant til at det kan være informasjon de ikke får tilgang til, og at det er konfidensielle opplysninger som de ikke får tilgang til. Mange hjelperne er vant til å diskutere problemstillinger fra praksis der konfidensielle opplysninger blir anonymisert, og derfor antok jeg at hjelperne ikke var opptatt hva brukerne hadde fortalt.

Riktignok fikk jeg et par ganger spørsmål om dette, men det var ikke vanskelig å begrunne hvorfor jeg ikke kunne svare på slike spørsmål. Intervjupersonene i den første kommunen jeg besøkte for å intervjuer, fikk tilsendt det transkriberte intervjuet der de hadde deltatt. Jeg ønsket at de skulle godkjenne informasjon jeg hadde fra intervjuene. Noe senere kontaktet jeg dem for å få tilbakemelding. Både brukere og hjelpere var entydige i tilbakemeldingene om at de opplevde ubehag med å lese intervjuene, og at de hadde foretrukket å slippe det. Etter noen overveielser valgte jeg deretter å ikke sende transkriberte intervju til intervjupersonene. Senere la jeg mer vekt på å fortelle intervjupersonene hva jeg ville gjøre i fortsettelsen, nemlig transkribere intervjuene og anvende deler av innholdet i enkelte intervju i anonymisert form. Selv om kommunene og intervjupersonene er anonymiserte, kan de enkelte intervjupersonene kjenne seg og den andre igjen dersom de leser avhandlingen. Dette ble de informert om.

Jeg har allerede beskrevet hvordan hjelperne rekrutterte sine brukere til undersøkelsen og at de ble intervjuet hver for seg. Etter hvert begynte jeg å undre meg over brukernes motivasjon for å delta. Flere hjelpere fortalte om situasjonene der de hadde spurt brukerne om å delta i undersøkelsen, og brukerne hadde alltid vært positive til å delta. I paret med bruker og hjelper betrakter jeg bruker som mest utsatt av de to da bruker ofte er prisgitt og avhengig av hjelperens faglige vurderinger. I små kommuner har brukerne heller ikke mange hjelpere å velge mellom. Ingenting i intervjuene tydet på at brukerne ble presset eller var motvillige til deltakelse. Likevel kan den asymmetriske relasjonen mellom bruker og hjelper ha ført til at brukerne opplevde at de måtte delta, og at noe annet kunne gi uheldige konsekvenser. Dette førte til at jeg etter hvert ble urolig for om brukerne ble mer presset enn jeg ante, og om deltakelsen kunne få betydning for samarbeidet mellom bruker og hjelper i etterkant. Det fikk meg til å spørre noen brukere om hvorfor de hadde sagt ja til å stille opp. Vanligvis var svaret at de syntes det var greit når hjelperen hadde spurt, og at det var greit å stille opp. Jeg slo meg til ro med det, og det stemte overens med de fortolkninger jeg gjorde i intervjuene. Det virket absolutt ikke som intervjuene var urovekkende belastende. Likevel kan intervjuene også ha satt i gang prosesser hos intervjupersonene som det var umulig for meg å ha kontroll over. Det viktige er da at intervjuene var i en grei atmosfære med innhold som kan føre til positive prosesser.

I ett tilfelle ville ikke bruker at jeg skulle intervjuer én navngitt hjelper, og dette ønsket etterkom jeg. Det var alltid brukerne som foreslo og formidlet navn på hjelperer jeg kunne

intervjue. Derfor var det i full forståelse med brukerne at jeg intervjuet aktuelle hjelpere. Ofte presiserte jeg at det var hjelpernes praksis og begrunnelser for denne som var fokus, og at jeg ikke var interessert i at hjelperen skulle gi informasjon om brukeren. Utsagn om fakta er ikke interessant i denne analysen, men deres konstruksjoner er min interesse.

Den utførte analyse kan også reise etiske problemstillinger ved at jeg kan ha fortolket og gjort analyser som ikke stemmer overens med intervjupersonenes forståelser. Intervjupersonene skal ikke tas til inntekt for mine fortolkninger. Noen ganger har jeg tolkninger som vil være ukjente for dem og kanskje bidra til å avdekke meninger som kan gjøre kontakten mellom dem mer konfliktfylt etter mine analyser. Dette kan gjelde spesielt Erik og Eva i kapittel ni. Mine fortolkninger av Eriks praksisdiskurs kan bidra til eventuelt å øke Evas misnøye hvis hun leser avhandlingen. Dersom Eva hadde nytte av å ha kontakt med Erik, vil hennes eventuelle lesing av denne teksten kunne føre til at hun blir mer skeptisk til hjelpetilbudet fra ham og påvirke dets eventuelle nytteverdi. Det er et dilemma for forskeren å balansere mellom fri tolkning og opptre etisk forsvarlig (Røthing 2002). Derfor må det poengteres igjen at det er mine fortolkninger som ikke må tas til inntekt for andre, men leseren (og eventuelt intervjupersonene) kan eventuelt slutte seg til mine fortolkninger eller være uenige. For øvrig er det mange år siden intervjuene ble foretatt, slik at det er all grunn til å tro at kontakten mellom Erik og Eva og andre kontakter er opphørt. Skulle det likevel skje at Eva leser teksten, vil den omhandle fenomener langt tilbake i tid og ikke om dagens situasjon.

Intervjupersoner i avhandlingen

Ikke alle intervjupersonene som deltok i undersøkelsen, blir representert med utsagn og fortellinger i avhandlingen ettersom alt datamateriale ikke var like velegnet for analyse. Noen intervjupersoner var mer taleføre enn andre, og var opptatt av tema som andre intervjupersoner illustrerte bedre. Jeg har foretatt et utvalg av de intervjupersoner som best representerer de tema og diskurser som er framkommet i det analytiske arbeidet. En oversikt over brukere og hjelpere som presenteres i de empiriske kapitlene:

- Bruker Trude
- Bruker Linda og hennes hjelpere Liv, Lillian og Laila
- Bruker Benedicte og hennes hjelpere Bente og Bjørn
- Bruker Kåre

- Bruker Annabrita og hennes hjelper Anna
- Bruker Elisabeth og hennes hjelper Eli
- Bruker Britt og hennes hjelper Bjørn
- Bruker Trond og hans hjelper Torill
- Bruker Eva og hennes hjelper Erik

Omfanget av presentasjon av utsagn og fortellinger fra intervjupersonene varierer avhengig av hva utsagnene illustrerer og hvordan. Trude og Kåre er representert med sentrale tema fra sin hverdag, men er ikke representert i møte med deres hjelperes praksisdiskurser. Andre brukere og hjelpere representerte slik dynamikk bedre. Bjørn er hjelper og utøver praksis rettet mot både Benedicte og Britt. De intervjupersonene som ikke er representert i avhandlingen, representerer likevel de analyserte diskursene. Alle intervjupersonene representerte en eller flere av avhandlingens diskurser, mens de utvalgte intervjupersonene illustrerer diskursene og aktuelle fenomener tydeligst.

4.8 Oppsummering

I dette kapittel har jeg drøftet valgte tilnærming til å forske på praksis som hjelp gjennom brukeres og hjelperes erfaringer som meninger og konstruksjoner. Jeg har redegjort for forskningsprosessen og noen valg jeg har tatt underveis, inkludert analyseprosessen. Ethiske problemstillinger som oppstod underveis i undersøkelsen og senere i analysen, blir også drøftet. Beskrivelse av analyseprosessen gjør det mulig for leseren å vurdere de analytiske resultatene som presenteres i de neste kapitlene 5 til 9.

KAPITTEL 5

HVERDAGSLIV I VELFERDSAVHENGIGHET

I dette kapittelet presenteres diskursen om hverdagsliv i velferdsavhengighet. Denne diskursen er analysert fram fra brukeres beskrivelser fra erfaringer med hjelp. Hverdagsliv og bruker som aktør er valgt som analytiske begreper for å forstå brukeres erfaringer og hvilken betydning hjelp har for dem. Dette illustreres med empiriske eksempler fra brukeres erfaringer som drøftes.

5.1 Hverdagsliv som kontekst

Når mennesker har problemer på ett eller flere områder og livet er vanskelig, vil disse problemene påvirke hverandre. Derfor kan ikke et problem isoleres bare til deler av livet, da det ofte vil virke inn på andre deler av livet. Livet har mange dimensjoner og inneholder mange aktiviteter og oppgaver på ulike områder som må settes i sammenheng med hverandre for å forstå livet og hverdagen. De ulike delene av livet påvirker hverandre og preger hverdagen. Det å forstå menneskers liv innebærer å forstå livet i hverdagen. Alle mennesker lever hverdagsliv som inneholder selvfølgelige gjøremål for det enkelte individ og som tas for gitt (Bech-Jørgensen 2003). Hverdagslivet leves med umiddelbare relasjoner til andre, og er vanskelig å avgrense og definere da det inneholder så mangt og kan forstås som en metafor for livet som leves. De betingelser mennesker lever under og aktiviteter som utføres til daglig sammen med de umiddelbare relasjonene, vil inngå i en analyse av hverdagslivet (ibid.). Praksis som hjelp fra hjelpere vil ofte inngå i brukeres hverdagsliv når hjelpen omfatter områder som har betydning i hverdagen. Hverdagsliv kan være et analytisk begrep for å forstå hvilken betydning brukere tillegger mottatt hjelp. Deres forståelse av hjelp vil også knyttes til betingelsene de lever under, aktivitetene som hverdagen inneholder og sentrale sosiale relasjoner. De sosiale relasjonene gjelder vanligvis familiemedlemmer som de deler hverdagen med.

Hverdagslivet har sin forankring i hjemmet, og livet i hjemmet betraktes som menneskenes livsprosjekt (Gullestad 1989). Hjemmet symboliserer mange verdier som er viktige for oss, og innenfor hjemmet skaper og forener vi disse viktige verdiene. Verdiene framtrer i symbolske

mønstre gjennom det vi verdsetter og ser på som viktig. Hjemmet blir et nøkkelsymbol som uttrykker våre verdier som kan forstås som hverdagskultur (Gullestad 1989). Hjemmet ordner tiden og livet, og uttrykker mange forhold ved våre liv som for eksempel livsstil eller hvilken sosial gruppe vi tilhører. Hverdagslivet med forankring i hjemmet symboliserer våre holdninger og verdier som kan forstås som fortolket virkelighet (ibid.). Når mennesker opplever vanskeligheter og problemer i hverdagen, kan det true viktige verdier og utfordre hvordan disse kan håndteres.

Hverdagslivet blir altså til og forandres gjennom de betingelsene vi lever under og hvordan vi håndterer disse betingelsene. Dette forandrer seg kontinuerlig. Eksempelvis vil hverdagslivet være preget av hvilken livsfase vi er i og hvilke betingelser og strukturer vi lever under. Samfunnsmessige strukturer som gir tilgang på barnehageplass påvirker foreldres nødvendige daglige aktiviteter, mens andre aktiviteter handler om individuelle valg vi gjør. For eksempel vil valg av livspartner og bosted samt andre interesser og verdier være avgjørende i forhold til organisering av aktiviteter i hverdagen. Samfunnsmessige strukturer har betydning for vår yrkesdeltakelse og grad av velstand som igjen påvirker ulike valg i hverdagen. Hverdagslivet blir til og forandrer seg i tråd med de betingelser som framstår som avgjørende for oss i hverdagen, og hvordan disse håndteres. Noen av betingelsene er et resultat av samfunnsskapt strukturer, mens andre betingelser er knyttet til individuelle valg vi mennesker tar. Menneskers problemer og vanskeligheter i livet vil derfor være knyttet til hvordan de ulike livsbetingelsene håndteres. Hverdagens aktiviteter blir til vaner og rutiner som gjentas og strukturer hverdagen. Aktivitetene oppstår og gjentas ut fra våre verdier og ønsker om hvordan hverdagen skal være, og slik kan hverdagens betingelser i seg selv bli en betingelse (Bech-Jørgensen 2003). Dersom en person velger å bo avsides i et utkantdistrikt på grunn av ønsker om nærhet til naturen, vil dette bli en viktig betingelse som hun selv har valgt og må håndtere i hverdagen. Samfunnsskapt betingelser kan være transport til jobb, barns barnehage eller fritidsaktiviteter. Hvordan transportbehovet løses er avhengig av avstander og aktuelle muligheter for tilgjengelig transport.

Vårt hverdagsliv framtrer altså ut fra hvordan vi håndterer hverdagens betingelser som gir muligheter og begrensninger i livet. Problemer kan oppstå når vi mangler muligheter til å håndtere betingelsene, og begrensningene blir for store. Begrensningene kan omhandle ønsker eller vanskeligheter med å ivareta egne verdier. Andre som vi har umiddelbare relasjoner til vil også kunne påvirke våre muligheter. Når mennesker har problemer, kan ulike sosiale

tjenester ha til hensikt å endre noen av betingelsene slik at det oppstår nye muligheter til å håndtere hverdagen.

Oppgaver knyttet til familie og hjem tilhører privatsfæren, mens oppgaver knyttet til yrkesdeltakelse utenfor hjemmet medfører en samfunnsmessig betydning som utløser lønn (Solheim 2002). Selv om mange oppgaver innenfor hverdagslivet betraktes som private og utføres innenfor privatsfæren, kan oppgavene likevel være samfunnsskapt. Lokalsamfunnets infrastruktur er for eksempel avgjørende for eventuelt behov for transport av barn til og fra barnehage, eller jobb, eller i forbindelse med innkjøp. Samfunnets strukturer og økonomiske system har avgjørende betydning for hvor mennesker kan få gjort sine nødvendige innkjøp, og eventuelle transportbehov i den forbindelse. I utkantkommuner er avstandene ofte store og offentlig kommunikasjon dårlig. Selv om betingelsene for disse oppgavene er samfunnsskapt, utføres de innenfor privatsfæren og har mellommenneskelige sider (Aamodt 2005). Hvilke innkjøp som skal utføres, hvem innkjøpene er til fordel for, hvordan de planlegges og gjennomføres er aktiviteter som innebærer forhandlinger og samhandling innenfor privatlivet, det vil si vanligvis innenfor familien. Oppgavene er prosessuelle og innebærer samhandling når de inkluderer flere mennesker. Det må samarbeides om å løse oppgavene slik at resultatene gir mening for de involverte personer. Når mennesker får hjelp av profesjonelle hjelpere til å håndtere hverdagen, vil det på samme måte gi erfaring og mening for de involverte.

I marxistiske formuleringer er aktiviteter i privatsfæren oppgaver knyttet til reproduksjon av arbeidskraft i motsetning til aktivitetene i yrkeslivet som skaper merverdi og gir lønn. Mat, hvile og omsorg tilhører vanligvis privatsfæren. Privatlivet inneholder en rekke oppgaver som bidrar til å bringe samfunnet videre gjennom reproduksjon av arbeidskraft. Oppgavene i privatsfæren som tradisjonelt utføres av kvinner, foregår langt fra samfunnets maktposisjoner selv om oppgavene preges av samfunnets strukturer og relasjoner. Dårlig privatøkonomi kan settes i sammenheng med samfunnets økonomiske strukturer, men må håndteres privat. Menneskers sosiale praksis er uttrykk for forskjellige måter å håndtere hverdagslivet (Bech-Jørgensen 2003). Brukerne i denne undersøkelsen har ulike problemer i sine liv, og har forskjellige former for hjelp til å løse eller redusere problemene. Hjelpens betydning og brukernes konstruksjoner om hjelp kan forstås gjennom analyse av konstruksjonene i sammenheng med brukerens hverdagsliv der problemer eksisterer og hjelp foregår.

5.2 Bruker som meningsskapende aktør

Mennesker som mottar hjelp i form av offentlige helse- og sosiale tjenester, har ofte en vanskelig situasjon med stor avstand til en ønsket situasjon. Et ønske om å redusere denne avstanden kan utløse hjelpebehov og sosialt arbeids praksis. Ettersom hvert enkelt menneske lever sitt eget hverdagsliv, er det mange individuelle variasjoner med hensyn til hva som gjør hverdagen vanskelig og hvordan den kan bli bedre. Brukeres ønsker om hjelp og hvilke erfaringer de har, vil derfor variere.

I sosialt arbeids forskning, teori og praksis har menneskene som mottar sosiale tjenester tradisjonelt blitt kalt klienter. Begrepet er knyttet til tradisjonell teori i sosialt arbeid der sosialarbeideren blir forstått som ekspert og klient er mottaker av sosiale tjenester ytt av sosialarbeideren. Klient er et tvetydig begrep, og kan bety at hjelper (den profesjonelle) er stedfortreder og skal ivareta klientenes interesser (Salonen 1998). Advokat er en typisk stedfortreder for sine klienter. Innenfor sosialt arbeid er klienter mennesker som søker hjelp og har behov for beskyttelse og hjelp. Klienter er vanligvis avhengig av hjelp og offentlige tjenester uten valgmuligheter til å bestemme om hun/han vil være klient eller ikke.

Sosialpolitiske reformer legger mer og mer vekt på menneskenes eget ansvar og innsats for å forbedre egen situasjon. I tillegg er det økt oppmerksomhet på individets demokratiske rettigheter som har ført til at bruker er blitt et vanlig begrep å anvende om personer som mottar ulike velferdstjenester innenfor både helse- og sosialsektoren (Rønning og Solheim 1998, Støkken 2005). I sosialt arbeid har det tradisjonelt vært fokus på at mennesker som mottar hjelp selv skal delta i utformingen av praksis som hjelp og frigjøres fra undertrykkende strukturer. Med økende fokus på demokratisering av tjenester og hjelpeprosesser til mennesker, har bruker som alternativt begrep til klient fått økt innpass i sosialt arbeid. Også innenfor deler av kommunal helsesektor anvendes i økende grad begrepet bruker.

Tjenestemottaker er et begrep som anvendes og erstatter begreper som bruker, klient og pasient i flere offentlige dokumenter (NOU 2004:18). Tjenestemottaker som begrep passer i velferdsstatens bestiller – utførermodell (etter styringsprinsipper i New Public Management) som har til hensikt å gi en rasjonell og effektiv offentlig sektor. I denne modellen blir menneskers behov definert og omformulert til en konkret bestilling innenfor en aktuell kommunal enhet som skal utføre og levere tjenesten (Stamsø 2005). Mottakerne av tjenestene blir dermed omtalt som tjenestemottakere. Klient og tjenestemottaker er begreper som medfører at mennesket bak begrepene blir objekter for den hjelp, tjenester og faglig praksis

som utøves. Bruker gir assosiasjoner til medvirkning og deltakelse gjennom samhandling med hjelperne, og denne samhandlingen eller relasjonen blir viktig for å oppnå medvirkning (Vatne 1998, Aamodt 2006a, Aamodt 2006b). Imidlertid forutsetter ikke begrepene i seg selv deltakelse og samhandling slik at innholdet i begrepet må derfor avklares. Bruker som begrep innebærer heller ikke at mennesket bak begrepet er avhengig av hjelp eller har flere muligheter og valg når det gjelder hva slags tjeneste og hjelp som ønskes. I denne avhandlingen anvender jeg bruker som begrep på mennesker som har sosiale og psykiske problemer og utløser offentlige helse- og sosiale tjenester. Ettersom bruker som begrep rommer muligheter for medvirkning, deltakelse og samhandling, inneholder begrepet viktige momenter som jeg knytter til å være bruker. Bruker er også et etablert begrep både i sosialt arbeids teori og i praksisfeltet som inngår i denne undersøkelsen. Jeg ønsker også å unngå objektgjøring av bruker for heller å studere hvordan bruker som person er aktiv i meningsdannelser som utforskes.

Aktørbegrepet er mer generelt enn brukerbegrepet (Sandbæk 2001). Aktørbegrepet har fått et økende innslag i velferdsforskningen ved at mennesker som mottar ulike tjenester betraktes som handlende subjekter og aktører i eget liv (ibid., Williams 2001). Oppmerksomheten rettes mot menneskers ressurser og kapasitet som et alternativ til menneskers problemer og negative egenskaper. En slik oppmerksomhet gir tilgang til kunnskap om hvordan mennesker forstår situasjoner og fenomener som hjelp, og hvilken betydning eller meningsdannelse situasjonene og fenomenene får i menneskers liv. I barneforskning er det mange forskere som betrakter barnet som aktiv handlende i samspill med omgivelsene slik at de både påvirker og blir påvirket (Tiller 1989, Frønes 1994, Tronvoll 1999, Kjørholt 2004). Kvinne- og kjønnsforskningen er et annet område som har gitt inspirasjon til forskning om individene som aktører i eget liv ved hvordan for eksempel kjønn skapes.

Som handlende subjekter vil mennesker begrunne, forhandle og utvikle egne handlingsstrategier i sine liv (Williams 2001). Vi mennesker gir fenomener og hendelser betydning gjennom at vi skaper forståelser som gir grunnlag for våre handlinger. Vi blir påvirket av og forutsetter strukturenes regler og ressurser, og forsøker å handle i overensstemmelse med våre forståelser. I konkrete situasjoner tolker vi situasjonene og handler i overensstemmelse med våre forståelser samt normer og regler som kommer til anvendelse. Å kjenne til hvilke situasjoner og problemer som kan utløse ønsket hjelp, vil gjøre det mulig for brukerne og handle slik at deres ønsker kan oppnås. Alternativt kan det

også være aktuelt å utføre handlinger for å unngå engasjement og praksis fra aktuelle hjelpere når hjelp er uønsket. Spesielt innenfor barnevern kan slike situasjoner oppstå, eller i andre situasjoner der brukere ikke ønsker innblanding i form av ulike tjenester når det kan oppleves som uønsket innblanding eller formynderi. Dette viser at brukere opptrer som aktører for å skape situasjoner der de kan oppnå tjenester og hjelp, eller for å unngå tjenester.

Brukerne er altså aktører både når det gjelder å skape forståelser og delta i sosial praksis. Mottatte tjenester forstås innenfor egne forståelseshorisonter og sammenhenger. Brukerens perspektiv på mottatt hjelp og hvilken betydning den får, vil omfatte langt mer enn hjelpen i seg selv. Brukeren er aktiv og kompetent aktør som skaper mening om egne erfaringer. Det gjelder også erfaringer fra hjelp fra kommunens helse- og sosialtjeneste. Kontakt med hjelpeapparatet og mottatt hjelp er bare en del av livet. Forståelsene og handlingene settes i sammenheng med eget liv og livsprosjekt. Hjelp blir bare en liten del av livet og hverdagen som består av mye mer enn hjelp (Sandbæk 2001).

Flere brukere forteller om et liv der hverdagen er fylt med ulike aktiviteter og oppgaver, og forskjellige problemer medfører ønsker om hjelp slik at livet kan bli mest mulig i tråd med det de ønsker. Nedenfor presenteres Trude, Linda, Kåre og Benedicte som beskriver hjelp og betydninger de tillegger denne. De representerer brukere som har ulike typer tjenester som hjelp. Felles for dem er at hjelp bidrar til at hverdagen henger i hop og at de har mulighet til å leve selvstendige liv med sine sosiale aktiviteter. Analyse og drøfting av deres konstruksjoner av hjelp gir kunnskap om hjelpens mening for dem.

5.3 Trudes eksempel på hverdagens betingelser og aktiviteter

Trude er 39 år, skilt, 3 barn og samboer. Hun går på yrkesretta attføring, men hun betrakter utsiktene til å komme seg i jobb som dårlig. Både Trude og to av barna har reumatisme. Hun har opplevd vanskelig skilsmisse som blant annet har medført flytting. Barna har omkring tre mil skolevei uten skolebuss, og Trude har en avtale med kommunen om at hun bringer og henter barna på skolen. Dødsfall i nær familie har vært belastende og skapt konflikter.

Trude forteller om sin siste uke:

... Tirsdag var jeg på sosialkontoret. Starter morgenen med å kjøre ungene til skolen, og henter de når de er ferdig. Så var jeg hos doktoren en dag. En dag var jeg med mamma og

broren min ned til regnskapsføreren på Dal, og da har det gått 3 dager. Jeg må passe på å være tilbake til kl to når jeg skal hente ungene. Og da er det som regel å lage middag. Så dårlig som jeg er i ryggen nå for tida, så er dette egentlig mer enn nok for meg. Ellers holder jeg på med slike dagligdagse ting, men mye går med til å kjøre unger for de har fritidsaktiviteter de er med på. Det er med på disse på Fjell, og dit er det nesten 3 mil. Dagene går med. Jeg greier ikke å holde på med håndarbeid pga nakke, skuldre og armer. Leser mye bøker, - det er noe jeg får til. Men ikke nå for tida, for det er så betent i nakken at bokstavene flyter. Så er jeg til vanlig hos fysioterapeuten to ganger i uka ... og dit er det ca 25 km. Ja, kjøringa tar veldig mye tid. Samme hva jeg skal, så må jeg dra en halv time før. Begge de to minste har kronisk sykdom, så det er jo sykehusturer og forskjellig. Ukene går jo slik.

I tillegg forteller hun at hun baker litt og vasker klær, men greier ikke å henge klesvasken opp på høge snorer. Hun legger sammen tørre klær, men å stryke greier hun heller ikke. Hun tørker også støv, men tung golvvask må hun unngå. Hensikten med yrkesrettet atføring er at hun skal kvalifisere seg som barne- og ungdomsarbeider. Men hun har liten tro på at hun vil lykkes:

Nei, det tar tid. Jeg skjønner ikke når jeg skulle ha arbeidet. ..

... Jeg sier, jeg skulle gjerne ha arbeidet hvis jeg hadde sluppet å ha det ondt. Jeg gikk på skole, men måtte slutte. Enn bare å ha hatt en yrkestittel, men jeg kom aldri dit, jeg. ... jeg har jo venner som arbeider og videreutdanner seg, tar vektall og slikt, de holder på, men jeg kommer ikke dit. Det er ingen hensikt.

Trude har innimellom mottatt økonomisk sosialhjelp, og har også hatt samtaler med sosialkurator når hun har slitt med sine vanskelige livserfaringer. Hun synes at livet er blitt enklere nå enn før. Hun har nå fått hjemmehjelp som gjør hverdagen lettere for henne:

... Det er ikke heim her det er vanskelig, annet enn økonomien. Der skjer det ting, men det er nå under kontroll. Det har vært problem, - det plager meg ikke som før. Heime fungerer det kjempegodt med samboer og unger. Men det at jeg er sjuk, har jeg dårlig samvittighet for ...

Senere i samtalen forteller Trude at datteren som har bodd i byen og gått på skole, har sluttet midt i skoleåret og kommet hjem:

Må ha hjelp til hun på 18. Det er nødt til å skje et eller annet. Det er veldig vanskelig, hun er 18, så jeg kan ikke pådra henne noe hun ikke vil. Det må skje i samsvar med henne. Jeg vet ikke helt hvordan jeg skal angripe det.

Flere av slektningene bor i samme distriktet. Konflikter både innen egen familie og med samboers familie gnager. Dette er vanskelig, og hun sier:

... Slehta er det verste folket ...

Hverdagens betingelser hindrer arbeidslinje

Når Trude forteller om hverdagen, viser hun hvordan hun organiserer de praktiske gjøremålene som transport og ærender. Dette er oppgaver som utføres utenfor husets fire vegger, og det er ikke tilfeldig hvilke gjøremål som foregår og når. Hun må sikre at hun holder alle avtalene med sosialkontor, sykehus, fysioterapeut eller regnskapskontor slik at hun likevel rekker kjøringa av barn. Disse oppgavene må foregå innenfor bestemte tidsrammer. Lange avstander betyr at det også tar lang tid. Etter at de nødvendige gjøremålene og ærendene er utførte, har hun ikke mye tid til overs. Samtidig er det også rimelig å anta at helseproblemene reduserer hennes kapasitet slik at hennes dager eller uker ikke kan ha altfor mange plikter og oppgaver. Trude organiserer de ulike aktivitetene og har skapt rutiner innenfor normalarbeidsdagen som innebærer at hun kan rekke alt med de reiseavstander hun har. Hennes egne og barnas helseproblemer krever en ekstra innsats i form av kontakt med helsetjenestene. Familiens bosted medfører ekstra oppgaver som tar mye tid for Trude. Ethvert besøk eller aktivitet som hun eller barna har utenfor hjemmet krever at de tilpasser seg hverandres aktiviteter. Dette kommer ikke av seg selv, men må planlegges og organiseres.

Trude uttrykker at situasjonen i hjemmet er bra, men etter hvert kommer det fram at alt likevel ikke er så greit i forhold til den eldste dattera, og hun er rådløs. Poengteringa av at det er greit i hjemmet synes å være rettet mot samlivet med samboeren. Kontakt med sosialkontoret har gitt forbedringer innenfor økonomien. Den er nå er under kontroll, og hun er meget godt fornøyd med det.

Arbeidslinja i norsk sosialpolitikk som tar sikte på flest mulig i jobb til fordel for offentlige stønader, framstår ikke som et realistisk alternativ for Trude. Selv om hun gjerne kan tenke seg utdanning og jobb, er hennes helseplager såpass omfattende at hun ikke ser hvordan hun skal kunne greie dette i kombinasjon med andre oppgaver. Hun har prøvd å utdanne seg, men mislyktes. Hun har begrenset kapasitet, og denne prioriterer hun å anvende på hjemmet, barna og behandling for egne helseproblemer. Yrkeslivet framstår derfor lite realistisk på grunn av helseproblemene og oppgavene hun har i forhold til barna.

Hverdagen inneholder mange gjøremål og forpliktelser for Trude, og hun organiserer og tilpasser de ulike gjøremålene slik at hun rekker alle plikter innenfor aktuell tidsramme. Hun forteller også om hva hun greier i hjemmet, og hva hun ikke greier og har behov for hjelp til. Hjelp i forbindelse med økonomien og hjelp til å utføre husarbeid som tung rengjøring gjør at hverdagen blir overkommelig for henne. Denne hjelpa medfører at det er blitt mindre å bekymre seg om, og hun sier seg fornøyd med det livet hun lever sammen med familien.

5.4 Hjelp til å være husmor og mor

Linda representerer kvinner som over lang tid har fått hjelp til å håndtere forskjellige oppgaver innenfor hverdagen. Det gjelder konkret hjelp til omsorg for barna, økonomi, husarbeid og støtte knyttet til psykiske problemer.

Linda på 37 år har stort sett vært hjemmeværende i hele sitt voksne liv, og fikk innvilget uførepensjon for tre-fire år siden. Hun har i perioder vært både psykisk og fysisk syk. Hun er gift og har tre barn, de to yngste barna bor fortsatt hjemme. Linda har siden hun fikk barn hatt kontakt med Liv som er leder for kommunens sosial- og barneverntjeneste. Linda har også regelmessige besøk av kommunens psykiatriske sykepleier, Lillian. I tillegg har hun hjemmehjelp, Laila som utfører husarbeid fire timer hver uke.

Hjelp til oppgaver som husmor

Linda forteller: *Jeg må innse min begrensning at jeg ikke kan greie alt selv. For da vet jeg at det hoper seg opp, det greier jeg ikke. Jeg kan heller ikke forvente at Leif [mannen, min anmerkning] skal greie det heller som er i full jobb. Noe fritid må også han ha. Istedenfor den evige kranglinga om at nå må du ta det og det, så synes jeg at det er greit at jeg har henne [hjemmehjelpen, min anmerkning]. Det blir da fredeligere på hjemmefronten, for å si det sånn.*

Selv om Linda ikke har helse til å utføre alt husarbeidet, anser hun dette som sitt ansvarsområde. Og fortsetter:

Til å begynne med, så var det et nederlag rett og slett. At jeg ikke skulle greie å stelle huset sjøl, det var et nederlag. Skulle være mor og husmor, og strakk ikke til.

... Hun [hjemmehjelpa, min anmerkning] tar golvvasking og slikt som jeg ikke greier pga ryggen.

Riktignok greier Linda å utføre enkelte arbeidsoppgaver: *Driver litt privat praksis, baker til folk, gjerne kaker. Og innimellom passer jeg ei jente for noen venner.*

Ryggplagene begrenser Linda fysisk og hindrer henne i å utføre alt husarbeidet, og greier dermed ikke å innfri egne forventninger til seg selv som husmor. Hun opplever det som et nederlag at hun ikke greier å innfri disse forventningene. Når realistiske forventninger ikke innfris, vil det oppleves som nederlag (Lilleaas og Widerberg 2001). Urealistiske forventninger skaper ikke opplevelse av nederlag slik som realistiske forventninger kan gjøre. Ved urealistiske forventninger vektlegges det urealistiske slik at det blir rimelig at forventningene ikke innfris. Linda har tydelige preferanser i forhold til hva hun ønsker. Hun definerer sine oppgaver og hva familien kan forvente av henne, nemlig at hun er den som tar seg av husarbeidet. Det blir et nederlag for henne at hun ikke kan gjøre alt hun ønsker for familien.

Når Linda snakker om sitt behov for hjelp til husarbeidet, begrunner hun det med sine fysiske problemer, og ikke de psykiske problemene. Hennes fysiske problemer med ryggen og manglende muligheter til å greie alt husarbeidet rokker ikke på forventningene til seg selv. Hennes begrensninger medfører ikke at hun tillegger mannen og barna ansvar for å utføre husarbeid som hun ikke greier. Hennes ansvar for husarbeidet fortsetter selv om hun ikke greier å gjøre alt, og det er *hun* som har hjemmehjelp. Selv om hjemmehjelpen utfører rengjøring i huset som er til fordel for alle familiemedlemmene som bor i hjemmet, er det verken familien eller de voksne som har hjemmehjelp. Når Linda betrakter husarbeidet som sitt ansvar til tross for at hun ikke utfører alt, blir det en naturlig konsekvens at det er hun som har hjemmehjelp. Dessuten kommer hjemmehjelpa på dagtid mens ektefellen er på jobb slik at han ikke kan være til stede når hjemmehjelpa er der.

Ved å definere husarbeidet som sitt ansvarsområde og ivareta dette, er det en måte Linda viser omsorg for resten av familien slik at de slipper å involvere seg i husarbeidet. Hun påtar seg forpliktelser og ansvaret for disse oppgavene. Hun beskytter både seg selv og de andre familiemedlemmene mot ubehageligheter som kan oppstå dersom disse arbeidsoppgavene forblir uløste eller fordeles mellom dem. Så lenge husarbeidet er hennes ansvar som hun har hjelp til, er det heller ingen grunn til å belaste familien med forventninger og krav om å utføre

oppgavene eller presse dem til å gjøre husarbeid. Med hjemmehjelp tar hun ansvar for at husarbeidet blir utført samtidig som det hjelper henne til å vise omsorg for familien. Hun vet at det fungerer best for familien at hun tar ansvaret og de unngår dermed ubehageligheter som kan oppstå ved eventuell fordeling av husarbeid.

Selv om Linda har vanskeligheter med å utføre deler av husarbeidet, er det flere andre oppgaver hun kan utføre. Baking til andre mennesker og pass av et barn omtales som privatpraksis. På den måten knytter hun enkelte oppgaver innenfor husarbeidet til yrkeslivet. Riktignok er det ikke på fulltid, men det tyder på at hun utfører disse oppgavene som en liten ”tilleggsnæring”. Husarbeid er dermed ikke oppgaver som bare relateres til hjemmet. Hun setter baking i en sammenheng utover hjemmet. Det skaper kontakter og muligens noe inntekt.

Linda har forventninger til seg selv som husmor med oppgaver knyttet til husarbeid. Hun nevner ingen forventninger eller skuffelser på områder som gjelder utdanning eller yrkesliv. Heller ikke god helse er noe hun trekker fram. Muligens vil forventninger på disse områdene være for urealistiske og fjerne sammenlignet med husmor og husarbeid. At Linda er hjemmeværende med mann og barn, kan gjøre det legitimt for henne å definere husarbeidet som sitt ansvarsområde. Tradisjonelt har hjemmeværende kvinner vært husmødre, og hun viderefører denne tradisjonen og forståelsen av kvinners oppgaver. Lindas situasjon og muligheter som hjemmeværende husmor er viktig for henne. Utdanning og jobb er verdier andre kvinner kan sette høyt, men hun nevner ikke dette. Disse områdene framstår ikke med nederlag, muligens kan det fortone seg urealistisk med utdanning og jobb i motsetning til husarbeid. Enkelte tradisjonelle oppgaver som husmor er derimot realiserbare og hun gir det en forståelse som tilknytning til yrkeslivet.

Hjelp til omsorg for barn

Barnas problemer medfører at de har ekstra behov som krever innsats fra foreldre. Linda forteller:

Gutten ble mobba fra første dag på skolen, og det takla han ikke. Han ble såkalt vanskelig, samme hva som var galt på skolen, så het det at det var han som hadde gjort det.

... Så han har dessverre kommet veldig skeivt ut... Men når han berger så bra som han gjør nå, så er det greit. Han bruker nå meg som ventil, til å ha noen å prate med. Det synes han

fungerer veldig bra, men det blir klart veldig mye til meg. Hun minste, hun bruker meg hun også.

Også dattera har problemer:

... Hun har nesten ikke vært på skolen siden i januar. Hun har fått seg en psykisk knekk som har vært knallhard. Jeg føler meg veldig hjelpeløs i forhold til henne. ..

Hvis det er noe hjelp jeg kunne tenkt meg til og etterlyst, så er det hjelpen til ungene. Det synes jeg det har vært for lite av. ... hun som ikke er 12 år enda, hun har venta i flere måneder på å få hjelp. ... og det synes jeg er fælt. At hun må ha hjelp, er det ingen tvil om. Vi er ikke i stand til å hjelpe henne mer sjøl, heller.

... Jeg møter ungene så godt jeg bare greier. Men for å greie det, er jeg jo avhengig av støtte, så det er klart. Hadde det ikke vært for den hjelpa jeg får, så hadde jeg ikke greid ungene slik. Når de som hjelper gjør jobben sin, så hjelper de meg til å gjøre min jobb... Det hadde vært greit for meg at både han [mannen, min anmerkning] og ungene hadde hatt noen andre å prate med, men for meg er det godt at de hjelper meg i stand til å ta den biten.

Dette er ikke første gangen at barna i familien mottar hjelp. Linda forteller om tiltak fra barnevernet i form av besøkshjem mens barna var mindre:

Vi har hatt [besøkshjem, min anmerkning] tidligere, men det har ikke fungert.

... Når ungene var borte, så satt jeg bare hjemme og hadde dårlig samvittighet for at ungene var borte. Ungene var såra for at vi ikke ville ha dem, så det var mislykka.

Barnas problemer gir uheldige konsekvenser for henne selv:

Litt skummelt når ungene har problemer i tillegg til en sjøl, - det er så lett å glemme seg sjøl.

Andre problemer familien har møtt opp gjennom årene har blant annet vært konflikter med skolen om barna, mellom foreldrene, innad i slekta som bor på stedet, dårlig økonomi, uønsket flytting og Lindas helseproblemer. Disse vanskelighetene har nok påvirket barna ifølge Linda:

... De sier sjøl at de mener de har vokst på det. De har prøvd såpass at de tror de står stødig. Og det er komplement for meg som kan tro at jeg har ødelagt for dem. Både de to eldste og den yngste har sagt at de tror de greier mer enn andre, for de har lært seg at livet ikke bare er hurra hopp. De har sett at problemene kan være forferdelig store, og får ikke sjokk om de

kommer borti det. Og det er det andre som gjør. Noen takler ingen ting for de har ikke møtt problemer. ...

Gjennom å fortelle at hun stiller opp overfor barna, både ved at å være deres ”ventil” og å etterlyse hjelp i forhold til dattera som ikke går på skolen, uttrykker Linda at hun er bekymret som mor, stiller opp og forsøker så godt hun kan både å hjelpe barna med å løse deres problemer. På den måten framstår hun som god mor. Foreldre til barn med problemer er gjerne aktive i sine forsøk på å finne løsninger før de kontakter hjelpeapparatet (Sandbæk 2001, Hennem 2002). Linda uttrykker at det har sine omkostninger å stille opp for barna slik hun gjør. Det går på bekostning av å ta vare på seg selv slik som hun burde, underforstått at hun har helseproblemer som innebærer at hun bør ta vare på seg selv. Men barna kommer i første rekke. Forventninger om den gode mor (Haavind 1973) og hva god omsorg for barn er (Killén 1994, Bunkholdt og Sandbæk 2008) innfrir hun dermed. Ansvar og oppgaver ved å være mor prioriterer Linda til fordel for egne behov. Når Linda forteller om erfaringene med besøkshjem til barna, trekker hun fram negative erfaringer med dette tiltaket. Hun løsriver disse fra eventuelle problemer eller behov som den gang begrunnet besøkshjem. Ved å knytte erfaringene til forventninger om den gode mor, viser hun til dårlig samvittighet for at barna var borte fra hjemmet. Besøkshjemmet blir nå et tiltak som hindrer henne i å framstå som en god mor, og hun unngår å presentere det som et tilbud til barna der de kunne gjøre andre positive erfaringer enn hjemme. Hun bekrefter sin forståelse med at barna heller ikke trivdes, og dette forsterker hennes dårlige samvittighet for at hun ikke alltid har vært til stede og ytt omsorg for sine barn. Hennes dårlige samvittighet framstår som bekreftelse på at hun er god mor som prioriterer sine barn foran seg selv. Å være god mor krever ekstra innsats fra henne ettersom både barna og hun har problemer å stri med. Denne ekstra innsatsen kan hun innfri ved å ha gode støttespillere rundt seg som utfører husarbeid, støtter og stiller opp for henne når det oppstår problemer. I den sammenhengen trekker hun fram at når hjelperne gjør jobben sin, blir hun i stand til å stille opp for sine barn. Da fungerer ikke hjelpen bare for hennes del, men også for barna. Hun uttrykker en forståelse av hjelp fra Liv, Lillian og Laila som et bidrag slik at hun blir bedre i stand til å støtte barna og dermed en bedre mor for dem. Hjelp har dermed en viktig indirekte funksjon i forhold til barna og ikke bare henne, og det forsterker hennes forventninger og presentasjon av seg selv som god mor.

Barnas problemer bekymrer Linda, og nå er det spesielt den yngste dattera det gjelder. Selv om hun forteller om tidligere negative erfaringer med hjelp til barna, viser hun nå positiv

innstilling og forventning til hjelpeapparatet og kritiserer manglende tilbud ved lang ventetid. I motsetning til det hun forteller om erfaringene fra besøkshjemmet, trekker hun nå fram at hennes og mannens innsats ikke strekker til for å forandre datteras situasjon. Derfor ønsker hun profesjonell hjelp. Profesjonelle hjelpere har kompetanse som hun selv ikke har, og da er det rimelig å ha forventninger om at de kan bidra med noe annet og mer enn det hun og mannen kan. Linda stiller opp for dattera ved å søke hjelp, være utålmodig og purre.

Selv om Linda har fortalt om mange problemer for seg selv og barna (for eksempel sønnen som har kommet skeivt ut, men det går bra nå og dattera ikke går på skolen), uttrykker Linda at deres erfaringer med vanskelige situasjoner og problemer har vært nyttige for dem. Barna har vokst på dette, og erfaringene har gjort dem i stand til å tåle motgang senere i livet. Familiens problemer har dermed bidratt til positiv utvikling for barna. En alternativ forståelse kunne være at barna har tatt skade av de mange problemene familien har hatt med konflikter, mors helseplager, flyttinger med mer. Problemene kan ha vært for store til at barna har håndtert de på en konstruktiv måte, og kan ha ført til vanskeligheter på andre områder. En slik forståelse ville ha medført at foreldrene var ansvarlig for eller hadde medansvar for barnas problemer. Det virker som Linda innser en slik mulighet. Hennes fortellinger om barna bekrefter det motsatte når de hevder at de har vokst på problemene, da slipper hun å bære belastningen ved å ha vært til skade for egne barn. Ettersom barna har vokst på vanskelige erfaringer, har hun heller bidratt til positiv utvikling og vekst for barna som gjør dem rustet til å møte livets utfordringer senere i livet. Både mor og barna vet at livet ikke alltid er enkelt, og erfarte vanskeligheter blir dermed til nyttige erfaringer og lærdom.

Hjelp opprettholder tradisjonelt kjønnsrollemønster

Linda presenterer seg som tradisjonell kvinne, husmor og mor som har hjem og familie som ansvarsområde. Når hun fokuserer på hvordan hun ivaretar sitt ansvar som husmor og mor, blir hennes helseplager mindre framtrødende og synlige i selvpresentasjonen. Dette er i tråd med kvinner med funksjonshemninger som presenterer seg som vanlige og tradisjonelle kvinner ved å være opptatt av hjem og familie, og gjør dermed funksjonshemmingene mindre synlige (Magnus 2005a). Lindas fysiske og psykiske helseplager beskrives lite og framtrer som lite dominerende. Når hun framhever sitt ansvar som husmor og mor, kommer helseplagene i skyggen. Områder i livet der hun ikke har utfoldet seg, synes å være uaktuelle og holdes unna selvpresentasjonen til sammenligning med ansvaret som husmor og mor som

dominerer hennes fortellinger. Hjemmet og familien er Lindas sentrale arena og referanse, og ikke utdanning og yrkesliv som for mange andre kvinner. Tilsvarende viser en undersøkelse av kvinner i lavstatusyrker at de gjerne har familie og hjem som arena for selvrealisering, i motsetning til middelklassekvinner som oftere har utdanning og jobb som realiseringsprosjekter (Skilbrei 2003).

Lindas opplevelse av nederlag viser til hennes forståelse av sitt ansvar og pliktfølelse til oppgaver som hun ikke innfrir i tråd med sine forventninger. Det er kjønnsforskjeller i forhold til hvordan nederlag oppleves (Lilleaas og Widerberg 2001). Kvinner knytter vanligvis nederlagene eller manglende innfridde forventninger til personlige forhold mens menn lettere knytter nederlagene til ytre forhold utenfor de personlige. Derfor vil nederlagene oftest ramme kvinner mer enn menn som begrunner nederlagene med ytre betingelser som de ikke kan ha kontroll over. Ansvarlighet og pliktfølelse framheves som positivt, verdsettes høgt og blir påaktet i yrkeslivet. Når ansvarlighet og pliktfølelse knyttes til oppgaver i hjemmet, vil dette forbli usynlig i offentligheten (ibid.). Lindas ansvar og pliktfølelse medfører at hun må sørge for å skaffe hjelp til å ivareta ansvaret sitt. Slik blir det hennes ansvar å sørge for hjemmehjelp.

Når kvinner tar ansvaret for husarbeidet og omsorgen for barna, opprettholdes kjønns skillet innad i familien ved kvinnen som ansvarlig for familiens reproduksjon mens mannen har det økonomiske ansvaret. Linda og mannen lever i overensstemmelse med det tradisjonelle kjønns skillet der hun tar ansvar for hus og hjem mens mannen er yrkesaktiv med inntekt. Dette gir konsekvenser for Lindas forventninger til seg selv og familiens forventninger til henne. Forventningene er kjønnsbestemte og i tråd med det tradisjonelle kjønns skillet. Lindas forventninger til seg selv påvirker relasjonene innad i familien, og familien har også forventninger til Linda. Disse forventningene kan være skapt ut fra tradisjoner og vaner, men også av Lindas egne og familiens forventninger samt hvilke praktiske erfaringer de har gjort. Familiemedlemmene har dermed gjensidige forventninger om hvem som skal utføre hvilke kjønnsbestemte oppgaver som husarbeid og omsorg for barna. Kjønn skapes i menneskelige relasjoner, og opprettholder relasjonene (Haavind 2000). Linda viser hvordan hennes kjønnsbestemte oppgaver eksisterer i familien og i relasjonene familiemedlemmene har til hverandre, og hennes ansvar og pliktfølelse bidrar til å opprettholde kjønnsbestemte relasjoner.

Tradisjonell og kjønnsbestemt ansvars- og oppgavefordeling kan også være uttrykk for en vane. Som hjemmeværende kvinner skapes tradisjonelle forventninger som opprettholdes og videreføres selv ved sviktende helse eller andre former for problemer. Vaner skaper forventninger, og vanens makt bidrar også til å opprettholde tradisjonelle kjønnsrollemønstre og mannlig dominans i samfunnet (Lillaas og Ellingsen 2003). Det virker ikke som Lindas forståelse av sitt ansvarsområde og forventninger til seg selv eller mannen har vært påvirket av flere ti-års kamp for likestilling mellom kjønnene. Hun er verken opptatt av å være yrkesaktiv eller ha arbeidsdeling om husarbeidet. Tvert i mot, med hjemmehjelp til å utføre husarbeid bryter hun ingen vaner og innfrir forventningene som opprettholder tradisjonelle kjønnsbestemte vaner.

Selv om hjemmeværende kvinner vanligvis ikke besitter samfunnets maktposisjoner, preges kvinners handlinger knyttet til hjem og familie av samfunnets strukturer og relasjoner (Smith 1988). Samfunnets strukturer nedfeller seg i de personlige relasjonene og preger kvinners hverdag og ansvar for husarbeid og barn. Kvinners ansvar, oppgaver og økonomiske situasjon gjenspeiler samfunnets strukturer i oppgavene som dreier seg om reproduksjon som foregår i familien. Vi har et kjønnsdelt arbeidsmarked, og yrkesdeltakelse og økonomisk forsørgelse har tradisjonelt vært mannens ansvar (Solheim 2002). Kvinner viser sin kvinnelighet ved å være hjemmeværende husmor, mens mannen viser sin mannlighet ved sin yrkesdeltakelse og som økonomisk aktør. Lindas kvinnelighet trer dermed fram gjennom hennes ansvar i hjemmet, egne og familiens forventninger til henne.

Men Lindas arbeid og virksomhet (med og uten hjelp) i familien blir usynlig i samfunnsmessige sammenheng ettersom arbeidet ikke utføres i form av ansettelse eller yrkesmessige arbeidsoppgaver som registreres. Hjemmehjelpen som utfører de oppgavene Linda selv ikke greier, blir derimot registrert som yrkesaktivitet. Dermed blir husarbeid som hjemmehjelpere utfører til yrkesaktivitet, mens husarbeid som husmødre eller andre privatpersoner utfører, forblir usynlig når det gjelder omfang og anstrengelser. Husarbeid utført av hjemmeværende husmødre gir samtidig liten økonomisk trygghet og er avhengig av annen forsørgelse, vanligvis av mannen. Linda har riktignok en viss økonomisk trygghet i form av uførepensjon, men har vanskelig for å få pengene til å strekke til.

Lindas hverdag som husmor og mor gjenspeiler samfunnets strukturer når det gjelder tradisjonelt kjønnsrollemønstre og arbeidsmarked. De siste ti-årene har det foregått store

endringer i kvinners og menns yrkesdeltakelse og ansvar i hjemmet (Brandth, Bungum og Kvande 2005), men det synes å ha påvirket Linda lite. Hennes hverdag fylles med oppgaver knyttet til å være husmor og mor, og hun får offentlig hjelp til å håndtere disse oppgavene slik hun ønsker. Når nye problemer oppstår som for eksempel i forhold til datteras fravær på skolen, definerer Linda oppgavene inn i sitt ansvarsområde. Hun søker hjelp og utvikler strategier på hvordan hun fortsatt kan ivareta oppgavene og bidra til at dattera får hjelp. Hennes betingelser og oppgaver i hverdagen forandrer seg etter blant annet barnas alder og gir forandringer og fornyelser av hverdagen. Linda viser hvordan hun fortolker egen situasjon med forventninger og hjelp slik at hun opprettholder sitt ansvarsområde og fyller sin hverdag. Hjelp har en betydningsfull og avgjørende mening for henne når den hjelper henne til å ivareta det ansvar som framstår viktig for henne i hverdagen.

Hjelpeavhengig i ulike livsfaser

Linda forteller at det ikke er noe nytt at hun mottar hjelp fra kommunens helse- og sosialarbeidere. Livet hennes har vært vanskelig så lenge hun kan huske:

Jeg var ganske lita da jeg behøvde hjelp. Jeg var troill-unge. ... det var ikke noen den gang som tenkte på at det kanskje kunne ha en årsak at jeg var troillat. Men nå i dag konkluderer de heldigvis litt annerledes.

Linda forteller at hun ble mobbet som barn, og kom i kontakt med hjelpeapparatet allerede da hun gikk på skolen.

... Etter at jeg ble voksen, så tror jeg det gikk automatikk i at jeg ble overført til neste stasjon etter hvert som jeg ble gamlere...

Linda har hatt kontakt med kommunens hjelpeapparat representert ved helse- og sosialarbeidere mer eller mindre det meste av livet sitt. Hun har også vært innlagt i psykiatrien flere ganger, men nå er det noen år siden sist ifølge henne selv. Linda forteller om kontakt med Laila som er hjemmehjelp, Lillian som er psykiatrisk sykepleier og Liv som er sosionom og representerer kommunens barnevern- og sosialtjeneste. Linda forteller at hun har hjelp ved ukentlige besøk av Laila og annenhver uke av Lillian:

Den er jeg helt avhengig av. Det er pilarene mine som gjør at jeg henger i hop. Om jeg for eksempel en torsdag kjenner at nå ble det for mye å tenke på, så hvis jeg ikke kan vente til tirsdag som er de dagene vi har satt opp, så vet jeg at jeg kan ringe. ... noen å prate med har vært livredning noen ganger.

...

Da er jeg så heldig at de kommer heim til meg. Det synes jeg er veldig greit. Det synes jeg er tryggest.

Linda sammenligner hjelp fra kommunalt ansatte helse- og sosialarbeidere med poliklinisk tilbud i psykiatrien. Hun foretrekker det kommunale tilbudet av flere grunner. Kommunale tjenester som samtaler har ikke egenandeler som ved poliklinikken, og hun slipper utgifter til transport i tillegg til en lang reise som noen ganger hindret henne i å møte til avtalte timer ved psykiatrisk poliklinikk. Hun påpeker også at det er mulig og langt lettere å treffe de kommunale hjelperne oftere enn de på poliklinikken. Det gir konsekvenser for innholdet i samtalen på poliklinikken som hun beskriver slik:

... og må si mest mulig på kortest mulig tid, og så er det en måned til neste gang.

Om det oppstår problemer eller vanskeligheter forteller Linda om sin kontakt med de kommunale hjelperne:

... Ja, Liv er viktig, hun har faktisk vært med siden vi flytta for oss selv første gang. Så får jeg ikke tak i Lillian, så få jeg tak i Liv.

... har hatt Liv i ryggen hele tiden. Hun sitter jo i barnevernet, og var med i forhold til besøkshjemmet, møtene på skolen med gutten og i de periodene vi har strevd som mest økonomisk... Hun skal stille for meg nå også.

På spørsmål om hvilke ønsker hun har for framtiden, er det en ukes ferie sammen med mannen hun ønsker. Men også i forhold til konfliktene i slekta har hun ønsker. Hun har spurt Liv om å representere henne i forbindelse med disse konfliktene, og Liv har svart bekræftende. Hun kunne ønske hjelp til å håndtere egne slektninger:

... Fått en person kanskje til å kjeppjage familien min til å flytte, da hadde det blitt veldig enkelt. Men det er jo ikke gjennomførbart ... (med latter)

Linda viser at hun forstår at enkelte problemer er vanskelige å løse, og derfor må hun leve med disse og prøve å håndtere problemene på en hensiktsmessig måte.

Hjelpesøkende strategier

Så langt har Lindas karriere som bruker pågått det meste av livet. Hun har erfaringer som blir forstått annerledes i dag enn da hun selv var barn. Hun forteller at hun var ”troill-unge” eller slem, og tror hun ble oppfattet slik av omgivelsene. Hennes problematiske atferd ble ikke

forstått som uttrykk for en vanskelig situasjon i barndommen. Det har foregått mye fagutvikling og offentlig oppmerksomhet omkring barns behov for omsorg og barns atferdsproblemer siden Linda var barn. Barnevernet som faglig område og praksisfelt samt oppmerksomhet på slike problemer har endret seg mye siden den gang. Linda sammenligner egne erfaringer med barnas erfaringer og kontakt med hjelpeapparatet, og har dermed sammenligningsgrunnlag når det gjelder hvordan hennes problemer ble møtt før og hvordan barnas problemer blir møtt i dag. Hun uttrykker at manglende forståelser for sine problemer og vanskelige situasjon som barn medførte at hun ikke fikk hjelp som kunne ha forandret hennes situasjon. Etersom hun erfarer at i dag forstås barns problemer annerledes enn før, tyder det på at hun ser muligheter til og grunnlag for at hennes barn kan få adekvat hjelp som virker positivt. De strategiene hun brukte som barn førte ikke til at hun fikk god hjelp, og setter det i sammenheng med datidens forståelser. Samtidig opplever hun at hun blir forstått og får hjelp i dag, slik at mye er forandret siden hun var barn.

Linda har erfaringer som bruker fra hun var barn og gjennom ulike livsfaser. Hun har hatt kontakt med Liv som representerte kommunens sosial- og barneverntjeneste mesteparten av tiden, men også hjemmehjelpa og psykiatrisk sykepleier har hun hatt kontakt med i mange år. Det er stor kontinuitet i Lindas kontakter med kommunens hjelpere. Dersom det oppstår en situasjon der hun opplever behov for hjelp, har hun strategier på hvordan hun kan komme i kontakt med en av sine hjelpere. Hun har kunnskap om hvordan hun kan komme i kontakt med dem og hva som skal til for at hun får hjelp. Gjennom mange års kontakt med kommunens hjelpere har Linda sannsynligvis utviklet kunnskap om hvilke kriterier hun må innfri for å få tilgang til hjelp. Dermed har hun mulighet til å vektlegge og framstille situasjonen slik at hun kan få hjelp slik hun ønsker. Linda forteller ingenting om at hun forsøker å greie seg uten hjelp eller mestre situasjonen selv før hun kontakter sine hjelpere. Sannsynligvis er det ikke bare når det gjelder tradisjonelt kjønnsrollemønster at vanens makt fungerer. Det samme kan skje når det gjelder vanskelige situasjoner og hvordan disse kan håndteres. Linda kan være vant til at når hun opplever vanskelige situasjoner, kan hun kontakte sine hjelpere som stiller opp. Dette kan fortsette av ren vane. Hennes erfaringer tilsier at hjelperne er tilgjengelige for henne, og det er både trygt og kjent å ha bistand når vanskeligheter oppstår. Uggerhøj (2005) diskuterer at enkelte mennesker ikke greier å slutte og ta i mot hjelp. Brukere kan ha lang erfaring med å løse problemer med å ta i mot hjelp slik at det blir en vane. Hvorvidt det er tilfelle for Linda, kan jeg ikke si noe sikkert om. I forhold til ønsker for framtiden, trekker hun fram ferie og hjelp til å håndtere slekta. Refleksjoner om

hvordan hun kan greie seg uten hjelp, hvordan hun kan bli selvstendig eller unngå offentlig hjelp, mangler. Hun løser vanskeligheter med sine hjelpesøkende strategier. Brukere som har vært vant til å få hjelp over lang tid, kan ubevisst ha tilpasset seg hjelpeapparatets definisjoner og klassifiseringer slik at hjelp utløses (ibid.). Uggerhøj hevder at brukerne blir disiplinerte og underkaster hjelpesystemenes definisjoner, og det er ikke sosialisering eller avhengighet av hjelp som får brukere til å fortsette med å ta i mot hjelp. Disiplineringen og underkastelsen fører til fortsatt avhengighet til hjelpesystemene, og dette opphører ikke av seg selv. Personer som mottar hjelp i form av sosialt arbeid, forstår og begrunner problemene slik at det passer inn i hjelpeinstitusjonenes hjelpetilbud og forståelser (Järvinen og Mik-Meyer 2003). Linda kan ha blitt kvalifisert hjelpesøker med strategier som fører til at hjelp utløses når hun ønsker det. Hun har utviklet kunnskap om hva som skal til, og hvordan hun må tilpasse seg til kommunens tjenester og forståelser.

Linda og familien har vedvarende og sammensatte problemer. Det ene har avløst det andre i de ulike livsfasene, hjelp har vært en støtte og trygghet i hennes og familiens liv. I følge Linda har hjelperne blitt hennes ”grunnpilarene” i hverdagen og gjør livet enklere og bedre for henne. Selv om hun har lang erfaring med å tilpasse seg hjelpesystemene og kan være kvalifisert bruker med strategier, kan det være at hun tilpasser seg ekstra mye ved at hun og familien har omfattende problemer som kvalifiserer til hjelp som helse- og sosialtjenester.

Personlig kontakt blir til hjelp

Når Linda forteller om hjelp hun mottar, konkretiserer hun den med å fortelle hvem som kommer hjem til henne og om kontakten hun har med hjelperne. Hjelperne personifiseres ved Liv, Lillian eller Laila som hun har kontakt med, og som kommer hjem til henne. Linda konkretiserer enkelte oppgaver som hjelperne utfører, spesielt Laila som er hjemmehjelp og tar husvasken. Ellers beskriver Linda hjelpen med *hvem* som utfører tjenesten, og mer begrenset hva som er innholdet. Det er heller ikke kommunen eller ulike etater eller hjelpesystemer innenfor kommunen som yter hjelpen, men hjelpen knyttes direkte til de personer som bekler de aktuelle stillingene Linda har kontakt med. Hun kjenner dem godt, og har lang erfaring fra hva den enkelte kan hjelpe henne med (og hva de ikke hjelper henne med).

Når Linda omtaler sine hjelpere som sine ”grunnpilarer” i livet, forstår jeg det som at hun føler seg helt avhengig av dem, og hjelperne er viktige støttespillere i hennes ansvar og oppgaver hun ivaretar i hverdagen. Også annen undersøkelse viser det at å oppleve personlig kontakt med hjelperne ble avgjørende for at det blir hjelp (Uggerhøj 1995). Den månedlige uførepensjon overføres direkte til Lindas kontonummer i bank uten kontakt med personlige hjelpere, og blir dermed ikke betraktet som hjelp. Det har liten betydning i forståelsen av uførepensjon at den ble innvilget etter individuell vurdering.

Linda personifiserer hjelpen. For å oppleve hjelp er det altså avgjørende med personlig kontakt. Hun har i tillegg hatt mangeårig og regelmessig kontakt med de samme personifiserte hjelperne. Det innebærer at de kjenner hverandre godt, og begge parter har utviklet kunnskap om hverandre, hvilke problemer som kan oppstå og hvordan disse kan løses. Denne lokale kunnskapen er helt sikkert nyttig for Linda når hun anvender sine strategier for å søke hjelp. Linda er prisgitt den hjelpa og de personene hun har kontakt med, og har lært sine hjelpere å kjenne slik at de kan besvare hennes strategier for å oppnå hjelp. Hun erfarer at hun oppnår hjelp slik hun ønsker med sine strategier. Dermed blir hun også fornøyd med hjelpen uten å tenke på alternative muligheter.

Linda sammenligner kommunal hjelp og hjelp fra spesialisthelsetjenesten, og opplever den hjelp fra kommunen og de personifiserte hjelperne som langt mer nyttig og hjelpsomt enn fra psykiatrisk poliklinikk. Den kommunale hjelpen omhandler langt flere områder og oppgaver i hennes liv enn samtalene på poliklinikken. Dessuten gjorde den lange avstanden poliklinikken vanskelig tilgjengelig for henne. Samtalene i psykiatrien verdsettes ikke like høgt av Linda som den hjelpen hun får fra kommunen.

5.5 Hjelp til økonomisk selvstendighet

Kåre representerer brukere som først og fremst ønsker økonomisk hjelp. Han har mottatt økonomisk sosialhjelp i mange år når han har vært arbeidsledig.

Kåre er 48 år og har vært skilt i noen år. Han har jevnlig kontakt med sine to barn som ble boende hos sin mor etter skilsmissen. Kåre har vært arbeidsledig i flere år og har deltatt i mange arbeidstreningstiltak uten å ha lyktes med å komme i jobb. Han søkte økonomisk sosialhjelp da han ikke lenger kunne greie seg med innvilget arbeidsledighetstrygd som han

etter hvert mistet. Han har fått økonomisk sosialhjelp til livsopphold og boutgifter samt hjelp til å etablere gjeldsordning for å håndtere gammel gjeld. Sentrale gjøremål i hverdagen er en deltidsjobb som bud. Ellers deltar han i støtteapparatet til sønnens idrettsaktiviteter, bringer og henter sønnen til/fra skole og idrett samt har daglige besøk på stamkafé.

Kåre forteller: Hadde mye småjobber her, i kommunen. Det er ikke alle jobbene jeg liker da ... Så da skar det seg litt sånn forskjellig da.

... og så tar du det som kommer, sånn arbeidstiltak da. Det er jo sånn for å dekke over arbeidsledigheta. Det er litt tvilsomt de greiene der.

Da Kåre bodde i en annen og større kommune hadde han jobb, men i følge ham eksisterer ikke tilsvarende eller andre yrker som passer ham i den kommunen han nå bor i. Yrkeslivet i bostedskommunen er for ensidig basert på primærnæringene som ikke er noe for ham.

Langvarig arbeidsledighet førte ham til sosialkontoret:

... jeg har jo gått sånn i mange år ... så må jeg jo til sosialkontoret for å få hjelp. Spesielt til husleie og sånn. Har ikke sjanse til å forsvare det, for har du ikke noe jobb, så har du ikke penger.

... Det er som sagt husleie og andre økonomiske ting som jeg har måttet få hjelp til.

Etter flere år på sosialhjelp foreslo sosialkurator på sosialkontoret ifølge Kåre:

... jeg gikk lenge på sosialstønad ... så ble jeg spurt om jeg ville søke på uføretrygd da. Det var mye prat om det der, i og med at jeg aldri hadde noe å betale for. ... Så det ble søkt om stønad, og det gikk for så vidt greit, det gikk jo gjennom da. Hadde kontakt med psykologer og alt greier ...

... hadde en kontakt utpå DPS, husker ikke hva han heter... han tok noen tester og forskjellig.

På spørsmål om hvorfor han fikk innvilget uførepensjon, svarer Kåre:

Det er nå forskjellig da, jeg vet nesten ikke sjøl. Det er litt vanskelig, jeg ble nå testa på forskjellig måte. ... Jeg har en slags psykisk, det er nå en del å takle jobbmessig da.

... jeg greier ikke å utføre de jobbene jeg blir satt til, kanskje. Når jeg ikke liker jobben, så takler jeg det ikke.

Etter at Kåre fikk innvilget uførepensjon har han hatt mindre kontakt enn før med sosialkontoret. Vanligvis greier han å ivareta sine økonomiske forpliktelser med inntekta han

nå har. Han er avhengig av bil i budjobben. Bilhold kan gi uventete og store utgifter som han selv ikke greier å forsvare, noe som skjedde for ikke lenge siden og han henvendte seg til sosialkontoret for å søke hjelp:

... hadde et ganske stort havari med bilen, og den er jeg avhengig av når det gjelder akkurat lønn. Så da søkte jeg om hjelp da, så jeg greier ikke det sjøl, så jeg fikk et lån på det da. ... Jeg får ikke noe i banken, det sjekka jeg, pga den gjeldsordningen.

Kåre har fått hjelp til å opprette gjeldsordning¹¹ på grunn av at han hadde store lån som han ikke greide å forsvare. Denne ordningen hindrer ham i å oppta nye lån i banken. Innvilget lån på sosialkontoret dekket bilreparasjonene slik at han fortsatt kan beholde bilen og deltidsjobben.

Om møtene med sosialkontoret forteller han:

... men jeg må skryte av sosialkontret, jeg har fått veldig bra hjelp, sånn.

... Bra service, veldig bra service. Forstandige folk.

... blir godt mottatt, For så vidt hyggelige personer å være i kontakt med her. Men det er klart at dette har gått over lang tid, så da blir du kjent med folka.

Når Kåre blir spurt om hvordan han opplever møtet med de ansatte på sosialkontoret, forteller han:

... Du blir jo passa på hele tiden, at det skal gå bra med deg, tror det er sånn de tenker altså. Jeg synes det har vært veldig greit her.

Dersom det ikke hadde vært for den økonomiske sosialhjelpa han har fått, uttaler Kåre følgende:

¹¹ Gjeldsforhandlinger og gjeldsråd er hjemlet i Gjeldsordningsloven av 17. juli 1992. Formålet er at den skal gi personer med alvorlige gjeldsproblemer en mulighet til å få kontroll over sin økonomi ved en gjeldsordning med sine kreditorer, og slik få en mulighet til en ny start. Gjeldsordning rettes mot personer i sosial nød, og ordningen omfatter gjeld som kreditorer uansett ikke ville få tilbake. Det kreves at etter konkret vurdering anses personen som ute av stand til å tilbakebetale gjelden. Namsmannen avgjør om det kan åpnes forhandlinger. Resultatet av slike forhandlinger innebærer at det inngås avtale som fastsetter bl a beløp som skal tilbakebetales til kreditorer samt størrelse på inntekt/beløp som skyldneren kan disponere til livsopphold og boutgifter. Disse beløpene vurderes konkret i det enkelte tilfelle og er vanligvis høyere enn satsene for sosialhjelp. Gjeldsordningen har vanligvis en varighet på 5 år, og i løpet av denne perioden kan ikke personen stifte ny gjeld. Gjeldsordning kan oppnås bare én gang, men det er mulighet for endringer dersom situasjonen forandrer seg underveis (Bunæs m fl 2006).

Da hadde det gått nedennom og hjem, det er helt sikkert. Det hadde ikke gått, altså. Da vet jeg ikke hva jeg hadde gjort. Det hadde ikke gått, det er helt sikkert. Det går ikke an å tenke på engang.

Inntekt som hjelp

Kåres manglende tilknytning til yrkeslivet gjennom mange år, skapte store økonomiske problemer og førte ham til sosialkontoret for å søke om økonomisk sosialhjelp. Økonomisk sosialhjelp var hans eneste inntekt i flere år, avbrutt av flere perioder på midlertidige arbeidsmarkedstiltak.

Kåre klaget ikke over at det ble trangt økonomisk mens økonomisk sosialhjelp var eneste inntekt. Økonomisk sosialhjelp har til hensikt å være en midlertidig løsning til mennesker som ikke kan sørge for sitt livsopphold (Rundskriv I-34/2001). Arbeidsmarkedstiltakene ga ingen virkning utover tiltakenes varighet slik at han gang på gang måtte tilbake til økonomisk sosialhjelp som inntekt.

Det virker som Kåre hadde tilpasset seg en situasjon med økonomisk sosialhjelp som eneste mulighet til inntekt da han ikke hadde arbeidsledighetstrygd eller jobb. Dette til tross for at økonomisk sosialhjelp innebar svært lite penger å rutte med og det pågikk over mange år slik at det var ingen forbigående situasjon for Kåre. Så lenge han ikke fant en jobb som passet ham, måtte det bli økonomisk sosialhjelp som eneste løsning for å få penger til mat og bolig. Søknad om uførepensjon kan framstå som et godt alternativ til økonomisk sosialhjelp over mange år hvis utsiktene til jobb og inntekt mangler. For Kåre synes dette å være en god løsning. Innvilget uførepensjon vil sikre regelmessig inntekt uten nødvendige søknader og behovsprøvinger underveis slik som økonomisk sosialhjelp krever, og han slipper både bryderiet og merarbeidet som økonomisk sosialhjelp medfører samtidig som det gir en større forutsigbarhet. På den måten vil uførepensjon kunne framstå som en langt bedre løsning for ham enn økonomisk sosialhjelp. Sannsynligvis medførte det også litt romsligere økonomi for ham.

Kåre reflekterer ikke i intervjuet om han er i stand til å arbeide eller ikke. Mangel på adekvate jobbmuligheter framstår som hans forståelse av egen arbeidsledighet i mange år.

Uførepensjon er en løsning når mennesker ikke av helsemessige årsaker kan arbeide. Når

Kåre ikke kan få passende jobb og inntekt der han bor, vil uførepensjon kunne løse hans økonomiske problemer. Riktignok innebar denne løsningen at han måtte gjennomgå psykologiske tester ved nærmeste distriktpspsykiatriske senter. Testenes resultater utover at han ikke passer til mange jobber slik som han selv hadde erfart, synes å være av underordnet interesse. For ham var det viktigste en stabil inntekt som han kan leve av. Imidlertid har han i tillegg en deltidsjobb. Dette kan forstås som at han har en restarbeidsevne som anvendes på deltidsjobben. Denne jobben ligner det han arbeidet med der han bodde før og passer ham tydeligvis bedre enn de jobbene han fikk gjennom arbeidsmarkedstiltakene. Kåre godtok hjelpers forslag om å søke uførepensjon og stilte opp på de testene som var nødvendige for at søknaden kan innvilges. Han aksepterte eventuell diagnose eller resultatet av testene, spesielt når dette kunne bidra til inntekt. Kåre forteller ingenting om at han hadde egne ønsker om innholdet i arbeidsmarkedstiltakene han har prøvd. Mange nederlag i yrkessammenheng kan ha medført at han har tilpasset seg hjelpernes forslag og forsonet seg med at yrkeslivet i nåværende bostedskommune ikke passer ham. Dette til tross for at han hadde vært yrkesaktiv i flere år på en annen kant av landet.

Når Kåre forsonte seg med de manglende jobbmuligheter og de økonomiske konsekvenser det ga, ble han også hjelpeløs i forhold til selv å endre på egen situasjon. Han ble avhengig av andre, slik som sosialkurator på sosialkontoret som stiller opp og foreslår tiltak som kan bidra til forandringer. Han aksepterer og tilpasser seg de muligheter som tilbys for at han skal få inntekt, og han blir fornøyd når han får hjelp til sine økonomiske problemer. Han uttrykker ingen ambisjoner om andre forandringer i livet. Det viktigste for ham er å løse de økonomiske problemene og kunne forsørge seg selv.

Kåre personifiserer ikke hjelperne med navn på samme måte som Linda. Han nevner damene på sosialkontoret, og ikke den ene som er hans faste kurator. Selv om det er penger som framstår som hjelp og gjør ham i stand til å forsørge seg selv, opplever han det positivt å bli ”passa” på. Når han opplever at damene på sosialkontoret vil at det skal gå bra med ham, framstår de som støttespillere i motsetning til offentlige byråkrater som utøver kontroll, stiller krav eller krenker. Omtale av hjelperne som damene og ikke ved navn, tyder også på en viss distanse og mangel på fortrolig eller personlig relasjon til dem. Riktignok har de hjulpet ham slik at han har fått penger som han har hatt behov for, og han synes ikke å være opptatt av annen hjelp eller relasjon med hjelperne.

Problemskapende arbeidsmarked

Kåre har over flere år prøvd ulike arbeidstiltak med ønske om fast jobb og stabil inntekt. Han har ikke lyktes med å få en jobb som han kan leve av i kommunen han bor, og har vært mer eller mindre arbeidsledig i flere år. Slik var det ikke da han bodde i en større kommune hvor han hadde en jobb som han trivdes med. Arbeidsmarkedet i nåværende bostedskommune er mye mindre variert og gir ikke de samme jobbmulighetene sammenlignet med en bykommune. Kåre forstår og begrunner egen arbeidsledighet med et arbeidsmarked uten passende jobbtillbud til ham. Arbeidsmarkedet er avhengig av og bestemmes av samfunnsmessige strukturer, og arbeidsmarkedstiltakene har ikke løst problemene verken for ham eller for andre som har det vanskelig på arbeidsmarkedet. Arbeidsmarkedstiltakene viser at det mangler ikke på arbeidsoppgaver i samfunnet, derimot mangler det ordinære stillinger til å utføre arbeidet. Arbeidsmarkedet som begrunnelse for egen arbeidsledighet medfører at han ikke er personlig ansvarlig for at han ikke har ønsket tilhørighet i yrkeslivet. Dermed er dette heller ingen grunn til å anstrenge seg for personlige forandringer, og det kan begrense Kåres muligheter til å endre egen yrkesdeltakelse.

Kåres ønsker om å være yrkesaktiv samsvarer med arbeidslinjas hensikter. Kåre ønsker helst jobb, men har ikke lyktes i heltids jobb i kombinasjon med uførepensjon. Han innfrir intensjonene i rådende sosialpolitikk om å gå fra arbeidsledighet til aktiv yrkesdeltakelse og utnytter en eventuell rest arbeidsevne. Imidlertid blir han likevel avhengig av offentlige stønader som uførepensjon i tillegg til lønnsinntekta. Uførepensjon ble hans individuelle løsning på et vanskelig arbeidsmarked med påfølgende mangel av relevant jobb. Kåre deltok i mange arbeidsmarkedstiltak som mislyktes med å bli til en varig jobb. Senere har han akseptert og tilpasset seg til forslag om uførepensjon, og stilt opp i søknadsprosessen ettersom det kunne løse hans økonomiske problemer. Dette til tross for at han forstod problemene som strukturelle trekk ved samfunnet. Han uttrykker takknemlighet for hjelp til å oppnå forutsigbar inntekt og stiller opp på det som kreves i den forbindelse. Selv har han ingen mulighet til å løse situasjonen, og uførepensjon blir dermed en rettighet når han innfrir dets kriterier. Kåre har underkastet seg de ordninger og regler som skal til for å sikre en stabil inntekt, og er glad for løsningen for egen del.

5.6 Personlig støtte som hjelp

Benedicte er 32 år og enslig mor med to barn i grunnskolealder etter at samlivet med barnas far tok slutt for mer enn 6 år siden. Hun forteller at barnas far hadde stor makt over henne, og etter bruddet har hun slitt med de negative erfaringene fra samlivet. Hun tar alle ekstravakter hun kan få i rengjøringen ved kommunens helse- og omsorgssenter, men det blir ikke nok til å greie seg økonomisk. Hun tar brevkurs for å utdanne seg til barne- og ungdomsarbeider.

Benedicte forteller om sin kontakt med psykiatrisk sykepleier i kommunen:

Nå har jeg hatt samtaler med Bente i 3 år.

Hun fortsetter med å begrunne kontakten med Bente:

... det har vært veldig mye opp og ned. Psykisk for meg sjøl.

... Det er jo ex-samboeren min som gnager. For å si det rett ut, du kan ikke gå i en butikk uten å se om du ser ham.. Det var aldeles forferdelig, det han hadde sånn makt. Jeg er veldig sjelden utenfor kommunen pga det.

Hun vet at redselen for å treffe ex-samboer og/eller hans familie kan håndteres på alternative måter:

... Det jeg skulle gjort ... truffet dem og fortalt hva jeg egentlig mener om dem. Det er Bente sitt prosjekt ... Jeg har ikke lyst i hele tatt.

Hun beskriver tiden etter samlivsbruddet slik:

... Så det har vært veldig tunge dager og ei tung bær, ei veldig lang tid i hele tatt. De sier å ta en dag om senn, men jeg har tatt en time om senn, jeg har ikke våget mer. Dagene har vært utrolig lange mange ganger. Den første tiden, det har den.

Slekta har stilt opp for henne, spesielt med praktisk hjelp i forhold til barna:

... Jeg hadde ikke overlevd så langt uten dem, det hadde jeg ikke gjort. Det første året, så stilte de opp. De var der jo den første tiden, men det var ikke nok. Det er ganske begrensa hvor mye jeg kan fortelle dem også, synes jeg.

Benedicte forteller om en episode for noen år siden som ligner på et psykisk sammenbrudd. Hun søkte hjelp hos legen og ble henvist videre til samtaler med psykolog på psykiatrisk poliklinikk. På daværende tidspunkt hadde psykologen en tjenstedag pr måned i hennes

bostedskommune slik at kontakten kunne foregå der. Etter hvert ble Benedicte henvist til kommunens psykiatriske sykepleier som hun siden har hatt regelmessig kontakt med:

... Det er Bente jeg har snakket mest med om det. Jeg trodde det var mer vekke enn det jeg hadde.

Samtalene er til hjelp for henne: *Etter at jeg begynte med samtaler, så klarer jeg å roe meg ned litte granne ... og ikke snakke om alt, men ta opp det som monner. Og jeg er blitt mye roligere, og fått det mye mer på avstand på et vis. Klarer å leve ...*

Benedicte beskriver kontakten med Bente:

... Så der er jo Bente suveren. Hadde det bare vært henne, - sånn sett har det vært tøft bare å ha henne. Sosialkontoret har jo vært ute og inne med personer hele tiden.

... Sosialkontoret har vært så som så...

Benedicte setter pris på at Bente har stilt opp for henne. Samtidig uttrykker hun at det har manglet andre støttespillere i kommunen, og sikter da til sosialkontoret der hun ikke har fått økonomisk sosialhjelp slik som hun vurderer behovene.

... Bente har vært veldig flink til å stille opp. Sånn psykisk så har hun vært der. Og det har hjulpet meg utrolig mye. Når det er snakk om det økonomiske, så har kommunen vært lite behjelpelig, det har vært veldig vanskelig og, det må jeg innrømme. Så det har vært veldig mye opp og ned, - det har slitt en hel del. Som sagt, når du ikke har fast arbeid og ikke har noe annen inntekter enn det du får gjennom ungene, så har du ikke så mye å stille opp med.

Benedicte beskriver hverdagen som vanskelig med dårlig økonomi og aleneansvar for barn som også har problemer:

... det er en kamp fra morgen til kveld.

Hun forteller at dattera blir mobbet på skolen. Hun har tatt opp dette med læreren, og det førte til at skolen tok tak i mobbeproblemet som hun nå tror har avtatt. Dattera blir for tiden utredet på barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikk (BUP), og det skal vurderes om hun skal ha videre behandling. Sønnen har tidligere fått hjelp fra BUP, og hun er godt fornøyd med hjelpa til ham. Hun sier om barnas problemer:

... Jeg er nesten 100 % sikker på at det er et eller annet med fortida til dem begge, noe som ligger der.

Barna er i besøkshjem hver 3. helg etter forslag fra Bente. Benedicte opplever dette som god hjelp til seg selv, og forteller at det ga resultater for henne selv:

... Jeg hadde mer overskudd til ungene.

... Jeg var ikke fullt så amper og tålte litt mer sjøl når jeg fikk muligheten til å slappe av. Og det gjorde det veldig godt, for ellers hadde jeg gått og hangla. Når du har problemer selv, så klarer du ikke å håndtere problemer utenom ditt. Jeg hadde nok med meg selv.

På spørsmål om hvilke ønsker hun har for framtiden, svarer hun:

... Og at jeg har fått meg arbeid som jeg trives kjempegodt med. I det hele tatt, det store håpet er at jeg har fått meg arbeid. Nå har jeg gått arbeidsledig siden jeg ble konfirmert, så nå er jeg lei. Det å basere seg bare på vikariater hele tiden... Så mitt største ønske er å få meg arbeid innen 5 år. Og håper det.

Hjelp til å bearbeide erfaringer

Benedicte forteller at samtale med Bente har ført til personlige forandringer for henne. Samtalene hjelper henne til å bearbeide negative erfaringer og håndtere hverdagens oppgaver og utfordringer samt se nye muligheter i hvordan hun kan håndtere omgivelsene. Det gjelder også kontakten med barna. Disse forandringene kan forstås slik at hun utvikler seg som mor og gir bedre omsorg til sine barn sammenlignet med tidligere. Å være god mor og gi barna god omsorg er viktig for Benedicte, og derfor blir samtale med Bente både hjelpsomme og meningsfulle for henne.

Selv om Benedicte nå innser at vonde erfaringer i samlivet har vært mer belastende enn det hun tidligere trodde, ser hun nå alternative muligheter til å håndtere sin redsel for ex-samboer med familie. Riktignok ønsker hun ikke å møte dem, men samtale med Bente har gitt henne forståelse for at det finnes andre muligheter til å håndtere denne redselen enn å unngå steder med mange mennesker av frykt for å treffe dem. Gjennom samtale med Bente har hun blitt mer oppmerksom på hvordan de negative erfaringene har preget henne i hverdagen.

Benedicte forteller lite om hva det er med samtale eller innholdet, eller henne selv som fører til personlige forandringer. Samtale som hjelp knyttes til Bente som tilbyr samtale og er hennes samtalepartner. Benedicte opplever Bente som en betydningsfull og positiv person, og det kan i seg selv være en begrunnelse for å ha kontakt med henne. I tillegg erfarer

Benedicte at samtalene er hjelpsomme utover selve samtalene og kontakten mellom dem ved at de gir konsekvenser for egne forståelser, reaksjoner og håndtering av situasjoner i hverdagen. Hun konkretiserer det med hvordan hun møter barna og at hun kan oppsøke andre og mer sentrumsnære steder. De konkrete forandringene i hennes atferd i sosiale omgivelser blir forstått med at samtalene er nyttige og til hjelp for henne. Forandringene viser at hun utvikler innsikt og selvforståelse. Benedicte anvender ikke abstrakte eller faglige begreper, men konkretiserer til situasjoner og erfaringer innenfor egen hverdag. Bearbeiding av negative erfaringer vil være å utvikle og nyansere forståelser av tidligere erfaringer, og de nye forståelsene gir mulighet til å håndtere nye situasjoner annerledes enn hennes tidligere mønstre har vært.

Hun trekker også fram slekta som er støttende for henne og barna, men trekker skillelinjer mellom dem og Bente. Det gjelder hvilke tema hun kan ta opp med Bente, men ikke med slekta. Relasjonen med slekta kan påvirkes av hva hun deler med dem på en annen måte enn hva det vil gjøre med Bente som hjelper. Muligens foretrekker Benedicte en annen gjensidighet i sosiale relasjoner innenfor slekta enn mellom henne og Bente. Samtidig kan hun ha tro på og forventninger om bedre hjelp fra Bente til å bearbeide erfaringene enn fra andre sosiale relasjoner.

Personlig utvikling og trygg økonomi gir bedre liv

Benedicte har ikke hatt fast jobb, og sliter med å forsvare sine økonomiske forpliktelser. Hun opplever det vanskelig å få nødvendig økonomisk hjelp på sosialkontoret, men har i perioder ingen andre muligheter til å greie seg enn å søke økonomisk sosialhjelp. Hun ønsker jobb og inntekt slik at hun kan bli økonomisk selvstendig.

Bekymringer for manglende inntekt til å forsørge seg selv og barna er belastende. Disse bekymringene er konkrete, mer eller mindre konstante og framtreddende. Benedicte har også problemer med å oppnå tilstrekkelig hjelp på sosialkontoret. I tillegg har hun negative samlivserfaringer og bekymringer om barna har tatt skade av sine erfaringer. Til sammen gir dette mange bekymringer som inngår i en vanskelig og krevende hverdag.

En jobb med tilstrekkelig inntekt vil redusere hennes økonomiske bekymringer betraktelig. Jobb kan føre til at hun ble økonomisk selvstendig og kan forsørge seg selv og barna. Hennes

ønsker om jobb er vanskelig å realisere i et distrikt med få arbeidsplasser. Hun er villig til å ta hva som helst, men så langt har hun slitt for å få noe. Derimot er hun glad for at hun har fått faste vakter hver tredje helg, men det gir langt fra en inntekt som hun kan forsørge familien med. Derfor er det ikke hennes manglende interesse eller vilje til å jobbe, men eksisterende arbeidsmarked som blir en hindring. Muligens mangler det kvalifisert personell, men det framstår fjernt for henne. Benedicte nevner ingen slike visjoner.

Hun setter sine økonomiske problemer i sammenheng med samfunnets strukturerer, mens andre problemer har sammenheng med egne valg og erfaringer med samboer og de konsekvenser det har gitt henne. Hverdagen blir krevende med mange bekymringer på flere områder samtidig som de økonomiske vanskelighetene gjør hverdagen vanskelig.

5.7 Velferdstjenester og avhengighet

Brukerne som er presentert har vanskelige liv med sammensatte problemer angående seg selv og/eller familie. Deres ønsker om hjelp framstår som nødvendig for å få livet og hverdagen til å gå rundt på forskjellige vis, men det varierer med hensyn til hva som er hjelpsomt. Brukerne opplever situasjoner i sine liv som de selv ikke har kontroll over eller som de selv ikke greier å løse. Vanskelig økonomi på grunn av manglende eller lav inntekt er et fellestrekk for brukerne, noe som gir grunnlag for mange bekymringer og anstrengelser i hverdagen. Dette drøftes nærmere i kapittel 7 og 8. Brukerne har forventninger og standarder om hvordan livet skal være, både for seg selv og resten av familien, og de anstrenger seg på ulike vis i hverdagen for å innfri disse forventningene. Når de har erfart hjelp i form av offentlige tjenester, innebærer det en aksept fra samfunnet om at deres situasjon er vanskelig og kvalifiserer til ulike velferdstjenester. Dermed er deres ønsker om hjelp og forventninger til hvordan livet skal være legitime ettersom de får hjelp. Ingen brukere presenterer urealistiske forventninger eller urimelige krav til livet og hverdagen, men de holder seg godt innenfor det som kan betraktes innenfor vanlige normer og standard i samfunnet.

Brukerne som er presentert her, uttrykker at hjelp er nødvendig for at de skal greie hverdagens forpliktelser. Linda og Kåre uttrykker sterkest avhengighet til hjelp som offentlige tjenester, og det synes som de har vanskelig for å forestille seg livet uten hjelp. I så fall ville livet i vanskelige perioder forandre seg fra vondt til verre. Men også Trude og Benedicte opplever hjelp som nødvendig for at de og barna får en akseptabel hverdag. Alle har vanskelige

situasjoner som de ikke har greid å løse selv, og hjelp framstår som eneste løsning på deres vanskelige livssituasjoner. Om ikke livet blir problemfritt, så har hjelpen bidratt til at livet i hvert fall er blitt enklere og overkommelig.

Brukerne begrunner sine behov for hjelp til å ivareta sine oppgaver forskjellig. Fysiske helseplager er begrunnelse for behov til rengjøring i huset, mens psykiske og sosiale problemer konkretiseres med hvilke hjelpebehov som disse problemene gir i hverdagen. Men Benedicte skiller seg ut ved å uttrykke at hun forstår hjelp i form av samtaler som psykisk støtte, og dette har hun behov for på grunn av vanskelige samlivserfaringer. Som mødre ønsker kvinnelige brukere at barna skal ha det godt og utvikle seg bra, og barnas negative erfaringer har gitt ulike problemer og hjelpebehov. En viktig side ved hjelp til de kvinnelige brukerne er at den gjør dem bedre i stand til å ivareta omsorgsoppgavene sine. På den måten er det ikke først og fremst for egen del at de begrunner sitt behov for hjelp, men heller i forhold til ulike oppgaver og forpliktelser i hverdagen. Vanskelig arbeidsmarked har sammenheng med samfunnsstrukturer, men skaper individuelle problemer og blir begrunnelse for hjelpebehov. Etter psykiatriske tester er Kåres forhold til arbeidsmarkedet knyttet til sider ved personligheten, men det framstår likevel ikke som eneste forklaring ettersom han har arbeidet før og greier en deltidsjobb.

Brukerne ser ingen alternative løsninger på problemene enn den hjelp de mottar. Slekta kan være en ressurs for de som har problemer, men både Trude og Linda antyder at slekta er mer til belastning enn hjelp og kan kanskje heller føre til hjelpebehov. Slekta kan heller ikke erstatte profesjonelle hjelpere, og det kan være begrensninger med hensyn til hva brukere ønsker å involvere slekta i. I bygdesamfunn er store deler av det sosiale livet knyttet til samvær med slekta (Villa 1999), og det kan også begrense brukernes muligheter for støtte innenfor tilgjengelige sosiale relasjoner.

Brukerne i dette kapitlet har hatt langvarige problemer og mottatt hjelp gjennom mange år. De er ingen sporadiske brukere som opplever et midlertidig behov. Gjennom langvarig kontakt med hjelpeapparatet vet de hvor de skal søke hjelp eller hvem de skal kontakte. Små og gjennomsiktige forhold i små kommuner er sannsynligvis hjelpsomt i forhold til å finne ut hvor og hvem som kan hjelpe. God hjelp blir knyttet til hjelperne som personer, og de blir omtalt nærmest rosenrødt. At det er jobben til hjelperne, er brukerne mindre opptatt av. Den positive omtalen av hjelperne kan også ha sammenheng med brukernes fortvilelse eller

hjelpeløshet i å finne løsninger selv. Når den eneste mulige løsning går gjennom hjelper, bringer hjelper med seg noe som er bra. Dermed blir hjelper en representant for noe godt i tilværelsen. Hvis bruker opplever at hun er avhengig av hjelp fra den bestemte hjelper, vil det gi store utfordringer dersom hjelper slutter i jobben. Samtidig er bruker prisgitt den hjelper de har kontakt med innenfor kommunen. I små kommuner er det et begrenset antall ansatte å velge mellom, og ved eventuell misnøye er det få andre muligheter. Hjelp i form av offentlig stønad som uførepensjon innebærer ingen personlig relasjon, og forstås ikke som hjelp. Uførepensjon forstås kanskje heller som rettighet.

Brukerne opplever et liv og hverdag mer i samsvar med egne forventninger når de får hjelp, men det medfører ikke at de blir selvstendige og greier seg uten hjelp unntatt Kåre som ikke har andre behov for hjelp enn økonomi. Når han er sikret inntekt, vil han greie hverdagen. For Trude, Linda og Benedicte omfatter hjelpen også hjemmet og barna, og slik blir deres behov avhengig av egen livsfase og familiesituasjon. Hjelp med rengjøring og støtte i ulike former kompenserer deres manglende kapasitet i hverdagen. Kompenserende hjelp innebærer ikke at brukerne blir selvstendige og uavhengige av velferdstjenester, men hverdagen blir enklere og mer stabil for både bruker og deres familier. Slik hjelp bidrar til at brukerne opprettholder sitt ansvar innenfor familien og hjemmet og unngår større tilpasninger i familien på grunn av egne begrensninger. Men hjelp kan også forstås som utviklende i form av at brukerne selv forandrer seg ved å oppnå mer kapasitet og endrer tidligere handlingsmønstre slik som Benedicte. Når tidligere erfaringer blir bearbeidet og hun kommer i en annen livsfase og sosial situasjon, kan hjelp bli overflødig. En livssituasjon med en annen økonomi vil også forandre mye.

Brukerne har fortalt om hjelp som har rettet seg mot og opprettholder deres hverdag. Deres viktige verdier og aktiviteter blir ivaretatt, og da blir hjelp både meningsfull og god. Brukerne søker selv hjelp, formidler hva som passer og organiserer egen hverdag slik at hjelp kan passe de andre aktivitetene.

Det kan alltid diskuteres om brukerne har blitt vant til at vanskelige situasjoner skal løses gjennom hjelp og støtte fra det offentlige, eller om problemene er for kompliserte til at de har muligheter til å løse problemene selv. Trude, Linda, Kåre og Benedicte synes å ha hatt ulike problemer over så lang tid, at det framstår lite sannsynlig at de har muligheter til å forbedre

situasjonen på egen hånd. Hjelp bidrar ikke til at alle problemene forsvinner, men hverdagen kan håndteres enklere med hjelp enn uten.

5.8 Skam truer verdighet

Når brukerne forteller om nederlag, kan det forstås som erfaringer og hendelser som kan gi opplevelse av skam. Skam kan forstås som et eksistensielt og følelsesmessig begrep (Follesø 2003). Når skam oppleves, er personens egen verdi truet. Personen opplever å bli avkledd eller vise fram sider ved seg selv som helst skulle vært skjult for andre. Når slike sider blir synliggjort, opplever personen skam ved at disse sidene blir kjent for andre mennesker. Dersom grensen for å synliggjøre sider som helst skulle vært skjult nås, står mennesket i fare for å tape verdighet som innebærer å tape ære (Wyller 2001). Skyld må skilles fra skam. Skyld er brudd på normative regler, og individet er ansvarlig for å ha gjort noe eller hatt en atferd som ikke er i overensstemmelse med gjeldende normative regler (ibid.). Skam er derimot knyttet til opplevelse av mindreverd, og kan være uavhengig av hva personen selv har gjort (Follesø 2003). Skam behøver ikke å innebære at personen har aktivt gjort seg skyldig i brudd på regler, men heller at egne eller andres forventninger og mål om hva og hvordan et menneske skal være, ikke er innfridd. Like fullt kan erfaringer med krenkende og ydmykende handlinger av andre knyttes til skam.

Synliggjøring av Lindas og Trudes begrensninger som mor og husmor, kan medføre at de opplever skam. Det er et nederlag i forhold til deres idealer og forventninger, og dermed trues deres ære og verdighet som mor og husmor. De bryter reglene for hva de vil og ønsker som kvinner, mor og husmor, og kan dermed også oppleve skyld. Med hjelp kan deres ønsker bli ivaretatt, og de kan opprettholde sin verdighet. Også Benedictes og Kåres ære og verdighet kan bli truet ved at de ikke kan forsørge seg selv, men når ansvaret for deres forsørgelsesproblemer tilskrives utenfor dem selv, er det enklere for dem å bevare verdighet.

Når forventninger og idealer innfris, bevarer brukerne verdighet som kan oppfattes som det motsatte av skam, mindreverd og ydmykelser. Likeverd kan forstås som det motsatte av mindreverd. Når mennesker opplever at vi er likeverdige sammenlignet med andre, sikter vi til at verdien og rettighetene er de samme (Lorenz 1996). Menneskers opplevelse av rettigheter er subjektive opplevelser av å ha formelle rettigheter. Samfunnets formelle rettigheter henviser til samfunnets demokratiske strukturer som skal gi alle innbyggerne de

samme rettigheter. Opplevelse av likeverd forutsetter menneskets opplevelser av de subjektive dimensjonene ved rettighetene. Disse henspeiler til opplevelse av personlig frihet, mulighet til personlig utvikling, økonomisk trygghet, solidaritet, likeverd og samfunnstilhørighet (ibid.). Store problemer i hverdagen kan sette stopper for slike opplevelser, og opplevelser av mindreverd og skam kan være nærliggende.

Ethvert samfunn og kultur har tydelige grenser for hva som medfører tap av verdighet, hvilke forhold og idealer som er å foretrekke eller som bør gi skam. Hva som gir skam eller ære og verdighet er avhengig av konteksten og sosiokulturelle forhold (Melhuus 2001). Brukerne som ikke lykkes på arbeidsmarkedet, kan oppleve det skamfullt. I stedet kan andre idealer tre fram, her trekker de kvinnelige brukerne fram å være mor og husmor. Å inneha disse idealene innebærer at de opprettholder tradisjonell kjønnsbestemt arbeidsdeling som i store deler av samfunnet for øvrig bekjempes, spesielt innenfor kvinnebevegelsen. Kvinnebevegelsens idealer deles ikke av alle kvinner.

Kamp for å få ønsket hjelp eller avvisning av framsatte hjelpebehov kan fortone seg ydmykende. Når brukernes ønsker innfris, er hjelpen god. I andre situasjoner kan møtet med offentlige hjelpere oppleves ydmykende selv om brukerne får hjelp som beskrives i kapittel 8.

Når brukerne opplever at de får den hjelpa de ønsker og blir møtt med respekt, blir deres rettigheter som likeverdig borger ivaretatt. Hjelp forstått som rettighet vil dermed ikke ha kobling til skam. Rettighet er noe alle borgere har og kan benytte seg av dersom det er ønskelig. Når brukere begrunner hjelpebehov med familiens eller barnas behov eller vanskelig arbeidsmarked, bidrar det til at brukerne ikke er alene ansvarlig for problemene og hjelpebehovene. Det gir ingen grunn til å oppleve skam når de sørger for at barna får et best mulig liv og god omsorg. Tvert i mot, da blir hjelp ærefult ved at de tar ansvar for og gir omsorg til sine barn. Muligens er dette noe brukerne får anerkjennelse for i sine omgivelser eller fra sine hjelpere. Da vil ikke eventuell synliggjøring av disse problemene eller hjelp til slike oppgaver bare medføre opplevelse av nederlag, og verdigheten kan bevares.

Brukerne har ingen grunn til å skamme seg over å benytte seg av en rettighet da de er legitime. Å ikke lykkes på alle områder i livet behøver heller ikke skape skam. Brukerne justerer og tilpasser sine idealer og forventninger i forhold til hva som er realistisk å oppnå, og heller ikke deres omgivelser truer deres forventninger. Når brukerne skaper slike forståelser

av problemene og mottatt hjelp, unngår de skam. Eventuelle skambelagte forhold og momenter i eget liv, holdes sannsynligvis unna de presenterte forståelsene. Egne handlinger som kan ha forsterket problemene eller behovet for hjelp, har brukerne også unngått i sine presentasjoner. De forstår hjelp slik at den tjener til å dekke legitime behov for å ha en verdig tilværelse.

5.9 Oppsummering

Brukernes hverdag inneholder mange forskjellige plikter og til dels stort og krevende ansvar. Hjelp som passer inn i deres hverdag får en avgjørende betydning for om hverdagen blir meningsfull. Mange problemer kan settes i sammenheng med samfunnets problemskapende strukturer, men det er hjelp til individuelle løsninger som ønskes og prioriteres. Hjelp innenfor hverdagens privatsfære framstår nyttig, spesielt når den bidrar til å bekrefte og støtte brukere på viktige verdier og ansvar. Dette gjelder blant annet tradisjonelle kjønnsbestemte oppgaver som brukerne ivaretar, noe som også gir verdighet.

KAPITTEL 6

SAMMENSATT OG VARIERT PRAKSIS

Dette kapitlet presenterer den første av fire praksisdiskurser. Her presenteres sosialt arbeids praksis som sammensatt og variert. Kapitlet inneholder en teoretisk drøfting om ubestemmelighet i sosialt arbeid. Det er vanskelig å forutse den konkrete situasjonen i praksis samt virkningen av praksis. Empiriske illustrasjoner på praksis som er sammensatt og variert, løfter fram ulike fenomener som foregår i praksis. Disse fenomenene drøftes.

6.1 Sosialt arbeid i ubestemmelige og tvetydige situasjoner

Sosialt arbeids praksis er møter mellom mennesker som har ulike forståelser om den sosiale virkeligheten. Forståelsene kan være både motstridende og konkurrerende, og sosialt arbeids praksis foregår nettopp i slike situasjoner (Payne 2005a). Etter hvert har det blitt økt oppmerksomhet på sosialt arbeid som ubestemmelig, usikker og tvetydig. Det blir betraktet som selve kjernen i sosialt arbeids praksis (Parton og O'Byrne 2000), noe som sosialarbeidere utfordres til å håndtere i sin virksomhet.

De konkrete situasjonene i praksis framstår med sine særtrekk, og enhver praktisk situasjon blir dermed forskjellig og unik (Gergen 2001). Konteksten får avgjørende betydning for forståelse av situasjonen og det den inneholder. Verdier og normer påvirker hvilken betydning praksis får i konkrete situasjoner, og all mening og kunnskap skapt i en situasjon kan derfor ikke overføres til andre situasjoner. Omfattende kunnskap om den lokale konteksten og spesielt hvilke verdier som settes høgt, blir avgjørende for å forstå praksis som kan bli verdsatt og være ønsket i situasjonen. Dette er kunnskap som blir viktig i sosialt arbeids praksis som tilstreber forandringer i menneskers livsbetingelser. Kunnskap om den lokale konteksten øker sosialarbeiderens mulighet til å forstå brukerens meningsdannelser, og hvilke handlinger og endringer som kan være i overensstemmelse eller konflikt med kontekstens verdier. Praksis i brukerens hjem er eksempel på at praksis gir kunnskap om brukerens kontekst i hverdagslivet, og at dette er noe annet enn om det foregår på et kontor (Moe 1990, Jóhannesdóttir 1997). Brukerens kontekst gir kunnskap om hvilke endringer som framstår meningsfulle for brukeren.

I tillegg til at situasjonene er ubestemmelige, usikre og tvetydige, må sosialarbeidere ofte kombinere motstridende oppgaver som både å støtte brukerne og kontrollere at de oppfyller kriteriene for å motta hjelp. Motstridende oppgaver øker kompleksiteten i de praktiske situasjoner der sosialarbeiderne skal utøve sin praksis. I tillegg til faglige vurderinger skal sosialarbeiderne ivareta og praktisere viktige prinsipper som for eksempel klientens selvbestemmelsesrett, solidaritet med klienten, respekt, brukermedvirkning og hjelp til selvhjelp for at praksis skal bli god og være til hjelp (FO 2002). Dette viser at de situasjoner der sosialarbeidere skal utøve praksis, er komplekse og kan inneholde konfliktområder samtidig som praktiske situasjoner også er foranderlige. Sosialarbeideres ekspertise blir karakterisert som evne til å håndtere usikkerhet og kompleksitet i foranderlige situasjoner, og derfor bør sosialarbeidere være relativt komfortable med egen usikkerhet (Fook, Ryan og Hawkins 2000). Ubestemmelighet, usikkerhet og tvetydighet i konkrete situasjoner er en stor utfordring til sosialarbeideres praksis.

6.2 Dømmekraft og anerkjennelse

Helse- og sosialarbeidere møter mennesker i utsatte og vanskelige situasjoner i sin praksis. Den handler ofte om å skape tilgang til menneskers liv med smerte, og bygger på en tro og håp om muligheter til positive forandringer for mennesker som har det vanskelig. I konkrete møter mellom bruker og hjelper blir hjelperens normative vurderinger utfordret når praksis skal velges. I tillegg vil samfunnets strukturer og systemer påvirke praksis. Samtidig vil dominerende ”sannhetsregimer” om hva som framstår som sant og riktig, påvirke både hjelpere og brukere slik at praksis aldri vil være helt fri og uavhengig. Hjelperne i denne undersøkelsen er ansatt i offentlig sektor slik som de fleste helse- og sosialarbeiderne i Norge, og kan ikke unndra seg systemet de er underlagt i kraft av sine stillinger. I tillegg oppstår det situasjoner i praksis der verken kunnskap, systemet eller dominerende ”sannhetsregimer” kan gi tilfredsstillende svar på spørsmål om hva gode handlinger og praksis er i aktuelle situasjoner. Sosialarbeidere må da utøve dømmekraft (Lundstøl 2002, Højlund og Juul 2005). Hjelpere inngår i en praksis som er del av det normative grunnlaget til faglige tradisjoner og betydninger. Dette er det vanskelig å ha fullstendig overblikk over eller velge vekk. Dømmekraftbegrepet anvendt i sosialt arbeids praksis viser til hjelperens muligheter til å være kritisk til etablerte sannheter. Praksis foregår i sosiale og historiske kontekster som hjelperen er en del av, men med bruk av dømmekraft kan hjelperen forholde seg refleksivt til institusjonaliserte praksiser og tenkemåter (Højlund og Juul 2005). Ved å stille spørsmål til

både systemer, tradisjoner og sannheter vil begrepet dømmekraft kunne fange opp dialektikken mellom samfunn, institusjon og menneske.

Dømmekraft er nært knyttet til anerkjennelse som rommer alle former for gjensidige moralske krav i sosial samhandling mellom mennesker (Honneth 2006). Sosiale relasjoner kan betraktes som anerkjennelsesforhold. Mennesket har behov for anerkjennelse og intersubjektiv gjensidighet for å utvikle en personlig identitet. Anerkjennelse fører til menneskets utvikling i forhold til seg selv. Det er tre anerkjennelsesformer (ibid.): emosjonell, rettslig og solidaritet. Emosjonell anerkjennelse fører til selvtillit og oppstår i de nære og personlige relasjonene (familien), mens den rettslige anerkjennelse er å ivareta individets verdi og rettigheter. Når dette skjer, fører det til positiv selvaktelse. Solidarisk anerkjennelse innebærer at individets livsstil og levemåte blir sosialt verdsatt. Alle formene for anerkjennelse inngår i ideen om det gode liv.

Handlinger i sosiale relasjoner med manglende anerkjennelse, gir disrespekt i form av krenkelser. Da blir ikke gjensidige moralske krav imøtekommet i samhandling mellom mennesker, og manglende verdsetting gir opplevelser av krenkelse. Når sosialt arbeids praksis ofte ender med krenkelser, er det uttrykk for brukerens opplevelse av manglende verdsetting. Krenkelser gir opplevelse av ydmykelser, hindrer anerkjennelse og skader individets utvikling av selvtillit, selvaktelse og verdsetting. Sosialarbeiderens utøvelse av dømmekraft der gjensidige moralske krav blir imøtekommet, vil også uttrykke anerkjennelse av brukeren og kan gi en bedre opplevelse og resultat for dem. Å være anerkjennende i møte med mennesker gir et grunnlag for en sosial samhandling med moralsk gjensidighet mellom partene. Dette kan åpne opp for å endre menneskers livsbetingelser og bidra til menneskelig oppblomstring (Højlund og Juul 2005). Anerkjennelse er det etiske grunnlag for å utøve dømmekraft og skjønn.

6.3 Praksis i sammensatte og vanskelige situasjoner

Vi traff Linda i kapittel 5, og her skal vi møte hennes hjelpere gjennom mange år som beskriver praksis. De representerer hjelpere som har hatt kontakt med samme brukere over lang tid, og forteller om praksis i komplekse situasjoner.

Liv er sosionom og har arbeidet ca 25 år i sosial- og barneverntjenesten i kommunen. Hun kom i kontakt med Linda da hun fikk sitt første barn for mer enn 20 år siden. Liv har i mange år hatt ansvar for å hjelpe Linda og hennes familie. Etter hvert har kommunen fått flere stillinger innenfor sosial- og barnevernsområdet samt helsesektoren, og flere yrkesgrupper har kommet til som hjelpere for Linda. Lillian har siden hun tok videreutdanning som psykiatrisk sykepleier hatt regelmessig kontakt med Linda. Kontakten skjer vanligvis ved hjemmebesøk. I tillegg er Laila hjemmehjelp, og hun har arbeidet ukentlig i ca 3 år hos Linda.

Problemedefinisjon gir mandat til praksisutøvelse

Som ansvarlig for kommunens barnevern- og sosialtjeneste forteller Liv om praksis rettet mot Linda gjennom mange år:

... Det ble barnevernssak med støttetiltak da hun selv fikk unger. Da ungene var små, ble det hjelp. Hun slet med psykiske plager allerede da, og jeg var inne med tiltak for ungene. Da hadde vi veldig mye kontakt. Og vi har vært inne på økonomisiden i perioder i forbindelse med diverse boligprosjekter. Så vi har vært inne på barnevernsiden, psykiatri-siden etter at vi fikk det i kommunen, og økonomisiden. Vi har hatt veldig mye med henne og gjort.

... Så nå kommer jeg inn dersom det er en situasjon knytta til økonomi eller noe spesielt i forhold til ungene.

Kontakten med Linda og familien har opp gjennom årene vanligvis foregått ved hjemmebesøk og kontakt med mor og barna mens barnas far har vært på jobb. I lange perioder hadde barna hjelp fra barne- og ungdomspsykiatrien som da var en viktig samarbeidspartner for Liv. Hennes kontakt med Linda er nå redusert ettersom Lillian og Laila har tett og regelmessig kontakt med henne. I tillegg har det eldste barnet flyttet ut av hjemmet, og familien har etter hvert også fått bedre materiell situasjon.

Laila er ukentlig hos Linda for å gjøre husarbeid:

For det er veldig mye jeg må hjelpe henne med, hun klarer det ikke selv.

Laila forteller hvordan de samarbeider om ulike huslige arbeidsoppgaver (helst rengjøring) og at de alltid også tar seg tid til pauser med kaffe/te og mat som blir til fine pratetunder mellom de to.

Lillian som er psykiatrisk sykepleier forteller at hun hadde en kontakt med Linda som ungdom i forbindelse med et selvmordsforsøk, men den regelmessige kontakten startet langt senere:

... Det løpet vi har hatt de senere årene, starta en gang i løpet av høsten 1995. Da etter en henvendelse av doktor med oppfølging av medisin. ... Jeg doserte, og startet så med samtale. ... I begynnelsen var min bestilling i tillegg til å dosere medisin, å hjelpe henne litt til å nyansere livet sitt.

Lillian forteller at hun har vært redd for Lindas selvmordstanker og at hun skal begå selvmord.

Som ansatt i kommunens helse- og sosialtjenester skal hjelpere realisere helse- og sosialpolitiske satsinger gjennom ulike tjenester til kommunenes innbyggere. Kommunene forventer at ansatte skal forvalte kommunale ressurser og tjenester samtidig som det også forventes lojalitet til både brukere og kommunens ressurser. I mange kommuner har helse- og sosialpolitiske satsinger på ulike områder medført nye kommunale tjenester og vektlegging av kompetanse. Det har kommet nye stillinger til kommunene gjennom for eksempel satsinger i barnevernet¹² og opptrappingsplan for psykisk helse¹³. Økt faglig fokus på barnevern og psykisk helse i kommunene i kombinasjon med øremerkete stillinger, har medført at det er blitt flere ansatte i kommunen som har i oppgave å arbeide med problemområder som Linda representerer. Lillian som psykiatrisk sykepleier avløste etter hvert Liv i arbeidet og kontakten med Linda.

Liv definerer og kategoriserer Lindas problemer til å være innenfor sosial- og barnevernstjenestens områder, og vurderer problemene slik at kommunen har forpliktelser eller muligheter til å yte hjelp. Liv anvender sin forståelse og gjør faglige vurderinger som medfører at hun utløser kommunens ressurser og det blir legitimt å forvalte ressurser og tjenester til Linda. Når Liv deler opp og kategoriserer problemene til å passe inn i kommunens tjenester, har hun skaffet seg mandat innenfor systemet til praksisutøvelse for å hjelpe Linda og familien. I tillegg til kunnskap om problemene, har også kunnskap om systemet og dets rammer vært viktig for å utløse ressurser.

¹² Nasjonal handlingsplan for barnevernet 1986-89 (St.meld. nr. 72 (1984) og Program for nasjonal utvikling av barnevernet (Rundskriv Q-4/91).

¹³ Opptrappingsplan for psykisk helse (St.prp. nr. 63 (1997-98))

Lillian og Laila har fått henvisning og oppdrag fra andre helse- og sosialfaglige tjenester innen kommunen, henholdsvis lege og tjenesten for hjelp i hjemmet. Da har legen og ansatte i tjenesten for hjelp i hjemmet definert Lindas problemer og behov, slik at Lillian og Lailas arbeidsressurs utløses i tillegg til den hjelp Liv yter gjennom sin praksis. Liv omtaler Lillians virksomhet og hjelp som psykiatri¹⁴. Å avgrense og definere Lindas problemer og behov slik Liv gjør, skaper en viss orden og oversikt i forståelse av Linda og familiens situasjon og gir grunnlag for å yte ulike tjenester og utforming av praksis. Etter hvert har ulike oppgaver blitt fordelt mellom flere kommunale hjelpere, og Liv fikk etter hvert samarbeidspartnere.

Selv om definisjon og kategorisering av problemer utløser kommunale ressurser, kan det også skape rammer og grenser for problemene som tilslører sammenhenger, konsekvenser og andre mer usynlige problemer. I komplekse situasjoner kan kategorisering føre til risiko for å tilsløre problemer og sammenheng mellom problemene. Personlige problemer kan være uttrykk for forventninger som ikke innfris, men også belastninger og bekymringer som ikke er direkte synlige eller åpenbare. Imidlertid krever systemet at problemene kategoriseres innenfor de tjenester kommunen har ansvar for eller kan yte, og da blir det legitimt å yte hjelp.

- **Å avklare usikre situasjoner**

Liv forteller at når Linda har henvendt seg og bedt om hjelp, har det noen ganger vært mange problemer og konflikter omkring henne. Det har ikke vært bare greit å vite hvilke oppgaver og problemer som skal løses og hvordan.

Liv forteller: *For å finne ut hva jeg skulle hjelpe dem med, så handla det mange ganger om bestilling.*

Jeg har ikke kunnet hjelpe dem med alt de har lagt på bordet. Da hadde jeg nok hatt helstilling, tror jeg. Jeg har måttet sortert ut fra hva jeg har tenkt, og jeg har måttet spørre dem om hva de mener har vært viktigst i situasjonen. For det de har lagt fram har mange ganger vært altfor mye til at jeg kan ha greid det. I forhold til Linda og familien hennes, så har vi måttet sortere veldig.

... Jeg har vært redd for at hun skulle ta livet sitt slik som de andre.

... Jeg har nok hatt bruk for det meste av det jeg kan, altså. Det er jo så kjempekomplekst...

¹⁴ Psykisk helsearbeid ble innført som begrep i forbindelse med oppretting av tverrfaglig videreutdanning i 1998 (Almvik 2006).

Lillian forteller om en situasjon da foreldrene hadde vanskeligheter i forhold til barna:

Jeg husker en gang Linda og mannen kom busende inn på kontoret mitt. ... De kom skrikende, og det å hjelpe dem da...

Heller ikke Lillian har alltid vært trygg på hva hun skal gjøre i kontakt og arbeid med Linda og forteller:

Jeg jobbet som en hest i begynnelsen, la planer og slikt. Var nyutdanna psykiatrisk sykepleier og hadde metoder. Gikk strukturert fram og hadde med meg spørsmål, men fant fort ut at dette ble ikke enkelt. Når jeg kom dit, så var det gjerne et tema som var veldig aktuelt som var noe annet enn det jeg hadde forberedt meg på ut fra forrige gang. Det ble så veldig mye, og forskjellig fra gang til gang. Det ble veldig slik at jeg skjønnte at jeg måtte være en lytter, og det var ikke noe lett, for hun krevde meg fullt og helt. Det ble ikke lett å komme inn med spørsmål som kunne nyansere, men jeg la vekt på å være lytter, for hun hadde stort behov for det. Samtidig så hadde jeg med meg det som var bestillinga til meg, det var å bidra til at hun kunne nyansere ting.

.....

Jeg arbeidet sånn for å være til stede. I mange år så følte jeg det slik, og det har jeg sagt til henne også, for hun var så bastant, at det var slik at hun førte, og jeg dansa etter. Hun styra, og jeg måtte bare følge etter. Hun ble jo sint hvis jeg mente litt annerledes enn henne. Og det gjorde jeg jo en del, så det ble veldig vanskelig. Men nå er det ikke sånn. ... hun var så amper og sint, bastant ... så da ble jobben min med å nyansere. Så jeg følte vel at jeg ikke greide å gjøre denne jobben helt. Det å nyansere var veldig vanskelig, for ikke å si umulig. Du må jo selvsagt kjenne på stemninga, det går jo ikke an bare å presse et menneske på den måten.

Lillian forteller om når Linda var syk:

... hun var ikke i stand til å ta seg av hus og heim. Jeg delvis var der og var litt "husmorvikar".

Konkrete situasjoner med mange problemer kan lett gjøre situasjonene uoversiktlige og tvetydige. Problemer, konflikter og interessemotsetninger på kryss og tvers mangler vanligvis åpenlyse retningslinjer for valg av løsninger til tross for at Linda ber om hjelp. Det er menneskelig å ønske forbedringer i en vanskelig situasjon, men når hjelperen mangler oversikt og retningslinjer, vil det skape usikkerhet om hva som kan bidra til forbedringer. En situasjon behøver ikke gi tydelig forståelse for hvilke mulige handlingsalternativer som finnes. Når Liv og Lillian er i slike situasjoner sammen med Linda og hennes familie, har

hjelperne heller ikke kontroll over deres opplevelser og forståelser. Det blir umulig å predikere med sikkerhet hva utfallet av en handling eller praksis kan bli. Selv om det hersker usikkerhet hos hjelperne om valg av praksis og hva resultatet kan bli, forsøker de å hjelpe familien. Det førte noen ganger til at Lillian utførte husarbeid selv om det må betraktes utenfor psykiatrisk sykepleiers oppgave. Likevel ble det meningsfullt for henne å gjøre dette i de konkrete situasjonene. Det viser at Lillian er fleksibel med hensyn til hva hun engasjerer seg i og valg av handlinger.

Både Liv og Lillian forteller fra konkrete situasjoner der de har vært usikre om hvordan de skal hjelpe og hva som kan bli til god hjelp. Når Liv sorterer i situasjonen, kan det forstås som tolkning gjennom refleksjon-i-handling for å skape en forståelig situasjon som hun kan håndtere (Schön 1983, 1987). Måten Liv definerer og kategoriserer problemene kan forstås som *problem setting* i en prosess ved å avgrense og sette navn på problemene (*framing and naming*) slik at situasjonene blir håndterlige (Schön 1983). Likevel er Liv ingen ekspert på Lindas liv. Å være uvitende innbyr til dialog for å bli mer vitende (Anderson og Goolishian 1992). Liv inviterer til dialog, reflekterer og etterspør hva Linda og familien ønsker å prioritere. Livs avklaringer av problemene og situasjonen foregår i samarbeid med Linda og familien, og dette samarbeidet hjelper dem til å avklare sine ønsker og prioriteringer samt hva som blir meningsfullt for dem. Mening som skapes gjennom slike dialoger og refleksjoner gir et grunnlag for valg av praksis sammen med bruker. Linda og familien blir involvert i refleksjonene og avklaringene, og det gir tilgang til deres sentrale verdier. Når de blir involvert på denne måten og deres ønsker og verdier kan ivaretas, øker det mulighetene for at praksis blir meningsfull, også i kompliserte situasjoner.

Lillian kan heller ikke realisere planlagt praksis med nylærte metoder. For uerfarne sosialarbeidere er det godt å ty til innlærte metoder eller regler om praksis (Fook, Ryan og Hawkins 2000). Da Lillian gikk vekk fra sine opprinnelige planer, opptrådte hun mer profesjonell ved å tolke og reflektere over hvilke handlinger som kunne bli mer meningsfulle i situasjonen. Det endte opp med at hun utførte husarbeid da det ble det mest meningsfulle å gjøre i den konkrete situasjonen. Hennes deltakelse i situasjonen i kombinasjon med at hun viste dømmekraft og anerkjente Lindas problemer og behov, var at hun ikke så andre alternativer til meningsfull praksis der og da enn husarbeid. Da kunne hun anvende seg av kunnskap om at husarbeid er viktig for Linda.

- **”Å starte der klienten er”**

Selv om ”å starte der klienten er” er et tradisjonelt uttrykk i sosialt arbeid, gjelder også uttrykket i andre helse- og sosialfaglig hjelpepraksiser. For å belyse dette, anvendes ofte et sitat av Søren Kierkegaards fra 1859, sitert i Levin (2004:77): ” ... først og fremst passe på at finde hand der, hvor han er og begynde der. Dette er hemmeligheten i al hjælpkunst... For i sandhed at kunde hjælpe et annet menneske, må jeg forstå mer end han, men først og fremst forstå det han forstår.” Å starte der klienten er, blir betraktet som et basiselement ved det å hjelpe (Levin 2004). Men uttrykket kan ha forskjellig innhold. Det kan innebære å ta den andres ”rolle”, eller å være empatisk. Levin (ibid.) hevder at å starte der klienten er, innebærer å bestrebe seg på å forstå den andre ut fra dennes muligheter. Den andre må oppleve seg forstått. Respekt for den andre er nødvendig for å få til godt sosialt arbeid eller hjelpearbeid. Det kan bety å komme i posisjon i forhold til brukeren, eller det gjelder å få tilgang til hennes følelser. Det kan også bety å passe tematisk sammen (Perlman 1957). Gjennom samtaler og refleksjon kommer hjelperne fram til tema som de kan begynne å arbeide med. Å starte der klienten er, innebærer å ta utgangspunkt i et tema som Linda og familien velger å prioritere. Det er en måte å vise dem respekt slik at de kan oppleve seg forstått og bli tatt på alvor.

Selv om hjelpernes praksis ikke passet inn i situasjonen, hadde de likevel ønsker om å bidra med hjelp. Riktignok er de usikre på hvordan. Når Linda og familien tar kontakt, har de også forventninger om hjelp. Ved å involvere Linda og familien i avklaringer og refleksjoner, viser Liv at hun tar dem på alvor. Lillian la vekk sine opprinnelige planer for praksis til fordel for tolkninger om hva som passet i situasjonen, og på den måten viste hun respekt for Linda og tok henne på alvor. Riktignok innebar dette at Lillian ikke ivaretok mandatet hun hadde fått, men valgte likevel praksis i tråd med sine tolkninger. Lillian omtaler dette som ”å kjenne på stemninga” som kan være en måte å uttrykke refleksjoner og tolkninger av situasjonen.

Refleksjoner i praksis og anvendelse av dømmekraft er til hjelp for at praksis skal ”treffe” der brukeren er og dekke de behovene brukeren har, og det kan innebære at hjelperen må snu opp ned på egne planer til fordel for uplanlagte og uventete oppgaver. For Lillian betyr det at hennes refleksjoner og tolkninger gir grunnlag for stor fleksibilitet i valg av praksis. Når Lindas hjelper endrer planlagt praksis, viser de forståelse for hennes virkelighet og situasjon, og anerkjenner henne og hennes verden inkludert livsstil og levemåte. Det er å bli verdsatt.

Barnevernstiltak som ressurs og forandring

Liv forteller om sitt arbeid i form av barnevernstiltak til Lindas barn:

De tiltakene vi hadde var veiledning i hjemmet. Så hadde vi omfattende tiltak som gikk på å gi ungene alternative voksne [besøkshjem, min anmerkning]. ... Det fungerte veldig bra. Så jeg mener dette var et tiltak som foreldrene også mente fungerte god. Ungene hadde kontakt helt til ...

I det siste har det kommet opp at det yngste barnet har problemer, og Liv har foreslått støttekontakt som barnevernstiltak. Liv tror at barnet og familien vil ta i mot dette tilbudet. Å tilby barna ressurser i tillegg til hjemmet har til hensikt å gi barn positive og verdifulle erfaringer som de kan dra nytte av. Samtidig kan tiltak til barn være til avlastning for foreldrene.

Det har vært kontakt og samarbeid mellom skole, hjem og barnevern.

Liv forteller: ... *Det har vært veldig arbeidsomt, særlig i forhold til skolen. Særlig mor hadde en veldig traumatisk skolegang. Da hennes unger begynte på skolen, så var det mye de samme lærerne som var der.*

... Mora har også villet ha meg med når hun skulle på møter på skolen, hun har ikke våget å gå alene. Hun visste at når hun skulle snakke med skolen, så måtte det være med noen.

Liv har som barnevernets representant hatt fokus på Linda som mor og hennes omsorgsoppgaver. Linda har ikke alltid ønsket hjelp til barna, noe som har skapt uro og bekymring:

Det har kanskje vært det vanskeligste når jeg tenker tilbake på det, når hun har vært virkelig syk og trengt hjelpa mest, og da har hun avvist den på det meste, også i forhold til ungene.

... Det jeg har vært aller mest usikker på og som har slitt mest, det er jo spørsmålet om å flytte eller ikke flytte unger. Helt klart. Det er kjempevanskelig.

Flytting av det yngste barnet framstår i dag ikke som et aktuelt tema.

Også Lillian som har psykisk helse som arbeidsområde, forteller at hun har hatt fokus på Linda som mor og forelder:

Hun involverer ungene sine i det meste. Det har vært tema også da. For mye av jobben har vært foreldreveiledning.

Lillian uttrykker at mye innhold i arbeidet gjelder å hjelpe Linda til å være mor.

Store deler av Livs beskrivelser fra praksis er fra 1980- og 90-tallet da barnevern var et sentralt satsingsområde innenfor de kommunale tjenester. Hun la vekt på å støtte Linda i omsorgen av barna, og at barna og familien fikk hjelp i sitt nærmiljø. Det biologiske prinsipp i barnevernet innebærer at barn helst skal vokse opp med sine biologiske foreldre og familie. At barn fortrinnsvis får hjelp i hjemmet, viser et økende antall barn i barnevernet (SSB 2008). Livs faglige vurderinger og prioriteringer har ført til at hun har arbeidet med å forbedre barnas omsorgssituasjon gjennom ulike former for hjelpetiltak til både barna og foreldrene. Liv er i tvil om dette har blitt godt nok for barna og er usikker på om innsatsen ble god nok. Barnevernets dilemmaer oppstår når vanskelige og alvorlige beslutninger skal tas, og beslutninger som gir livsvarige konsekvenser for de det angår (Clæzon og Larsson 1985, Backe-Hansen 1995). Lillian som har psykisk helse som arbeidsfelt, valgte også å fokusere på Linda som mor og barnas omsorgssituasjon ved blant annet å være opptatt av foreldreveiledning. Slik ble det sammenfall mellom Lillian og Livs fokus, noe som kan være et resultat av faglige diskusjoner mellom dem.

Barnevernet har ulike hjelpetiltak som støttekontakt, besøkshjem, fritidsaktiviteter eller sørge for blant annet behandlingstilbud for å bedre omsorgssituasjonen til barn (Bunkholdt og Sandbæk 2008). Besøkshjem til Lindas barn skulle være et tilbud til barna om aktiviteter, omsorg og ressurser i tillegg til det barna har hjemme hos foreldrene. Besøkshjem kan kompensere for mangler på disse områdene i hjemmet. Samtidig kan barnas erfaringer i besøkshjemmet bidra positivt i barnas utvikling. På den måten kunne besøkshjemmet bli en positiv kvalitet for barna i tillegg til å kompensere for mangler i hjemmet. Besøkshjemmet kunne også fungere som avlastning fra omsorgsoppgaver for foreldrene. Det betyr at besøkshjemmet ble en ressurs som kunne kompensere for andre mulige avlastningsmuligheter for foreldrene. Når hjelperne i tillegg vektlegger veiledning til Linda som mor og forelder, er det hennes kompetanse i å utøve omsorg for barna som er i fokus. Gjennom veiledning skal mor utvikle forståelse og innsikt som kan skape forandringer i hennes kompetanse som mor.

Samordning og samarbeid i barnevernet er sentralt (Lichtwarck og Clifford 1996, Gjertsen 2007). Skolen som arena i barnas liv og samarbeid mellom skole, hjem og barnevern er viktig for å forebygge problemer eller tilrettelegge gode tiltak for barn. Som barnevernets representant hadde Liv ansvar for å bidra i et samarbeid mellom skole og barnevern når det var aktuelt. I tillegg forstod hun Lindas skoleerfaringer slik at hun hadde behov for støtte i sin kontakt med barnas skole. Liv stilte opp og støttet Linda og viste lojalitet, støtte og solidaritet

med henne gjennom å delta slik at samarbeidet med skolen ble overkommelig for henne. Alternativt kunne Linda forstå Livs deltakelse som innblanding, men deres dialoger og samhandling avklarte at Linda ønsket denne hjelpen.

Liv og Lillian viser at de tar utgangspunkt i Lindas situasjon som mor i sin hjelpepraksis rettet mot henne. De setter kategorien psykisk helse i sammenheng med Lindas sosiale og familiære situasjon, og hjelp rettes både mot henne og barna. Ektefellen virker mer perifer i hjelpernes praksis. Dette er sannsynligvis et resultat av at han er i jobb.

Aktivitet som forandringsmulighet og bedringsprosess

Liv forteller fra kontakten med Linda:

.. For hun har mange gode egenskaper, og det er ting hun er flink til. Det har vi jobba litt med for at det skal bli synlig, at hun er flink til å bake og slik. At folk skal bli oppmerksom på det. ... Vi arbeidet bevisst med dette, og det var et tema i mange år.

Liv forteller fra samtaler og samvær med Linda der Liv har forsøkt å bevisstgjøre og synliggjøre Lindas kvaliteter og muligheter:

... det var en av de tingene vi arbeidet ganske mye med i en periode: ”at jeg kan noe, at jeg kan bake”. Vi snakka om at hun var flink til å bake, og bestandig når jeg kom på besøk eller hadde med noen, så var det nybakte kaker der. Så det begynte med det, alle skrøt av dette, og det økte selvtilliten, at dette kan du. Ved forskjellige anledninger så jobbet vi for at hun skulle ta kontakt slik at hun kunne bake... Så det var på det viset vi arbeidet med det, vi motiverte, at dette var noe hun kunne, noe hun kunne by fram av seg sjøl som hun kunne være stolt av. Det gikk på dette å finne noe hun var god på, som var på pluss-siden som vi kunne trekke fram. Vi arbeidet bevisst med dette, og det var tema i mange år. Nå gjør hun det med den største selyfølgelighet, og hun blir spurt om å bake til større arrangement. Og det greier hun å gjøre samme hvor dårlig hun er.

Hjelperne har samsnakkert og utviklet en felles strategi som innebar å inspirere Linda til aktiviteter som hun var flink til, nemlig baking. Når hun bakte til ulike arrangementer i bygda, fikk lokalmiljøet anledning til å nyte godt av hennes bakverk. Det ble lagt merke til bakverket som ble ansett positivt, noe som muligens kunne påvirke forholdet mellom henne og lokalmiljøet. Livs grunnlag for å reise baking som tema, var hennes egne observasjoner og

erfaringer fra sine hjemmebesøk hos Linda. Liv har oppmuntret og motivert Linda til å bake mer, også for lokalmiljøet.

I mange sammenhenger anvendes aktiviteter til bedringsprosesser innen rehabilitering med mennesker, spesielt i terapeutisk arbeid med mennesker med ulike funksjonshemninger og sykdom. Innenfor virksomhetsteorien (innenfor utviklingspsykologien) er aktiviteter en virksomhet som gir prosesser som mennesket forandrer og utvikler seg gjennom (Borg 2006). Aktiviteter anvendes både som middel og mål (Alsaker 2005), og deltakelse i sosiale og kulturelle arrangement og aktiviteter kan gi opplevelse av mål og myndighet. Å delta eller utøve aktiviteter beskrives som en handlende og skapende væremåte i samspill med sine omgivelser (Borg 2006). Sosiale aktiviteter kan forhindre sosial isolasjon og utstøting med påfølgende opplevelse av å være dårlig og motløs. Menneskelige forandringer foregår i sosiale prosesser. Studier av bedringsprosesser hos mennesker med psykiske lidelser viser at sosial aktiviteter har positiv betydning (Borg og Topor 2003). Det er av betydning at aktivitetene oppleves meningsfulle for at de skal fungere positivt i en bedringsprosess. Hva som er meningsfullt har sammenheng med sosiale, kulturelle og individuelle forhold. Når aktiviteten dreier seg om noe personen har bruk for og samtidig virker fornuftig, vil aktiviteten lett kunne gi mening. Meningsfulle aktiviteter gir livet innhold og har betydning for opplevelse av tilfredshet og kompetanse som igjen har betydning for livskvalitet (Magnus 2005b). I bedringsprosesser vil nye meningsfulle aktiviteter kunne gi økt livskvalitet i stedet for å tilpasse seg en situasjon med begrenset aktivitetsutfoldelse. Baking framstår som meningsfullt for Linda, og slik inngikk baking som en viktig del i en bedringsprosess for henne.

Liv vektlegger det sosiale aspektet i forhold til lokalmiljøet ved Lindas baking. Aktiviteten kan påvirke interaksjonen mellom Linda og omgivelsene/lokal miljøet og føre til at hun deltar på en ny måte i lokalmiljøet. Bakverk som bidrag blir meningsfullt både for Linda og lokalmiljøet. Livs kunnskap om Linda og hennes kontekst gjør at hun ser muligheter til positive forandringer både for henne og omgivelsene gjennom bakinga. Ettersom Linda etter hvert baker for lokalmiljøet uavhengig av helsetilstanden, synes det som om hun også har oppnådd en ny kontroll over egen helse og eget liv gjennom bakinga.

Ressursperspektiv og motstandskraft styrker Linda

Innenfor medisinsk sosiologi har Antonovsky (1987) gitt viktig teoretisk bidrag i forståelsen av hva som er helsefremmende og fungerer godt samt skaper friske og sunne mennesker. Dette bidraget har etter hvert blitt anvendt i mange faglige sammenhenger knyttet til arbeid med helse- og sosiale problemer. I motsetning til patogenese formulerte Antonovsky begrepet salutgenese som viser til helsefremmende faktorer, dvs læren om hva som gir god helse (ibid.). Salutgenese er å aktivere ressurser, se muligheter og utvikle potensiale hos mennesker til å bedre egen helse og situasjon. Opplevelse av sammenheng mellom det som foregår og egen situasjon er overordnet i salutgenese. Slike opplevelser av sammenhenger skapes sosialt, og kan oppnås når tre faktorer er til stede: For det første må individet forstå situasjonen, for det andre må individet ha tro på at det finnes løsninger og for det tredje finne mening i å prøve ut løsningene.

Menneskets mestring blir ofte knyttet til dets ressurser (Sommerschild 1998). Forskning i psykiatrisk behandling av barn har vist kunnskap om flere faktorer som påvirker barns mestring, og at noen barn greier seg godt til tross for stor risiko og mot mange odds. Dette kan forstås ved å se på det som fremmer barns sunnhet i form av salutgenese, men også ved å se på det som kan være barnets motstandskraft. Barnets selvbilde og mestring gir kunnskap om barnets motstandskraft. Familieterapi og behandling kan bidra til å skape nye forestillinger om nye mestrings-muligheter. Samtalen står som det viktigste terapeutiske redskapet innenfor slik behandling (Andersen 1996, Andersen og Goolishian 1992). Motstandskraft eller resiliens kan forstås som et perspektiv på utvikling som viser et nytt paradigme og omtales som kompetanseparadigme (Borge 2003). Resiliens utvikler seg hos mennesker gjennom sosial samhandling. Barnet vil utvikle resiliens ved at det får til noe, oppnår ros og oppmuntring gjennom sosiale kontakter og aktivitet. Motstandskraft og resiliens handler om å gjenopprette, opprettholde eller forbedre, og begrepene blir ofte anvendt i forbindelse med psykisk helse og innen flere helse- og sosialfag. Denne forståelsen av mestring og motstandskraft kan overføres til voksne. Voksnes selvbilde og mestring gir kunnskap om motstandskraften, og denne kan utvikles gjennom aktiviteter og sosial samhandling. Å vektlegge Lindas mestring når det gjelder baking, kunne være viktig for å påvirke hennes selvbilde og motstandskraft positivt. Når Linda nå baker uavhengig av hennes psykiske helsetilstand, tyder det på at hun har utviklet en ny motstandskraft i forhold til sine problemer og mestrer mer enn tidligere.

Et ressursperspektiv innebærer å forstå mennesker og situasjoner med fokus på styrke og ressurser heller enn problemer og svakheter. Å ivareta et slikt perspektiv i praksis betyr at den skal bidra til å oppdage, framheve og utnytte menneskets sterke sider og ressurser i arbeidet med å nå dets mål og realisere drømmene. Det gjelder å mobilisere ressursene. En slik oppmerksomhet på muligheter kan gi økt håp og optimisme som igjen kan gi større livskvalitet og tilfredshet (Saleebey 1997). Dette perspektivet har etter hvert blitt gjeldende i arbeid med ulike grupper, spesielt når det gjelder arbeid knyttet til rus, psykisk helse og barn. Tradisjonelt bygger mange av teoriene i helse- og sosialfaglig arbeid på at mennesker med ulike problemer er avvikende, har forskjellige diagnoser og patologi som skaper forståelser av menneskene som svake med behov for hjelp. Både fagfolk og lekfolk har lett for å forstå mennesker og situasjoner på denne måten. Den sosiale konteksten avgjør hva som er styrke og ressurser og som kan gi resiliens (Goldstein 1997). Menneskets konstruksjoner om ressurser uttrykker personlige standarder som må ses i sammenheng med gjeldende sosiale normer og standarder i aktuell kontekst. Hjelperen må lete etter det som forstås som ressurser i brukerens kontekst. Fokus på brukerens ressurser og sentrale verdier samsvarer med viktige verdier og prinsipper i hjelpeutøvelse som å starte der klienten er eller klientens selvbestemmelse. I praksis rettet mot Linda, var hennes sterke og positive sider noe å bygge videre på, og basking framstod som meningsfullt for Linda og i lokalmiljøet.

- **Empowerment som styrkingsperspektiv**

Empowerment i sosialt arbeid knyttes til ressurs- og mestringsperspektivet, men kan også forbindes med hjelp til selvhjelp (Adams 2003). Med hjelp til selvhjelp siktes det til at sosialt arbeid skal bidra til at mennesker skal greie seg selv og bli selvhjulpne og uavhengig av ytterligere hjelp. Empowerment betraktes som en paraplybetegnelse som inneholder ulike sider ved prosess, metode og mål (Slettebø 2000). Empowerment forstås som å bemyndige og gi makt til brukeren (Rappaport 1987). Menneskers mestringskapasitet kan utvikles ved å anvende de eksisterende hjelpeordningene eller tilgjengelige muligheter som mennesket har. Sosialt arbeid som profesjonell hjelp skal støtte opp om og styrke de funksjonene som allerede eksisterer hos mennesket. Økt mestringskapasitet fører til myndiggjøring og gir opplevelse av ny kontroll over eget liv. Dette gir assosiasjoner til følelse av å være verdsatt og ha evne til å utrette noe av betydning. Denne forståelsen kritiseres for å være individuell uten å ha målsetting om å endre undertrykkende strukturer i samfunnet som gjør livet vanskelig for mennesker. Tenkningens røtter i empowerment innen radikalt sosialt arbeid vektlegger

myndiggjøring gjennom frigjøring (Saleebey 1997). Styrking og myndiggjøring blir da forstått som det motsatte av undertrykking. Empowerment skal bidra til å utjevne makt og frigjøring fra undertrykking.

Sosialt arbeids praksis må utvikle måter som kan bidra til å styrke brukere. Det gjelder å finne god hverdagspraksis som omhandler å møte brukerens behov, å respektere brukerens rettigheter, å ta skikkelig hensyn til brukerens opplevelser og forståelser, redusere og motvirke diskriminering blir viktig i sosialt arbeids praksis knyttet til brukerne (Adams 2003). Det er viktig å ta utgangspunkt i brukerens erfaringer og arbeide direkte med forståelser og ønsker som de uttrykker. Da blir styrking meningsfullt for dem.

Når Liv oppmuntrer Linda til å bake, støtter hun opp om hennes funksjoner som fungerer og som har betydning for henne som mor og husmor. I tillegg bidrar Linda med noe betydningsfullt i lokalmiljøet med bakinga. Slik kan Liv og de andre hjelpernes strategier for å motivere Linda til mer baking, gi positive og viktige erfaringer som kan påvirke hennes opplevelse av seg selv og eget liv. Liv og Lillian har oppmerksomhet på Linda og hennes familie, men viser også hvordan de trekker inn lokalmiljøet for å styrke Linda. Empowerment er systemoverskridende i forholdet mellom Linda og lokalmiljøet, men likevel blir ikke samfunnets dominerende strukturer berørt gjennom hjelpernes praksis. Det vil være vanskelig eller umulig å endre samfunnets strukturer i kombinasjon eller gjennom individuelt arbeid som har til hensikt å bedre det enkelte menneskes livsbetingelser på kort sikt.

Kunnskap som forplikter

Langvarige kontakt med Linda medfører at Liv har omfattende kunnskap om hvordan problemer kan oppstå og opptre, hennes ressurser og muligheter til å løse dem samt konsekvenser. Liv forstår raskt hvordan vanskelige situasjoner kan oppstå og hva de kan føre til, og anvender denne kunnskapen når Linda henvender seg for å be om hjelp etter en lang periode uten kontakt. Derfor lar Liv seg mobilisere og stiller opp.

Lillian og Laila har de siste årene hatt regelmessig kontakt med Linda, men nylig henvendte Linda seg til Liv og ba om hjelp i forbindelse med et arveoppgjør:

Liv forteller: ... *jeg skjønte jo ikke hvorfor jeg skulle gjøre det. For jeg hadde jo ikke vært inne på lenge... Men da hun la fram problematikken, så skjønte jeg jo med en gang hvorfor det var*

blitt slik. Det er jo for at jeg kjenner henne så godt, så jeg kunne godt forestille meg hvorfor det kunne ha blitt slik. Det så jeg med en gang. Hennes argument var at jeg kjente historia, og det måtte jeg jo bare innrømme at jeg gjør. Jeg har jo vært gjennom rundene med hus her og der, anmeldelser og slikt. Hun kom sikkert ikke på noen andre som kjenner saken bedre enn meg.

Liv forteller også om andre situasjoner som har fått noe uvanlig utfall:

Så det har faktisk skjedd at vi har gitt henne penger uten at han har visst det for å unngå at hun får seg en alvorlig smekk. For hun balanserer temmelig stramt.

Dette har skjedd når familien har hatt økonomiske problemer, noe som sliter på Linda. Hun har ønsket å søke økonomisk sosialhjelp, men ektefellen har motsatt seg å søke. Det har da hendt at Liv har valgt å gi sosialhjelp til Linda uten at han får vite om det selv om det strider om praksis. Hun begrunner det med:

... jeg er redd for at han er så negativ til å ta imot hjelp at det blir bare verre.

Selv om Livs kontakt med Linda er blitt sjeldnere enn tidligere og det har kommet andre hjelpere til, har Liv vært stabil og representert kontinuitet som kommunens hjelper til Linda. Gjennom mangeårig kontakt har Liv utviklet kunnskap om hva som kan skape problemer og vanskeligheter for Linda, og hvilke sammenhenger og konsekvenser problemene kan gi for henne og familien. Når problemer som beskrevet over oppstår, forstår Liv hvilke vanskeligheter det betyr og lar seg ikke hindre av byråkratiske regler for å kunne stille opp og hjelpe Linda i aktuelle situasjoner. Byråkratisk arbeid med søknader og saksbehandling er unødvendig for å mobilisere praksis fra Liv.

I beregning av økonomisk sosialhjelp skal ektefellenes totale inntekt inngå i beregningen og deres gjensidige forsørgelsesansvar overfor hverandre. Ektefellens negative syn på å motta økonomisk sosialhjelp i kombinasjon med vanskelig økonomi er belastninger som Liv frykter at Linda tåler dårlig. Liv foretar unntak fra regelverket slik at Linda kan få hjelp. Hun anvender sin kunnskap om Linda og konteksten samt kunnskap om hvordan hun kan omgå systemet og tildele henne økonomisk sosialhjelp uten å involvere ektefellen. Faglige vurderinger og kunnskap på flere områder får Liv til å omgå formalia i regelverket for å komme fram til en god løsning for Linda. Gjennom å skape seg et handlingsrom for praksis i ytterkant av regelverket, har Liv kunnet hjelpe Linda i en vanskelig situasjon og forebygge mulig forverring av problemer.

Livs engasjement med å komme fram til denne løsningen, viser at hun stoler på sine faglige vurderinger. Engasjementet uttrykkes også ved å ta ansvar, vise omsorg og respekt for Linda når Liv ser muligheten til å hjelpe henne på en meningsfull måte. Langvarig og mye kontakt har gitt kunnskap om hva hun kan bidra med, men også hvordan. Å ha slik omfattende kunnskap gir konsekvenser som framstår som moralske forpliktelser. De moralske forpliktelsene sikter til bredden i hvordan en person engasjerer seg moralsk i en annen (Vetlesen 2007). Forpliktelsene blir utløst når hjelperne forstår at Lindas ve og vel angår dem ved at de har mulighet til å bidra. Hjelperne erfarer at deres praksis kan utgjøre en forskjell for om det går godt eller dårlig for Linda, og denne kunnskapen gir moralske forpliktelser. Hjelperne opplever at de har en avgjørende rolle i livet til Linda. Det samme kan beskrives ved at mennesker er gjensidig avhengige av hverandre og forviklet i hverandre (Løgstrup 1999). Liv forstår hvilke problemer og belastninger hun kan bidra til å forhindre at Linda og familien skal erfare.

På bakgrunn av kunnskaper om konteksten, har Liv valgt å representere Linda i en tvist. Akkurat som Lillian som i situasjoner har utført noe husarbeid, engasjerer Liv seg i et stort spekter av oppgaver i Lindas kontekst selv om dette ikke gir vanlig praksis innenfor sosialtjenesten. Liv kunne ha avvist forespørselen og henvist Linda til noen andre, for eksempel advokat. Sannsynligvis vurderer Liv saken slik at det ikke var behov for en advokats kompetanse. Kanskje vurderer hun også at Linda i situasjonen kan ha behov for en personlig støttespiller som hun kjenner godt og stoler på. Liv viser at hun er fleksibel med hensyn til hvilke oppgaver hun arbeider med og engasjerer seg i innenfor sin hjelpeutøvelse. Ingen regler, rutiner eller vedtak tilsier at Liv skal representere Linda, men faglige vurderinger og dømmekraft får henne til det. Det er heller ingen forhåndsdefinerte planer eller kontrakt mellom sosialtjenesten og Linda om hva slags hjelp hun skal ha. Moralsk forpliktelse kan stilles opp i mot kontrakt (Vetlesen 2007). En kontrakt er formell og frivillig, og handler om å gi og ta. Den stadfester krav og rettigheter, og kan brytes og relasjonene kan avvikles. Varighet og gyldighetsområde er også noe som kan avklares innen en kontrakt. Liv har vært tilgjengelig og lot seg mobilisere når behov oppstår på områder som trolig har vært langt utover et sannsynlig innhold i en kontrakt. Dersom Liv hadde avkrevd søknad som kunne gitt vedtak og kontrakt om innholdet i hjelpen, ville hennes praksis lett bli styrt av Lindas mulige krav og rettigheter når det gjelder tjenester. I tillegg ville det ha medført byråkratisk saksbehandling. Fleksibel praksis med variert innhold kan stå i motsetning til eventuelle krav om at problemene skal løses etter teknisk rasjonell tankegang og tradisjonelle

problemløsningsmodeller i sosialt arbeid. De moralske og faglige forpliktelsene Liv viser ved å stille opp når Linda ber om hjelp, viser at situasjonen angår henne på en annen måte enn eventuell saksbehandling av rettigheter og krav ville gjort. Liv engasjerer seg og reflekterer over erfaringer og skaper ny kunnskap om Lindas aktuelle situasjon, og ser at hun kan hjelpe henne.

Refleksjon over handling

Liv forteller at hun i mange år har hatt få kommunale samarbeidspartnere, og i hovedsak vært alene om å representere kommunens hjelpeapparat og tjenester i kontakt med Linda og familien. Det har gitt Liv muligheter til å skape seg handlingsrom, men det har også gitt begrensninger i arbeidet. Hun sier:

Men ellers var det jo kjempeutfordringer med de familiære konfliktene de har, og det tok jeg nok sikkert aldri skikkelig tak i. Jeg hadde noen tanker om at hadde vi vært flere, så kunne vi ha prøvd å kjøre nettverksmøter og nettverkstilnærming. Det tror jeg nok alle kunne ha profittert på.

Å være eneste fagperson i barnevern- og sosialtjenesten gir faglige begrensninger.

Samtidig har det ikke alltid vært like greit å stå i praksis og møte Linda, Liv er blitt utfordret: *Ja, det har jeg blitt. Det blir en i forhold til alt hele tida, og repeterer mye. Balansegangen på hvor mange ganger skal man høre det samme, for eksempel at dette snakka vi om sist, eller dette fortalte du meg for et år siden... Å ikke bli ferdig med historia, - det er noe som kan ha vært vanskelig. Å flytte seg fra historia og til framover. Det er veldig mye i historia, den har vært veldig viktig. Nå tenker jeg at denne løsningsfokuserte tilnærminga kunne ha vært spennende og nyttig og sett hvordan den ville fungere. Får noen tanker på dette, det er historia en får tanker på osv.*

*... Jeg har nok hatt bruk for det meste av det jeg kan altså. Det er jo så kjempekomplekst...
... Det er klart at de opplever at de får hjelp ...*

Når Liv reflekterer over praksis med Linda, tar hun tak i at det har vært krevende, både underveis og i ettertid. Alternative forståelser i ulike situasjoner kunne gitt andre arbeidsmåter og praksis. Nødvendige rammebetingelser var heller ikke alltid til stede for å handle slik som hun i ettertid kunne ha tenkt seg. Liv viser hvordan hun tar hensyn til og reflekterer over sine

begrensninger og muligheter, og slike refleksjoner kan sannsynligvis også overføres til andre situasjoner. Å reflektere over praksis i ettertid kan gi kunnskap fra erfaringene. Kritiske refleksjoner med spørsmål som utfordrer egen kunnskap og forståelse samt analyserer maktforhold, kan skape andre forståelser som ville ha resultert i alternative handlinger (Fook 2002). Kritisk refleksjon er det mest sentrale kjennetegnet ved å være profesjonell i omsorgsykker (Jensen 1993) som sosialt arbeid har mange fellestrekk med. I det kritiske ligger et vern mot vilkårlighet og vanens makt. Refleksjoner over egen praksis har gitt kunnskap om både andre mulige metoder og hvorfor hun ikke kunne anvende disse da hennes organisatoriske kontekst setter begrensninger.

Praksis handler ikke bare om kunnskap og dømmekraft. Det handler også om hvordan kunnskap og dømmekraft kommer til uttrykk i praksis. Å være faglig i praksis handler om hvordan Liv utformer og deltar i denne med handlinger. Praksis er også uttrykk for hjelperens faglige kompetanse. Liv reflekterer over egen tålmodighet og utholdenhet i tillegg til krav om kunnskap på mange faglige områder. Uten tålmodighet og utholdenhet kunne hun ikke ha utført praksis slik hun har gjort. Hennes tålmodighet og utholdenhet har også ført til at hun har kunnet representere kontinuitet i praksis rettet seg mot Linda. Refleksjon over utfordringer hun har stått overfor i møter med Linda, gir henne også innsikt i egen deltakelse og kompetanse. Livs inntrykk om at Linda og familien har opplevd hjelp og støtte, er en bekreftelse på at hjelp har vært meningsfull. Da blir det også meningsfullt for henne å anvende mye tid og engasjement med å hjelpe Linda og familien.

6.4 Praksis om felles mål

Linda har hatt kontakt med hjelpeapparatet helt siden hun var barn, og hjelp framstår som en nødvendig del av livet hennes for at hverdagen skal henge sammen slik som beskrevet i kapittel 5. Oppgavene som mor, husmor og ektefelle synes å framstå som et viktig livsprosjekt for Linda, og hjelperne yter hjelp innenfor disse områdene. De uttrykker ingen innvendinger til Lindas verdier og de oppgavene hun vil ivareta. Derimot støtter hjelperne henne på det som er viktig i hverdagen, og slik får hjelperne og Linda felles mål å arbeide mot. Praksis som støtter opp om de felles målene, blir dermed meningsfullt for både Linda og hjelperne. Gjennom langvarig praksis med samtaler, refleksjoner og omfattende kontakt, har hjelperne kunnskap om Lindas viktige verdier som de støtter gjennom sitt valg av praksis. Underveis har det vært diskusjoner og forhandlinger for å komme fram til hva som er til god

hjelp. Hjelp til å bedre barnas omsorg- og oppvekstsituasjon samt satse på å holde familien samlet, er også i overensstemmelse med sosialpolitiske satsinger og rådende familiepolitikk. Denne praksis passer også til Lindas livsprosjekt.

Når Lindas verdier og ønsker er i tråd med det tradisjonelle kjønnsrollemønsteret, vil praksis som støtter henne på dette, bidra til å opprettholde dette. Ingen av hjelperne var kritiske til slik støtte. I den sammenhengen kan det ha betydning at Lindas hjelpere var kvinner som sannsynligvis deler helt eller delvis mange av Lindas verdier ved å være kvinne, mor, ektefelle og ivareta hjem og familie innenfor en akseptabel standard. Praksis som foregår i Lindas hjem og innenfor hennes hverdagsliv, omhandler tema som synes å tilhøre en ”kvinneverden” som kan ha mange felles verdier og fellestrekk med deler av hjelpernes egne privatliv. Når praksis blir meningsfull for Linda, forutsetter det at den passer inn i hennes hverdag og støtter opp om hennes verdier og oppgaver. Baking som aktivitet kan styrke Lindas selvfølelse og kontakt med lokalmiljøet, men det er også aktivitet innenfor den tradisjonelle kvinneverden. Linda mestrer denne aktiviteten godt og den representerer positive erfaringer for henne, og baking blir innenfor rammen av hennes livsprosjekt. Dette er blitt såpass vellykket eller viktig del i livet at hun omtaler bakinga som privatpraksis. Hun har utvidet de tradisjonelle kvinneaktiviteter til å gjelde også utenfor familien og hjemmet. Hennes oppgaver som sporadisk dagmamma passer også inn i samme mønster. I så måte samsvarer hennes valg av aktiviteter med det kjønnsdelte arbeidsmarkedet vi har her i Norge.

Når hjelperne slutter opp om og ivaretar Lindas tradisjonelle kvinneverdier så godt, er det fristende å reise spørsmål om dette kan skje for at de er kvinner og til dels deler hennes verdier. Det reiser spørsmål om hvordan praksis ville vært dersom hjelperne hadde vært menn. Ville menn på samme måte som de kvinnelige hjelpere delta i meningskonstruksjoner som ivaretar hennes viktige verdier og støtte dem i praksis, som for eksempel å oppmuntre til baking? Eller ville praksis basere seg på andre meningskonstruksjoner? Her må jeg overlate videre refleksjoner til leseren.

Stor tvil om omsorgen for barna har vært god nok eller om barna heller burde ha hatt en alternativ omsorgssituasjon til daglig, kan gnage. Nå er to av barna over 18 år og alternativ omsorg er ikke lenger en aktuell problemstilling. Eventuelle tidligere forslag om omsorgsovertakelse og flytting av barna ville åpenbart ha vært i konflikt med Lindas viktige verdier i sitt liv. Sannsynligvis ville det umuliggjøre et samarbeid og fellesskap mellom Liv

og Linda. Praksis i konflikt med Lindas verdier blir verken meningsfull eller hjelpsom for henne. Det ville muligens bli forstått som å motarbeide henne. Det hadde da vært naturlig at Linda hadde reagert med motstand og konflikt. Hva som hadde vært den beste og riktige løsning, er umulig å si. Tvil om egen praksis og egne handlingsvalg har vært riktige, er også en del av hjelperes praksis og yrkesutøvelse. Ekstra vanskelig kan denne tvilen være når det gjelder avgjørelser som gir alvorlige og livsvarige konsekvenser for dem det angår. Liv fortalte at besøkshjem til barna fungerte bra og at foreldrene mente det samme. Derimot sa Linda det motsatte i intervjuet. I intervjusituasjonen anvender Linda definisjonsmakt, og hevder at erfaringene med besøkshjem var negative. Besøkshjem til barna passer ikke inn i hennes livsprosjekt som en god mor eller hjelp til å være god mor, og disse verdier ble da truet. Ved å unngå diskusjon om flytting av barna, bevarer Liv mulighetene til å opprettholde et samarbeid om Lindas hverdag. Samarbeidet og praksis inkluderer støtte til å gi barna omsorg samt hjelp til andre oppgaver som hun har behov for.

Liv, Lillian og Laila bidrar på hver sine måter slik at Linda skal ha en hverdag som samsvarer men hennes ønsker. De anerkjenner hennes verdier, henne og støtter henne og verdsetter henne som kvinne. Linda viser ingen tegn på eller uttrykker bitterhet eller nederlagsfølelse knyttet til områder utenfor disse oppgavene. Derimot var det et nederlag at hun ikke greie å utføre alle oppgavene som mor og husmor, men når hun får hjelp til disse oppgavene greier hun likevel å ta ansvar for dem. Dermed kan hun verdsettes for å ha tatt ansvar.

Felles mål gir gode hjelpere og profesjonelle brukere

Fellesprosjektet mellom hjelperne og Linda foregår i hovedsak i Lindas hjem. Det forutsetter at hun er villig og åpen for at hjelperne deltar i hennes kontekst. Linda er villig til å delta i samtaler der meninger skapes. Det oppstår et samarbeid der Lindas ønsker og behov blir ivaretatt ved at hjelperne utfører praksis.

Langvarig kontakt og samarbeid mellom Linda og hjelperen tilsier at de kjenner hverandre godt. Dette samarbeidet er praksis i en liten kommune der ansatte har mange oppgaver og funksjoner slik som Liv. For Liv gjelder det å være leder for barne- og sosialtjenesten i tillegg til at hun også utøver praksis. Hun utnytter sin kunnskap om organisasjonen og egne funksjoner slik at hun kan yte hjelp til fordel for Linda. I tillegg har hun og de andre hjelperne inngående kunnskap om Lindas kontekst og hvilken hjelp som er meningsfull for henne. Det

gjør det også enklere for hjelperne at de etter hvert har mye kunnskap og erfaring fra samarbeidet med Linda som de kan anvende i nye situasjoner med henne. De behøver ikke starte på begynnelsen for å bli kjent med hverandre igjen. En liten kommune og organisasjon gjør det også enklere for Linda å kontakte bestemte hjelpere sammenlignet med en stor kommune. Lindas helpere har arbeidet i mange år i kommunen, og de har vært stabile i hjelpearbeidet til henne. Begrenset jobb- og karrieremuligheter i en liten kommune kan ha bidratt til at Lindas helpere har vært stabile i sine yrker og ansettelse. De representerer ingen stor turn-over som ofte foregår i kommunale tjenester. Det kan by på vanskeligheter å være priggitt samme helper over mange år dersom det oppstår konflikter, men i forhold til Linda har det vært en fordel at hjelperne har kjent henne over lang tid og har kunnskap om hennes kontekst.

Linda har etter hvert erfaringer fra hvilke problemer som utløser hjelp. Hun beskriver sine problemer slik at de passer inn i helpernes system som gir dem muligheter til å hjelpe. Linda har etter hvert kunnskap om hvordan hun skal beskrive sine problemer slik at hun oppnår den hjelp hun ønsker. Hun lykkes med det innenfor kommunen og hjelperne der, men hun lyktes ikke på samme måte i psykiatriens poliklinikk. Sannsynligvis er det et system som ikke gir samme fleksibilitet som kommunens organisasjon.

Spenning mellom makt og avhengighet

Hjelperne viser stor forståelse for Lindas hjelpebehov som de møter positivt når hun etterspør hjelp. Helpernes frykt for at Linda skal begå selvmord dersom belastningene er for store kan gjøre det vanskelig å avvise hennes presenterte hjelpebehov og forespørsler. På den måten ligger det makt i Lindas forespørsler i tillegg til at hun har kunnskap om hvordan hun skal oppnå ønsket hjelp. Praksis som står i motsetning til Lindas ønsker eller verdier kan kanskje også gi belastninger som helpere er redd for at hun ikke vil tåle. Derfor blir det viktig for helpere å anstrenge seg slik at praksis blir i overensstemmelse med det Linda opplever bra.

Linda er vant til hjelp gjennom nesten hele livet, og både hun og helpere uttrykker at hun fortsatt er avhengig av dette. Hun har hjelp på områder i hverdagen som er vanskelig for henne, og dette kan reise diskusjon om Linda er blitt avhengig av hjelp eller av helpere og/eller sosialisert til at problemer løses med hjelp. Imidlertid er det ingen tvil om at hennes situasjon er komplisert. Hun er psykisk ustabil, noe som fører med seg mange vanskeligheter i

hverdagen. Riktignok har hun etter hvert oppnådd økt kontroll over eget liv, barna er blitt større og hverdagen inneholder ikke de samme utfordringene som da de var små. Faglige og helse- og sosialpolitiske prinsipper om at mennesker i størst mulig grad skal være selvstendige, har ikke ført fram når det gjelder Linda. Hun kan ha såpass omfattende problemer og vanskelig situasjon at det er nødvendig med hjelp. Sannsynligvis er hjelp avgjørende for at hennes hverdag balanserer. Hjelp kompenserer for det hun ikke greier selv slik at hun mestrer mer enn det hun ville gjort uten hjelp. Hjelp som ”treffer” eller passer inn i bildet når det gjelder både innhold og form, blir meningsfull for henne. Når hjelperne erfarer at hjelpen er meningsfull for Linda, blir den også meningsfull for dem. Selv om Lindas situasjon er komplisert, blir hun en bruker der praksis nytter. Hun blir en fornøyd bruker, og hjelperne kan også være tilfredse med sin praksis til tross for at hjelpevirksomheten til Linda må fortsette.

6.5 Støttende praksis med variert innhold

Bente beskriver sin praksis for å hjelpe Benedicte med livet.

Bente er i 40-årene og psykiatrisk sykepleier, og har arbeidet i kommunen ca tre år. Like etter at hun begynte i jobben, kom hun i kontakt med Benedicte etter henvisning fra psykiatrisk poliklinikk som hadde reisedager til kommunen. Benedicte var ensom og behøvde støtte på vanskelige områder i livet.

Bente forteller om innholdet i kontakten med Benedicte:

Akkurat til henne har vi kun hatt noen samtaler der hun har fått snakke om historia si, og så har vi sett litt på at hun har dårlige erfaringer i forhold til samliv, og så har vi sett litt på det i forhold til ungene, de er også prega av hennes dårlige erfaringer. Og så har vi kikket på den problematikken at familien blir veldig nær og styrende, og så har det vært økonomi. Det går egentlig veldig mye på det, og har skygga over i perioder. Og så har hun begynt med skolen, og den har jeg støttet henne i å gjennomføre.

Bente har hatt regelmessige samtaler med Benedicte. Hyppigheten har vært noe varierende fra ukentlig til månedlig etter behov og hva som har vært praktisk realiserbart.

Selv om Bente har psykisk helse som arbeidsfelt, har økonomi tvunget seg fram som tema i kontakten med Benedicte:

... Hadde ikke den økonomiske faktoren ligget der som en overskyggende bit, så hadde det vært et annet utgangspunkt. ... Ellers ville jeg kanskje ha jobbet litt sterkere mot å gjøre henne mer selvsikker i forhold til morsrollen, og i forhold til påvirkninger fra familie.

... Det jeg kanskje er til mest hjelp med, er når hun har problem med sosialkontoret. Da kommer hun før eller etterpå, eller vil ha meg med. Det andre er noe i forhold til skolen, og noe i forhold til samboer som hun hadde.

...

At hun ikke får noe penger, og det forsterker alt det andre. Det gir utrygghet i hverdagen, så da blir det andre lagt til side og får ikke bearbeidet det. Det er faktisk økonomien som blir hovedproblemet, og det har jeg sett i utrolig mange tilfeller. Er ikke økonomien trygg og kjent og forutsigbar, så har vi ikke mulighet til å komme lenger.

Benedicte har tatt opp med Bente sine bekymringer for sine barn. Deres problemer utfordrer Benedicte som mor.

Bente forteller: *... ja, og det er noe å gjenvinne den styrken til å være mor, den er ganske viktig.*

... Det er noe med holdningene til ungene ...

Bente har følgende mål for arbeidet:

Selvinnsikt, at hun skal få innsikt i situasjonen og ungene sine behov.

... gi henne innsikt slik at hun kan ta noen valg. Det er som jeg sier, hun har så lett for å utlevere seg. Og at jeg kan gi henne noen muligheter til å se det i en annen sammenheng, og så kanskje, er det så lurt bestandig å gjøre det ...

Benedicte forsøker å ta videregående utdanning som Bente engasjerer seg i.

Det eneste jeg har vært drivende i forhold til, har vært skolen, tror jeg. Oppgavene hun skulle gjort der, da har jeg vært mer inngripende. ... Det har vært konstruktivt for å komme videre når hun har vært lei. Det er noe med å kunne gi litt hjelp til lekser for å si det sånn.

Bente oppsummerer erfaringene fra kontakten med Benedicte slik:

... jeg tror vel at jeg kan være mest fornøyd med at jeg rett og slett har vært et medmenneske sammen med henne i perioder. Å ha hatt noen andre som har vært der.

Bente støtter Benedicte på flere områder i livet. Bente har ikke mandat til å endre Benedictes materielle levekår, men hun bidrar med støtte før søknader om økonomisk sosialhjelp sendes, deltar på møter i forbindelse med søknader og har samtaler med Benedicte. De har samtaler etter at hun har fått svar på sine søknader som de tolker og diskuterer konsekvensene av. Denne støtten i forbindelse med en søknad til offentlig forvaltning ligner deler av en advokats arbeid. Men Bente gjør ikke arbeidet for Benedicte, hun deltar sammen med henne slik at Benedicte blir mindre alene i kampen for å oppnå økonomisk sosialhjelp og sikre ønsket levekår. Den vanskelige økonomien og kamp for sosialhjelp har dominert innholdet i arbeidet som helst skulle omhandle andre tema.

Bente stiller opp med praktisk deltakelse også i forhold til Benedictes skolearbeid. Hun engasjerer seg i Benedictes skolearbeid ved å oppmuntre henne og hjelpe til med lekser. Utdanning kan forhåpentligvis på lang sikt hjelpe Benedicte på arbeidsmarkedet slik at hun kan finne en jobb med sikker inntekt slik hun ønsker. Når Bente sier at hun har vært drivende, betyr det sannsynligvis at hun har forsøkt å påvirke Benedicte til å gjennomføre skolen. Å være for ivrig med påvirkning kan lett oppfattes som mas, og kan fungere negativt og mot sin hensikt. Derfor må Bente balansere sine forsøk på å påvirke. Det må være akkurat passe for å være oppmuntrende og lede til innsats uten mas. Dette krever at Benedicte tolker situasjonene og Bente slik at påvirkning fra Bente blir innenfor forståelsen av oppmuntring. Omfattende støtte i forbindelse med søknad om økonomisk sosialhjelp og hjelp til lekser er ikke oppgaver som vanligvis forbindes med psykiatrisk sykepleier eller praksis for bedre psykisk helse. Likevel har Bente valgt slik praksis når hun har blitt oppmerksom på at det har vært meningsfullt for Benedicte. Tvil eller spørsmål om oppgavene er innenfor hennes arbeidsfelt og mandat, har hatt underordnet betydning for Bente.

Bentes fokus på relasjoner mellom mor og barn, og til slekt og omgivelser er mer nærliggende og tradisjonelle tema innenfor psykisk helse. Det samme gjelder hennes erfaringer fra et vanskelig samliv. Samtaler som kan øke Benedictes innsikt og forståelse av seg selv og sine handlinger kan være positivt med tanke på bearbeiding og personlig utvikling. Å utvikle styrke og trygghet som mor blir viktig for å kunne gi god omsorg til barna. Bente deltar i og tilrettelegger for samtaler som gir mulighet til å reflektere og skape nye forståelser av vanskelige erfaringer, oppgaver og relasjoner. Selv om hun vektlegger tradisjonelle tema innenfor psykisk helse, inneholder praksis et vidt spekter med oppgaver, også praktiske.

Hennes forståelse av Benedictes hjelpebehov i den enkelte situasjon får avgjørende betydning for valgene av praksis.

6.6 Hjelper som deltaker

Når hjelperne er på hjemmebesøk, foregår praksis i situasjoner der hverdagslivet skapes og der praksis skal være til hjelp. Samtaler forstås som prosesser der meninger konstrueres, og både hjelperne og brukerne er deltakere i denne prosessen. Når samtale foregår i hjemmet, blir hjelperne også deltakere innenfor brukers hjem og hverdagsliv. De meninger som skapes ved hjelpers deltakelse behøver dermed ikke overføres til en annen kontekst for å bli gyldig slik som for eksempel samtaler som foregår på et kontor. Deltakelse i hjemmet gjør det enklere å konkretisere betydningen av praksis som kan framstå som dagligdagse handlinger.

Å være deltakere i den meningsdannende virksomheten gir grunnlag for forståelse, tolkning og handling. Skjervheim (1996) har i sitt essay "Deltakar og tilskodar" fra 1957 advart mot objektiverende holdning. Utgangspunktet i essayet er pedagogikk, men synspunktene kan gjerne overføres til helse- og sosialfaglig praksis. En objektiverende holdning hos hjelperne innebærer å se på brukere som determinerte objekter. Når hjelpere betrakter brukere som determinerte objekter, mister de sine muligheter til frihet og frie valg som vil være bestemt på forhånd eller av noe utenfor dem selv. Etske sider ved situasjonen og brukeren elimineres. Med en slik holdning hos hjelperen, blir hjelperen tilskuer til brukeren. Alternativ tilnærming er å være medsubjekt. Det medfører at hjelperen deltar og engasjerer seg i det brukeren er opptatt av, både når det gjelder sak, opplevelse og følelser. Dialog og samhandling mellom brukeren og hjelperen med deltakelse og engasjement, gjør hjelperen deltakende i en meningsskapende prosess. Hjelperen har ikke kontroll over verken situasjonen eller resultatet av den meningsskapende prosessen da brukerens opplevelser og konstruksjon av mening også skapes i samme situasjon. Situasjonen, samhandlingen og deltakelsen vil i seg selv påvirke konstruksjonen av meninger. Hjelpere må velge retning for sine handlinger og deltakelse. Valget må også omhandle etiske sider ved situasjonen og mulig praksis som ikke lar seg objektivere, nemlig hva som er godt eller vondt, riktig eller galt (Molander 1996). Hjelperens deltakelse i konkrete situasjoner utfordrer hjelperen til å ta etiske valg.

Hjelperens deltakelse i sammensatte og foranderlige situasjoner gir ingen retningslinjer om valg av handlinger og løsninger. Det kan lett føre til usikkerhet hos hjelperen. For å forsvare

seg mot egen usikkerhet, kan hjelperen objektgjøre brukeren. Har hjelperen eventuelle skjulte agendaer eller bakenforliggende antagelser, kan disse lett bli aktivert ved usikkerhet og dermed bidra til objektgjøring. Manglende deltakelse gjør hjelperen til tilskuer til brukeren, noe som begrenser hjelperens muligheter til å hjelpe. Hjelperens handlinger vil da begrense seg til det som passer og blir forstått inn i et mønster eller forhåndsdefinerte kategorier. Disse begrensningene i valg av praksis viser da at hjelperen også har objektgjort seg selv. Liv og Lillian beskriver hvordan de har gitt slipp på sine forhåndsdefinerte kategorier og problemdefinisjoner av Linda og hennes problemer. Refleksjoner fører til at de endrer praksis slik at den samsvarer med meningskonstruksjonene som skapes i konkrete situasjoner. De håndterer egen usikkerhet i tvetydige situasjoner med å delta og innlemme seg selv i Lindas kontekst og meningsdannelse.

Refleksjon og dialog står sentralt i kunnskapsutvikling i praktiske yrker (Schön 1983 og Molander 1996). Dialog og refleksjon skaper stadig mer kyndige og innsiktsfulle individer. Dialogisk kunnskap vil alltid være uferdig kunnskap som kan utvikles videre gjennom nye refleksjoner. I dialogene kommer begrunnelser og hensikter fram, og disse kan veies opp mot hverandre og videreutvikles. Begrunnelser og hensikter er ofte ubevisste, men gjennom dialog og refleksjon kan ikke-reflektert kunnskap og innsikt bli tilgjengelig både for seg selv og andre deltakere. Spørsmål, svar og refleksjoner er viktige momenter i en slik prosess. Deltakelse og refleksjon er nødvendige forutseninger for kunnskapsutvikling i praksis.

Brukeren som aktør i meningsdannelse i kombinasjon med hjelperen som deltakende part, innebærer at både hjelperen og brukeren er aktører i meningskonstruksjoner og kunnskapsutvikling som får avgjørende betydning for handlingsvalg i praksis. Resultatet kan ofte bli noe annet enn det aktørene hadde tenkt seg på forhånd. De kommer fram til beste og realistiske løsninger i fellesskap. Denne arbeidsmåten tilsier at hjelpere ikke representerer kunnskap om den beste løsning. Selv om helpere og brukere har ulike forståelser og meninger, kan dette utvikles og formuleres videre gjennom nye refleksjoner. Det hevdes at profesjonelles viktigste oppgave er å delta i meningsdannelsen, og ikke representere ekspertise som har svaret (Gergen 2001). I deltakende praksis må hjelperen lokalisere seg innenfor rammene av klientens kontekst med de muligheter og begrensninger det medfører (Fook, Ryan og Hawkins 2000). Hjelperen er dermed medkonstruktør av meninger og del av konteksten der meningene konstrueres. Innsikt i hvordan hjelperens egen deltakelse og handlinger påvirker situasjonen er også viktig (Fook 2002). Selv om mening konstruert i

praksis gjennom hjelpers deltakelse med dialoger og refleksjoner sammen med bruker, behøver det ikke hindre hjelperen å ha blick for strukturelle og materielle forhold som skaper vanskelige livsbetingelser for brukeren.

6.7 Oppsummering

Praksis over mange år foregår i brukers ulike livsfaser og har kontinuitet. Kontinuitet gjør det enklere for hjelper å forstå problemene og hva som kan bli meningsfull praksis, også når situasjonene og problemene framstår som uoversiktlige. Når praksis foregår over lang tid rettet mot brukers komplekse situasjon, kjennetegnes praksis av stor variasjon og fleksibilitet innenfor mange områder og oppgaver i brukers hverdag. Slik praksis utvikles på bakgrunn av kunnskap som produseres gjennom refleksjon, dialog og deltakelse og får form som støtte, praktisk hjelp, styrking og utvikling. Dette blir meningsfullt for bruker.

KAPITTEL 7

ØKONOMISK SOSIALHJELP SOM FORANDRINGS- PROSESS

Diskurs om praksis som forandringsprosess presenteres her. De empiriske eksemplene som presenteres omhandler forvaltning av økonomisk sosialhjelp. Forvaltning av sosialhjelp blir til langt mer når brukere har andre sosiale problemer som det også arbeides med.

Saksbehandling av sosialhjelp kan føre til kunnskap som gir nye praksisvalg som inneholder ulike former for støtte til bruker på vanskelige områder i livet. Dette kapitlet omhandler Anna og Elis praksis med forvaltning av økonomisk sosialhjelp som blir til omfattende støtte med sikte på forandringsprosesser i brukeres liv. Brukeres innflytelse, deltakelse og forståelser drøftes.

7.1 Økonomisk sosialhjelp som stønadsordning

I oppbygging av den norske velferdsstaten ble fattigdom betraktet som samfunnets ansvar, og samfunnet ble dermed ansvarlig for å iverksette tiltak som kunne avskaffe fattigdommen. Et grunnleggende prinsipp er at alle i utgangspunktet skal sørge for seg selv og sine, men når det viser seg umulig ved for eksempel sykdom eller svikt på ulike måter, kan mennesker ha legitim rett til hjelp og støtte fra det offentlige. Allerede i 1845 fikk vi den første offentlige ordningen med fattighjelp til mennesker i nød. Ordningen var preget av arbeidsplikt og plikt om tilbakebetaling (Kjellehold 1995). Det oppstod et viktig skille mellom uforskyldte, verdige trengende og de uverdige trengende. Den første gruppen var uforskyldt i sine problemer og dermed verdig hjelp, mens den sistnevnte gruppen ble betraktet som å ha manglende vilje til å arbeide, og skulle dermed straffes og oppdras til egen forsørgelse. Det har alltid vært vanskelig å skille mellom de som har behov for økonomisk hjelp av uforskyldte eller selvforskyldte årsaker. Lov om sosial omsorg av 1964 som avløste Fattigloven innebar at hjelp skulle ytes uavhengig av skyldspørsmålet (Terum 2003) og et rettighetselement i sosialhjelpen ble introdusert (Kjellehold 1995). Formålet med dagens lov om sosiale tjenester er å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd, forebygge sosiale problemer samt bidra til at den enkelte får muligheter til å leve og

bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre. Sosialpolitiske føringer i loven er kommunenes fokus på levekår, brukerinnflytelse og samordning (Hanssen 2005). Kommunen har ansvar for de oppgavene som ikke er lagt til fylkeskommunen eller statlige organer. De konkrete oppgavene kan grovt beskrives som (1) forebygging, råd- og veiledningsoppgaver, (2) tildeling av materielle ytelser der økonomisk sosialhjelp er viktigst og (3) tildeling av omsorgs- og boligjenester samt sosial service.

Tildeling og utmåling av økonomisk sosialhjelp skal foregå på noen grunnleggende prinsipper: Den er individuell og skjønnsmessig basert, det er en subsidiær ytelse og den skal være midlertidig. Lovens § 5 inneholder retningslinjer om tildeling av økonomisk sosialhjelp (Rundskriv I-34/2001). Den enkelte skal utnytte alle muligheter til å forsørge seg selv før økonomisk sosialhjelp innvilges. Sosialtjenesten skal arbeide for at søkeren av økonomisk sosialhjelp blir i stand til å mestre egen livssituasjon, og hindre avhengighet til økonomisk sosialhjelp og passivisering. En viktig forutsetning er at sosialhjelpsmottakeren har et eget ansvar for å komme ut av den hjelpetrengende situasjonen (Kjellehold 1995). Det kan settes vilkår til innvilget økonomisk sosialhjelp, og kan forstås som del av en sosial behandling og settes mest i forhold til arbeidsplikt (Kjørstad 2008). Dette for at sosialhjelpsmottakeren skal bli uavhengig av hjelp. Vilkår og arbeidsplikt som gjenytelse for mottatt sosialhjelp er forsterket i den nåværende sosialtjenesteloven sammenlignet med den forrige loven. Sosialarbeidere eller saksbehandlere som vurderer og saksbehandler søknader om sosialhjelp, har ansvar for å sikre at sosialpolitiske føringer blir ivaretatt. Den enkelte kommune bestemmer selv størrelsen på sosialhjelpssatser som sosialarbeiderne må forholde seg til.

Økonomisk sosialhjelp til personer er ofte gjenstand for kritikk og synspunkter om at utgiftene må reduseres og at personer ikke skal motta urettmessig hjelp. Kommunenes utgifter til økonomisk sosialhjelp ønskes redusert i en tid der kommunene også har mange andre oppgaver og utgifter å forsvare. De kommunale sosialtjenestene skal sørge for skjønnsmessig vurdering og tildeling av økonomisk sosialhjelp, mens en annen side ved oppgavene er å utføre kontroll over at offentlige midler anvendes i tråd med sosialpolitiske målsettinger, regler og retningslinjer. Frykt for at økonomisk sosialhjelp kan øke passivitet hos mottakere er argumenter som kan komme fram i diskusjoner om å redusere utgiftene til økonomisk sosialhjelp. Disse argumentene bygger på at det enkelte menneske har ansvar for å sørge for seg selv og sine, og det motsatte vil være en trussel mot samfunnets orden (Villadsen 2006). I dag hevdes det at fattigdom tilskrives den enkeltes egen skjebne, og fattige blir sett på som

avvikere, kriminelle, misbrukere, psykisk syke og arbeidsuvillige (Hammer og Øverby 2006). Forvaltningsorientert sosialt arbeids praksis ble framtrødende da den første sosialtjenesteloven ble iverksatt (Christiansen 1990). Sosialt arbeids praksis utviklet seg i en kontekst med kommunale tradisjoner og kultur samt politiske vedtak og beslutninger. Sosialt arbeids praksis i kommunene måtte balansere mellom krav til den lokale administrasjon og forvalte økonomisk sosialhjelp til mennesker med ulike sosiale problemer som ikke greide å forsørge seg selv. I dette arbeidet ble det viktig å legge vekt på rettigheter og forvaltning i stedet for behandlingsorientert arbeid.

Etter hvert har den kommunale forvaltningen av sosiale tjenester blitt organisert på ulike måter i kommunene. Ofte er det ulike enheter som utfører oppgaver med saksbehandling, undersøkelse, oppfølging eller mer tiltaksrettet arbeid. Nye metoder og tiltak har til hensikt at sosialhjelpsmottakere skal bli selvhjulpne og uavhengige av sosialhjelp.

Saksbehandling er en av oppgavene i forbindelse med forvaltning av økonomisk sosialhjelp, ofte kan det også være andre problemer som må løses for at sosialhjelpsmottakere kan bli selvstendige.

7.2 Økonomisk sosialhjelp blir til forandringsprosess

Anna er sosialkurator og har ca 25 års erfaring med å behandle søknader om økonomisk sosialhjelp. Hun kom i kontakt med Annabrita for snart to år siden da hun søkte om økonomisk sosialhjelp til etablering i egen leilighet. Annabrita er 29 år og er i arbeidstrening gjennom yrkesretta atføring etter mange års rusmisbruk. Det er opprettet ansvarsgruppe rundt Annabrita som også har regelmessige samtaler i psykiatrien (rus-team). Hun har ikke tilstrekkelig inntekt til å greie sine utgifter, og Anna fatter vedtak om supplerende økonomisk sosialhjelp på ca 800 – 1000 kr pr mnd.

Anna forteller om kontakten med Annabrita:

Mest er det slik at det handler om økonomistyring, det vil si bruken av pengene. Hun har rehabiliteringspenger som ikke strekker til slik at hun har supplerende hjelp hele tiden. Vi har satt opp budsjett sammen, - det er jo en tanke at hun skal ta over dette selv etter hvert. ... I starten starta hun opp med å disponere alt selv, men etter hvert ble det så vanskelig at jeg foreslo at vi kunne gjøre det sammen en stund. Og det holder vi på med enda.

Økonomisk sosialhjelp som tilskudd til trygdeytelser skal etter kommunens normer være tilstrekkelig til å dekke Annabritas utgifter til livsopphold. Etter flere mislykkede erfaringer med å få pengene til å strekke til, foreslo Anna et samarbeid om disponering av pengene:

... Hun har sine egne penger, de går inn på en konto i bank. Men de har hun gjort en avtale om at vi disponerer den sammen, eller hun er her først slik at jeg kvitterer ut hennes uttak.

... Ja, i prinsippet er det altså slik at jeg disponerer pengene hennes. Og det vil hun.

På den måten godkjenner Anna Annabritas uttak i banken etter en avtale mellom dem.

Anna forteller om mulighetene for å yte økonomisk sosialhjelp til Annabrita når pengene ikke strekker til:

Vi har jo muligheten til å supplere herifra. Dersom jeg vurderer det som fornuftig tiltak, så hjelper jeg henne slik at hun får hjelp.

Da vurderer Anna de behovene som Annabrita presenterer. Om disse behovene sier Anna:

... Jeg har ikke grunnlag for å tro noe annet ...

Anna uttrykker at hun ikke har erfaringer som tilsier at hun har grunnlag til å betvile Annabritas behov. Riktignok kan det innebære at Anna stiller spørsmål til behovene som de da diskuterer.

Samarbeidet om disponering av pengene involverer både Anna og Annabrita:

Anna sier: Hun er her en gang pr uke, og det er egentlig økonomi de avtalene går på. Men hele tiden ... så dukker det opp spørsmål som hun har behov for å snakke om når hun er her. Så det blir begge deler.

Anna forteller at i starten av samarbeidet henvendte Annabrita seg ofte utenom deres faste avtaler når det var et eller annet spørsmål hun ville diskutere. Det kan være vanskelig å treffe Anna utenom avtale, slik at hun tok opp med Annabrita om hun kunne vente med spørsmålene til deres neste avtale. Nå fungerer det godt ved at Annabrita vanligvis holder seg til avtalene. Selv om søknaden i utgangspunktet gjaldt økonomisk sosialhjelp, viste det seg etter hvert at det er mange andre spørsmål og problemer i forbindelse med Annabritas livssituasjon som hun behøver hjelp til.

Anna sier: Jeg tror at vi har hjulpet henne med å få en rimelig ryddig hverdag. De primære behovene i forhold til ting og tang er der, hun har en plan for utdanning som er utarbeidet i

samarbeid med a-etat og trygdekontoret for øvrig. Vi har kunnet være til stede når hun har trengt noen å prate med i de rundene hun har vært gjennom.

Anna ser muligheter for endringer i Annabritas liv:

... Under forutsetning av at ting faller på plass, så tror jeg kanskje at hun blir selvstendig. Hun kan lykkes. Hun viser en iver og pågangsmot som gjør at hun kan lykkes.

Anna forstår behovene for dette samarbeidet og oppfølginga slik:

Men etter min oppfatning er hun veldig uerfaren på en del ting. Det er så mange ting hun har gått glipp av fordi aktiviteten hennes har vært på helt andre ting. Så hun er veldig uerfaren på hvordan samfunnet fungerer, og hvordan vi gjør ting både i forhold til å betale regninger, gjøre avtaler og passe på dette med økonomi.

... Det er også slike erfaringer som må skaffes, rett og slett. Hun tenker ikke på alt, og det er kanskje ikke å vente. Hun har mange hull i allmennkunnskapen, kan en si.

... Jeg har på en måte konkludert for meg sjøl at det var slik i starten at det var mye som var nytt for henne, og hun glemte av mye, mista tråden og slikt. Men nå går det mye bedre, hun er veldig strukturert og det går greit.

... Hun er stabil, og mer og mer ryddig. Jeg synes samarbeidet er bra.

Anna bygger på erfaringene hun gjør i samarbeid med Annabrita, og vektlegger de behov og ønsker hun presenterer. Samtidig ser Anna at det skjer forandringer i Annabritas behov.

Problemforståelse avgjør praksis

Anna har kunnskap om Annabritas tidligere rusproblemer og kompliserte liv. Disse problemene forstås ofte på ulike måter, for eksempel kan rusmisbruket forstås psykologisk ved at dette er et uttrykk for indre psykologiske prosesser, medisinsk ved at rusmisbruk er sykdom eller sosialt ved at rusmisbruk oppstår ved sosiale prosesser og erfaringer. Når Anna trekker fram Annabritas tidligere rusproblemer, er det for å begrunne de problemene hun har i dag. Disse problemer settes i sammenheng med og betraktes som konsekvenser av tidligere liv og livsstil med rus, og det fører til utfordringer for henne å takle et selvstendig liv uten rus. Anna vektlegger manglende erfaringer fra et vanlig liv med ansvar for hverdagens faste utgifter og jobb istedenfor å fokusere på hennes tidligere rusmisbruk. Når Anna forstår

problemene som en konsekvens av manglende erfaringer, medfører det at Annabrita må gjøre nye erfaringer for å lære det som er vanlig at kvinner på hennes alder kan. Nye erfaringer skal gi henne kunnskap og kompetanse som hun behøver for å kunne ta ansvar for egen økonomi i en hverdag uten rus. Anna anvender heller ikke stereotyper for å beskrive Annabrita, hennes situasjon og problemer. Anna tar utgangspunkt i erfaringene fra samarbeidet med henne i vurdering av hennes hjelpebehov.

Underveis i kontakten med Annabrita avdekkes det at hun har problemer med å disponere egne penger. Anna legger vekt på at hun betaler faste utgifter. Mislighold av disse utgiftene kan skape ekstra problemer i hverdagen. Ivaretagelse av disse utgiftene vil derfor kunne bidra til å skape en annerledes hverdag for Annabrita enn det hun antakelig hadde i en hverdag med rusmisbruk. Når Anna erfarer at Annabrita ikke får pengene til å strekke til, tilbyr hun eventuelt å vurdere muligheter for mer økonomisk sosialhjelp, men også hjelp til å disponere økonomien. Anna tror at med slik hjelp får Annabrita nye erfaringer som hun kan nyttiggjøre seg slik at hun etter hvert kan ta dette ansvaret alene. Økonomisk sosialhjelp og hjelp til å disponere økonomien skal sikre at Annabrita dekker nødvendige bo- og livsoppholdsutgifter slik at hun på denne måten kan oppleve en forutsigbar hverdag, noe Anna mener er viktig.

Kontroll over egen privatøkonomi kan i dag betraktes som et aspekt ved å leve et selvstendig liv i egen bopel. Utgiftene i forbindelse med å bo må betales dersom boligen skal beholdes. Anna aksepterer utgiftene Annabrita har på boligen som hun har skaffet seg selv. Anna vurderer heller ikke andre alternative og aktuelle boliger for Annabrita, men bidrar slik at hun har mulighet til å opprettholde sitt leieforhold.

Dagens boligmarked, nedbygging av institusjoner og behov for bolig til mennesker som selv ikke greier å skaffe dette, har ført til sosialpolitisk satsing på boliger til utsatte grupper (Dyb, Solheim og Ytrehus 2004). Anna arbeider i en liten kommune som antakelig ikke har store satsinger på boligutbygging til en målgruppe som kan inkludere Annabrita. I kommunenes boligsosiale område er utsatte gruppers boligbehov en viktig faktor i eventuell satsing og utbygging. Undersøkelse viser ofte mangelfulle fortolkninger av hvilke behov ulike brukergrupper har, og hvordan disse kan løses innenfor kommunenes boligsosiale satsinger (Ytrehus 2002). Egen bopel kan betraktes som viktig på landsbygda der det er begrenset med alternative tilrettelagte botilbud (ibid.). Dermed blir eget leieforhold på det åpne markedet en akseptabel og kanskje eneste mulighet til å bo i egen bolig for Annabrita. I dagens samfunn er

det vanskelig å være sikret bolig eller beholde den hvis bostiftene ikke dekkes. Manglende ansvar for og kontroll over privatøkonomien kan føre til husleierestanser og skape store problemer, spesielt for mennesker uten inntekt eller med lav betalingsevne.

Bolig til mennesker med rusproblemer kan være et viktig moment i rehabilitering. Bolig er grunnleggende for å oppnå en stabil hverdag som igjen kan gi mulighet til å ha kontroll over eget liv, og en viss kontroll over egen økonomi vil være en forutsetning for å beholde boligen. Anna forstår et liv som inneholder slik kontroll som et annerledes liv enn det Annabrita har hatt tidligere. Et liv med økonomisk kontroll og egen bolig vil kunne gi tilgang til erfaringer fra en trygg og forutsigbar hverdag. Anna har tro på positive forandringer og legger best mulig til rette slik at Annabrita skal oppnå dette.

Dialog og deltakelse gir kunnskap

Anna har valgt en praksis som innebærer innsats og deltakelse fra hennes side når det gjelder Annabritas økonomiske disponeringer. Hun velger å være tilgjengelig for å møte Annabrita når hun skal ha uttak av kontanter i banken. Disse møtene gir mulighet til å diskutere innkjøp og andre tema som viser seg å være aktuelle. Anna sørger for å være tilgjengelig eller at de gjør avtale når hun oppfatter at Annabrita har behov for å diskutere med henne. Anna forstår at hennes tilbud som samtalepartner er viktig og nyttig for Annabrita ettersom hun ofte benytter seg av tilbudet. Diskusjonene kan føre til nye forståelser som grunnlag for prioriteringer og valg Annabrita skal gjøre. Dette viser at Anna deltar i Annabritas prioriteringer gjennom forståelser som skapes i samtalene mellom dem.

Anna viser også at hun engasjerer seg i disse samtalene, og hun kan dermed forstås som et medsubjekt i Annas virkelighet. Anna har ikke det endelige svaret på spørsmålene som reises i diskusjonene, men er med på å diskutere slik at Annabrita kan skape nye forståelser. Deltakelse og engasjement skaper frihet til å velge aktuelle løsninger når ingen av dem styres av forhåndsdefinerte forståelser og løsninger. Å delta og være medsubjekt er en alternativ tilnærming til en objektiviserende holdning (Skjervheim 1996). Anna deltar og er medsubjekt i diskusjonene med Annabrita. Anna kategoriserer ikke Annabrita eller lar praksis styres av eventuelle forhåndsdefinerte forståelser om hennes tidligere rusmisbruk.

Det er gjennom samtalene med Annabrita at Anna får kunnskap om hennes problemer med å disponere egen økonomi. Anna reflekterer over erfaringer fra samtalene, og foreslår dermed at hun skal hjelpe henne med å ta ansvar for privatøkonomien. Sannsynligvis er dette refleksjoner som foregår også mens hun har samtaler med Annabrita. Kunnskap fra refleksjonene får Anna til å komme med forslag som medfører et betydelig arbeid fra hennes side. Hun tror det kan være nyttig for Annabrita som også ønsker en slik løsning. Etter hvert som Anna erfarer at Annabritas behov endrer seg, kan hun justere omfanget og hyppigheten av møtene. Selv om Anna har kunnskap fra teorier og andre erfaringer, er det de konkrete erfaringene hun har fra samarbeidet og samtalene med Annabrita som fører til konkrete forslag og valg av praksis.

Samtalene mellom dem gir rom for argumenter og hensikter som kan veies opp mot hverandre og videreutvikles gjennom refleksjon. Slik gir praksis kunnskap. I følge Molander (1996) er kunnskapsutvikling det primære i praktisk kunnskap som har et kunnskapsideal om handlinger med gode hensikter og streben etter det beste. En kyndig person er en som fortsetter å lære. Dialog og refleksjon er grunnleggende i kunnskapsutvikling som skaper stadig mer kyndige og innsiktsfulle individer. Anna reflekterer i og over samtalene med Annabrita, og produserer kunnskap om hennes virkelighet slik at hun kan velge praksis som er til god hjelp for henne.

Kunnskapsutviklingen er en aktiv prosess med refleksjon over deltakelse og dialog. Etter samtalene kan Anna reflektere over egne handlinger og praksis med noe distanse. Distanse til egne handlinger kan være til hjelp for å se handlingene og praksis tydelig, men kunnskapsutviklende prosesser forutsetter også nærhet mellom deltakerne (ibid.). Nærheten oppstår ved deltakelse. Nærhet innebærer også høg grad av oppmerksomhet. Det gjelder å se, lytte og ta innover seg i kroppen. Oppmerksomheten må ikke være rettet bare mot det kjente og vante, men også det utypiske og uventete som krever at den handlende er nærværende i situasjonen. Dette viser at kunnskapsutviklende prosesser foregår i en vekselvirkning mellom nærhet og distanse som Anna kan oppnå gjennom refleksjoner i og over samtaler med Annabrita.

Kontroll for å hjelpe

Annas oppgave var i utgangspunktet å saksbehandle søknaden fra Annabrita om økonomisk sosialhjelp i forbindelse med etablering i egen bolig. Senere har hun saksbehandlet søknader om supplerende sosialhjelp som tillegg til attføringsstøtten. Saksbehandling krever kontroll for å innfri forvaltningens krav om at kriteriene for å motta økonomisk sosialhjelp er innfridd. Det er utenkelig at bruk av offentlige midler til økonomisk sosialhjelp ikke foregår med kontroll. Det skal ikke være fordelaktig å motta sosialhjelp til fordel for arbeidsinntekt eller andre inntekter (Hammer og Øverby 2006). Anna har myndighet til og ansvar for å saksbehandle søknader slik at Annabrita mottar økonomisk sosialhjelp. Når Annabritas budsjett ikke holder, har Anna mulighet til å utføre nødvendig saksbehandling innenfor regelverket slik at Annabrita skal motta økonomisk sosialhjelp. Annabrita har jobb slik at hun allerede har innfridd den delen av arbeidslinja, men inntekten er ikke tilstrekkelig til å dekke utgiftene.

Når saksbehandlingen i forbindelse med søknadene om økonomisk sosialhjelp er gjennomført, kunne Anna ha avsluttet arbeidet med å hjelpe Annabrita. Imidlertid velger hun å fortsette og foreslår en arbeids- og tidkrevende praksis som forhåpentligvis kan hjelpe Annabrita til å greie seg økonomisk. Annabritas budsjett blir en ramme for mulige uttak av kontanter i banken og hvilke utgifter det er rom for i hennes privatøkonomi. Anna kan nekte å kvittere, men det kan føre til at Annabrita går vekk fra avtalen og ordningen med at Anna skal kvittere uttakene. Dersom Annabrita ikke greier å styre økonomien, kan det gi negative konsekvenser som Anna håper at Annabrita unngår. Derfor foretrekker Anna å diskutere og hjelpe henne med disponeringen.

Anna har ikke stilt krav til Annabrita om å disponere økonomien hennes, men det ble gitt som et tilbud. Annas disponering av Annabritas økonomi framstår som sterk styring og kontroll, men hensikten er at det skal være til hjelp og bidra til positiv utvikling for Annabrita. En annen mulig forståelse av ordningen er at det er en overdreven omsorg og uttrykk for maternalisme fra Annas side. Balansegangen mellom på den ene siden hva Annabrita kan greie selv og utfordres på og på den andre siden hva hun har behov for hjelp og støtte til, er vurderinger Anna må foreta. Ordningen er noe justert underveis, men hovedtrekkene ved den har foregått i snart to år. Eventuelle erfaringer som tilsier at behovet ikke lenger er til stede, vil avgjøre om ordningen fortsetter eller forandres.

Anna viser at hennes hensikt verken er å kontrollere eller styre Annabritas økonomi. Hennes aktivitet i forhold til Annabritas økonomi foregår i et samarbeid mellom dem, og det har en form som inneholder å gi råd, ta vare på og støtte Annabrita. Styringa og kontrollen over økonomien medfører også kunnskap som kan anvendes slik at Annabrita får ekstra sosialhjelp når det oppstår situasjoner som kan gi grunnlag for det. Dette viser at Annas disponering av Annabritas økonomi blir et omfattende og utvidet hjelpetilbud til henne. Anna er opptatt av hjelpedimensjonen i praksis som medfører kontroll. Hun er ikke bekymret for eller har behov for å kontrollere eventuelt misbruk av kommunens midler, men er opptatt av at Annabrita skal få nødvendig hjelp. I andre situasjoner kan tilsvarende aktiviteter oppfattes kontrollerende og krenkende. Omfanget av Annas kontroll utviklet seg og økte etter hvert som hun fikk kunnskap om at det kunne være hjelpsomt for Annabrita. Anna ser positiv utvikling hos Annabrita, og deres samarbeid har dermed en pedagogisk effekt. Anna viser også at hun har forventninger om at Annabrita skal kunne bli selvstendig uten å kreve at det skal skje snart.

Anna tror at Annabrita kan gjøre nye erfaringer og gjennom disse oppnå økt mestring. Målet er altså at Annabrita i framtiden skal mestre oppgaver som hun i dag behøver hjelp til. Da vil hun oppnå en annen kontroll over eget liv enn det hun har i dag. Det vil i så fall bety at Annas praksis bidrar til økt selvstendighet, mestring og myndiggjøring som er i tråd med empowerment i sosialt arbeid og sosialpolitiske dokumenter. Anna anvender ikke disse faguttrykkene, men nøyer seg med å beskrive konkrete erfaringer som inneholder ulike praktiske og faglige begreper, vurderinger og prosesser.

Disiplinerende praksis

Når Anna saksbehandler Annabritas søknader og samtaler med henne om økonomiske prioriteringer, har hun kommunens sosialhjelpssatser som ramme. Ettersom sosialhjelp ikke skal være en permanent stønad, er det legitimt å holde den på et lavt nivå. Privatøkonomi på nivå med kommunenes sosialhjelpssatser gir derfor en stram økonomi som det kan være vanskelig å greie seg på over lang tid. Arbeids- og inkluderingsdepartementet har utarbeidet veiledende satser for økonomisk sosialhjelp¹⁵, men medieoppslag¹⁶ viser at mange kommuner opererer med lavere satser på økonomisk sosialhjelp enn de veiledende. Økonomi etter sosialhjelpssatser krever mange prioriteringer og forsakelser av aktiviteter og ting som koster

¹⁵ Satsene fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet var i 2008 for enslige kr 4 720 pr mnd (AID 2009).

¹⁶ For eksempel Aftenposten 09.07.2007.

penger. Dette står i motsetning til verdier som framkommer i markedsføring der konsum av varer og opplevelser anses viktig. Sosialhjelpsmottakere har liten mulighet til å delta aktivt i konsumsamfunnet.

Anna tematiserer ikke hva Annabrita eventuelt må forsake, men holder fast ved at hun må forsøke å få økonomien til å gå rundt og betale nødvendige regninger. Selv om Anna åpner opp for mulighet til tilleggsbevilgninger når hun vurderer behovene nødvendige eller fornuftige, blir likevel konsekvensen at Annabrita skal greie seg innenfor et meget lavt budsjett. At det medfører et stramt budsjett med mange begrensninger, tematiseres ikke. Anna holder fast på sosialhjelpssatsene som ramme, og det er ingen diskusjon om at disse er for lave eller vanskelig å greie seg innenfor. Dermed er det ingen anstrengelser for å endre rammene eller kritiske betraktninger til dem. Kanskje er det fornuftig at Annabrita erfarer å leve et nøkternt liv som ikke har rom for utskielser? Det kan muligens gi henne god ballast til å oppnå kontroll og ansvar for egen økonomi og et nøkternt liv på lang sikt.

Som ansatt i kommunen er det forventninger knyttet til Annas virksomhet i forvaltning av økonomisk sosialhjelp. Vedtakene hun fatter må være i samsvar med politiske fastsatte normer i tillegg til at kommunen forventer lojalitet fra henne i hennes utøvelse av faglig skjønn. Det innebærer at Anna må gi faglige begrunnelser for sitt skjønn.

7.3 Annabrita ønsker hjelp til endringer i livet

Annabrita forteller om hjelpa hun mottar fra kommunens sosialtjeneste, og forteller følgende om kontakten med Anna:

Jeg er en gang i uka på sosialkontoret for å lære meg økonomi. Hvordan jeg fører regnskap, inn og ut. Jeg har ført regnskap nå i ett år, så målet er at jeg skal klare det sjøl etter hvert. Jeg har sjøl bedt om å få denne hjelpa, om Anna kan gjøre det. For når du går på stoff, så er det så mye penger og stoff.

Så jeg får veldig god hjelp til det med økonomien. De har veldig mye å gjøre der nede, altfor mye. Men jeg føler at de tar vare på meg. Og at de holder meg litt i ørene. Jeg må hele tiden snakke med henne, jeg kan ikke bare gå ned på butikken å kjøpe ei bukse. Jeg må tenke gjennom det. Må ta det opp med sosialkurator om jeg har råd til det. Jeg diskuterer økonomien og innkjøpene med henne. Det må jeg.

Annabrita ser på ukentlige møter på sosialkontoret som en nødvendig del av hverdagen dersom hun skal greie seg selv økonomisk.

Annabrita har levd et komplisert liv med mange vanskelige erfaringer og rusmisbruk. Nå ønsker hun å leve et vanlig liv i leiligheten hun leier, samt skaffe seg utdanning og jobb. Dette innebærer store endringer i livet sammenlignet med det hun tidligere levde da rusmisbruket var styrende. Hun forstår at hjelp er viktig for at hun skal oppnå de endringer hun ønsker i livet.

Annabrita: ... Jeg kommer meg jo framover. Målet er jo at jeg skal kunne klare meg uten alle disse brikkene, alle disse møtene, og at jeg skal klare meg sjøl. ...

Annabrita betrakter møtene på sosialkontoret med Anna som en nødvendig del av hverdagen og livet. Hjelpen bidrar til at hun får kontroll over privatøkonomien slik at den blir forutsigbar. Annabrita erfarer at hjelp til å ha kontroll over økonomien er et skritt på veien til å oppnå sine ønsker. Hun framstår målbevisst i forhold til sine ønsker om endringer i livet, og utdanning, jobb og inntekt er viktige faktorer for å oppnå dette. Riktignok har hun ikke en ordinær jobb, men tar sikte på at hun etter hvert kvalifiserer seg slik at det kan bli realistisk med utdanning og jobb. Møtene med Anna blir en del av hverdagen som hjelper Annabrita til et vanlig liv uten rusmisbruk. Kontakten og møtene med Anna blir verken belastende eller krevende for henne, men blir meningsfulle ettersom hun opplever dem nyttig i forhold til sine mål.

Annabrita poengterer at hun må ha hjelp. Kommunen som system er viktig for henne, men det er Anna som representerer kommunen og utfører hjelpen som har stor betydning for at hun skal kunne greie et vanlig liv uten rusmisbruk. Annabrita har uttalte målsettinger om å frigjøre seg fra avhengighetsforholdet til både Anna og kommunen for å bli selvstendig.

Styring og kontroll blir til hjelp

Annabrita ønsker Annas kvitteringer og kontroll til fordel for egen feildisponering av økonomien. Det viktigste for Annabrita er at hun har nytte av hjelp som også inneholder mye kontroll, og har ingen uro knyttet til Annas kontroll. Annabrita opplever det også meningsfylt å ha noen å diskutere detaljer innenfor egen disponering av privatøkonomien. En samtalepartner som stiller spørsmål til hennes ønsker om forbruk, gir råd og hjelper henne til

å finne ut av de spørsmål som dukker opp i hverdagen, oppleves hjelpsomt for Annabrita. Når Annabrita uttaler at hun må ha denne hjelpa, forstår jeg det slik at hun ikke ser hvordan hun skulle greie det samme uten hjelp. Dermed får Annas styring og kontroll positiv betydning for Annabrita. Hun opplever at kontrollen utføres av Anna som hun kjenner og vil henne vel. Mange tjenester som ytes innenfor sosialt arbeid har innebygd kontroll, for eksempel tildeling av økonomisk sosialhjelp og tilsyn innen kriminalomsorgen eller ulike tiltak i barnevernet. Hvordan kontrollen utføres, formen på den og hensikten påvirker hvordan kontroll oppleves. Kontroll som tilsyn i kriminalomsorgen kan oppleves som hjelp når den er vennskapelig (Svensson 2001) og som hjelp i barnevernet når den er støttende, og kan utløse ytterligere hjelp (Moe 1990, Aamodt 1997). Sannsynligvis foregår kontrollen også på en måte som Annabrita er komfortabel med.

Annabrita tilpasser seg til en privatøkonomi som er i tråd med sosialhjelpssatsene. Hun uttrykker ingen innvendinger mot dette eller at det er for lite penger. Tvert i mot, det er heller en måte for henne til å bli selvstendig. Likevel underkaster hun seg ikke systemet eller satsene totalt da hun kan reise spørsmål og behov som kan utløse tilleggsytelser.

7.4 Annas og Annabritas fellesprosjekt

Annabrita hadde tydelige mål om endringer i livet sitt da hun oppsøkte Anna for økonomisk sosialhjelp. Anna slutter seg til Annabritas ønsker og mål og hjelper henne med det hun etterspør. Etter hvert som hun gjør erfaringer med å hjelpe Annabrita, tilpasser Anna praksis slik at det blir best mulig hjelp for henne. Anna lar seg ikke stoppe eller skremme av Annabritas tidligere liv, men tar utgangspunkt i situasjonen her og nå i forhold til Annabritas ønsker og behov for hjelp. Det er gjennom dialog med Annabrita, refleksjon og erfaringer at Anna kommer fram til hva som kan være til hjelp og god praksis. Anna deltar aktivt for at Annabrita skal nå sine mål, og slik kan de forstås som partnere i arbeidet mot målet.

Deres felles målsetting om at Annabrita skal bli økonomisk selvstendig og leve et vanlig liv, innebærer endringer på mange områder for henne. I første omgang handlet samarbeidet om økonomi, men etter hvert har de blitt kjent med hverandre, og andre problemer har blitt avdekket. Samarbeidet har forandret seg til å omfatte langt mer enn økonomi selv om økonomi var grunnlaget for deres samarbeid. Veien fram til Annabritas mål er lang, men det ser ikke ut til å bekymre noen av dem. Ingen av dem har heller tidsperspektiv på samarbeidet,

og Anna virker å være villig til å stille opp og prioritere arbeidet så lenge hun vurderer at Annabrita har behov og ønsker hennes støtte. Det tyder på at Anna har myndighet innenfor kommunen til å velge praksis etter selvstendige faglige vurderinger, og dermed velger hun naturligvis praksis som blir forsvarlig og meningsfull. Praksis i forhold til Annabrita kan forstås som rehabilitering med innsats på mange områder, men det behøves ingen vedtak eller godkjenninger som gir ramme for tidsbruk.

Økonomisk sosialhjelp til Annabrita kan betraktes som kompensasjon for manglende inntekt i en overgangsperiode. Imidlertid betyr økonomisk sosialhjelp langt mer enn kompensasjon for manglende inntekt for Annabrita. Riktignok sikrer sosialhjelpa at hun har viktige levekår, men kontakten med Anna betyr langt mer enn formidling av penger. For Annabrita er forutsigbar og trygg økonomi et skritt på veien til et selvstendig liv uten rus. Det krever en hverdag med et annet innhold enn det hun er vant til, som for eksempel å være i jobb som et alternativ til aktiviteter som rusmisbruket tidligere medførte. Med anstendige levekår kan Annabrita leve et annerledes liv enn tidligere, og Anna hjelper henne til å takle dette. Saksbehandling av økonomisk sosialhjelp gir tilgang til diskusjoner og samtaler om økonomiske prioriteringer som igjen avdekker ulike sider ved livet som kan skape utgifter og bekymringer. Et selvstendig liv innebærer å håndtere ulike sider ved livet og egne utgifter. For Annabrita er det ingen selvfølge at hun selv greier å overvinne eller løse alle utfordringer i hverdagen, og slik blir Anna en støtte og trygghet. Økonomisk sosialhjelp medfører et samarbeid som blir en prosess for å nå et langsiktig mål om selvstendighet. I denne prosessen er begge aktive på hver sine måter.

Hjelpeprosess med brukermedvirkning

Dagens helse- og sosialpolitiske målsetting om brukermedvirkning skal gjenspeile seg i det direkte møtet mellom hjelperen og brukeren, og velferdsstatens tjenesteyting skal i størst mulig grad utformes på brukernes premisser (Rønning og Solheim1998). I sosialt arbeid er det tradisjoner for vektlegging av samarbeid med brukere og brukerperspektiv. Likevel kan det diskuteres hva som menes med brukermedvirkning, og det er behov for å konkretisere innholdet i brukermedvirkning i de ulike praktiske situasjonene.

Brukerperspektivet utfordrer profesjonelles ekspertkunnskap (Olsen 2005). Ikke bare hjelperen har kunnskap om eller hva som kan tjene til best hjelp. Vel så viktig er brukerens

erfaringer og kunnskap som utgangspunkt for og i endringsprosesser. Anna kan ikke komme fram til relevante målsettinger alene eller være alene om å skape forandringer. Prosessene med å definere målsettinger og hvordan skape endringer, blir vel så viktige. Når Anna støtter Annabritas mål om endringer i livet, viser Anna at det ikke er hun som er ekspert på hva som er riktig og viktig i Annabritas liv. Anna legger vekt på at Annabrita skal ivareta sine ønsker og verdier, og tilpasser sin praksis deretter. Det innebærer at Annabrita medvirker når Anna velger praksis. Riktignok er brukerstyring urealistisk når det gjelder saksbehandling og vedtak om økonomisk sosialhjelp (Hammer og Øverby 2006). Likevel lar Anna Annabrita ha innflytelse ved å delta i situasjoner der Annabrita argumenterer for behov som går utover satsene for sosialhjelp. Annabrita deltar og påvirker situasjoner som gir grunnlag for Annas faglige vurderinger. Dette kunne ikke ha foregått uten at Anna hadde stilt seg til rådighet for slike situasjoner. På den måten deltar Annabrita aktivt i prosesser der vurderinger av økonomisk sosialhjelp foregår. Dette er praksis med langt større deltakelse enn når sosialhjelp beregnes etter standardiserte normer i tråd med kommunens sosialhjelpssatser.

Når Anna er åpen for å diskutere Annabritas argumenter og forståelse, fraskriver hun seg noe av makta som hun er tildelt fra kommunen i forvaltning av sosialhjelp. Men hun anvender sin makt til å kunne gi Annabrita tilleggssytelser når hun har faglige argumenter som er utviklet gjennom dialog med Annabrita.

Annas praksis for å hjelpe Annabrita ble langt mer omfattende enn det den først så ut til å bli. Forvaltning av økonomisk sosialhjelp kombineres med faglige vurderinger av hjelpebehov underveis i arbeidet. Den aktive tilrettelegging av praksis slik at den blir til hjelp, krever stor og langsiktig innsats fra henne. Så lenge Annabrita opplever hjelp som god og nødvendig, blir Annas praksis meget meningsfull for dem begge. Dette viser at når hjelper og bruker har et fellesprosjekt, eller hjelper støtter brukers egeninnsats, er det rom for deltakelse og dialog samt kontroll som blir konstruktiv. Det krever at hjelper viser engasjement, er tilgjengelig for bruker og tålmodig i arbeidet.

7.5 Saksbehandling for å løse økonomiske problemer

Eli har ansvar for saksbehandling av søknader etter lov om sosiale tjenester, og har arbeidet med dette i ca 12 år. Hun kom i kontakt med Elisabeth etter hennes selvmordsforsøk for snart ett år siden. Elisabeth er 32 år, skilt og enslig mor til to barn på henholdsvis 2 og 6 år.

Elisabeth mottar arbeidsledighetstrygd, overgangsstønad for enslige forsørgere, barnebidrag og barnetrygd. Det kom etter hvert fram at Elisabeth hadde store økonomiske problemer.

Eli forteller om arbeidet med å behandle søknad om økonomisk sosialhjelp fra Elisabeth: *Prøvde å kartlegge litt av økonomien, hva som lå for. Hva hun hadde og ikke hadde. Det jobbet vi forholdsvis lenge med. For hun møtte ikke til avtalene.*

For å utføre nødvendig saksbehandling på Elisabeths søknad var det nødvendig med dokumentasjon på inntekt, utgifter og gjeld.

Eli fortsetter: *Jeg kalte henne inn noen ganger, og så tenkte jeg som så at det får bli litt hennes valg om hun kommer eller ikke. Jeg bruker ikke kjempemye engasjement hvis de ikke møter opp ...*

... Og etter hvert, når jeg ikke hørte noe, så la jeg det litt bort for jeg tenkte at hun fikk ta initiativ selv.

Eli forteller om Elisabeths manglende oppmøte til avtaler:

I starten så vet jeg ikke om jeg tenkte så veldig mye, men etter hvert så var det flere ting som tydet på at hun ikke hadde noe fornuftig forhold til økonomien. På en slik liten plass, så ryktes det jo en del det som skjer, da. Og hun var mye ute, og brukte en del penger på seg sjøl.

...

Ja, hun hadde a-trygd, morstrygd, bidrag og barnetrygd, så det kom jo noe. Hun hadde forholdsvis bra inntekt. Det kom jo en del penger.

Til sammen var dette inntekt som skulle tilsi at Elisabeth skulle greie å forsørge seg og barna.

Barnevernet hadde også kontakt med Elisabeth og barna:

Etter hvert kom barnevernet inn. ...

Ja, de stilte krav til henne, at skulle hun fungere som mor, så måtte hun oppfylle vilkår og ta for seg økonomien sin.

... Jeg hadde prøvd å sette ned litt fot, men jeg tror det virka mye at barnevernet kom og tok opp det med omsorgsevnen. Den tror jeg satt ganske dypt.

Dette førte til at Elisabeth møtte opp til avtaler med Eli for å ordne opp i egen økonomi. Nye problemer ble avdekket:

Hun åpna ikke posten sin sjøl, og hun var ikke og hentet den heller i starten. Så vi åpna den i lag her til å begynne med og gikk gjennom den. ...

Ja, ba om at hun gikk og hentet posten sin og ta med den slik at vi fikk se hva som lå der. For å få oversikt over hvem hun skyldte penger til. Jeg måtte jo sende brev til dem for å be om utsettelse, og be om hvor mye hun skyldte for å få en oversikt over situasjonen.

Eli fikk etter hvert en viss oversikt over Elisabeths økonomiske situasjon:

... hun mente at hun var ganske å jour, men hun var ikke det. Så i hele tatt.

... For hun betalte ikke husleie, barnehage, og hun sklei veldig mellom her.

... Vi snakket etter hvert om det at hun ikke betalte husleie, og så fikk hun inn den største i barnehagen, og de konsekvensene når du ikke betaler sånt noe. Å miste hus og barnehageplass, det tok jeg opp med henne etter hvert. Det var jo noe hun ikke kunne fortsette med i alle tilfeller, men det var å få ryddet opp i det som var. Først var det jo å se om det var noen mulighet til å få betalt ut noe sjøl, men det var såpass store summer slik at hun ikke hadde noen sjanse til det. Derfor snakket vi om gjeldsloven og hva det innebærer.

... Vi har hatt strømaffære, og gjeldsordning og sak til namsmannen, - det var ikke noe annet å gjøre det.

Etter hvert anså Eli det nødvendig å innføre nye ordninger i disponering av Elisabeths økonomi:

Det var tydelig at etter hvert, at det ble satt vilkår at hun måtte ha økonomiavtale som vi kaller det. ...

Hos oss er det at alle pengene går inn på en konto i banken, og så får hun overført et beløp i uka som hun kan kjøpe mat og klær, og sånt som hun trenger. Og så står pengene der til dekning av regninger. Så da ble det trekt slik at hun betaler til kommunen, husleie og barnehage og slikt.

... Men nå kan hun gjøre det sjøl, for hun har internet-tilgang. Så da kan hun føre over penger som hun sjøl vil.

Når det viser seg at det er behov for justeringer på denne avtalen, tar Elisabeth kontakt med Eli.

Eli forteller: *Den [økonomiavtalen, min anmerkning] skal være, så hun ringer meg når det kommer på noe ekstra, og lur på om hun kan ta ut noe mer. Jeg har ikke sjekket i ettertid*

om det er slik som hun sier, men jeg innbiller meg at hun er såpass ærlig at hun ikke misbruker den. Jeg har ikke gjort det den senere tiden, har jeg ikke sjekket, det som går inn eller betaling av regninger over nett.

... Men hun kan misbruke det hvis hun vil.

... det er hennes oppgave å følge med at det blir gjort og at kreditorene får det de skal ha. ... Hvis avtalen oppheves, da har kreditorene samme krav som de har hatt.

Eli kan ikke slutføre saksbehandlingen av Elisabeths søknad før nødvendig dokumentasjon foreligger. Når nødvendig dokumentasjon foreligger, viser det seg at Elisabeth ifølge kommunens satser på sosialhjelp har tilstrekkelig inntekt til å dekke sine utgifter og forsørge seg og barna. Eli har dermed ikke mandat til å yte sosialhjelp til Elisabeth. Men Elisabeth har like fullt mange ubetalte regninger som hun ikke har mulighet til å betale, og kan stå i fare for å miste boligen, strøm og barnehageplass til barna. Eli fortsetter dermed saksbehandlingen med å framskaffe nødvendig informasjon og dokumentasjon over Elisabeths kreditt. Da den nødvendige oversikten forelå, vurderte Eli mulige løsninger på Elisabeths økonomiske problemer. Det viser seg at Elisabeth har gjeld som hun ikke har mulighet til å dekke, og Eli vurderer gjeldsforhandlinger og gjeldsråd som eneste realistiske løsning for Elisabeth. For Eli medfører dette omfattende saksbehandling med å skaffe oversikt over kreditorer og kontakt med dem som nødvendige forberedelser og saksbehandling til gjeldsråd. Dersom Elisabeth innfrir kravene til gjeldsråd, vil gjelden etter hvert kunne bli slettet. Det krever at hun ikke tar opp ny gjeld og betaler fastsatte avdrag innenfor 5 år. Men Eli sørger for å komme fram til en løsning som sikrer Elisabeth forstøtt overskudd til å forsørge familien etter at utgiftene er betalt.

Ønske om brukerdeltakelse

Eli ønsket en raskere framgang enn det som viste seg mulig i saksbehandlingen om gjeldsforhandlinger og økonomisk sosialhjelp. Så lenge Eli ikke hadde nødvendig informasjon og kunnskap om gjeld og utgifter, kunne hun ikke slutføre arbeidet. Eli forsøkte å få Elisabeth til å ta ansvar og delta med å framskaffe nødvendig informasjon, men mislyktes i første omgang. Det var en frivillig sak for Elisabeth om hun ønsket den hjelp Eli tilbød henne. Hun kunne ikke tvinge Elisabeth til å framskaffe dokumentasjon, og forespørslene om dokumentasjon på utgiftene forble ofte ubesvarte. Ifølge Eli stilte etter hvert barnevernet krav til Elisabeth om å ta ansvar for sin økonomi slik at hun kunne forsørge sine barn. Eli tror at

kravet fra barnevernet virket sterkere på Elisabeths engasjement i egen økonomisak enn Elis forespørsler. Barnevernets innblanding kan forstås som at det reises tvil om Elisabeth greier ansvaret og oppgavene for sine barn, og dette responderer hun på. Det medførte økt engasjement og medvirkning fra Elisabeth slik at Eli fikk gjennomført nødvendig saksbehandling av søknaden om sosialhjelp og opprydding i privatøkonomien.

Da det kom fram at Elisabeth ikke åpnet brev, valgte Eli å bidra til at brevene ble åpnet. Hun tok seg tid til et praktisk samarbeid med Elisabeth, og på den måten fikk Eli informasjon til saksbehandlingen. Selv om Elisabeth ikke fulgte opp avtalene med henne, avsluttet ikke Eli saken. Hun lot den heller ligge til hun fikk kontakt med Elisabeth igjen. Eli har kunnskap om at Elisabeth har behov for hjelp, og venter tålmodig og er tilgjengelig når Elisabeth møter.

Eli kommer fram til en mulig løsning på Elisabeths økonomiske problemer, og gjør et betydelig arbeid for at denne løsningen kan realiseres. For å sikre at nødvendige utgifter blir betalt i framtiden, stiller Eli krav om dette til Elisabeth. Hun fører ingen kontroll om dette blir gjort slik at Elisabeth blir selv ansvarlig for å sikre at de økonomiske forpliktelsene blir ivaretatt. Dette innebærer store forandringer i forhold til Elisabeths ansvar i forhold til egen økonomi. Fra ikke å betale regninger, skaffe seg u håndterlig gjeld og ikke åpne egen post, forventes det nå at Elisabeth viser en økonomisk ansvarlighet som hun ikke har hatt på lang tid. Dette innebærer store forandringer for Elisabeth, og det er stor risiko for henne forbundet med å ikke ta dette nye ansvaret.

Å håndtere manglende engasjement og ansvar for privatøkonomi

Eli vurderer Elisabeths disponeringer av egen privatøkonomi som lite fornuftig i forhold til at Elisabeth skal greie sine økonomiske forpliktelser. Konsekvensene av dette har blitt en skakkjørt økonomi med stor privatgjeld. Eli har hatt et omfattende arbeid med å saksbehandle og finne løsninger på gjelden. Ryktene om Elisabeths uteliv kan tilsi ufornuftige disponeringer som setter henne i en vanskeligere situasjon. Elisabeths økonomiske problemer kan forstås som selvforskyldte da problemene er et resultat av hennes handlinger. Eli tar opp spørsmål som gjelder økonomiske forpliktelser, men virker lite opptatt av skyld.

Sannsynligvis er det lettere å påpeke økonomiske forpliktelser og konsekvenser når disse ikke ivaretas enn å diskutere Elisabeths eventuelle feilgrep. Elisabeths private økonomiske disponeringer og uteliv kan betraktes som privat anliggende eller ”urørlighetssove” som ikke

angår andre. Mennesker ønsker ingen innblanding i ”urørlighetssonen” som skal verne oss i omgang med andre mennesker (Løgstrup 1999). Innblanding i tema som foregår i ”urørlighetssonen” kan lett oppleves krenkende og moraliserende dersom innblanding foregår uten at den andre aksepterer det. For å unngå dette, må Eli trå varsomt og utvise dømmekraft når hun blander seg inn i Elisabeths økonomi. For å unngå overtramp i situasjoner der det er fare for dette, kan det føre til stor forsiktighet og reservasjon mot risikoen for å gjøre noe som brukeren kan oppleve krenkende. Å ikke uttale seg eller diskutere private tema kan bli til avvisning eller likegyldighet som heller ikke er til hjelp (Eide 2007). Dømmekraft i valg av tema som kan tas opp og hvordan ta opp ømfintlige tema, har avgjørende betydning for om det oppleves støtende eller ikke av brukeren. Det er sannsynligvis lettere å ta opp vanlige, faste utgifter enn et mulig uteliv som er sterkt forbundet med moral.

Økonomiavtalen er et forsøk på å ansvarliggjøre Elisabeth som mor og selvstendig menneske. Som selvstendig menneske skal hun ta ansvar og styre seg selv. Økonomiavtalen blir et middel til å styre Elisabeth til selvstendighet. Ved å forholde seg til Elisabeth som et selvstendig menneske som tar ansvar, vil hun framstå som en likeverdig borger. Dersom hun ikke greier å ta ansvar og være selvstendig, vil den manglende kontrollen over økonomiavtalen ikke gi kunnskap om Elisabeth ivaretar sine forpliktelser. Manglende ivaretagelse vil forverre hennes økonomiske situasjon betydelig.

7.6 Elisabeth – på vei til et godt liv

Elisabeth forteller om vanskeligheter og motgang i livet, men at situasjonen er annerledes nå. Hun forteller om hjelp hun har mottatt fra kommunens sosialtjeneste representert ved Eli: *... og så var det en del anna ting som balla på seg. Så da søkte jeg til Eli, og da må vi til namsmannen i (nærmeste by), og det vil vare i 5 år. Men det er greit nok, og jeg regner med at vi vil få dette ut av verden.*

.. Men vi klarer oss selv om det er lite. Jeg ligger ikke våken og grubler på det. Så lenge ungene har mat, og vi klarer oss, men det er klart at det kan jo bli tøft å leve slik i 5 år. Bare slik som vintersko til ungene, og det har ikke jeg sjanse til å kjøpe for de pengene jeg får. Men det går jo.

Tidkrevende og langvarig kontakt med Eli for å skaffe økonomisk oversikt, nevnes ikke.

Elisabeth forteller om kontakten:

Eli har vært enestående, rasende flink. Hun er rett dame på rett plass.

... det har vært mye papirarbeid for henne. Men jeg er ikke med på sånn, men jeg er jo blitt underretta da. I begyn, så var jeg der oftere.

... Har jo vært veldig takknemlig både overfor Eli og sosionomen i DPS [distriktpsikiatrisk senter, min anmerkning] altså. Som jeg sa til henne ... at du er så bra, så profesjonell og så menneskelig samtidig. Ikke bare sånn iskald og knallhard, hun er veldig fin.

Elisabeth forteler om egen situasjon:

Har liksom fått ro, og ungene. Vi koser oss. Men jeg synes det går greit. Jeg prioriterer meg sjøl og ungene, at vi skal ha det greit, at vi skal gjøre ting i lag. Jeg føler ikke for noe annet.

Langvarig saksbehandlingstid synes verken å irritere eller bekymre Elisabeth som er godt fornøyd med løsningen på sine økonomiske problemer, også gjeldsordninga. Hvordan hun kan greie utgifter som vintersko til barna, virker det som hun utsetter.

Takknemlig for hjelp

Elisabeth setter stor pris på Eli og det arbeidet hun har utført. Hun skryter av Eli og kontakten med henne. Naturligvis er papirarbeid og saksbehandling Elis ansvar og ikke hennes, og hun omtaler sin egen befatning med søknaden om sosialhjelp som å gå til Eli for å bli underrettet. Utover dette forteller ikke Elisabeth om egen deltakelse, ansvar eller ønsker om deltakelse. Hun nevner heller ikke at hun måtte sørge for dokumentasjon av økonomien. Når hun sier at livet har vært vanskelig og en del ting som ”balla på seg”, forstår jeg det i sammenheng med belastninger og hennes selvmordsforsøk. Sannsynligvis er hennes ork og kapasitet begrenset, og det kan være vanskelig for henne å ta ansvar for egen situasjon.

Elis arbeid har gitt konkrete konsekvenser for Elisabeth ved at hennes økonomi har kommet mer i orden og hun kan beholde boligen. Elisabeth uttrykker stor tillit til Eli og det arbeid hun gjør, og hun har ingen mistanker om at hun får for lite eller manglende hjelp. Hun uttrykker heller ikke at det er en selvfølge at hun får hjelp. Det virker som Eli opplever at hun blir godt ivaretatt.

Ny oversikt og løsning som resultat på egen privatøkonomi medfører ingen uttrykte bekymringer fra Elisabeth selv om hun ikke kan dekke utgifter til nødvendige vintersko. Hun er mer opptatt av at hun og barna skal ha det bra og kose seg. Å være god mor for barna synes å være viktig for henne nå, og hun behøver ikke bekymre seg lenger for å miste for eksempel bolig, barnehageplass og strøm. Hun lar seg heller ikke bekymre for utgifter som inngår i det som forventes at hun selv skal kunne greie framover. Hennes økonomiske situasjon er trygg og forutsigbar dersom hun betaler sine faste utgifter i fortsettelsen. Sammenlignet med de problemene som kan føre til et selvmordsforsøk, kan dagens situasjon framstå bagatellmessig når det gjelder problemer.

7.7 Vanskelig medvirkning

Eli vektlegging av saksbehandling og forvaltning av rettigheter er nødvendig for å tildele og beregne økonomisk sosialhjelp, også til Elisabeth som drøyer med å framskaffe nødvendig dokumentasjon. Eli lar ikke arbeidet stoppe av Elisabeths manglende deltakelse, men avventer og avpasser arbeidet i takt med hennes deltakelse og engasjement. Riktignok prøver hun å presse på Elisabeth uten at framdriften blir slik Eli ønsker.

Eli må ta hensyn til og vurdere hva Elisabeth kan delta med, når og hvordan. Framdriften og muligheten for slutføring av saksbehandlingen krever en viss deltakelse fra henne. Elisabeths konkretiserer sin deltakelse med møter for å bli underrettet, mens Eli har behov for hennes deltakelse for å utføre nødvendig arbeid. Det kan forstås slik at Elisabeth helst vil unngå å delta og at hun foretrekker at Eli ordner opp for henne, noe Eli ikke kan gjøre. Det manglende engasjementet fra Elisabeth kan tilsløre problemer, og det kan være en måte å unndra seg konfrontasjonen med de økonomiske realiteter. Det framstår høyst menneskelig å ønske å skjule egne problemer og handlinger som er brudd på vanlige normer om et selvstendig og ansvarlig liv der økonomiske forpliktelser blir ivaretatt.

Når Elisabeth stiller opp med å framskaffe dokumentasjon først etter press og støtte, kan det være aktiviteter hun utfører for å tilfredsstille Eli og ikke ut fra egne behov. Dokumentasjonen inneholder ubehagelig kunnskap, og dermed kan hun helst ønske å slippe denne. Livet hennes er muligens komplisert nok fra før. Med en slik forståelse er Elisabeths manglende engasjement høyst forståelig.

Deltakelse er en forutsetning for brukermedvirkning og innflytelse. I hvilken grad deltakelse foregår, vil ha sammenheng med hva som er mulig i den konkrete situasjonen, interesser, engasjement og ressurser (Rønning og Solheim 1998, Olsen 2005). Elisabeths selvmordsforsøk kan gjøre det ekstra vanskelig for Eli å stille krav om deltakelse av frykt for å belaste henne unødige. Hennes manglende engasjement fører naturligvis til manglende deltakelse fra Elisabeth. Konsekvensene er at Elis arbeid tar mye lenger tid enn det ville gjort med mer aktiv deltakelse fra Elisabeth. Det nevnes ikke at samarbeidet og kontakten inneholder andre tema innen Elisabeths hverdag. Elis engasjement eller mandat i arbeidet begrenser seg sannsynligvis til saksbehandling av økonomi, og det gir lite rom for å utforske Elisabeths hverdag og problemer. På den måten bidrar både Eli og Elisabeth til at eventuelle hjelpebehov omkring de sosiale aspektene i livssituasjonen ikke kommer opp. Likevel forventer Eli av Elisabeth at hun skal forandre atferd ved å ta nytt økonomisk ansvar. Eli viser også stor fleksibilitet med hensyn til framdrift og innsats for å gjennomføre nødvendig saksbehandling.

7.8 Praksis som forandringsprosess

Positive forandringer i sosialt arbeid kan forstås som prosesser i brukeren som person. Ønske om forandringer er forbundet med moralske undertoner da det kan være forskjellige synspunkter om hva som er positive forandringer. Mennesker vektlegger forskjellige verdier i sine liv. Forandring i sosialt arbeid forstår jeg som et sosialt fenomen med fokus på ytre sosiale fenomener i et menneskes liv. Disse fenomenene og brukerens håndtering av fenomenene er aktuelle tema i sosialt arbeid. Å skape forandringer på disse områdene kan forutsette nye forståelser, mestringsstrategier og handlingsmønstre som innebærer omfattende prosesser for dem det angår. Sosialt arbeid er opptatt av å skape forandringer som er ønskelige både for personen og i samfunnet. Økt inntekt, yrkesdeltakelse og kontroll over gjeld løser ikke alle problemer i en vanskelig situasjon. Riktignok er dette hjelpsomme faktorer, men for Annabrita og Elisabeth vil selvstendighet innebære nye mestringsstrategier. Anna og Elis arbeidsoppgaver er i utgangspunktet saksbehandling av søknader om økonomisk sosialhjelp fra Annabrita og Elisabeth. Hjelperne forstår raskt at bare økonomisk sosialhjelp ikke blir tilfredsstillende hjelp for at brukerne skal bli økonomisk ansvarlige og selvstendige. Det vil kreve forandringer i deres handlingsmønstre når det gjelder deres økonomiske forpliktelser. Å betale regninger er ikke en komplisert aktivitet, men å ta ansvar og disponere økonomien og betale faste utgifter kan være vanskelig for dem. Skal Annabrita og Elisabeth oppnå

selvstendighet, må de ta et nytt ansvar som vil medføre nye økonomiske prioriteringer og det vil påvirke ulike områder i hverdagen.

Anna og Eli utfører nødvendig saksbehandling slik at Annabrita og Elisabeth blir sikret viktige levekår, men retter i hovedsak sin praksis mot at de skal kunne øke ansvaret for egen økonomi. Økonomisk ansvarlighet er sterkt knyttet til å kunne leve et selvstendig liv. Anna og Eli viser hvordan de i sin praksis forsøker å støtte Annabrita og Elisabeth til å bli mer økonomisk ansvarlige, noe som vil innebære store forandringer for dem. I disse forandringene inngår hvordan livet leves, hvilke vaner og aktiviteter de har, og hvordan de anvender sine penger. For Annabrita betyr det å disponere penger på en annen måte enn da rusmidlene styrte hennes økonomi, og for Elisabeth vil det kreve å leve et liv innenfor andre økonomiske rammer enn det hun har gjort over tid. Avstanden mellom tidligere handlingsmønster og et nytt er stor.

I tillegg til å vurdere hjelpebehov, må Anna og Eli vurdere hvilke muligheter de har for å hjelpe. Den organisatoriske kontekst og mandat fra kommunen gir muligheter og begrensninger i deres praksis, og de står ikke fritt i valg av praksis. Men de foretar fortolkninger av kontekst og mandat samt hjelpebehov, og skaper et handlingsrom for praksis. Anna og Eli velger praksis der saksbehandling av søknader om økonomisk sosialhjelp skal bidra til å skape forandringer. Prosessene for å oppnå ønskete forandringer viser seg å bli langt mer omfattende og langvarige enn først antatt uten at det stopper deres arbeid. Hjelpenes engasjement og deltakelse i brukers forandringsprosess er forskjellig da også brukers innsats påvirker praksis.

Deltakelse, samtaler og refleksjoner er viktige elementer i hjelpenes praksis for å skape forandringsprosesser. Disse elementene gir praksis som inneholder blant annet støtte, utfordringer, oppmuntringer, råd og praktisk bistand på forskjellige måter. Hjelperne stiller opp og er tilgjengelige når de tolker at brukerne har behov for deres støtte på en eller annen måte. Hjelperne har heller ingen tidsbegrensninger med hensyn til hvor lenge samarbeidet kan pågå. De foretar fortløpende faglige vurderinger av hjelpebehovet, og justerer praksis etter egne vurderinger og brukernes ønsker. Denne justeringen kan også omhandle hvilke oppgaver og områder de skal arbeide med. Samtidig kan det heller ikke forventes bare framgang i en forandringsprosess som også kan inneholde tilbakegang og stagnasjon i korte eller lengre perioder, eller det kan bli vanskelig i det hele tatt å skape forandringer. Både Anna og Eli

viser at de er åpne for å tilrettelegge praksis slik at brukerne kan oppnå forandringer i sin livssituasjon med økt ansvarlighet og selvstendighet. Hjelperne viser både stor fleksibilitet og tålmodighet i å tilrettelegge praksis slik at de kan yte hjelp i tråd med deres tolkning av hjelpebehov.

Brukernes deltakelse og innflytelse får avgjørende betydning for Annas og Elis utforming av praksis. Brukerne deltar i kunnskapsproduksjonen gjennom refleksjoner og samtaler sammen med hjelperne. Grunnlaget for samtaler og refleksjoner er brukernes aktiviteter. Valg av praksis bygger på kunnskap produsert sammen med brukerne, deltakelse og dialog. Annabrita viser større interesse for deltakelse og egeninnsats enn Elisabeth. Annabritas høye deltakelse og aktivitet medfører også økt engasjement med deltakelse, dialog og tilgjengelighet fra Anna. Elisabeth som distanserer seg noe fra Elis praksis har sannsynligvis ikke samme sterke ønske eller kapasitet til deltakelse og egeninnsats som Annabrita. Kanskje har Elisabeth ikke ønske om slike forandringer om økonomisk ansvar som Eli forutsetter? Elisabeth kan være mer opptatt av andre sider i livet enn å bli økonomisk ansvarlig og selvstendig. Muligens kan hun ønske at andre tar ansvar for henne eller at hun har ønsket et liv uten dette ansvaret. Hvis det er slik, har Eli og Elisabeth forskjellige ønsker og målsettinger med praksis. Det forhindrer ikke at Elisabeth opplever møtene med Eli som positive. Elisabeths forståelse og ønsker i eget liv kan være uartikulerte, noe som sannsynligvis vil vedvare hvis det ikke blir et tema.

Grad av deltakelse og medvirkning fra bruker får avgjørende betydning for hjelperens praksis. Annabrita oppsøker hjelp som krever engasjement fra Anna, mens Elisabeth har i perioder ikke møtt til avtaler. Det kan være uttrykk for motstand. Det er enklere å utvikle et aktivt samarbeid mellom hjelper og bruker når bruker deltar og medvirker i prosessen. Det øker hjelperens mulighet til å være medsubjekt i en deltakende praksis med nærhet, noe som kan gi grunnlag for gode samarbeidsprosesser med god hjelp og praksis. Brukerens deltakelse og involvering i kunnskapsproduksjon er viktig for å komme fram til god og hjelpsom praksis som kan bidra til positive forandringsprosesser. Annabrita har uttrykt tydelige ønsker som har ført til at hun og Anna arbeider mot samme mål, noe det er noe mer usikkert om Elisabeths ønsker.

7.9 Oppsummering

Økonomisk sosialhjelp kompenserer for manglende inntekt, men gir ingen langsiktige løsninger for brukere som har hatt store problemer over lang tid. Empiriske eksempler viser at økonomisk sosialhjelp kan være et godt utgangspunkt for praksis som tar sikte på forandringer i brukers liv gjennom langsiktige prosesser. Samarbeid mellom hjelper og bruker som inneholder deltakelse, dialog og brukers innflytelse, fremmer brukers forandringsprosesser. Hjelperens selvstendige faglige vurderinger fører til fleksible praksisvalg, og denne praksis kan støtte opp om brukers egeninnsats. Brukers deltakelse og egeninnsats blir avgjørende i positive forandringsprosesser som kan gi nye forståelser og håndteringer av oppgaver i eget liv.

KAPITTEL 8

PRAKSIS STYRT AV REGLER OG STANDARDER

Diskurs om praksis styrt av regler og standarder presenteres i dette kapitlet. En kort teoretisk innledning om forvaltning av økonomisk sosialhjelp drøfter saksbehandlingens ulike krav. Denne praksisdiskursen presenteres med empiriske eksempler. Beskrivelse av brukeres erfaringer med praksis styrt av regler og standarder viser opplevelser av avvisning på sine hjelpebehov. Møtet mellom disse diskursene drøftes.

8.1 Økonomisk sosialhjelp – forvaltning og skjønnsutøvelse

Forvaltningens regler i saksbehandling av økonomisk sosialhjelp skal sikre at offentlige midler blir anvendt og tildelt i samsvar med myndighetenes bestemmelser, og at mennesker som søker sosialhjelp får den hjelp de har krav på. I sosialt arbeid står brukernes rettigheter sentralt, noe som kommer til uttrykk både i faglitteratur og i yrkesetiske dokumenter. Saksbehandlingsreglene skal sikre sosialhjelpsøkeres rettigheter og at sosialhjelp tildeles på riktig grunnlag. Tidligere årsaksvurderinger som førte til et skille mellom verdige og uverdige trengende skal være bortfalt med dagens tjenester (Midré 1990). Når tjenester er behovsprøvd, krever det vurdering av søkerens behov og muligheter til å greie seg på andre måter før avgjørelse om hjelp blir tatt. Mennesker som er avhengige av hjelp, kan oppleve slike situasjoner med undersøkelser og vurderinger som uverdige, krenkende og ydmykende.

I Lov om sosialtjenester skilles det mellom pliktmessige og ikke pliktmessige stønader til livsopphold. Mennesker som ikke har andre muligheter til å sørge for sitt livsopphold, har krav på økonomisk sosialhjelp etter § 5-1, mens økonomisk sosialhjelp etter § 5-2 gjelder stønader som ikke er pliktmessige. De sistnevnte kan tildeles for å overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon. Pliktmessige stønader omfatter livsopphold som ikke er et entydig begrep. Loven presiserer ikke hvilke utgifter begrepet omfatter, men lovens rundskriv beskriver og gir noen retningslinjer om når og hva som skal inngå i vurderingene om livsopphold (Rundskriv I-34/2001). Lov om sosiale tjenester skal sikre at alle mennesker har et forsvarlig livsopphold som innebærer et nøkternt levesett. Økonomisk sosialhjelp skal utmåles etter konkret og individuell vurdering av søkerens faktiske behov, og kommunen har

både en plikt og rett til å utøve skjønn i vurderingene. Grunnleggende behov som mat, klær og bolig samt andre sosiale sider ved dagliglivet inngår i livsopphold. Søkerens konkrete sosiale situasjon skal påvirke vurderingene av hva som inngår i hans/hennes nødvendige livsopphold. Politiske vedtak i kommunene om sosialhjelpsatser avgjør hvilken standard og nivå sosialhjelpsmottakere kan ha på sitt livsopphold. De ikke pliktmessige stønadene krever stor grad av saksbehandlernes skjønnsutøvelse som anvendes i vurderingene av konkrete sider i søkerens totale situasjon. Et sentralt poeng i vurderingene av søkerens behov for stønad er om den kan bidra til å realisere lovens målsetting om at søkeren skal bli i stand til å sørge for seg selv.

Sosialarbeidere utfører ofte saksbehandling av behovsprøvde stønader, og sosialhjelpssatsene vil være retningsgivende i vurderingene av søknadene. Varighet av økonomiske problemer og muligheter til å bli selvhjulpne vil inngå i vurdering av den totale situasjonen. Saksbehandlingen må inneholde kunnskap om søkerens situasjon som grunnlag for vurderingene og avgjørelse om tildelt hjelp.

Bjørn beskriver praksis som omhandler forvaltning av økonomisk sosialhjelp.

8.2 Pliktige eller ikke pliktmessige stønader?

Bjørn er sosionom og har erfaring som leder av kommunal sosialtjeneste i nesten 20 år. Han er både saksbehandler og har overordnet ansvar for sosialtjenesten. Han har hatt kontakt med Benedicte gjennom mange år i forbindelse med hennes søknader om økonomisk sosialhjelp. Benedicte's inntekt er lønn fra sin jobb som rengjøringsvikar, barnebidrag og barnetrygd. Benedicte ble presentert i kapittel 5 og 6.

Det har vært stort gjennomtrekk blant personalet i kommunens sosialtjeneste, og tidligere har andre ansatte enn Bjørn hatt det meste av den direkte kontakten med Benedicte. Nå er han den eneste på kontoret som saksbehandler søknader som sosialhjelp, og det medfører at han har kontakt med henne i forbindelse med hennes søknader om økonomisk sosialhjelp.

Bjørn sier: ... *Men jeg må legge til at vi synes at vi har gitt en god del hjelp utenom det rene livsoppholdet her da. Vi har vært veldig snille. ... Så vi har dekket opp en del regninger i tillegg til livsoppholdet i mange tilfeller.*

... *Når det gjelder denne brukeren for eksempel, så har vi dekket opp bilhold, brillene hennes, og nå i det siste har vi dekket husforsikring, og så har vi dekket opp utgifter som hun har med å ta opp igjen videregående skole. ... Vi har dekket eksamensutgifter og forskjellig.*

... *Har vel vært litt usikker på hvor langt vi skal gå i å gi henne økonomisk hjelp, det har jeg vært. Men har vært styrt av blant annet sosialhjelpsatsene og vurderingene av hva som er rimelige utgifter å dekke utenom.*

Bjørn forteller i vurderingene må han ta hensyn til følgende:

... *Vi ser vel hennes totale situasjon, og synes det har en hensikt å dekke opp de utgiftene med tanke på å få det til å henge sammen, økonomien da. Også det med å ta opp igjen videregående skole, det er jo prisverdig, og utdanne seg etter hvert videre til et eller annet.*

Bjørn hevder at Benedicte hadde bedre økonomi mens hun mottok overgangsstønning til enslige og skilte foreldre etter folketrygden. Denne ordningen er nå falt vekk.

Videre forteller Bjørn:

... *Først og fremst har det vært å konsentrere seg om at hun skal styre sitt eget økonomiske budsjett mest mulig, og det har hun gjort. Det har vært noen mindre utskielser av og til, men stort sett har hun lyktes.*

... *Det har også vært situasjoner der hun mer eller mindre har rømt fra ungene og tatt seg en utenlandstur hit eller dit, og har hatt en del lugubre forbindelser der vi i dagvis ikke har visst hvor hun har oppholdt seg, for eksempel.*

Senere fikk sosialtjenesten informasjon om at barna var plassert hos sine besteforeldre mens mor var blitt med en mann til utlandet for noen dager. Barna er ofte hos sine besteforeldre som bor like i nærheten.

Faglige vurderinger mellom rettigheter og snillisme

Bjørn beregner økonomisk sosialhjelp til livsopphold etter kommunens vedtatte sosialhjelpssatser. Saksbehandlingen av Benedictes søknad foregår ved å sette opp en oversikt over hennes inntekter og utgifter som inngår i livsoppholdet. Beregning av differansen mellom inntekt og utgift vil vise om hun er berettiget til pliktmessig stønad til livsopphold eller ikke, og eventuelt størrelse på stønaden. Sosialhjelpsatsene er avgjørende for størrelsen på Benedictes disponible beløp til livsopphold, og denne beregningen kan foregå uten faglige vurderinger av hennes og barnas faktiske og totale situasjon.

Det er et skille mellom pliktige og ikke pliktmessige stønader. De pliktmessige stønadene utmåler Bjørn etter en oversikt over hennes økonomi og sosialhjelpssatser som gir ukompliserte beregninger. Dette er stønader Benedicte kan ha krav på når hun fyller kriteriene etter beregning med sosialhjelpssatsene som utgangspunkt. Når han lar sosialhjelpssatsene styre beregningen av sosialhjelp, unngår han å vurdere behov utover sosialhjelpssatsene. De ikke pliktmessige stønadene krever andre vurderinger av Bjørn, og han er i tvil om hvor langt han skal gå i å gi slike ytelser. Bjørn konkretiserer utgifter til briller, boligforsikring, bilhold og skoleutgifter som Benedicte har fått sosialhjelp til å dekke, og som han betrakter utover det livsopphold skal dekke. Imidlertid er det en diskusjon og skjønnsutøving av innholdet i søkerens forsvarlige livsopphold. Vurderingene skal omhandle søkerens faktiske og totale situasjon og hvilke utgifter livsopphold må dekke. For eksempel, hva er Benedictes behov for briller? Det samme gjelder bilhold. Dette foregår i en liten utkantkommune der tilgangen på offentlig transport er begrenset. Bjørn begrunner avgjørelse om sosialhjelp til disse formålene med en vurdering av Benedictes situasjon. At hun er enslig forsørger til to barn er sannsynligvis et argument i vurderingen av hennes totale situasjon. Det er en alminnelig oppfatning i samfunnet at barn skal ha akseptabel oppvekst og levekår. Bilhold kan ha stor betydning for å kunne leve et mest mulig vanlig liv på landsbygda samtidig som det kan ha avgjørende betydning for mulighetene til å gjennomføre skolegang eller transport til og fra jobb. Bilhold kan være avgjørende for Benedictes muligheter til å realisere lovens målsetting. Skolegang kan forhåpentligvis føre til jobb som igjen kan føre til inntekt slik at Benedicte kan bli i stand til å forsørge seg selv og barna. Bjørn uttrykker ingen vanskeligheter med å akseptere størrelsen på hennes utgifter, noe som kan tyde på at hun er nøktern i sine søknader og utgifter. Derimot forstår han utgiftene som bilhold, briller, husforsikring og eksamensutgifter utenfor pliktmessig stønad til livsopphold. Etersom han uttrykker at det er

prisverdig med skolegang, kan det tyde på at han vurderer at det som en mulig vei til økonomisk selvstendighet. Bjørn kjenner Benedicte fra tidligere søknader om sosialhjelp og har kunnskap om hennes vanskelige økonomiske situasjon over lang tid uten at det framkommer som begrunnelse i Bjørns valg av praksis. Dårlig økonomi over lang tid for sosialhjelpsmottakere med langtidsstønader kan gi behov for stønader til å dekke utgifter som kortvarige stønader ikke er ment å dekke. Langvarig dårlig økonomi kan medføre permanente forsakelser som er vanskeligere å leve med enn om forsakelsene bare var midlertidige. Nye briller kan være et eksempel på utgift som kan være vanskelig å utsette over lang tid.

Vurdering av søkerens faktiske situasjon og individuelle behov krever kunnskap om flere sider ved søkerens totale liv. Beregninger av økonomisk sosialhjelp etter fastsatte satser kan foregå uten kunnskap om og vurdering av søkerens faktiske situasjon og behov. Bjørn har gjennom tidligere kontakt med Benedicte kunnskap om hennes situasjon og behov, som gir argumenter for økonomisk sosialhjelp til de nevnte utgiftene han forstår utenfor livsopphold. Som eneste saksbehandler og ansvarlig for sosialtjenesten, kan det være vanskelig å ha kapasitet til grundige undersøkelser og vurderinger i saksbehandlingen av hver enkelt søknad. Enkle beregninger etter regler i stedet for konkrete og omfattende vurderinger er arbeidsbesparende og effektivt i en travel arbeidshverdag, men det tar ikke hensyn til kompleksiteten i søkerens situasjon. Som ansvarlig for sosialtjenesten har Bjørn budsjettansvar og må begrunne og argumentere for kommunens utgifter til økonomisk sosialhjelp, noe som kan gi interesser i å redusere utgiftene.

Når Bjørn hevder at kommunen har vært snill og gitt sosialhjelp til Benedicte, sikter han nok til ikke pliktmessige stønader. Det betyr at han forstår slike ytelser som et uttrykk for å være snill, noe som gir assosiasjoner til snillisme-debatten på 90-tallet (Terum 2003). Den kjente Ap-politikerens Rune Gerhardsen i spissen framhevet synspunkter om at alle krav om hjelp ikke burde bli møtt med velvilje av offentlige myndigheter. Hans argumenter var at mennesker som søker hjelp, ofte har store forventninger til samfunnet uten å ta hensyn til egen plikt til å forsørge seg selv. Hjelp fra samfunnet til mennesker som selv bør ta ansvar for seg selv, er å ”sy puter under armene” på dem. I neste omgang kan det føre til folks manglende innsats og vilje til å ta ansvar for seg selv. Debatten reiste spørsmål om hva som bør være en offentlig oppgave på den ene siden, og menneskers ansvar og plikter til å ta ansvar på den andre siden.

Bjørn beskriver hjelp til Benedicte som å være snill i stedet for å bruke faglige begrunnelser for valg av praksis. Å være snill er et uttrykk for å yte eller gi noe som ikke er forventet eller nødvendig slik som når det gis gave. Når vi gir en gave, kan det være naturlig å forvente takknemlighet eller en form for gjenytelse. Mulige forventninger om takknemlighet og gjenytelse fra Benedicte kunne være å vise glede og takknemlighet for å ha mottatt sosialhjelp, eller at hun tilpasser livet til sine økonomiske rammer uavhengig av nivået og størrelsen på sosialhjelpsatsene. Imidlertid er Bjørn inne på faglige vurderinger når han poengterer at han har lagt vekt på Benedictes eget ansvar for sin privatøkonomi, noe som hun også har tatt. Det krever riktignok at hun har tilstrekkelig med penger slik at det blir mulig i tillegg til at hun håndterer eget og familiens liv innenfor de økonomiske rammene. I denne sammenhengen tar Bjørn opp Benedictes sosiale liv ved å omtale hennes mannlige forbindelser negativt, uten at det framkommer opplysninger om at hun har opptrådt uansvarlig. En alternativ omtale og forståelse kunne være at Benedicte håper eller jakter på den store kjærligheten. Hennes eventuelle mannlige kontakter kan forstås som en mulig trussel om at hun ikke ivaretar sine forpliktelser. Det kan bli vanskelig for Bjørn å bruke disse erfaringene som argumenter uten å være moraliserende i saksbehandling av søknader fra henne. Likevel kan hans forståelser av slike episoder påvirke negativt i forståelse av hjelpebehov og skjønnsmessige vurderinger av hjelpetilbud og praksisvalg.

Sosialhjelpssatser overflødiggjør faglige vurderinger

Når beregning av økonomisk sosialhjelp foregår etter sosialhjelpsatsene, er det ingen faglige vurderinger av Benedictes totale situasjon eller hvordan hun kan realisere lovens målsetting om å forsørge seg selv. Bjørn gir uttrykk for at faglige vurderinger og skjønnsutøvelser av sosialhjelp kan være vanskelig. Slike faglige vurderinger kunne ha inneholdt konkrete vurderinger av Benedictes mulighet til å greie seg, hvilken virkning og nytte hjelp kan ha eller hvordan hun kan bli selvstendig. Bjørn refererer til søknadens formål, og ikke til slike konkrete vurderinger.

Tema som gjelder hvordan Benedicte kan bli selvstendig eller forandre egen situasjon, overlater Bjørn til Benedicte som selv har tatt initiativ til skolegang. Sosialhjelp til utgifter i forbindelse med skolegang er en måte å støtte innsatsen hennes. Bjørn tematiserer heller ikke om det er realistisk at hun får jobb etter endt skolegang. Imidlertid kom det fram i kapittel 6 at psykiatrisk sykepleier (Bente) støtter og oppmuntrer Benedicte på dette området.

Hvis Bjørn begrenser sine praksisvalg i saksbehandling av søknader om sosialhjelp til fortrinnsvis å omfatte forvaltning av pliktmessige stønader, unngår han systematisk å foreta faglige og skjønnsmessige vurderinger av søkerens totale situasjon. Å være snill ved å gjøre noe for andre eller gi gave, handler lite om faglige vurderinger av sosiale behov og profesjonell hjelp til å forandre en vanskelig livssituasjon. Faglige vurderinger er vanligvis nødvendig for å komme fram til det som kan bli god og nyttig hjelp i konkrete situasjoner. Muligens har Bjørn politiske, administrative og økonomiske rammer som begrenser mulighetene for slike faglige vurderinger, men han verken nevner eller konkretiserer slike begrensninger. Ifølge sosialtjenesteloven har han plikt og rett til å utvise skjønn, men det framstår ikke som arbeidsoppgaver han prioriterer. Sannsynligvis har han en viss mulighet til selv å velge praksis.

8.3 Benedictes kamp for å få økonomisk sosialhjelp

Benedicte forteller om økonomiske problemer og behov for økonomisk sosialhjelp:

... Når det er snakk om det økonomiske, så har kommunen vært lite behjelpelig, det har vært veldig vanskelig og, det må jeg innrømme.

Tidligere har hun hatt kontakt med andre kuratorer i sosialtjenesten, men disse har nå sluttet og Bjørn har overtatt deres arbeidsområder.

. ... Ja, da de var to på kontoret, kurator og Bjørn, da gikk det vel på et vis. De prøvde jo før kuratoren slutta at jeg måtte kutte ned på utgiftene. Det var jo veldig enkelt å si når det var strøm og husleie og slike ting. Bilutgifter. Det er jo ikke bare å kutte ned på slike utgifter som en er avhengig av å ha. Det går ikke an. Og alt det andre har jeg mer eller mindre kuttet bort. Men etterpå at kurator slutta, er det blitt mye verre, nesten umulig.

... Jeg hadde problemer med bilen min i sommer, og fikk ekstrautgifter der. Jeg var kanskje litt streng, og fikk beskjed av Bjørn at jeg måtte slutte å være spydig. Så jeg sa at hvis du sitter her og er spydig til dine klienter, så kan jeg være det til deg. Det mener jeg er rettferdig. ... Da sa han at da parkerer du bilen. Ja, sa jeg, det er aldeles i orden, hvis det er det du vil, så kan jeg gjøre det. Men da må du komme og kjøre sønnen min når han skal på skirenn til vinteren ...

Benedicte ser ikke hva hun kan kutte av utgifter. Å bo i utkantdistriktet med barn og deltidsjobb, kan være vanskelig både med hensyn til transport av barn til fritidsaktiviteter og

for egen del transport til/fra jobb. Hun forteller også at barna må arve mest mulig klær, og hun kan ikke tillate dem å delta i flere fritidsaktiviteter i skolens regi på grunn av manglende økonomi. Hun bekymrer seg mye over økonomien og har dårlig samvittighet overfor barna for at hun ikke kan gi dem klær, utstyr og fritidsaktiviteter slik hun gjerne vil. Økonomien virker å være hennes hovedbekymring selv om hun har problemer også på andre områder i livet.

Ekstraavgifter i forbindelse med skolegang og eksamen greier hun heller ikke å dekke. Benedicte har kontaktet en bekjent som er medlem av kommunens klientutvalg¹⁷ i forbindelse med søknad om dekking av disse utgiftene:

... Så nå har jeg lagt fram søknad til klientutvalget. Har snakket med en som er med der, og han trodde det kunne være håp om det, men Bjørn var tvilende.

Benedicte forteller at dersom det ikke blir lagt fram sak i klientutvalget om sosialhjelp til henne, så vil hun ha snakket med etterlyse hennes søknad. Derfor er hun trygg på at hennes søknad kommer opp. Hun forteller videre:

... Det er ham jeg har kontakt med i klientutvalget, når det er saker som skal opp, og snakker med ham om hvordan jeg skal skrive denne søknaden der eller om det er lønnsomt å skrive i det hele tatt. Snakker med ham først da, om han trur at jeg kan søke. ..

Hun beskriver Bjørn slik:

... Han er så treg, så ufyselig en fyr, det finnes ikke. Går du dit og stiller et enkelt spørsmål ... Om jeg skal ha utsatt lånet for at jeg trenger hjelp, så må jeg gjennom Bjørn.

Samordning mellom arbeidsledighetstrygd og sosialhjelp er også vanskelig. Regler for hvor mye hun kan arbeide i kombinasjon med arbeidsledighetstrygd slår uheldig ut for henne:

... Arbeidsledighetstrygd får jeg ikke, for hadde jeg jobba bare to dager for 14-dagan, så hadde jeg fått arbeidsledighetstrygd utenom. Men når du jobber 3 dager, så får du det ikke. Det har noe med reglene å gjøre.

... Så det å få hjelp på sosialkontoret pr i dag, det er helt håpløst.

Selv om hun mister arbeidsledighetstrygden, velger Benedicte å jobbe tre dager i uka med tanke på at det forhåpentligvis kan bedre hennes muligheter på arbeidsmarkedet framover. Manglende samordning mellom arbeidskontor, trygdekontor og sosialtjenester medfører at

¹⁷ Aktuell kommune hadde på intervjuetidspunktet klientutvalg som behandlet saker som gikk utover administrasjonens mandat, jfr. Lov om sosiale tjenester, § 8-5a.

Benedicte må henvende seg til flere offentlige kontorer angående ulike stønader hun kan ha krav på. Med den nye velferdsordningen NAV skal slike stønader nå være samordnet. Benedicte forteller at hun tar hva som helst av jobb slik at hun kan tjene penger og være mest mulig uavhengig av sosialtjenesten. Hun er kjempeglad for fast avtale om jobb hver tredje helg, men det gir ikke tilstrekkelig inntekt til at hun kan forsørge seg og barna.

Manglende hjelp gir personkonflikt

Benedicte forteller om store anstrengelser og mange forsakelser for å få pengene til å strekke til lengst mulig. Ifølge henne har hun redusert forbruket til det aller nødvendigste, og det er ikke mer å redusere. Likevel har hun store økonomiske problemer, og hun prøver å øke inntekten gjennom mer jobb uten at hun hittil har lyktes med mer enn deltidsjobb og vikariater.

Benedicte og barna har over lang tid vært nødt til å forsake mye, og hun reagerer med sinne når hun ikke får hjelp til å dekke utgifter hun betrakter som nødvendige. Hun oppfatter kravene om å redusere utgiftene som urimelige og urealistiske, og reagerer i fortvilelse. Sannsynligvis resulterer det med munnhuggeri fra henne, og hun argumenterer med barna. Det kan vekke oppsikt i et lite bygdesamfunn at barn ikke kan delta på skoleaktiviteter og andre tradisjonelle fritidssysler eller mangler transport, og Benedicte forsøker å ansvarliggjøre Bjørn. Når hun ikke oppnår forståelse for sin vanskelige økonomi og de behovene hun og barna har, blir hennes situasjon ytterligere forverret. Hun får heller ingen gode og realistiske råd om hva hun kan gjøre for å greie seg eller forandre situasjonen. Samtidig som Benedicte klandrer Bjørn for hans manglende forståelse og avvisning av hennes hjelpebehov, er hun prisgitt kontakten med ham da det ikke er andre ansatte som saksbehandler søknader om økonomisk sosialhjelp i kommunen. Situasjonen hennes blir dermed ekstra vanskelig, og hun er utsatt når hun er i konflikt med og misliker den eneste ansatte som kan saksbehandle hennes søknader. Hun blir maktesløs i forhold til å oppnå forståelse hos ham, og har liten tro på at hun selv greier å snu Bjørns forståelse. Hennes søknad om sosialhjelp blir stoppet i kommunens administrasjon. Riktignok kan hun klage på kommunens vedtak om avslag på sosialhjelp til Fylkesmannen, men vedtak oppheves bare når skjønnet er åpenbart urimelig.¹⁸

¹⁸ Jfr. Lov om sosiale tjenester § 8-6.

Benedictes strategier i kampen for sosialhjelp

Benedicte har kontaktet et folkevalgt medlem i klientutvalget for å fremme søknaden om sosialhjelp til å dekke utgifter i forbindelse med skolegang. Hun har mange negative erfaringer fra søknader om sosialhjelp der hun ikke har fått den hjelpa hun selv mener å ha behov for. Derfor velger hun å kontakte klientutvalget og legger fram sin sak for ham hun kjenner. Jeg forstår det slik som at hun oppnår en allianse med klientutvalget, og hun unngår på den måten ytterligere diskusjoner med Bjørn om søknaden. Når medlemmet i klientutvalget skal etterspørre hennes søknad dersom Bjørn ikke uten videre legger den fram i møte, har søknaden blitt flyttet fra å være Bjørns vurderinger og avgjørelser til å bli en sak i klientutvalget. Bjørns vurderinger kan da få liten betydning til fordel for klientutvalgets vurderinger og avgjørelse. Bjørn fortalte at Benedicte hadde mottatt sosialhjelp til dekking av utgifter til skolegangen, slik at klientutvalget sannsynligvis fattet et positivt vedtak etter Benedictes henvendelse. Hennes kontakt med klientutvalget bidro til å redusere Bjørns makt til å avslå hennes søknad. Samtidig slipper hun unna kamp for å få Bjørn til å forstå hennes behov. Riktignok risikerte hun manglende støtte og avvisning i klientutvalget, men denne sjansen tok Benedicte. Dersom hun ikke hadde fått støtte i klientutvalget, ville hennes situasjon blitt ytterligere forverret med hensyn til å oppnå sosialhjelp. Kjennskap til medlemmet i klientutvalget ga henne muligens forventninger om støtte. En annen mulig utvei hadde også vært klage til Fylkesmannen, men utfallet ville vært usikkert og det hadde tatt lang tid før hun hadde fått svar. Hennes muligheter til å påvirke det lokale klientutvalget er nok langt større enn det statlige klageorganet.

Benedicte uttrykker ingenting som tyder på at hun hadde betenkeligheter med å avsløre overfor folkevalgte at hun søker sosialhjelp. Selv om medlemmene av et klientutvalg har taushetsplikt, medfører hennes kontakt at hun bringer konfidensielle opplysninger om seg selv og egen situasjon til folkevalgte. Disse skal fortrinnsvis behandles i kommunens administrasjon. Sannsynligvis er spørsmål om konfidensialitet av mindre betydning for henne sammenlignet med kampen for å få økonomien til å henge i hop. Kanskje er forholdene såpass gjennomsiktede i kommunen at hun antar at de allerede kjenner til hennes situasjon. Uansett, å forsørge seg selv og barna framstår som viktigere for henne enn konfidensialitet omkring egen økonomi og søknad.

8.4 Forvaltning av regler vs kamp for livsopphold

Bjørn tolker regelverket og definerer hva som inngår i livsopphold, og det avgjør hva han betrakter som pliktmessige og ikke pliktmessig stønad til sosialhjelp. Så lenge Bjørn fastholder sine tolkninger av regelverket og hva som er hans arbeidsoppgave i forvaltningen av Benedictes søknad, behøver han heller ikke engasjere seg i andre forhold omkring hennes situasjon. Det blir utenfor hans ansvarsområde. Hans ansvar begrenser seg til at hun har livsopphold på nivå med kommunens sosialhjelpssatser, mens Benedictes ansvar er å forsørge seg selv og barna. Benedicte kjemper mot hans tolkninger og definisjoner, men oppnår ikke enighet med Bjørn. Det ble en håpløs kamp, og hun var fortsatt avhengig av Bjørn for å oppnå sosialhjelp fram til hun kontaktet klientutvalget.

Bjørn viser ingen faglig interesse i å utforske Benedictes behov og faktiske situasjon, ressurser og muligheter til å greie seg. Det kan forsterke Benedictes opplevelse av manglende forståelse for sine behov. Når Bjørn fastholder sine forståelser, medfører det at Benedicte ikke oppnår hjelp som hun søker. Det oppstår konflikt om hva Benedicte kan få i sosialhjelp, og denne konflikten framstår fastlåst. Benedicte blir ikke handlingslammet og hun finner utveier gjennom klientutvalget som har strukturell makt over Bjørn. Å vinne fram i klientutvalget til fordel for Bjørns vurderinger og konklusjoner, kan bety at Bjørn taper ansikt når han blir overprøvd av de folkevalgte. Riktignok ga han på ingen måter uttrykk for dette i intervjuet, muligens ønsket han å skjule eventuelt tap av ansikt eller ha ønsket om og interesse av å framstå lojal overfor kommunens politikk.

I sosialt arbeid praksis er det ikke uvanlig at hjelper og bruker har forskjellige forståelser av ulike problemer og behov, og hva som er til hjelp og hvordan. Bjørn og Benedicte har åpenbart ulike forståelser som har ført til konflikt. Avgjørende for kontakten mellom dem framover vil være hvordan de håndterer at de har forskjellige forståelser. Bjørn beveger seg lite i forhold til å endre forståelse og vurdere Benedictes behov annerledes. Han forteller ikke om vurderinger eller praksis som på noen måte kan bidra til å endre konflikten som Benedicte forteller om. Den strukturelle makten gjør det mulig for ham å fastholde sin forståelse. Selv om klientutvalget pålegger ham å effektivere vedtak og sosialhjelp, kan dette være arbeidsoppgaver han utfører uten å slutte seg til deres vurderinger. Derimot fører Benedictes initiativ til at hun får sosialhjelp som hun søker, og kan dermed foreløpig overse konflikten med Bjørn.

Praksis med fokus på regler i forvaltningen foregår annerledes enn praksis som vektlegger brukerens hverdag, hvordan den arter seg og hvilke hjelpebehov denne gir. Faglige vurderinger og skjønnsutøvelse om håndtering av hverdagens betingelser krever en annen kompetanse enn praksis som vektlegger å følge regler. Forvaltningens skjønnsutøvelse i sosialfaglige problemstillinger er utsatt for kritikk i flere sammenhenger (Skivenes og Eriksen 2000, Eriksen 2001, Terum 2003). Innholdet i kritikken er at oppskrifter og regler ikke kan løse alle praktiske problemer, og sosialarbeidere foretar i for liten grad selvstendige vurderinger av hvordan ulike problemer kan løses. Empirisk dokumentasjon og kunnskap om legale og administrative regler er ikke tilstrekkelig for å avgjøre mange konkrete problemer, spesielt ikke i situasjoner som krever skjønnsutøvelse (Skivenes og Eriksen 2000). Regler kan være til hjelp som retningslinjer i valg av praksis, men reglene kan raskt hindre konkrete vurderinger av aktuelle problemer og hjelpesituasjonen og hjelpebehov.

Kritikken viser til at normative vurderinger som krever skjønnsutøvelse ikke foregår åpent, men i et lukket administrativt rom (ibid.). Bjørns definisjoner av hva som inngår i livsopphold og Benedictes behov kan framstå som et eksempel på slik kritikk. Imidlertid sørger Benedicte for å flytte diskusjonen og avgjørelsene vekk fra et lukket administrativt rom ved å kontakte klientutvalget som støtter henne. Der vil de folkevalgte delta i avgjørelsene, og Bjørn blir ikke lenger alene om de skjønsmessige vurderingene. Imidlertid er det Benedicte som bringer diskusjonen til de folkevalgte. Det kan bety at Bjørn ikke opplever eller ønsker hjelp til disse vurderingene og avgjørelsene. Dersom hans tolkninger av hvilke utgifter som inngår i livsopphold og vurdering av Benedictes behov ble korrigert av klientutvalget, ble hans vurderinger overprøvd. Bjørn nevner ikke Benedictes henvendelse til klientutvalget, og hvordan han forstår og opplever dette er ukjent.

8.5 Handlingslammelse i praksis

Britt er en annen bruker Bjørn har hatt kontakt med. Hun er 41 år, skilt og har 5 barn under 18 år. Familien bor i egen bolig. Britt har de siste årene arbeidet som vikar og tatt ekstravakter i rengjøringen ved kommunens helsesenter. Hun tar alle vikariatene hun kan få, og sliter for å få økonomien til å henge i hop. Bjørn kjenner Britt fra tidligere anledninger når hun har mottatt noe hjelp i vanskelige situasjoner.

Bjørn forteller:

... Jeg er litt bekymra for Britt nå, for jeg har fått noen telefoner fra Husbanken som fortalte om stort etterslep av ubetalte terminer og slikt, så jeg hadde forventa at hun hadde kontakta sosialkontoret for å søke hjelp. Men det har hun ikke gjort. Så jeg burde nok kontakte henne sjøl, og hvor langt dette er gått? For Husbanken vil vel true med tvangsauksjon på nytt igjen. Kommunen har før hjulpet Britt til å betale misligholdt boliglån.

... Det som en kan være usikker på, det er det med Husbanken, når de generelt ringer. Skal jeg da ringe den klienten eller personen det gjelder, og fortelle om det, den beskjedne fra Husbanken, eller skal jeg vente til de kommer, liksom. Når det gjelder henne, så har jeg venta på at hun skal komme. Nå har det gått et par måneder siden Husbanken ringte, og hun har enda ikke henvendt seg. Så da kan jeg lure på kommer hun før eller kommer hun etter jul. Men at hun kommer, det tror jeg. Så en kan kanskje være usikker på hvor oppsøkende skal en være i forhold til økonomien.

Det er lenge siden Bjørn har hatt kontakt med Britt, og han har derfor ikke hatt noen grunn til å engasjere seg i hennes økonomi. Dette endret seg med henvendelsen fra Husbanken og Bjørn blir bekymret for at Britt står i fare for å miste familiens bolig. Det har hendt før. Forrige gangen dette skjedde, fikk Britt hjelp fra sosialtjenesten til å dekke utgiftene. Langvarig misligholdelse av boliglån kan ende med at boligen blir solgt på tvangsauksjon. Da vil i så fall en stor barnefamilie i kommunen bli husløse. Husbankens henvendelse til kommunen kan være på grunn av tidligere erfaringer fra sosialtjenestens bistand til Britt. Dersom hun mister boligen, vil det sannsynligvis ikke være enkelt å skaffe alternativ bolig innenfor kommunen. Det kan bli en stor utfordring for kommunen at en stor barnefamilie mangler bolig, noe som kan gi grunnlag for bekymringer. Samtidig vil et mulig tap av bolig medføre store ekstra belastninger for familien. Det beste for både familien og kommunen vil sannsynligvis være at Britt kan beholde boligen. Trussel om tap av bolig på grunn av misligholdelse kan ofte stoppes gjennom forhandlinger med banken, alternative nedbetalinger og eventuell økonomisk bistand til nedbetaling. Husbanken skal ha en sosial profil rettet mot vanskeligstilte på boligmarkedet (Husbanken 2009), men det hjelper lite når lånet blir misligholdt.

Bjørns forventninger om at Britt vil henvende seg til sosialtjenesten for hjelp til å betale restansen i Husbanken, bygger på tidligere erfaringer. Han har heller ikke kjennskap til at hun

har en livssituasjon som tilsier at hun kan greie å innfri en stor restanse. Dersom hennes livssituasjon hadde vært nevneverdig forbedret, hadde det vært store muligheter for at han hadde fått kjennskap til det da det er oversiktlig innenfor kommunen. Bjørn har ingen kunnskap om hvorfor Britt ikke har henvendt seg eller hvilke planer hun eventuelt har for å løse situasjonen. Så langt har han ikke foretatt undersøkelser om hvorfor hun ikke har tatt kontakt eller hvilke planer og muligheter hun har til å ordne opp. Han antar at sosialtjenesten før eller senere må hjelpe henne til å finne en løsning. Når hun likevel ikke har henvendt seg etter to måneder fra Husbankens henvendelse, blir han usikker på om han skal kontakte henne eller ikke. Husbanken sosiale profil rettet mot vanskeligstilte på boligmarkedet hjelper lite når lånet blir misligholdt. Hittil har Bjørn valgt ikke å kontakte henne, og det kan begrunnes med at det er frivillig å søke hjelp i tillegg til at sosialtjenesten heller ikke skal frata henne ansvaret for den oppståtte situasjonen. Han har heller ikke ansvar for å bistå Husbanken i inndrivelse av sitt utestående, og henvendelsen fra Husbanken utløser ingen plikt til verken å informere Britt eller å diskutere mulige løsninger. Dette kan være argumenter som får Bjørn til å se bort fra sine mistanker om at Britt mangler muligheter til å ordne opp selv. Disse argumentene kan gjøre det fornuftig og meningsfullt for Bjørn å la være og kontakte Britt etter henvendelsen fra Husbanken. Likevel kan han på grunn av sine tidligere erfaringer ikke fri seg helt fra bekymringer for henne og familien. Han reflekterer heller ikke over at Britts manglende henvendelse til sosialtjenesten kan være uttrykk for et stort hjelpebehov, både i å søke hjelp, ta ansvar for situasjonen og løse den. Refleksjoner over slike muligheter eller at han mangler kunnskap om situasjonen, kunne gjort det meningsfullt for ham å kontakte Britt for å forebygge en forverring av situasjonen for en stor barnefamilie. Tidligere erfaringer kan tilsi slike forståelser.

8.6 Handlingslammelse hindrer søknad om hjelp

Britt forteller at hun påtar seg alle vikariatene hun får tilbud om. Det betyr at hun vanligvis må arbeide i helgene, og ferie har hun ikke hatt på mer enn et år. Hun forteller videre om sitt behov for hjelp:

... jeg synes ikke at jeg får den hjelpa jeg har behov for. Det liksom er ... å spørre om.

Jeg skulle egentlig ha noen å samtale med, som kunne hjulpet meg og tatt i meg, og skyvet på meg, for jeg skulle vært innom sosialkontoret. Men det er sånt tiltak. Jeg fikk bestilt time, men så ble den avlyst, og så har jeg ikke fått til å bestille ny time. Er det ingen som er der og skyver på og hjelper meg, så får jeg det ikke til.

Hun forteller hvordan hun opplever å besøke sosialkontoret:

... jeg gruer meg noe forferdelig, og det er ikke bestandig de samme som kommer.

... Det er sånn at det butter i mot, i magen, så da er det forferdelig å gå dit, altså. ... Jeg kan tåle mye, men de må ikke ta ungene.

Britt forteller at hun har økonomiske problemer, men konkretiserer verken utgiftene, ubetalte regninger eller mulige konsekvenser. Hun forteller om et nedslitt hjem uten økonomisk mulighet til å gjøre noe med det og at hun heller ikke har økonomi til å kjøpe klær og utstyr til barna slik hun ønsker. Barna forstår og aksepterer at familien har dårlig økonomi. De krever derfor lite, og selv unner hun seg lite.

Britt forteller om en gang for noen år siden da hun var på sosialkontoret og søkte sosialhjelp for å kjøpe klær til barna:

... og da fikk jeg slengt i meg: Du må kvitte deg med ungene, du har alt for mange unger. Det gikk så hardt innpå meg, så jeg dro hjem igjen. Jeg husker ikke hvordan det ble videre, men jeg husker de ordene, og det er ikke en person jeg har lyst til å snakke med.

Britt ønsker absolutt ikke å risikere samme opplevelse en gang til.

Frykt for nye ydmykende erfaringer

Episoden på sosialkontoret der Britt fikk høre at hun hadde for mange barn, ble en ydmykende erfaring som har satt spor i Britt. Å bli ydmyket og krenket på denne måten, blir avgjørende for Britts håndtering av sine økonomiske problemer. Til tross for at hun ikke har greid å betale sine boutgifter og det har ført til at Husbanken har kontaktet kommunens sosialtjeneste, uttrykker hun manglende pågangsmot til å søke sosialhjelp. Hun får fysiske symptomer bare ved tanken på å gå til sosialtjenesten for å søke hjelp. Den ydmykende erfaringen sitter friskt i hennes minne, og det gjør vondt. Det skulle ikke mer til enn en avlyst time fra sosialtjenesten før hun mistet motet til å henvende seg på nytt. Det kan være praktiske detaljer som for eksempel sykdom som var årsak til at timen ble avlyst. Hun tar ingen kamp eller initiativ i forhold til sosialtjenesten, men utsetter heller problemene og skyver dem framfor seg ved å unngå kontakt med sosialtjenesten selv om det kan gi trussel om å miste boligen.

Britt refererer til uttalelser fra ansatte i sosialtjenesten. Disse uttalelsene forstår hun som om det var kritikk for at hun har for mange barn, og enda mer kritikkverdig kan det være at hun også har problemer med å forsørge dem. Det er naturligvis uaktuelt og urealistisk for Britt å kvitte seg med barna slik hun hevder å ha blitt anbefalt. Fem barn kan være brudd på vanlige normer på størrelsen for en tradisjonell familie der hun bor, og spesielt som enslig forsørger. Normbruddet kan bli forsterket ved at hun har problemer med å ivareta sine økonomiske forpliktelser. Samtalen Britt referer til, kan ha ført til at hun opplevde at hun selv var skyld i sine problemer og har begått flere feil ved å ha fem barn og økonomiske problemer. Erfaringen blir ydmykende for henne, og kan gi opplevelse av skam. Britts unnfalighet og manglende pågangsmot til å kontakte sosialtjenesten står i motsetning til de krav og oppgaver hun ivaretar i hverdagen. Hun har nødvendig engasjement og innsats til å være alene om ansvaret for fem barn, både praktisk og omsorgsmessig. Det må til daglig medføre mye arbeid med matlaging, rengjøring, stell av klær, omsorg og oppfølging av barna. Dette kombinerer hun med å jobbe så mye som mulig. Britt viser pågangsmot, at hun er initiativrik og handlekraftig på andre områder enn det som gjelder kontakt med sosialtjenesten for å søke hjelp til sine økonomiske problemer.

8.7 Handlingslammelse hos både Bjørn og Britt

Bjørn uttrykker ingenting i intervjuet som tyder på forståelse for at Britt kan ha blitt krenket og at det kan være vanskelig for henne å søke hjelp. Han reflekterer over sosialtjenestens eventuelle ansvar og plikter ved henvendelse fra Husbanken, og ikke Britts vanskeligheter med å kontakte sosialtjenesten. Tvert i mot, han vet at Britt har erfaringer fra å søke hjelp i en slik situasjon som hun nå er i. Derfor blir det naturlig for ham å overlate ansvaret for å søke hjelp til henne. Bjørn forfølger ikke sine bekymringer for henne og situasjonen.

Britts problemer med å søke hjelp og hennes handlingslammelse blir en del av kompleksiteten i hennes problemer, mens Bjørn unngår faglige vurderinger som fører til initiativ for å hjelpe Britt eller undersøke hennes situasjon. På den måten blir begge avventende mens Britts restanse til Husbanken øker. Ikke alle mennesker er i stand til å søke hjelp eller har pårørende som stiller opp og hjelper til når noe blir for vanskelig. Når Bjørn er mest opptatt av sosialtjenestens plikter i forbindelse med den situasjonen som har oppstått, gir det lite rom for å vurdere Britts vanskeligheter med å søke hjelp. Dette rammer Britt som ikke får drahjelp til å søke hjelp etter å ha blitt ydmyket.

For å få kunnskap om Britts situasjon og hennes muligheter, er det nødvendig å undersøke og gjøre faglige vurderinger. Når Bjørn er usikker og velger å avvente til Britt selv søker hjelp, viser det at han vektlegger hennes ansvar for å søke hjelp framfor å undersøke situasjonen. Konkrete undersøkelser og vurderinger er andre og annerledes oppgaver i praksis enn forvaltning av administrative regler i saksbehandling av søknader om sosialhjelp. Bjørn framstår som mest fortrolig med de oppgaver han prioriterer.

Britt tar ingen kamp med Bjørn for å oppnå hjelp, og hun risikerer at hennes økonomiske vanskeligheter øker desto lenger tid det tar før det blir en løsning. Når hun engang blir nødt til å forholde seg til gjelden enten for å beholde huset eller et eventuelt salg, er problemene blitt større enn de var på et tidligere tidspunkt. Problemer med mislighold av boliglån vil ikke forsvinne eller løse seg selv, og før eller senere vil hun bli konfrontert med de faktiske realitetene som vil kreve handling fra henne. Likevel velger Britt å utsette problemene selv om det forverrer situasjonen.

Bjørns vurderinger og valg av praksis foregår innenfor spenningsfeltet mellom faglige vurderinger av Britts mulige hjelpebehov og hvilke forpliktelser sosialtjenesten har. Bekymringer for Britts mulige hjelpebehov kommer i bakgrunnen for resonnement om hennes ansvar for å forsørge seg og barna. Da blir det meningsfullt for Bjørn å velge og vente til hun søker hjelp. Britts handlingslammelse hindrer henne i å søke hjelp, og det blir derfor vanskelig for Bjørn å hjelpe Britt. Den vanskelige situasjonen var ikke avklart da intervjuene foregikk.

8.8 Praksis som bevarer fattigdom

Fattigdom er ikke et entydig begrep (Harsløf og Seim 2008). Fattigdom kan forstås som mangel på levekår eller økonomisk ulikhet. Det er ulike beregningsmåter av menneskers inntekt som definerer fattigdom, men det synes mest hensiktsmessig å betrakte fattigdom som relativ deprivasjon (ibid., Stjernø 1985). Mennesker som mangler ressurser til å skaffe seg akseptabelt kosthold, delta i aktiviteter og ha livsforhold og bekvemmeligheter som ellers er vanlig og akseptert i samfunnet betraktes som fattige. Immaterielle forhold som mangel på sosialt liv og fritidsaktiviteter inngår i begrepet fattigdom. Sammenlignet med områder i den tredje verden fortøner det seg oppsiktsvekkende å diskutere fattigdom i velferdsstaten og rike Norge, men fattigdom forstått som lav sosial integrasjon og fravær av velferdsgoder gjør

fattigdom aktuelt også her i landet. Fattigdom ble betraktet som avskaffet i etterkrigstida, men kom på den politiske dagsorden og offentlig debatt igjen i 1990-årene. Forskjellige stønader i velferdsstaten skal hindre fattigdom, og sosialhjelp er den siste muligheten til mennesker uten annen inntekt. Tiltaksplan og handlingsplan fra ulike regjeringer de siste årene har hatt til hensikt å bekjempe fattigdom (St.meld. nr. 6 (2002-2003), AID 2006). De viktigste tiltakene for å bekjempe fattigdom er arbeidslinjen, men den har ikke vært til hjelp for verken Benedicte og Britt som mer enn gjerne ønsker jobb og ordnet arbeidsforhold som kan hjelpe dem vekk fra vanskelig økonomi med påfølgende bekymringer og problemer. Dessverre er det få jobbmuligheter der de bor, og de har ikke lyktes med mer enn deltidsjobb og vikariat som ikke gir tilstrekkelig inntekt til å ivareta sine økonomiske forpliktelser.

Benedicte og Britt sliter for å få økonomien til å henge sammen. De må forsake mye for egen del, og forsøker å skjerme barna mot forsakelser uten å lykkes. Derimot er dårlig samvittighet overfor barna nærliggende. Materielle begrensninger i ulike levekårsgoder går særlig utover barna som ikke kan delta i fritidsaktiviteter på samme linje som jevnaldrende. Om dette fører til at Benedicte og Britt opplever at de er fattige, er ukjent. De uttrykker i hvert fall at de har økonomiske problemer. Dårlig økonomi på nivå med sosialhjelpssatsene eller å være sosialhjelpsmottaker er ikke ensbetydende med å oppleve seg som fattige, men sosialhjelpsmottakere er sterkt overrepresentert blant mennesker som opplever seg fattige (Naper, van der Wel og Halvorsen 2008). Økonomi er heller ikke deres eneste problemer, deres situasjon er sammensatt. Personlige vanskeligheter og barnas problemer gjør livssituasjonen langt mer kompleks enn fattigdom med økonomiske forsakelser. Benedicte og Britt har hatt dårlig økonomi over flere år, og disse belastningene må forstås i sammenheng med deres totale situasjon for å komme fram til hva som kan forandre seg til det bedre.

Sosialtjenesten eller sosialt arbeid kan gjøre lite med arbeidsmarkedet i kommunen, men kan gjennom forvaltning av økonomisk sosialhjelp være til støtte for brukere med økonomisk, praktisk og personlig hjelp slik at de kan oppnå sine ønsker eller finne løsninger på vanskelige livssituasjoner. Verken Benedicte eller Britt erfarer dette fra sosialtjenesten.

Bjørn har liten mulighet til å påvirke arbeidsmarkedet i kommunen. Det er uklart om Benedicte og Britt får den sosialhjelp de skal ha. Det framstår mer åpenbart at Bjørn velger praksis etter regler og standarder i saksbehandling av søknader om økonomisk sosialhjelp, til fordel for å gi støtte og råd om hvordan de skal kunne realisere sine ønsker om jobb. Hans

praksis inneholder liten oppmerksomhet på hvordan sosialtjenestelovens målsetting om at sosialhjelpsmottakere skal bli selvstendige, kan realiseres. Bjørns beskrivelse av praksis inneholder ikke slike aktiviteter. Praksisvalgene viser lite engasjement for å hjelpe Benedicte og Britt for å oppnå endringer i sine livssituasjoner. Riktignok bidrar sosialhjelp til at de greier seg på et vis og at hverdagen går rundt, men det er ingenting som tyder på at Bjørn velger praksis som er støttende i eventuelle endringsprosesser. Slike prosesser må eventuelt foregå uten nevneverdig støtte og engasjement fra Bjørns side.

8.9 Oppsummering

Praksis styrt av regler og standarder i saksbehandling skal ivareta brukeres rettmessige krav om pliktmessige stønader, men gir lite rom for selvstendige faglige vurderinger og god skjønnsutøvelse i praksis. Som leder av kommunens helse- og sosialtjeneste har hjelper strukturell makt til å fastholde egne forståelser i møte med brukernes konkrete problemstillinger. Brukerne taper i diskusjonen med hjelper om hva som kan inngå i definisjonen av pliktmessige stønader og til hvilke formål de kan motta sosialhjelp. Å bli avvist og ikke forstått oppleves krenkende. Kamp om hjelp kan føre til brukeres motmakt, noe som reduserer hjelpers mulighet til å fastholde egne forståelser. Slik praksis kan også føre til handlingslammelse.

KAPITTEL 9

PRAKSIS SOM BEHANDLING

Praksisdiskurs om behandling drøftes i dette kapitlet. Først drøftes behandlingsideologi som har gjort seg sterkt gjeldende i sosialt arbeids praksis i enkelte virksomheter. Deretter beskrives og drøftes empiriske eksempler som viser hvordan behandlingsideologi kan komme til uttrykk i praksis. Møtet mellom denne praksisdiskurs og brukeres meninger om hva som gir meningsfull hjelp i hverdagen og livet, blir drøftet.

9.1 Sosialt arbeids praksis som behandling

Ofte omtales sosialt arbeids praksis som behandling. Behandlingsbegrepet kan ha mange betydninger, alt fra forebyggende arbeid til terapeutisk behandling, inkludert straffereaksjon som kan idømmes (Egelund og Jakobsen 2006, Villadsen 2006). Når praksis retter seg mot forbedringer i menneskers psykiske helse, anvendes behandlingsbegrepet vanligvis i snever terapeutisk betydning. Behandling er et begrep eller etikette på virksomhet som drives for å helbrede, kurere, oppdra og utvikle mennesker til bedre livsbetingelser uten sykdom og uhelse. Generelt har sosialt arbeids praksis til hensikt å søke forandringer og forbedringer i marginaliserte menneskers liv, og dette arbeidet kan inkludere menneskers psykiske helse og sosiale liv. Hjelp som praksis er positivt ladet og skal lede til å utvikle og forbedre sider ved menneskers liv som på en eller annen måte er mangelfullt eller problematisk. Det argumenteres for at behandlingsbegrepet i sosialt arbeids praksis må omfatte mer enn en snever terapeutisk betydning (Egelund og Jakobsen 2006). Praksis er sosiale handlinger, men sosialarbeideres forestillinger om brukeres problemer, hvilke forandringer som er nødvendige, hvilke praksiser og tiltak som kan bidra til å oppnå ønsket forandringer inngår også i praksis. Arbeids- og behandlingsmetodene søker å forandre det mangelfulle eller avvikende i menneskers livssituasjon.

Sosialpolitiske reformer skal forbedre og forebygge sosiale problemer og vanskelige levekår for mennesker. De sosialpolitiske reformene har doble hensikter ved at de ikke bare skal forbedre situasjonen for mennesker, men skal også bidra til at mennesker tilpasser seg

samfunnets normer ved å leve som gagnlige borgere og forhindre normoppløsning i samfunnet (Levin, Sunesson og Swärd 1999, Terum 2003, Villadsen 2006). Oppdragelse har stått sterkt i behandlingsideologien, og kan gjenkjennes for eksempel i dagens sosialpolitikk med arbeidslinje. Det skal lønne seg å arbeide.

Tradisjonell behandlingsideologi kjennetegnes ved at praksis som behandling skal gi ønskete mål og resultater gjennom bestemte handlinger og arbeidsmetoder. Behandlingsideologien er dermed både instrumentell og målrasjonell ved at bestemte framgangsmåter skal gi planlagte mål og resultater (Levin, Sunesson og Swärd 1999, Svensson, Johnsson og Laanemets 2008). Hjelperen eller terapeuten vurderer brukerens problemer og situasjon, og på bakgrunn av sine vurderinger velges arbeidsmetode og mulige behandlingsmål. Vi har mange former for behandlingsmetoder innenfor profesjonell hjelpepraksis. De ulike metodene varierer med teorigrunnlag, innhold og hvilke problemer og situasjoner de har til hensikt å behandle. Metoder kan ha store likheter og være vanskelig å skille fra hverandre, mens andre kan være mer ulike avhengig av deres teorigrunnlag. Noen arbeidsmetoder er mer standardiserte enn andre, alt etter hvilke teorier de bygger på. Fellestrekk innenfor behandlingsideologien er at arbeidsmetodene som anvendes i behandlingen skal føre fram til målet.

Når arbeidsmetodene skal gi bestemte behandlingsmål, blir utførelsen av arbeidsmetodene viktig for om målet kan nås (ibid.). Teoretiske perspektiv og ideologi påvirker innholdet i metodene, men selve utførelsen vil bli avgjørende for om målet kan oppnås. Det krever at hjelperen som utfører behandlingen har nødvendig kompetanse og behersker den valgte behandlingsmetode. Metodens teoretiske perspektiv og hjelperens kompetanse vil påvirke hjelperens faglige vurderinger i hele behandlingsforløpet. Hjelperen må ofte ha kurs og tilleggsutdanninger samt praksiserfaring for å tilegne seg nødvendig kompetanse til å arbeide etter bestemte behandlingsmetoder.

Et annet fellestrekk innenfor individuelle behandlingsmetoder i sosialt arbeids praksis, er at de retter seg mot individet, og individets ”sykdom”, mangler eller problemer som skal forbedres eller løses gjennom bestemte arbeidsmetoder og framgangsmåter (ibid.). Tradisjonelt har psykodynamiske teorier stått sterkt når behandlingsbegrepet anvendes i sosialt arbeids praksis, spesielt innenfor fagfeltet psykisk helse. I psykodynamiske orienterte behandlingsmetoder er relasjonen mellom hjelper som behandler og bruker et sentralt verktøy. Relasjonen har en helbredende kraft i seg selv når den har kvaliteter som gir tillit og får brukeren til å uttrykke

og demonstrere sine problemer til hjelperen. En god, trygg og tillitsfull relasjon mellom hjelper og bruker skal bidra til dette.

Vektlegging av hjelperens kompetanse og faglige vurderinger gjør henne til ekspert innenfor behandlingsrelasjonen. Det er hjelperen som besitter faglig kompetanse og har ansvaret for faglige vurderinger og valg av behandlingsmetode. Brukerens stemme, kunnskaper og synspunkter om problemene og valg av behandlingsmetode er mindre relevant enn hjelperens vurderinger i denne sammenhengen. Hjelper som ekspert bidrar til å forsterke den strukturelle asymmetriske relasjonen mellom hjelper og bruker. Hjelperen representerer systemet og avgjør om og hvilke tilbud som kan gis, og brukeren er avhengig og prisgitt hjelperens vurderinger. Maktforholdet mellom bruker og hjelper blir åpenbart skeivt.

Behandling utføres innenfor mange av sosialarbeidernes organisatoriske og faglige arbeidsfelt, for eksempel innenfor behandling av rusproblemer, psykiske lidelser, rehabilitering og arbeid med barn og familier. Vanligvis søker menneskene seg frivillig til behandling ettersom den har til hensikt å være effektiv i forhold til å løse aktuelle problemer. Behandlingsinstitusjonene er organisert for å utøve behandlingsvirksomhet mens kommunenes helse- og sosiale tjenester er organisert og skapt etter administrative prinsipper for å forvalte nødvendige tjenester til innbyggerne. Det fører til at behandlingsinstitusjonene kan rendyrke behandlingssideologien mer enn i en kommune der praksis er å gi tjenester som mennesker har rett og krav på. Konteksten for praksis blir dermed forskjellig om den foregår i en behandlingsinstitusjon eller i en kommune. Nå når kommunene har fått nye oppgaver innenfor fagfeltet psykisk helse, gir det muligheter til nye praksiser innenfor dette feltet som tidligere hovedsakelig foregikk mest innenfor psykiatrien.

Empiriske eksempler presenteres for å illustrere praksisdiskurs om behandling.

9.2 Fra individuell samtaleterapi til familierapeutisk behandling

Erik er i 50-årene, sosionom og arbeider i kommunen med psykisk helse som fagfelt. Erik har tidligere arbeidet i psykiatrien. Arbeidet i kommunen innebærer fortrinnsvis direkte kontakt med brukere, og han kom i kontakt med Eva etter at hun ble henvist fra kommunelegen for snart ett år siden. Eva er ca 50 år, gift og har voksne barn. Hun er sykmeldt fra jobben som hjelpepleier i kommunens pleie- og omsorgstjeneste.

Eriks kontakt med Eva har vært regelmessig i snart ett år. Eva har vært utsatt for en episode med vold på jobben, og Erik forteller:

Problemet var at hun var blitt sykmeldt og ikke greide gå på arbeid. Hun fikk en depressiv reaksjon på bakgrunn av denne hendelsen. Legen hadde oppfatning av at hun måtte fort tilbake på arbeid for hun kunne ikke la dette overmanne seg.

Det var ikke første episode med vold på Evas jobb, men denne gangen reagerte hun annerledes enn før.

Erik fortsetter: ... *Så begynte hun å komme til meg. Så begynte vi å ha et intervju, en samtale om hva var det hun har med seg, hva er det som er vanskelig for deg? .. men så er det også andre faktorer i livet hennes, ting som har skjedd, forandringer i livet hennes. En av forandringene som hadde skjedd var at etter hvert hadde begge barna hennes flyttet ut av huset, og de var alene igjen, hun og mannen.*

Han fortsetter: ... *Vi så på hva var det som skjedde der. Og hvordan føles det, og hva har du slags følelser når du ser det for deg? Det har vi hatt som tema. Og så har vi hatt at ungene er flytta ut og hennes relasjon til mannen som tema. Så relasjoner er tema, hva som har skjedd og deres livssituasjon.*

Erik forteller at han i samtale anvender bilder og fotografier som verktøy for å assosiere til følelser.

Inntrykket er at Eva stresser mindre nå enn før:

Hun tør etter hvert å bli litt mer synlig, kanskje har det sammenheng med samfunnet, denne prosessen her at hun blir mer bevisst på seg sjøl. For hun begynte å miste verden sin ... og mister livet både her og der... hun var glad i jobben sin, hun likte arbeidet sitt. .. hun trenger å vinne tilbake trua på seg sjøl, og sin mestringsrolle generelt, tror jeg.

Erik har gitt Eva et nytt tilbud som han tror kan være nyttig:

... Jeg har invitert dem med på samlivskurs for jeg er godkjent samlivsterapeut. ... Men han [ektefellen, min anmerkning] vil ikke. Det hadde vært nyttig for henne og hatt med han i det. Men han ser ikke på det som naturlig.

Erik beklager at Eva og mannen ikke ble med på kurset.

Fra diagnose til behandling

Erik tok utgangspunkt i fastlegens diagnose om at Eva har en depressiv reaksjon som er en mild form for depresjon. Depresjon er en psykiatrisk diagnose som settes etter standardiserte kriterier innenfor det medisinske diagnosesystemet (Haugsgjerd m fl 2002). Psykiatriske diagnoser settes av leger og psykologer. Innenfor psykiatrien diskuteres det om psykiske lidelser har nevrobiologiske eller psykologiske/sosiale årsaker som gir konsekvenser for valg av aktuelle behandlingsmetoder. Ettersom legen henviste Eva til Erik for samtaler, blir hennes problemer og diagnose forstått som psykisk og/eller sosialt betinget. Henvisningen av Eva bærer preg av å foregå etter samme prinsipper som når fastleger henviser til behandling i spesialisthelsetjenesten.

Erik sluttet seg til legens diagnose og forståelse av aktuell behandling til Eva. Han tilbyr henne regelmessige samtaler for at hun skal kunne bli kvitt sin depresjon. I tråd med tradisjonell klinisk psykiatri starter Erik behandlingen med et psykiatrisk intervju som skal gi opplysninger og danne grunnlag for forståelse av Evas problemer og diagnose, og hvordan den videre behandlingen best kan legges opp. Erik foretok intervjuet og valgte hvilke spørsmål han stilte og ønsket opplysninger om, og hans vurderinger av disse opplysningene førte til valg av behandlingsmetode.

Depresjon som psykisk lidelse kan ha mange årsaker av psykologisk og sosial art når vi utelukker nevrobiologiske årsaker. Erik satte Evas problemer og depresjon i sammenheng med at barna var blitt voksne og flyttet ut av barndomshjemmet. Barna har ikke lenger behov for hennes daglige omsorg, og hennes oppgaver som mor er betydelig endret. Slike forandringer innenfor familielivet kan gi opplevelse av tomhet eller å være overflødig. Barnas flytting og Evas depresjon påvirker naturligvis også livet til hennes ektefelle og relasjonen mellom ektefellene. Erik velger samtaler med fokus på relasjonene i familien. Slik vektlegging har røtter i psykodynamiske teorier (Payne 2005a). Teoriene har som utgangspunkt at menneskenes atferd springer ut av menneskers indre psykologiske prosesser, mens sosiale forandringer kan bli viktige ved at de skaper individuelle psykologiske prosesser. Arbeidsmetoder med fokus på emosjoner vil kunne påvirke, bevisstgjøre og bearbeide individuelle prosesser. Psykoterapi med samtaler er et eksempel på slik arbeidsmetode.

Samtaler om Evas emosjoner i tilknytning til barnas flytting har til hensikt å gjøre henne mer bevisst egne reaksjoner og bearbeide disse. Bevisstgjøring og bearbeiding av dette synes å være relevante behandlingsmål for Erik. Når Erik er opptatt av relasjoner blir Evas relasjoner innad i familien viktig tema, og det får Erik til å foreslå samlivskurs. Som kvalifisert familieterapeut har Erik kunnskap og ekspertise om dette behandlingstilbudet, og han har faglig autoritet og legitimitet til å forstå hennes problemer og foreslå et godt behandlingstilbud til henne. De senere årene har ulike organisasjoner tilbudt ulike former for samlivskurs. Kursene er et uttrykk for familiepolitikken i samfunnet som har til hensikt å forebygge oppløsning av ekteskap og familier (St.meld. nr. 29 (2002-2003)). Opprinnelig var småbarnsforeldre målgruppen for samlivskursene, men etter hvert har også andre par og familier blitt inkludert. Selv om Eva og mannen ikke tilhører den primære målgruppen, valgte Erik likevel å foreslå samlivskurs.

Diagnosens og behandlingens makt

Både diagnosen og valg av behandling synes å gi konsekvenser for innholdet i behandlingen. Psykoterapi er vanlig behandling for depresjon. Det kan kombineres med psykofarmaka, men psykoterapi er den viktigste behandlingen ved lettere depresjoner og når depresjonen har psykologiske og sosiale årsaker (Haugsgjerd m fl 2002). Det foreligger ingen opplysninger om at Eva tar psykofarmaka. Valget av psykoterapi med vekt på emosjoner og relasjoner samsvarer med psykologisk årsaksforklaring og behandling. Det framstår som tatt for gitt at barnas flytting har gitt Eva en opplevelse av tomhet. Eventuell lettelse over mindre omsorgsarbeid eller glede over at barna er blitt voksne, selvstendige og klarer seg godt i livet tematiseres ikke. Det relasjonelle perspektivet på Evas problemer fører til at hennes livsfase med barn som er blitt voksne, er viktig. Hennes erfaringer med vold på jobben blir irrelevant i dette perspektivet. Derimot blir samlivet mellom Eva og ektefellen et relevant tema innenfor det valgte perspektivet, og gjør også samlivskurs til et relevant tilbud. Eriks faglige perspektiv hindrer ham i å arbeide med eller tematisere sosiale betingelser som for eksempel hennes arbeidsmiljø.

Å forstå problemer som individuelle psykiske problemer istedenfor å forstå problemene som sosialt strukturelle eller betinget, står sterkt innenfor ulike praksiser (Ericsson 2002, Ørstavik 2008). Psykoterapi er en behandlingsform med stor gjennomslagskraft i psykiatrien og samfunnet, spesielt i forhold til behandling av psykiske problemer og lidelser. Tradisjonelt har

slik behandling foregått innenfor psykiatrien og andre behandlingsinstitusjoner, men nå er det økte muligheter i kommunene til å drive slik behandling med tilførsel av ny fagkompetanse og nye oppgaver rettet mot psykisk helse. Slik praksis kan muligens også gi økt status innenfor det kommunale hjelpearbeidet.

9.3 Fra fysisk til psykisk problemforståelse

Eva forteller om livet sitt:

Ja, egentlig har det vært bra på mange måter. Jeg har vært travel, men jeg liker å ha det travelt. Var med ungene på alt mulig, hit og dit. Men jeg likte å ha det sånn. Så i dag, har jeg funnet ut i samråd med Erik at jeg mangler noe i og med at ungene er borte, og at jeg ikke har greid å fylle det tomrommet etter at de ikke behøver meg slik som før? Den siste setningen sier hun noe spørrende.

Hun forteller om et aktivt liv og trivsel på jobben. Hun setter stor pris på sjefen sin og kollegene som hun kan prate med om alt mulig. Men det synes ikke å være tilstrekkelig i forhold til de problemene hun nå opplever:

... Men nå kjenner jeg symptomene. De var der sikkert for et år siden, men jeg greide ikke kjenne det. Eller forstå det. Det er sitringer og vibreringer i brystet, det har jeg nå også. Det vibrerer, og når jeg skal begynne å gjøre noe, så begynner jeg å skjelve. Hvis jeg f.eks har vasket her i en time, og skal sy i en knapp etterpå, så har jeg store problemer med det. Med finmotorikken. Her i høst greide jeg ikke å vaske golvet her heller, så skjelven var jeg. Men det har blitt mye bedre.

... Det er helt sikkert psykisk. Doktoren har ikke funnet fysiske sammenhenger. ... Ja, det er jeg overbevist om. Jeg får det i pressa situasjoner.

... Skjelvinga, det er fysisk, men det er sikkert noe oppe i hodet. Det har med følelsene å gjøre.

Hun forteller at etter å ha vært sykmeldt i 14 dager, ville legen at hun skulle gå til Erik for samtaler. Hun hadde ikke lyst, men legen henviste henne.

Eva forteller: *... Men jeg er slik at jeg møter opp når det er noe, har jeg en avtale så bryter jeg aldri den. ... Og jeg grua veldig. Men det er ikke noe farlig å gå dit. Det er noe helt annet enn det jeg hadde tenkt og forestilt meg i forkant. ...*

... Jeg hadde forstilt meg at jeg skulle gå dit ned å klage, skrike. Men jeg lurte mange ganger på hvorfor jeg er der. Men det er kanskje en hjelp uten at jeg vet det sjøl. I dag har jeg vært der og kjenner at han har satt fokus på ting som er nyttig... Kanskje er det sånn at det skal komme av seg sjøl?

Når hun ser tilbake på samtalen med Erik, sier hun:

... Og det er helt sikkert at han har hjulpet meg, det ser jeg nå, men jeg så det ikke i begynnelsen. Jeg dro tilbake, selv om jeg hadde mange tanker om hva som kunne gjøre at jeg kunne slippe å dra tilbake dit. Men nå er det bra at jeg har det, selv om jeg gruer meg.

Eva fortsetter: *... Jeg innser at jeg egentlig er en perfeksjonist... ... Jeg setter for høye mål, tror jeg. Og det mener han [Erik, min anmerkning] også da. Jeg er ikke noe overmenneske, jeg heller.*

... Å gå sykmeldt uten å ha noe mer enn doktoren, det hadde blitt feil. Det er jeg overbevist om. Det har jeg ment hele tiden. For jeg er ikke den som er borte fra arbeid. Jeg må være sengeliggende før jeg er heim fra arbeid.

Hun savner jobben og kollegene, og ønsker seg tilbake til jobben så fort hun blir i stand til det. Om hjelpa hun mottar i form av samtaler med Erik sier hun:

... Jeg ville ikke ha vært den foruten. Selv om jeg er usikker på hvor mye den hjelpen er verdt, så er det noe med å ha noe å gå til, og ikke bare være sykmeldt. ... Hjelpen hjelper meg til å tenke over ting, blant annet det å si nei. Jeg tenker over det at nå skal jeg ikke si ja bare for å tilfredsstille andre, jeg må tenke litt mer på meg selv.

De fysiske plagene hindrer Eva i hennes hverdagslige gjøremål som husarbeid, fritid og være på jobb. Hun må nå ta hensyn til seg selv og egen kapasitet på en annen måte sammenlignet med tidligere ettersom kreftene ikke strekker til for å ivareta oppgavene på de ulike områdene slik som hun har vært vant til. Legen har ikke funnet medisinske årsaker til hennes fysiske plager, og foreslår samtaler med klinisk sosionom for at hun skal bli frisk.

Eva har etter hvert sluttet seg til legen og Eriks forståelse om at hennes fysiske plager har psykiske årsaker, hun er til og med blitt overbevist. Denne overbevisningen har kommet etter at hun har hatt kontakt med legen og samtaler med Erik over en periode. Hun forstår sine problemer som individuelle, de er psykiske og det er en feil med henne. Det er også problemer hun ikke har kontroll over. Skal hun komme ut av disse problematiske sidene i

livet, vil det kreve at hun håndtere sine psykiske reaksjoner på en annen måte enn det hun hittil har gjort. Samtaler om hennes emosjoner framstår da som et meget relevant behandlingstilbud. Eva kan også ha merket seg økt oppmerksomhet i samfunnet på psykisk helse og sammenheng mellom fysisk og psykisk helse. Denne oppmerksomheten er ikke bare lokal eller nasjonal i og med at FN har oppnevnt verdens psykiske helsedag.

Ambivalens til hjelpetilbudet

Til å begynne med var Eva ganske negativ til å ha kontakt med Erik, men bøyde seg for legens eneste forslag om hjelp. Hun ønsker å bli frisk og komme tilbake til jobb, og ser at det kan bli vanskelig uten hjelp. Selv har hun ingen ideer eller forslag om tiltak eller hjelpetilbud som kan gjøre henne frisk. Derfor blir det til at hun tar imot tilbudet om samtaler med Erik til tross for at hun frykter innholdet og hva det vil kreve av henne. Alternativet er ingen hjelp eller behandling, noe som hun anser som et dårlig alternativ. Eva har ingen ønsker om å være passiv stønadsmottaker, tvert i mot. Hun vil være i aktivitet og gjøre det som skal til for å bli frisk. Så lenge samtalene med Erik er det eneste hjelpetilbudet hun har, blir det vanskelig å avslå dette tilbudet.

Etter å ha hatt regelmessige samtaler med Erik i snart et år, er hun fortsatt i tvil om hvordan samtalene er til hjelp for henne. Samtidig erkjenner hun å ha nytte av samtalene selv om hun fortsatt har fysiske plager. Gjennom samtalene har hun fått nye forståelser av seg selv, og da kan samtalene bli en kilde til enda flere og viktige erkjennelser om seg selv og virkeligheten. Samtalene gir henne mulighet til å reflektere over sider ved livet som hun finner nyttig og som bidrar til økt selvinnsikt. At hun har kommet fram til at hun er perfeksjonist, er et eksempel på det. Et annet eksempel er refleksjonene over at barna er blitt voksne og hvilken betydning det har for henne. Erkjennelsene kan forstås i sammenheng med hennes psykiske problemer og gi henne nye muligheter til å håndtere disse sidene ved livet på en annen måte enn tidligere. En god samtalepartner til å reflektere over eget liv er noe som kan være viktig for de fleste mennesker. Samtalene med Erik blir viktig for henne for å se nye sammenhenger, bearbeide erfaringer og lære seg selv bedre å kjenne. Da blir samtalene med Erik et viktig bidrag i livet, og hun fortsetter med disse selv om hun er ambivalent og gruer seg.

Eva nevner ikke i intervjuet Eriks forslag om samlivskurs for seg og ektefellen. Ettersom mannen hennes har satt en stopper for kurset, har hun ikke kunnet benytte seg av dette faglige tilbud fra Erik.

9.4 Psykoterapi som dominerende diskurs

Samtalene Erik har med Eva kan forstås som psykoterapi. Behandlingen velges på bakgrunn av en forståelse av Evas psykiske problemer. Erik har nødvendig kompetanse og ekspertise til å vurdere problemene og gjennomføre en behandlingsmetode som samsvarer med viktige kjennetegn innen tradisjonell behandlingssideologi. Selv om Eva har fysiske problemer, blir hennes plager forstått psykologisk. En slik forståelse av hennes problemer støtter synet om at fysiske og psykiske forhold i kroppen må ses i sammenheng med hverandre. Psykiske problemer kan gi mange utslag i form av overraskende fysiske symptomer som kan være vanskelig å forklare (Ianssen 1997, Kirkengen 2005). Derfor kan psykiske problemer være en mulig forklaring på Evas diffuse og uavklarte problemer. Når medisinen ikke kan gi svar, blir her en psykologisk forklaring alternativet. Verken Erik eller Eva stiller spørsmål til depresjon og psykiske problemer som diagnose og årsakssammenheng, og da blir behandling for depressiv reaksjon en naturlig konsekvens. Diagnosen og behandlingstilbudet passer godt overens med Eriks kompetanse og erfaringer.

Leger som yrkesgruppe og medisin som fag har høyere status enn sosionomer og sosialt arbeid i samfunnet, men psykoterapi som behandling har sannsynligvis ikke fastlegen kompetanse eller rammer til å utføre. Dersom Erik hadde uttrykt motstand eller kritikk mot legens fastsatte diagnose og forslag om behandling, kan det ha medført risiko for å ødelegge et fordelaktig samarbeid. Riktignok uttrykte ikke Erik noe som tyder på at han var kritisk til legens forslag. Legens diagnose og forslag til behandling framsto som sannsynlig og ga Erik gode muligheter til å utføre behandlingspraksis som innholdsmessig kan sammenlignes med arbeidsmetodene i psykiatrien og andre behandlingstilbud. Denne praksisen kan medføre økt status og verdsetting av arbeidet i en liten kommune med et begrenset behandlingstilbud, spesielt i en liten og gjennomsløst utkantkommune.

Eva anstrengte seg og overvandt sin motvilje mot behandlingstilbudet og hun stiller opp til opp og reflekterer over samtalene med Erik. Hun kommer fram til at hun har nytte av samtalene selv om hun mange ganger stiller spørsmål ved hvorfor hun er der. Det vil kreve mye av Eva å

opponere mot legens diagnose og behandlingen. Erik og legens status som profesjonelle med ekspertise om hennes problemer og hva som er god behandling, kan gjøre det vanskelig for henne å uttrykke motstand. Evas egne synspunkter om samlivskurset kjenner jeg ikke. Om hun var negativ, har det sannsynligvis ikke vært nødvendig for henne å avvise tilbudet ettersom det var ektefellen som avviste tilbudet. Dermed unnslipper Eva å være uenig med eller avslå tilbud fra Erik. Det kan være vanskelig for henne å argumentere imot Eriks ekspertise innenfor kommunens hjelpetilbud i psykisk helse. I tillegg kan kjønn også være en faktor. Eva er hjelpepleier og beskriver seg selv som pliktoppfyllende, og representerer ikke samme faglige status som Erik. Kjønn og faglig status i kombinasjon med ekspertise på behandling kan forsterke kraften i Eriks faglige perspektiv. Makt knyttet til både kjønn og ekspertise kan gjøre seg gjeldende uten at Eva og Erik har sett dette eller satt ord på det. Makten kan forsterke den asymmetriske relasjonen mellom Erik og Eva. Det virker temmelig innlysende at det er nødvendig med sterke meninger, mot og krefter for å protestere eller avslå det foreslåtte hjelpetilbudet. Eventuelle kritiske synspunkter om behandlingen kan være vanskelig å formulere og få gjennomslag for ettersom hun ikke har alternative forklaringer og behandlingsforslag. Samlivskurset vil forbli et uprøvd tilbud, og kan derfor framstå som et aktuelt tilbud så lenge Eva sliter med sine problemer. Dersom hun selv hadde protestert eller avslått kurstilbudet, kunne hun risikere at Erik hadde vurdert henne som lite behandlingsmotivert. Brukerens motivasjon er viktig for behandlingens resultater. Derfor er Evas deltakelse og motivasjon viktig for å nå målene.

Det virker ikke som Eva har uttrykt sin motvilje og ambivalens til Erik. Ingen av dem forteller at dette har vært et tema, og Eva kan ha latt tvilen forbli i det skjulte ved å underkaste seg Eriks forståelse. Den manglende tematisering kan forstås som et uttrykk for makt. Erik representerer ekspertisen som Eva underkaster seg, og dermed er det Eriks valg av tema og arbeidsmetode som blir relevante. Eriks posisjon og ekspertise innenfor behandling står i motsetning til å komme fram til hvordan praksis skal utøves gjennom refleksjon, dialog og deltakelse av både hjelper og bruker. Evas deltakelse i refleksjonene og kunnskapsproduksjonen har ikke samme status som Eriks ekspertise.

9.5 Samtaler i et psykodynamisk perspektiv

Torill beskriver praksis som behandling med støtte i psykodynamiske teorier.

Torill er psykiatrisk sykepleier og er den eneste ansatte i kommunen innenfor arbeidsområdet psykisk helse. Torill har til sammen ca 15 års erfaring fra institusjonspsykiatrien og arbeidsområdet psykisk helse i kommunen. Hun har et stort spekter med arbeidsoppgaver, alt fra samtaler med barn i 10-årsalderen til eldre mennesker med Alzheimer og deres pårørende. Hun kom i kontakt med Trond som ble henvist av fastlegen, og de har hatt kontakt i ca 1 ½ år.

Hun forteller fra arbeidet:

Det handla om at han hadde en del sånne angstanfall, han hadde vært plaga. Det var ikke noe nytt ... å sjekke litt hva var det som gjorde at dette her kom, og prøvde å finne mønster og sammenhenger. Fant etter hvert at det kanskje var et mønster ...

Om starten av arbeidet med Trond:

... kartlegging i hvert fall, er ganske viktig til å begynne med. Og det å bli kjent, og allianse, og få et tillitsforhold da. Til å begynne med så jobber jeg mye med det da, kanskje. Etter hvert er det de tilfellene der jeg ser det kan være hensiktsmessig å prøve og gå litt dypere inn i ting. Fordi den angsten var helt klart knyttet til ting som hadde skjedd for en del år siden, å se sammenhenger, få innsikt i hvorfor det skjedde. Og når man vet noe om hvorfor ting skjer, så har man også større muligheter til å påvirke fram i tid. Så i forhold til ham, så syntes dette ganske klart å være i forhold til avvisning. Så vi har brukt ganske mye tid til å snakke om det. Hvorfor avvisning er så traumatisk, det er vanskelig for ham, og får angstanfall...

Torill sikter til Tronds erfaringer i barndommen som har sammenheng med hans angst.

... Men han er jo veldig ressurssterk, så det blir jo veldig forskjellig, det å bygge kontaktforhold i forhold til ham og i forhold til for eksempel dårlig fungerende egosvak person.

... Det å gi dem en trygghet om at dette her blir tatt vare på, og at jeg ønsker å hjelpe dem ... Å gi dem et tilbud ...

Å ha samtaler med Trond som er ressurssterk krever:

... jeg kan jo ikke bare være sånn at jeg bare gjentar de tingene han allerede vet, eller sånn, må jo prøve å finne nøkler som gir en åpning til mer forståelse til hvorfor, hvor er stengslene henne i livet ditt? ... jeg må stille spørsmål og være med ham i det han forteller, og stille spørsmål som igjen gir han mulighet til å gi han en refleksjon. Som igjen kan gi ham litt hjelp

... så tenker jeg at det er ikke jeg som sitter med svarene eller fasiten, det er deres liv, og svarene vet de som regel selv. Men det er å finne det, det ligger som regel lagra, å hente det fram, liksom. Jeg får ikke helt til å forklare hva essensen i det er ...

...

Trond gikk i en periode til samtaler på nærmeste psykiatriske poliklinikk som ligger ca seks mil unna. Torill har andre muligheter i sin praksis enn om hun hadde arbeidet på en poliklinikk:

... I forhold til i hvert fall de som jobber på poliklinikk som kjører sånn en time er lik femti minutter. Jeg har mulighet til å bruke mer tid, og det tar gjerne litt tid. ... når det begynte å bli slik at den her ballongen å slå sprekker, så er det veldig ofte slik at det kommer helt på tampen av en samtale, så det at jeg er litt romslig i tid, gjør at jeg har en mulighet til å kunne ta imot det som kommer.

... han har jo jobbet, så han har kommet etter arbeidstid.

Da ballongen sprakk, kom det fram at Trond også har et sinne:

... for eksempel i forhold til den merkelige atferden. For eksempel sinte følelser som aldri har fått lov til å komme fram, eller som kanskje bare kommer når han har drukket eller får sånne aggressive utbrudd...

Legens henvisning inneholdt et oppdrag om å finne årsak og sammenhenger i Tronds angst slik at han kan bli i stand til å håndtere den lettere. I likhet med Erik startet Torill med et klinisk intervju som skal gi opplysninger slik at hun kan vurdere Tronds problemer, samt gi et hjelpetilbud eller behandling slik at angsten blir mindre plagsom for ham. Torill forteller at hun vektlegger betydning av relasjonen mellom seg og Trond. En god behandlingsallianse kan i seg selv være behandlende ved at problemer kan komme til uttrykk innenfor relasjonen og dermed gi grunnlag for å arbeide med problemene. Torill beskrivelser viser psykodynamiske forståelser og sammenhenger med vektlegging av relasjon og barndomserfaringer i sine arbeidsmetoder. Hennes erfaring fra psykiatrien tilsier at hun har erfaring fra og behersker slike arbeidsmetoder.

Torills arbeidsmetoder bidro til at hun så årsaker og sammenhenger i presenterte problemer, men også i forhold til nye problemer som ble avdekket. Samtaler om slike sammenhenger kan gi Trond mulighet til å forstå og håndtere egen angst på alternative måter. Problemene framstår som individuelle, og løsningene er også individuelle. Hvis Trond forstår mer av

problemenes sammenheng, kan det gjøre ham bedre i stand til å håndtere dem. Da vil målene med behandlingen oppnås. Om ikke Trond blir helt kvitt sine problemer, kan det være fordi at problemene er mer sammensatte og komplekse enn først antatt. Så langt har behandlingen avdekket problemenes kompleksitet, noe som kan gi ytterligere behandlingsbehov.

Torills framgangsmåte har fungert bra i forhold til legens aktuelle behandlingsmål som hun lojalt støtter. Hun anvender sin kunnskap og ekspertise i faglige vurderinger og gjennomfører arbeidsmetoder i tråd med hennes forståelser om hvordan disse kan gjennomføres. Torill har ambisjoner i arbeidet med Trond, engasjerer seg og ser faglige utfordringer. Hun vil gi et godt tilbud, og lar seg utfordre i å bidra til Trond ved å gi noe han ikke vet fra før. Det forhindrer ikke at det kan bli aktuelt med andre behandlingsopplegg senere, enten fra Torill eller andre. Dersom annen aktuell behandling gjelder Tronds psykiske helse, er det sannsynlig at det vil foregå i psykiatrien, utenfor kommunen.

Fleksibilitet med muligheter og begrensninger

Som den eneste psykiatriske sykepleier i kommunen med psykisk helse som arbeidsområde, står Torill til en viss grad fritt til å legge opp arbeidsdagene. Dette gjelder struktur, men også innhold som hvilke arbeidsoppgaver hun skal prioritere og valg av arbeidsmetoder. Det er store muligheter til selvstendighet og faglig autonomi i praksisutøvelsen. Riktignok arbeider hun med tema som berører mange andre faggrupper som det naturligvis kan være aktuelt å samarbeide med i enkelte situasjoner. Det kan være både fordeler og ulemper med å arbeide innenfor spenningsfeltet faglig autonomi og ensomhet slik Torill gjør.

Når Torill arbeider alene, behøver hun ikke reise diskusjoner eller oppleve faglige uenigheter i sitt arbeide. Hadde Torill vært kontroversiell i sin praksis, kunne dette reist problemer ved at nærliggende fagpersoner og samarbeidspartnere hadde vært kritiske til hennes praksis. Når hun anvender konvensjonelle arbeidsmetoder som er kjent innen psykiatrien, kan det være enkelt å oppnå anerkjennelse for sin praksis, i hvert fall når behandlingen lykkes. Det kan være synspunkter om at det er en fordel at tilbud som psykiatrien gir, også kan gis i lokalmiljøet. En annen side ved å være alene i arbeidet, er at hun mangler et fagmiljø der hun kan reise faglige problemstillinger og diskusjoner. Når det ikke er andre fagpersoner med hennes kompetanse og arbeidsområde i kommunen, blir hun henvist til fagmiljø utenfor kommunen hvis hun ønsker utdypende faglige diskusjoner om problemforståelser og

behandlingsmetoder. Imidlertid er det i små kommuner ofte lett å ta kontakt med andre fagpersoner som tilhører andre yrkesgrupper. Dette er et resultat av både hierarkisk og vertikal nærhet i små kommunale administrasjoner.

9.6 Nyttig hjelp fra profesjonelle hjelpere

Trond er en mann i 30-årene med samboer og to mindreårige barn. Han har noe høyere utdanning innenfor økonomi. Etter at arbeidsplassen hans ble nedlagt, har han hatt noen engasjement gjennom et vikarbyrå eller vært arbeidsledig. Trond ble henvist til Torill etter kontakt med fastlegen og noen samtaler i psykiatrien som han ikke var fornøyd med. Samboer krevde at han tok kontakt med Torill for å få hjelp til sine problemer.

Trond forteller at han har slitt noe med angst og depresjon:

.. så har det gjerne vært en situasjon der det har vært en kombinasjon av stress på jobben, hjemmesituasjonen og mye jobb og lite søvn, så det er sikkert flere faktorer som spiller inn. ... det er forskjellige typer stress. Jeg har ikke noen problemer med å jobbe i en vanlig stresset jobbsituasjon.

Om kontakten og samtalene med Torill forteller Trond:

... Den løpende kontakten jeg har med psykiatrisk sykepleier, tror jeg at jeg har veldig godt utbytte av, vi sitter halvannen time eller noe sånt. ... muligheten til å ha noen å snakke med utenom nærfamilien, er bra.

... Jeg har godt av det, det gir meg en utløpskanal ... veldig god samtale ... på det personlige plan. Det gir meg mulighet til å uttrykke ting jeg ikke ville fått, rett og slett.

... Før jeg går dit, så føler jeg, skal jeg orke dette, som en måte en kan føle når en skal på trening, men på samme måte så er det godt.

Han sier følgende om sine problemer:

... jeg innbiller meg at det er en del skam knyttet til psykiske problemer.

... men lurer på om det er det som gjør at jeg ikke prater om det.

Han sier at han har ønsker om å komme dit at han kan si til seg selv:

... at denne angsten er ikke noe å være redd for.

På spørsmål om hva som kan bidra til at livet vil bli enklere, svarer Trond:

Ja, en jobb, det å komme i en jobbsituasjon der jeg trivdes, og langsiktig. ... Det betyr mye for meg å være i en jobbsituasjon, så betyr det mye for samboeren min og familielivet, og den tonen vi har overfor hverandre ville det sikkert hatt mye å bety. Det hadde kanskje vært det viktigste.

... det beste for alle er at jeg finner en jobb som jeg synes er interessant og utfordrende. Både på humøret mitt og de hjemme.

... jeg føler at jeg har et hjelpebehov. Det jeg ikke har noe formening om, er hvilke tilbud som finnes. Jeg går ikke og savner de forskjellige tilbudene for at jeg vet ikke hva som eksisterer. Så jeg går ikke rundt og føler at jeg skulle hatt kontakt med det og det, og vært i en sånn gruppe og sånn, for jeg har ikke kjennskap til det.

....

Men jeg må gå ut fra at da ville jeg blitt fortalt det av fastlegen, hva jeg kunne ha hatt utbytte av.

... når det gjelder min egen mentale helse, så graver jeg ikke.

Trond forteller om angst og depresjoner, og at han opplever samtaler om problemene med Torill som svært nyttige. Selv om han ikke kan uttrykke hva som er nyttig eller hvordan, synes han at samtalene er bra for ham. Disse samtalene er mer nyttige og meningsfulle enn samtalene han hadde innenfor psykiatrien. Når Trond opplever samtalene og kontakten med Torill som god, blir han sannsynligvis møtt på en måte han er komfortabel med. Torills fleksibilitet når det gjelder tidspunkt for samtalene viser hennes vilje til å tilpasse tilbudet til Tronds ønsker, og det passer ham godt. Dette gjør at samtalene blir enklere å gjennomføre for ham enn om de hadde foregått i kontortiden. I tillegg slipper han lang reise som i psykiatrien.

I likhet med Eva, uttrykker Trond en forståelse av sine psykiske problemer som individuelle som han ikke har kontroll over. Samtidig kan han oppleve skam knyttet til å ha slike problemer, noe som kan gi grunn til å forsøke å holde problemene mest mulig skjult for omverdenen og snakke minst mulig om det. På den måten kan eventuell skam bidra til å individualisere problemene ytterligere.

I tillegg til sine psykiske problemer, forteller Trond om vanskelige sosiale forhold som samlivet med samboer og arbeidsledighet. Han tror at en jobb ville vært det viktigste for å forbedre familielivet. Han forteller ikke om annen aktivitet enn kontakt med et vikarbyrå for å skaffe seg ny jobb eller at han har søkt hjelp for å komme tilbake til yrkeslivet. Heller ikke at de har søkt hjelp til et vanskelig samliv. Det kan tyde på at han vil ordne dette selv uten hjelp, eller at det kan være vanskelig både for han og samboer å søke hjelp. Han ble presset av samboer til å søke hjelp, og opplever denne hjelp positivt.

Trond stoler på at de profesjonelle han møter gir god hjelp. Han viser ingen behov for å lete etter alternative tilbud så lenge han stoler på de profesjonelle. De dårlige erfaringene i psykiatrien hindrer ham heller ikke i å fortsette og stole på hjelperne. Når han har manglende kunnskap om mulige behandlinger av psykiske problemer, vil det sannsynligvis være greit for ham å overlate slike vurderinger og avgjørelser til Torill og legen. Han er fornøyd med samtale med Torill og har dermed liten grunn til å være mistenksom eller misfornøyd med tilbudet. De negative erfaringene fra psykiatrien kan forsterke hans tilfredshet med samtale med Torill.

Å ha forventinger til og stole på at hjelpeapparatet tar ansvar for å tilby ham god behandling, kan føre til at Trond fraskriver seg ansvar for behandlingens mål. Selv har han ingen løsninger på sine problemer, og overlater til de profesjonelle å tilby ham behandling som virker. Skulle behandlingen bli mislykket og hans problemer vedvarer, behøver han ikke ta ansvar for dette. Trond uttrykker liten kraft eller styrke i å håndtere de vanskelige sidene i livet, og det kan føre til at hans manglende kontroll over og innflytelse på egen angst og depresjon vedvarer.

9.7 Muligheter og begrensninger i behandlingen

Torill anvender sin faglige kompetanse i vurderingene av problemene og gjennomfører psykoterapeutisk behandling. Disse arbeidsmetodene krever at hun har kompetanse og er fortrolig med samtaler som kan øke Tronds innsikt om egne psykiske reaksjoner. Hun innfrir dermed Tronds forventinger om profesjonell og nødvendig ekspertise til å vurdere og gi ham et godt hjelpetilbud. Han får da liten grunn til å være kritisk til innholdet i hjelpetilbudet. At samtale gir Trond positive opplevelser og blir meningsfulle, forsterker tilliten til Torill som profesjonell og faglig ansvarlig. Når Trond er fornøyd, har også Torill grunn til å være fornøyd med arbeidet hun utfører for å hjelpe ham. Torill har sannsynligvis lyktes godt med

en god behandlingsallianse som hun anser som viktig i sitt arbeid. I tillegg er det også bra for Trond at han kan få hjelp der han bor istedenfor å reise til nærmeste psykiatriske poliklinikk, og han har også nytte av Torills fleksibilitet når det gjelder tidspunkt for og varighet av samtalene. Slik blir dette faglig praksis der både hjelper og bruker er fornøyde, noe som kan gi grobunn til at hjelpen blir en vei til ønsket forandringer i livet.

Torill innfrir Tronds mulige forventninger om å ta ansvar for å avgjøre hva som kan være god behandling, og det gir liten grunn til å stille krav til Trond om å ta ansvar utover det han gjør. Trond deltar med sine erfaringer, men han involverer seg ikke i kunnskapsproduksjon om hva som kan gi god hjelp. Det blir overflødig ettersom Torill tar ansvar for å tolke, vurdere og sette erfaringene i en faglig sammenheng. Muligens kan krav bli angstfremkallende for ham. Når Trond overlater til Torill å være ekspert med svar på hans problemer og avgjøre hva som er god behandling, inngår det i en kjede av sammenhenger i Tronds problematiske sider ved livet som han ikke har kontroll over. Å finne fram til måter som kan løse hans problemer, blir utenfor hans ansvar. Dette forhindrer ham ikke i ønsker om at problemene skal løse seg.

Både Torill og Trond lar tema om de sosiale forholdene i hans livssituasjon ligge. Torill kan ha gode faglige begrunnelser for ikke å tematisere forandringer på disse områdene. Det kan bli for komplisert å kombinere individuelle psykiske og sosiale problemer, og Torill kan prioritere det hun vurderer mest påkrevet eller har kompetanse til. Arbeid med de sosiale problemene passer sannsynligvis heller ikke inn i behandlingsopplegget som har til hensikt å bearbeide erfaringer fra barndommen, og gjøre Trond bedre i stand til å håndtere avvisning bedre enn det han gjør i dag. De sosiale forholdene i livet hans må avvete til senere eller han må finne andre strategier dersom han søker forandringer på disse områdene. Arbeidsmetodene og målet med behandlingen fører til at Trond blir lite delaktig i kunnskapsproduksjonen om hva som kan være godt for ham i livet og veien dit. Det virker ikke som at Trond har blitt styrket til å ta ansvar for å skape positive forandringer i livet, heller ikke innenfor de sosiale sidene.

9.8 Psykoterapi i kommunalt psykisk helsearbeid

Både Erik og Torill har erfaring fra behandlingsarbeid innenfor psykiatrien, og de anvender psykiatriens behandlingsmetoder når de gir kommunale tjenester. De har stor faglig autonomi i sin praksis og gode muligheter til selvstendige faglige vurderinger og valg av

arbeidsmetoder om hva som kan hjelpe i møte med den enkelte bruker. Erik og Torill prioriterer å arbeide med brukernes individuelle psykiske problemer, noe som gir kjente problemstillinger og arbeidsmetoder for dem. Deres praksis samsvarer med en behandlingsideologi ved at problemene forstås som individuelle, hjelperne innehar ekspertise og tar ansvar for tolking av problemstillinger og tema knyttet til behandlingen. De bruker psykologiske begreper for å beskrive og vurdere problemstillinger. Beskrivelsene og vurderingene passer til det faglige paradigmet om kunnskapssyn på psykiske lidelser og behandling slik som de kjenner fra psykiatrien. Innenfor psykiatrien diskuteres blant annet nevrobiologi eller psykologi som forklaringer på psykiske lidelser og problemer (Haugsgjerd m fl 2002, Ringen og Dahl 2002). Verken Erik eller Torill forstår brukernes problemer som nevrobiologi eller medisinsk, heller ikke når det gjelder Eva som har tydelige fysiske symptomer. Nevrobiologi er utenfor Erik og Torills kompetanse, mens en psykologisk forståelse er mer i overensstemmelse med deres kunnskapsbasis. Fysiske og sosiale betingelser i brukernes liv kommer i skyggen av forståelse av problemene som psykiske med påfølgende vektlegging av indre psykiske prosesser. Det betyr ikke at problematiske fysiske og sosiale betingelser er ukjente for hjelperne, men blir lite relevante innenfor hjelpernes behandlingsmetode. Både Erik og Torill beskriver et engasjement i og interesse for å hjelpe Eva og Trond, og hvordan de med ulike metoder forsøker å få tilgang til emosjoner og erfaringer som kan være en vei ut av vanskelighetene de har. Brukerne opplever at møtene med hjelperne er gode og at de har nytte av det. Å bli møtt med respekt, lyttet til og at hjelperne har tålmodighet er viktige faktorer som går igjen når brukere forteller om gode møter og hjelp (Borg og Topor 2003, Kollbotn 2003).

Både Eva og Trond har ønsker om positive forandringer i livet, og er blitt noe presset av henholdsvis lege og samboer til å ha samtaler med hjelperne. Eva ønsker seg tilbake til jobb mens Trond tror at jobb kan bedre hans sosiale liv. Ingen av dem uttrykker problemer med å forlate disse tema i samtalen til fordel for individuelle psykiske problemer. Brukerne tilpasser seg hjelpernes forståelser og prioriteringer som er en konsekvens av hjelperens faglige perspektiv. Samtalene med Erik og Torill er det eneste hjelpetilbudet brukerne har utover kontakt med sine fastleger, og benytter seg dermed av dette tilbudet ettersom de ønsker forandringer. Presset på dem kan nok også ha virket. Avvisning av hjelpetilbudet kunne ha blitt forstått som at de er lite behandlingsmotivert eller samarbeidsvillige. Deres mulighet til å avvise hjelpetilbudet og samtidig opprettholde troverdige ønsker og håp om forbedringer i egen situasjon blir begrenset. Samtalene som behandlingstilbud blir dermed et maktmiddel i

kontakten mellom brukerne og hjelperne når de har begrenset muligheter til å avvise tilbudet. De kan ikke velge vekk hjelpetilbudet og fortsatt ha tro på at det skal bli forbedringer i eget liv så lenge at veien dit går via ekspertisen.

Både Eva og Trond er brukere uten mangeårig kontakt med kommunens sosiale tjenester. De har mange års yrkesdeltakelse som nå er blitt avbrutt av forskjellige årsaker. Når de nå har problemer som forstås som psykiske, vil det være korrekt og fornuftig med hjelp fra det nye kommunale tilbudet som Erik og Torill representerer.

Det er reist kritikk mot sider ved innholdet i den helse- og sosialpolitiske satsingen i kommunene for å gi et helhetlig tilbud til mennesker med psykiske problemer og lidelser (Kolstad 2004, Karlsson 2008, Ørstavik 2008). Hovedkritikken gjelder myndighetenes satsing både innenfor psykiatrien og i kommunene uten å ta oppgjør med psykiatriens kunnskapssyn, behandlingskultur og ideologi, men at den videreføres i kommunene. Psykiatri som medisinsk spesialitet har vært dominert av en behandlingssideologi som kan karakteriseres som paternalistisk (Kolstad 2004). De profesjonelle framstår som eksperter på faglige vurderinger, og brukernes egne erfaringer og kunnskap om sine problemer og det som kan være god behandling, blir underordnet. Et alternativt kunnskapssyn og behandlingskultur vil kreve at det tas utgangspunkt i brukernes erfaringer, deres kunnskap og hvordan deres problemer ytrer seg innenfor deres sosiale og kulturelle omgivelser. De kontekstuelle forholdene er avgjørende for å forstå brukerens erfaringer og hvilken betydning disse har som en viktig kunnskapskilde i hjelperens praksis.

9.9 Oppsummering

Praksisdiskurs om behandling viser praksis som bygger på psykodynamiske teorier og vektlegger brukerens indre prosesser. Disse arbeidsmetodene er blant annet kjent innen psykiatrien, men kommunens rammer gir hjelperne muligheter til en viss fleksibilitet og faglig autonomi i sitt arbeid og de velger dermed å anvende slike teorier. Arbeidsmetodene i behandling forutsetter hjelperens ekspertise ved å definere brukerens problemer, valg av god eller den beste behandlingsmetode for å løse problemene samt kompetanse i å utføre metoden. God relasjon mellom hjelper og bruker er viktig for å lykkes i behandlingen, noe som gir brukerne gode erfaringer fra slik hjelp selv om andre problemer i livet fortsatt er uløste.

KAPITTEL 10

AVSLUTNING

Formålet med denne avhandlingen har vært å utvikle kunnskap om praksis som hjelp til mennesker med sammensatte sosiale og psykiske problemer. Analyse av brukeres og hjelperes beskrivelser og drøfting av deres erfaringer som konstruksjoner, har gitt kunnskap om fenomener som foregår i praksis der både brukere og helpere er aktører. Dette siste kapitlet inneholder en oppsummering av avhandlingens resultater, drøfting av muligheter og begrensninger den valgte tilnærmingen har gitt, samt drøfting av resultatene. Jeg vil også kort påpeke noen mulige sosialpolitiske implikasjoner en realisering av resultatenes konsekvenser vil kunne medføre. Avhandlingens resultater og drøftinger viser avhandlingen som kunnskapsbidrag til helse- og sosialfaglig teori og praksis generelt, og spesielt til sosialt arbeids teori og praksis til mennesker med sammensatte sosiale problemer.

10.1 Oppsummering av avhandlingens resultater

Resultatene i avhandlingen gir relevant kunnskap om og innsikt i praksis som kan føre til nye refleksjoner om sosialt arbeids teori og praksis. Det sentrale er at resultatene gir relevant kunnskap til sosialt arbeids teori og praksis, ikke at den er generaliserbar til all sosialt arbeids teori og praksis. Avhandlingen har gitt innblikk i relevante fenomener fra ulike ståsteder i praksis, og analyse og drøftinger bidrar til økt forståelse og innsikt i praksisens kompleksitet og dynamikk.

Mine teoretiske og metodiske valg har vært avgjørende for resultatene i avhandlingen. Valget om å kategorisere brukeres og hjelperes konstruksjoner om praksis som diskurser, var konstruktivt for å synliggjøre og drøfte fenomener i praksis. Drøfting av møte mellom hjelperes og brukeres diskurser er konstruktivt for å forstå mer av praksisens kompleksitet og dynamikk samt hvilke konsekvenser ulike praksiser kan føre til. Aktuelle tema som drøftes i de empiriske kapitlene er praksis: som hjelp i brukeres hverdagsliv i velferdsavhengighet, som variert og sammensatt, som økonomisk sosialhjelp som forandringsprosess, etter regler og standarder samt som behandling. Avhandlingens resultater oppsummeres slik:

Hjelp til å håndtere marginalisering i hverdagen

Kapittel 5 er viet til brukernes stemme og deres konstruksjoner om hjelp. Brukeres vanskeligheter på sosiale og helsemessige områder i livet kommer til uttrykk i hverdagen, og viktig hjelp blir det som kan bidra til å håndtere hverdagen og gjøre den enklere. Slik hjelp har forskjellig innhold og form, og bærer preg av praktisk hjelp og støtte. Hjelp kan kompensere for brukerens begrensninger, men kan også være andre former for støtte. Samtaler til å håndtere hverdagens utfordringer er også hjelp. Hjelp som bidrar til en meningsfull hverdag for brukeren, er nyttig. Selv om hjelp inngår som bare en liten del av brukerens hverdag, har hjelp avgjørende betydning for hvordan hverdagen blir.

Uavhengig om brukerne forstår sine problemer som strukturelle eller individuelle, er det hjelp til å løse individuelle konsekvenser av de strukturelle problemene som er viktig for dem, for eksempel hjelp til uførepensjon etter utstøting av arbeidsmarkedet. Brukere personifiserer hjelp til hjelperen som blir en betydningsfull person for brukeren.

Dialog og refleksjon gir meningsfull praksis

Praksis foregår ofte i usikre og tvetydige situasjoner der det framstår usikkert hva som kan bli god hjelp, og dette drøftes i kapittel 6. Prosesser med ”problem setting” i konkrete situasjoner gir avklaringer om hva det skal arbeides med og hvordan. Dialoger og refleksjon sammen med bruker gir kunnskap om brukerens perspektiv, og hvilken hjelp som er meningsfull og nyttig. Kunnskap som produseres i praktiske situasjoner er nyttig for å komme fram til gode løsninger i praktiske situasjoner. Langvarig kontakt mellom hjelper og bruker gir verdifull kunnskap om bruker, om brukers kontekst og hvilke praksisvalg som kan bli hjelpsomme. Hjelp gir en bedre hverdag og økt mestring selv om det ikke alltid fører til at bruker blir selvstendig og uavhengig av hjelp da store og sammensatte problemer kan innebære behov for langvarig hjelp. Praksis må balansere mellom støtte til brukere i å håndtere egen hverdag og utfordre til økt mestring. Hjelp som er tilpasset og samsvarer med brukerens ønsker om hjelp i situasjonen, blir meningsfull for dem.

Deltakelse, dialog og tålmodighet gir økt handlingsrom

Kapittel 7 omhandler praksis som i utgangspunktet skulle begrense seg til saksbehandling av økonomisk sosialhjelp. Imidlertid kan økonomiske problemer dekke over andre store problemer. Avdekking av mer omfattende problemer kan føre til praksisvalg som inneholder omfattende støtte i tillegg til saksbehandling av sosialhjelp. Ved å utvide praksis til å inkludere

nye problemstillinger og perspektiver, kan hjelper støtte brukers egen innsats for å bli selvstendig og uavhengig av hjelp. Deltakelse, dialog og refleksjon med bruker gir kunnskap om brukers ønsker, muligheter og vanskeligheter. Det kan bli langvarig praksis som krever at hjelper er tilgjengelig for bruker. Når hjelper og bruker arbeider mot samme mål, kan det bli et samarbeid om et felles prosjekt. Dette målet kan innebære nødvendige forandringsprosesser på forskjellige områder. Praksis som gir omfattende innsyn i brukers privatliv og forbruk som grenser opp til disiplinering og kontroll, forstås som konstruktiv hjelp når det hjelper brukeren i å nå sine mål.

Saksbehandling som begrenser praksisvalg

I kapittel 8 beskrives praksis med saksbehandling av pliktmessige stønader. Slik praksis sikrer brukeres rettmessige krav til livsopphold, mens andre problemområder blir oversett ved praksis som ensidig vektlegger saksbehandling med dens regler og standarder. Sosialpolitiske og juridiske forpliktelser som ramme for praksisvalgene gir ikke tilstrekkelig faglig grunnlag for å velge praksis som omfatter annen støtte, og det blir lite hjelp til de problemene som ikke kan løses med saksbehandling. Å sikre brukere livsopphold er en avgjørende livsbetingelse, men det kan være en kortsiktig løsning på en kompleks livssituasjon. Langsiktige løsninger som genererer forandringer i brukerens livsbetingelser krever ofte andre former for hjelp i tillegg til sosialhjelp. Hjelper reiser spørsmål om brukerens ansvar for eget liv vs samfunnets ansvar i å gi hjelp. Brukere opplever at praksis som overser problemer og ikke tar hensyn til deres totale livssituasjon, gir utilfredsstillende hjelp som oppleves ydmykende. Det skaper frustrasjon og konflikt, handlingslammelse og motmakt med hjelpesøkende strategier.

Behandlingspraksis med begrenset handlingsrom

Kapittel 9 beskriver praksis som behandling. Denne praksis støtter seg til begreper og teorier med røtter i psykodynamiske teorier, og er inspirerte av og har mange fellestrekk med praksis i psykisk helsevern og familierapi. Disse arbeidsmetodene skal stimulere brukerens indre prosesser. Erfaring fra psykisk helsevern gir et godt grunnlag for å beherske disse behandlingsmetodene i en kommunal kontekst. Hjelperne definerer problemene og tar avgjørelser om hvilke behandlingsmetoder som er hensiktsmessige for å løse brukers problemer. God relasjon mellom hjelper og bruker er en viktig forutsetning i behandling som vektlegger indre prosesser, og kan gi brukeren positive erfaringer fra møtene i praksis. Brukerne reflekterer over nytten av samtalene innenfor slike arbeidsmåter som har bidratt til økt selvinnsikt og nye erkjennelser. Likevel kan andre konkrete problemer forbli uløste.

10.2 En tilnærming til studie av praksis

Avhandlingens kunnskapsbidrag om praksis er utviklet gjennom teoretiske studier, utforskning, analyse og drøfting av praksiserfaringer. Avhandlingen har tre ulike perspektiv på praksis som gjenspeiler seg i analytiske perspektiv og resultater:

- Beskrivelse av praksis som hjelp slik det framkommer i intervju med brukere om deres erfaringer fra hjelp. Jeg har analysert og drøftet deres beskrivelser og konstruksjoner om praksis.
- Beskrivelse av praksis som hjelp slik det framkommer i intervju med helse- og sosialarbeidere. Jeg har analysert og drøftet deres beskrivelser og konstruksjoner om praksis.
- Teoretiske studier om forskningsfeltet, valgte analytiske perspektiv og relevante tema som utpekte seg i empirien og analysen. De teoretiske studiene har hatt avgjørende betydning for valg av analyse og dens resultater samt drøftinger.

Brukere og hjelperes beskrivelser av egne praksiserfaringer i intervju inneholder deres fortolkninger som jeg har fortolket, analysert og drøftet. Intervjupersonene gir ingen systematiske beskrivelser av praksis, noe som heller ikke har vært hensikten med avhandlingen. Jeg har fortolket brukeres og hjelperes konstruksjoner om praksis samt drøftet mulige betydninger. Måten brukerne og hjelperne beskriver praksis på, inngår også i mine fortolkninger. Analyse og drøfting av konstruksjonene viser til forskjellige fenomener som oppstår og foregår i praksis. De fenomenene som drøftes, foregår ikke og er gjeldende i all praksis, men de har framkommet gjennom analyse av intervjupersonenes beskrivelser. Den aktuelle kontekst brukere og hjelperer beskriver, har vært avgjørende for mine fortolkninger av deres beskrivelse. I en annen kontekst kunne beskrivelsene fått en annen betydning. Likevel kan beskrivelsene være gjenkjennbare utover den konkrete og aktuelle situasjon.

Konstruksjonene kan også være flertydige i den aktuelle kontekst. Analysene er dermed ikke uttømmende, men er et resultat av mine analytiske valg. Jeg kan ha oversett eller ikke ivaretatt mulige betydninger, og analysene kan være relevante i bare bestemte kontekster. Likevel gir analysene relevante drøftinger av konstruksjoner om praksis, og gir dermed et innblikk i og forståelse av mulige fenomener i praksis. Studiet av par med brukere og hjelperer har gitt kunnskap om konstruksjoner fra samme praksis, alt fra sammenfallende til motstridende konstruksjoner. Det har gitt tilgang til ytterligere innsikt enn om det hadde vært fra bare

brukere eller bare hjelpere. Analysene gir også innblikk i praksis som blir nyttig og hjelpsom for brukerne samt meningsfulle praksisvalg for hjelperne.

I intervjuene gikk jeg åpent ut og spurte hvilke erfaringer brukerne og hjelperne hadde med hjelp fra kommunale helse- og sosialtjenester. De valgte selv hvilke erfaringer de ville trekke fram og fortelle om i intervjuene, og deres beskrivelser ga uttrykk for meninger om egne erfaringer. Jeg hadde ikke forhåndsdefinerte teorier eller kategorier som jeg knyttet intervjuene og uttalelsene til. Undersøkelsen har et nedenfra perspektiv ved at brukerne og hjelperne selv har valgt beskrivelsene og tilhørende tema som ikke alltid har vært sammenfallende innenfor par av bruker og helper(e). Det har gitt ulemper som at det har vært vanskelig å komme fram til bestemte og felles teorier på alle tema som konstruksjonene reiser. Likevel har det vært fordelaktig med et rikt datamateriale som viser praksisens mangfold. Dette mangfoldet hadde sannsynligvis ikke kommet like godt fram ved forhåndsdefinerte teorier og kategorier til å analysere datamaterialet med.

Både brukere og hjelpere beskriver mange positive erfaringer fra praksis med stor stabilitet i kontaktforholdene. Dette kan ha metodiske forklaringer ved min framgangsmåte i rekruttering av utvalget. Hjelperne rekrutterte brukere som de sannsynligvis hadde god kontakt med, og som etter deres vurderinger egnet seg for intervju. Riktignok er det noen unntak. Ensidige positive erfaringer blir korrigerert ved at brukere beskriver negative erfaringer fra praksis med andre hjelperne enn de som har rekruttert til brukerutvalget. Utforskning av positive eller negative erfaringer har gitt interessante variasjoner av konstruksjoner om praksis. Positive erfaringer kan knyttes til hvilke forventninger brukere har, og er ikke ensbetydende med kvalitativt god hjelp. Småkommuner som kontekst har også betydning for resultatene ved at denne kontekst inneholder en viss nærhet mellom bruker, helper, kommunal administrasjon og folkevalgte. I tillegg har hjelperne god oversikt over muligheter og begrensninger i hjelpetilbud. Andre utvalgs-kriterier kunne ha gitt andre analytiske resultater og teoretiske drøftinger.

Når empirien viser at konstruksjonene om praksis er mangfoldige og kontekstuelle, innebærer det at konstruksjonene ikke er statiske størrelser eller har et fastlagt innhold. Praksisens aktuelle kontekst og intervju-situasjonene der praksiserfaringene ble beskrevet, påvirker konstruksjonene. De empiriske kapitlene inneholder analyse og drøftinger som viser konstruksjonenes bevegelse. Konstruksjoner om praksis som hjelp i denne avhandlingen

beveger seg fra praktisk hjelp til avgjørende hjelp i hverdagen, variert praksis med støtte og inspirasjon til økt mestring, praksis som saksbehandling til omfattende støtte, praksis som forvaltning til regel- og standardorientert saksbehandling samt praksis som behandling til ensidig forståelse av problemer. Kunnskap om dette kan bidra til å utvikle praksis slik at den blir til best mulig hjelp. På den måten kan avhandlingen også bli et konstruktivt kunnskapsbidrag til praksis.

10.3 Praksis i rurale distrikter

De små kommunene og rurale distrikter der undersøkelsen er gjennomført, påvirker brukeres hverdag og liv samt brukeres praksis. For brukere vil det gjelde alt fra organisering av hverdagen som inkluderer lange avstander til serviceinstitusjoner og få tilgjengelige offentlige tjenester for å endre sine livsbetingelser. Flere brukere ønsker seg en fast, ordinær jobb, noe som er vanskelig på bosteder med store begrensninger innenfor arbeidsmarkedet sammenlignet med større steder. Kvalifisering gjennom arbeidsmarkedstiltak eller utdanning er også vanskelig. Det kan være lang avstand til relevante utdanningssteder, og relevante tilbud for arbeidstrening kan savnes. Å være villig til å ta hvilken som helst jobb, arbeidstiltak eller brevkurs har så langt vært mislykket for å få fast jobb for de brukere der dette har vært aktuelt. Det skal sannsynligvis mye til for at brevkurs for å kvalifisere seg som barne- og ungdomsarbeider resulterer i jobb. Bruker må kunne arbeide selvstendig, ha overskudd til studier og være motivert for å gjennomføre og lykkes med slik utdanning. Dessuten er det også et relevant spørsmål om et slikt brevkurs gir kvalifikasjoner og mulighet til jobb der bruker bor. Selv om både bruker og hjelper satser på kvalifisering, er det ikke sikkert at det øker brukers muligheter nevneverdig på arbeidsmarkedet. Ambisjonene med hensyn til utdanning og jobb er relativt beskjedne. Sannsynligvis er det langt mer realistisk å lykkes med å være mor med ansvar for hjem og familie. Det kan også være enklere for brukerne å bli verdsatt gjennom kvinners tradisjonelle aktiviteter enn gjennom utdanning og jobb.

Selv om slekta er viktig for sosiale kontakter og omgang i bygdene, kan også slekta være til store belastninger. Disse belastningene kommer i tillegg til andre vanskeligheter brukere opplever i hverdagen. Når det er konflikter innenfor slekta, kan det redusere mulighetene til hjelp fra slekt og familie, og brukerne blir dermed ytterligere avhengig og prisgitt offentlige velferdstjenester og kontakt med sine aktuelle hjelpere. I tillegg vil konfliktene også kunne komplisere naturlige sosiale relasjoner. I kommuner med stort gjennomtrekk blant helse- og

sosialarbeidere er det vanskelig med kontinuitet i tjenestene, mens i kommuner med stabil bemanning kan kontakten mellom hjelper og bruker vare over flere tiår. Når samarbeidet mellom dem fungerer godt, kan kunnskap fra det lange samarbeidet raskt mobiliseres når nye problemer oppstår. Da er det en stor fordel med langvarig kjennskap til hverandre. Når samarbeidet er preget av brukers opplevelser av manglende hjelp og forståelse fra hjelper uten alternative hjelpere å kontakte, er kontinuitet og stabilitet i tjenestene til ulempe for brukerne.

Sosialt arbeids praksis som er utforsket i denne avhandlingen, er praksis som kjennetegner case-work eller individuelt sosialt arbeid, forvaltning og behandling. Dette er tradisjonelle arbeidsmetoder innenfor sosialt arbeids teori og praksis. Muligens dominerer disse arbeidsmetodene i rurale strøk som mangler rammer eller grunnlag for å utvikle forskjellige kreative, mangfoldige og differensierte tjenestetilbud, og enda vanskeligere å utvikle tilbud til grupper. Det forhindrer ikke mangfoldig praksis med variasjoner og fleksibilitet der lokale ressurser bidrar til å skape gode løsninger. Her er verken arbeidsmetodene eller innholdet beskrevet og drøftet, men fenomener som kan oppstå og aktuelle forståelses- og meningssammenhenger disse arbeidsmetodene kan gi, er drøftet. Sentrale aspekter ved avhandlingen som kunnskapsbidrag blir i fortsettelsen nyansert og utdypet ved drøfting av: kunnskapskilde, selvstendighet vs avhengighet samt makt og avmakt i sosialt arbeid.

10.4 Kunnskapskilde: praksis vs forhåndsdefinerte teorier og arbeidsmetoder

Sosialt arbeids teori og praksis har mange kunnskapskilder som gir forståelser og anvisninger for praksis. Sosialpolitiske, økonomiske og administrative strukturer i kombinasjon med dominerende teorier gir rammer og påvirker forståelse av problemer og valg av praksis. Kontekstuell kunnskap som gir anvisninger om hva som er legitim praksis innenfor kommunene samt den enkelte brukers sosiale situasjon og kontekst, er også viktig og avgjørende kunnskap når praksis skal velges. Det finnes sjelden konkrete svar på spørsmål om hva som er den beste og riktige praksis som hjelp, da det må undersøkes, vurderes, overveies og argumenteres i valg av løsninger. Ofte vil det være konkurrerende alternativer til løsning. Det kan være flere problemer som det er umulig å arbeide med samtidig, men det er likevel mulig å se problemer i sammenheng og ta hensyn til avgjørende faktorer som kan gi konstruktive løsninger. Problemene kan være materielle eller personlige, strukturelle eller individuelle og forstås på forskjellige måter som må settes inn i sin sammenheng og kontekst.

Empirien viser at hjelpere forstår sitt mandat og handlingsrom forskjellig, noe som gir konsekvenser for praksisvalgene. Noen hjelpere skaper seg et stort handlingsrom ved å bygge sine forståelser på et bredt kunnskapsgrunnlag. Problemenes art, konteksten problemene opptrer innenfor, sammenheng mellom ulike problemer og hva som framstår mest aktuelt i situasjonene, gir kunnskap og forståelser som påvirker praksisvalgene. Når hjelpere er oppmerksomme på mange forskjellige problemer som medfører ulike arbeidsmåter, vil det gi variert og fleksibel praksis avhengig av hvilke problemer det arbeides med. Planlagte arbeidsmetoder kan bli umulig å realisere i praktiske situasjoner som forandrer seg underveis eller blir annerledes enn forutsatt i planleggingen. Disse forandringene kan føre til helt andre praksisvalg enn det planlagte, som for eksempel noe husarbeid når terapeutiske samtaler var planlagt. Dette viser hvordan den konkrete situasjon gir kunnskap som kan bli avgjørende for praksisvalg med varierte og fleksible arbeidsoppgaver.

Andre hjelpere forstår sitt handlingsrom som langt mindre enn de som utøver variert og fleksibel praksis. Tolkning av rammer og mandat, valg av teorier og perspektiv på problemer og konkrete situasjoner det skal arbeides med, kan forstås på bestemte måter som gir et lite handlingsrom og dermed begrenser praksisvalgene. Eget mandat og brukerens problemer forstås etter forhåndsdefinerte perspektiver eller teorier, og gir bestemte arbeidsmetoder for å løse problemene. Disse forståelsene hindrer arbeidsmetodene som forutsetter andre forståelser. Dersom praksis bygger på en ensidig vektlegging av bestemte forståelser og arbeidsmetoder, vil det gi store begrensninger i praksisvalgene. Når brukerens problemer ikke passer inn i rammen av hjelperens forståelser, vil det føre til at problemer kan bli oversett og brukeren kan bli overlatt til å håndtere disse problemene alene. Eksempel fra empirien som illustrerer dette, er bruker som opplever fysiske symptomer mens hjelper forstår problemene i et psykologisk perspektiv. Relasjonene mellom ektefellene og innad i familien blir viktige tema selv om vold på arbeidsplassen muligens er et stort problem. Sistnevnte problem passer ikke inn i hjelpers arbeidsmetode. Et annet eksempel er bruker som ikke orker å søke hjelp etter krenkende erfaringer i møte med sosialtjenesten, mens hjelpers vurderinger gjelder kommunens plikter i å tilby hjelp eller gi informasjon om henvendelse fra Husbanken. Vurderinger om bruker har vanskeligheter med å søke hjelp, inngår ikke i hjelpers forståelse som bygger på regler om pliktige og ikke pliktmessige tjenester. Mer eller mindre forhåndsbestemte forståelser av problemene avgjør hvilke praksisvalg som framstår relevante og aktuelle. Dette gir hjelper et begrenset og lite handlingsrom sammenlignet med kunnskap fra den konkrete situasjonen som avgjørende for forståelse av problemene. Et lite

handlingsrom skaper også usikkerhet og handlingslammelse hos hjelper når det blir åpenbart at egne forståelser og praksisvalg sannsynligvis øker brukers problemer. Hjelpers posisjon i praksisdiskursen bestemmes av valgte perspektiv og forståelse. Posisjonen får avgjørende betydning for hva hjelper kan forstå eller gjøre. Annet perspektiv og forståelser ville gitt annen praksisdiskurs. Hjelpers posisjon plasserer også bruker i en posisjon. Når hjelper velger forståelser etter bestemte teorier, kan brukers perspektiv bli uinteressante og uaktuelle for hjelperen. Det motsatte vil imidlertid skje når hjelperen posisjonerer seg slik at hun er avhengig av kunnskapsproduksjon i praksis. Da åpner hjelper for et mangfold av forståelser og brukerens ekspertise kan få avgjørende betydning for praksisvalgene.

Hjelpere må også utnytte handlingsrommet i praksis og ta hensyn til brukerens totale situasjon, noe som er mulig ved praksiskunnskap. Praksis er en kontinuerlig kilde til kunnskapsproduksjon gjennom dialog, refleksjon og deltakelse i spenningsfeltet nærhet og distanse. En viss distanse til egne handlinger og praksis er nødvendig for å reflektere over egen praksis og se den så tydelig som mulig. Nærhet og deltakelse er nødvendig for å engasjere seg og forstå brukers opplevelser. Når praksiskunnskap produseres som grunnlag for praksisvalg, vil hjelperens selvstendige faglige vurderinger og dømmekraft inngå som viktige elementer i praksisvalgene.

Å definere og vurdere problemer og situasjoner som danner grunnlag for praksis, er ingen nøytrale handlinger. Drøftingene i avhandlingen viser at refleksjon og kritisk refleksjon kan være til hjelp og et potensial i letingen etter alternative forståelser. Disse refleksjonene forgår ved deltakelse, handling og dialog, gjerne sammen med bruker. Å være kritisk og analysere hvordan makten kommer til uttrykk i praksis, gir også viktige bidrag til å forstå praksis. Kritisk refleksjon kan åpne opp for alternative forståelser, også for forståelse av hjelperens eget bidrag og påvirkning i og av situasjonen.

Vanskelighetene med å definere sosialt arbeid blir åpenbare i betraktning av alle beskrivelsene og drøftingene som viser sosialt arbeids mangfold. Begrepene som beskriver sosialt arbeid løser heller ikke problemene med å gi sosialt arbeid entydig definisjon. Vide og upresise begreper rommer et mangfold og gir mulighet til å drøfte og utvikle begrepene, men har den svakhet at de kan tilsløre overlappende innhold og vanskeliggjøre systematisk diskusjon (Nissen, Pringle og Uggerhøj 2007). Presise og snevre begreper med et tydelig definert innhold kan forhindre åpenhet om mangfoldet i sosialt arbeids praksis, og begrenser

dermed muligheten til å løfte fram og drøfte mulig innhold i begrepene for å utvikle praksis. Saksbehandling kan forstås vidt og gir rom for å omfatte støtte til å disponere økonomien. En snevrere forståelse er når saksbehandling begrenser seg til å beregne sosialhjelp etter kommunens satser uten hensyn til brukerens muligheter til å greie seg med dette beløpet. Upresise begreper som tilsynelatende er positivt ladet, innebærer også en risiko for å tilsløre negativt innhold i praksis som kan grense til krenkelser for brukerne. Støtte og hjelp kan innholde viktige elementer av kontroll og disiplinering. Hvordan kontrollen og disiplineringen uttrykkes, hvilken hensikt den har og hvordan brukeren forstår denne praksis, avgjør om kontroll og disiplinering får positiv eller negativ betydning for brukeren. Analyse og drøftinger gir innblikk i begrepenes mangfoldige og motsetningsfylte innhold.

Komplekse situasjoner kan inneholde mange problemer som det må arbeides med. De problemene som framstår mest relevante og aktuelle å velge, kan få praksis til å virke tilfeldig, uprofesjonelt eller være preget av ad hoc løsninger med manglende teoretiske perspektiv og forståelse. Utforskning gjennom analyse og drøfting av praksis som bygger på praksiskunnskap, viser at praksis er langt fra tilfeldig. Praksis inneholder mange utfordringer gjennom dialog, refleksjon og deltakelse i spenningsfeltet nærhet og distanse i kombinasjon med dømmekraft. Problemer og vanskelige situasjoner er ingen statiske størrelser, og kan endre seg fra den ene konkrete situasjonen til den andre. Dette gir forskjellige forståelser og praksisvalg. Når hjelper og bruker samarbeider om forståelser og praksisvalg, gir det gode muligheter til å arbeide mot felles mål og utvikle fellesprosjekt.

10.5 Selvstendighet vs avhengighet

Hjelp til selvhjelp og selvstendighet er et sosialpolitisk og faglig mål i helse- og sosialfaglig arbeid. Deltakelse, aktivitet og jobb betraktes som positivt for mennesker, enten mennesker er selvstendige eller fortsatt avhengige av offentlige tjenester som hjelp. Begrepene brukermedvirkning og empowerment knyttes til selvhjelp og selvstendighet. Brukeres deltakelse og medvirkning i praksis skal øke mulighetene til å oppnå bedre livsbetingelser og kontroll over eget liv. Brukeres grad av medvirkning varierer fra talerett, til deltakelse og til brukerstyring (Andreassen 2004, Olsen 2005). I sosialt arbeid er brukeres medvirkning og innflytelse på praksis som foregår i et samarbeid mellom hjelper og bruker, mest relevant. Dette kan forstås som medvirkning i partnerskap (Slettebø 2007). Partnerskap mellom bruker og hjelper gir bruker innflytelse på praksis slik at hjelp tilpasses hverdagens aktiviteter og

utfordringer. Partnerskap åpner for brukeres kunnskap og ekspertise ved valg av praksis som dermed kan bli mest mulig i overensstemmelse med brukers ønsker. Brukers deltakelse og innflytelse oppstår ikke av seg selv. Hjelper må legge til rette for brukers deltakelse samtidig som det forutsetter at bruker er interessert og har kapasitet til deltakelse. Full brukerstyring framstår urealistisk i offentlige tjenester, men enkelte tjenester kan gi rom for sterk brukerstyring, for eksempel i tjenester som gjelder husarbeid eller avlastning. Imidlertid har hjelpere som utøver disse tjenestene også rammer og instruksjoner som gir muligheter og begrensninger i utøvelsen av praksis.

Ikke alle brukere ønsker å delta i praksis eller har mål om å bli selvstendige. Brukere kan ha ønsker om hjelp til å ivareta eget ansvar og plikter, eller ha ønsker om slippe fri fra disse. Alle brukerne i avhandlingen ønsker en bedre hverdag, men det varierer hva dette innebærer. Et liv uten offentlige tjenester er fjernt for mange brukere som har store hindringer og vanskeligheter i hverdagen. Ulike faser i livet gir forskjellige utfordringer som kan være vanskelige å håndtere. Noen ganger kan mobilisering av ressurser føre til realisering av selvstendighet, mens i andre situasjoner eller perioder med store problemer kan brukere ønske mest mulig hjelp. Det kan gi hjelperen et inntrykk av bruker som veldig avhengig av tjenester og dermed hjelpeløs, og mobilisere til praksis som har preg av paternalisme. Balansen mellom å mobilisere ressurser med sikte på brukers selvstendighet, og gi hjelp og støtte som uttrykker avhengighet og hjelpeløshet, kan være vanskelig. Det er ikke tydelig eller innlysende hva som til enhver tid blir best hjelp. Det kan være vanskelige avveininger om når brukers ansvar er for stort og det blir faglig fornuftig å hjelpe, eller når bruker bør stimuleres til økt innsats og ansvar. Praksis skal heller ikke føre til økt avhengighet slik som kritiske røster til samfunnets sosiale utgifter advarer mot. Brukers ønsker om deltakelse og innflytelse, eller mangel på ønsker om deltakelse i praksis, varierer. Likevel vil ikke brukeres innflytelse bare være påvirket av deres ønsker da det også er avhengig av om hjelpere ønsker og tilrettelegger for brukeres innflytelse. Empirisk eksempel viser bruker som unndrar seg samarbeid om å kartlegge økonomien slik at hjelper kan slutføre saksbehandlingen, og dermed blir det vanskelig å gi god hjelp. Et annet eksempel viser derimot hvordan bruker oppsøker og ønsker tett samarbeid om disponering av privatøkonomien, og hjelper tilrettelegger for slik praksis. I det første eksemplet blir det vanskelig å oppnå samarbeid om et fellesprosjekt, mens i det andre eksemplet blir praksis et tett samarbeid om brukers disponering av privatøkonomien. I begge situasjoner er brukere medskapere i praksis, men på forskjellige måter som gir

forskjellig resultater i samarbeidet mellom bruker og hjelper. Uansett, bruker er medskaper og påvirker praksis (Eskelinen, Olesen og Caswell 2009).

Verken brukere eller hjelpere er særlig opptatt av strukturelle sammenhenger og årsaker til sosiale problemer, mens det er viktig å løse individuelle konsekvenser av samfunnets negative strukturer. Manglende jobb og vanskelig arbeidsmarked på bostedet fører til individuelle løsninger som søknad om sosialhjelp, forsøk på utdanning eller uførepensjon. Verken hjelpere eller brukere har muligheter til å endre samfunnets problemskapende strukturer, slik at hensikten med praksis blir å redusere eller håndtere strukturelle hindringer konstruktivt. Praksis retter seg mot mulige realistiske løsninger som innebærer individuelt sosialt arbeid. Sosiale problemer blir ofte forstått som individuelle problemer og knyttet til brukers personlighet, holdning eller moral (Järvinen 2004). Det gir praksis som skal bidra til forandringer ved brukeren, eller forandringer i brukerens måte å håndtere samfunnets betingelser. Når praksis retter seg mot indre prosesser, gjelder dette sider ved brukeres personlighet. Men når det gjelder håndtering av ytre sosiale forhold, kan det bli praksis som skaper forandringer i både ytre sosiale og personlige sider ved livet. Når nye sosiale betingelser oppstår og brukere oppnår økt kontroll over eget liv, kan brukere skape nye forståelser og konstruksjoner. Hjelperne i denne avhandlingen arbeider direkte med brukere for å bedre deres livsbetingelser i hverdagen, mens arbeid rettet mot samfunnets strukturer ville forutsatt politisk innsats og arbeid på strukturelt nivå. Praksis som inneholder støtte, oppmuntring og materiell hjelp kan gi økt mestring og påvirke brukers selvforståelse. Stor grad av variasjon og fleksibilitet i praksis gir rom for å mobilisere ressurser, men også praktisk hjelp, støtte, ressurser, saksbehandling og inspirasjon til økt mestring. Dette kan gi konstruktive forandningsprosesser som kan inneholde elementer av tilpasning til samfunnets normer og forventinger. Et økonomisk forbruk avpasset til egen privatøkonomi på nivå med sosialhjelp kan være eksempel på tilpasning som kan gjøre bruker mer uavhengig av hjelp. Samtidig vil det gi et liv i nøysomhet uten mulighet til å leve opp til forbrukersamfunnets verdier om høgt konsum.

10.6 Makt og avmakt i sosialt arbeid

Det eksisterer maktforhold og maktutøvelse i sosialt arbeid. Synlige og usynlige strukturer i samfunnet og offentlige tjenester påvirker brukeres atferd og hjelperes praksis. Deres ulike ståsteder ved brukers avhengighet og hjelperes forvaltning av tjenester tydeliggjør

maktforskjellene. Det samfunnsmessige oppdraget gir hjelperen makt til å definere problemer og ta avgjørelser. Dette behøver ikke å bety at bruker er uten makt. Brukers makt som medskaper i praksis kommer til uttrykk i analyse av dynamikken i møte mellom brukeres og hjelperes diskurser. Hjelper kan vanligvis ikke tvinge bruker til handlinger eller atferd som bruker ikke ønsker, for eksempel å være økonomisk ansvarlig. Samtidig anvender brukere sin kompetanse i hvordan oppnå kontakt med hjelper for å få hjelp. Dette kan forstås som en makt brukere har. Hjelpers makt er positivt for bruker når hjelper framskaffer ønskete ressurser, tilrettelegger og organiserer til fordel for og i overensstemmelse med brukers ønsker. Makt er da positivt ladet, mens negativ maktutøvelse foregår når bruker opplever å bli avvist på ønsker om hjelp med påfølgende ydmykelser og krenkelser. Slik maktutøvelse eller ydmykende erfaringer kan ende med avmakt, men også med brukers motmakt gjennom hjelpesøkende strategier som reduserer hjelpers makt. Store fortvilelser og vanskelig livssituasjon får bruker til å ta i bruk slike strategier. Foucault hevder at en god ting ved makt og maktutøvelse er at det skapes motmakt eller strategier for motmakt (Foucault 1991). Likevel oppleves motmakt belastende og koster mye energi av brukerne.

Praksis gjelder brukerens privatsfære og hverdagsliv, og analysene viser at brukere personifiserer hjelp med hjelperen. Brukere forstår ofte hjelperes praksis som et uttrykk for hjelperens egenskaper eller vilje, og ikke sosialpolitiske eller faglige føringer. Når brukere opplever hjelperes praksis som god, uttrykker de stor takknemlighet til sine hjelpere. Takknemlighet kan forstås som en viktig gjenytelse på blant annet en gave eller tjeneste. Da representerer hjelperen gaven eller tjenesten brukeren har mottatt. Manglende takknemlighet vil være ensbetydende med å ikke sette pris på gaven, noe som kan gi inntrykk av å være utakknemlig. Brukeres avhengighet gjør at de ikke kan velge vekk hjelp, noe som kan øke deres takknemlighet. Når brukere mottar hjelp, har de fått aksept for at de lever i en vanskelig situasjon som kvalifiserer til samfunnets innsats. Motsatt, når brukere ikke får den hjelp de ønsker, blir avvisningen også personifisert til hjelperen. Brukeren kan da forstå hjelperen som en vanskelig person som ikke har forståelse for deres hjelpebehov. Hjelperen blir dermed gjort ansvarlig for manglende hjelp, noe som kan skape sinne, fortvilelse og frustrasjon hos brukeren. Det framkommer ikke at brukere har urealistiske høye forventninger om hjelp. Når hjelp forstås som en rettighet de har krav på, er de like fullt takknemlige. Sannsynligvis er takknemlighet forbundet med vanlig høflighet, både når hjelp forstås som gave eller en rettighet de har krav på for å løse en vanskelig situasjon. Takknemlig kan også være et uttrykk for opplevelse av avhengighet, manglende makt og mulighet til å løse situasjonen selv.

Når hjelper åpner opp for bruker som medskaper i praksis, reduserer det hjelpers definisjonsmakt og suverene forståelser. Et samarbeid som partnerskap mellom bruker og hjelper kan utfordre hjelperes ekspertise. Økt vekt på brukers ekspertise til fordel for hjelpers ekspertise, innebærer ikke at hjelper faglig abdiserer. Det er heller et uttrykk for faglige vurderinger om betydningen av brukers innflytelse og ekspertise som kunnskapsgrunnlag i praksisvalg. Maktforskyvning fra hjelpers ekspertise som suveren til brukers ekspertise gjennom innflytelse, reduserer dermed hjelpers makt i samarbeidet mellom dem. Når hjelper velger å fastholde bestemte forståelser med påfølgende arbeidsmetoder uten å ta hensyn til brukers perspektiv, vil det hindre brukers medvirkning og innflytelse på hjelpers forståelser. Hjelper som avviser brukers forståelse av problemer eller ignorerer deres problemer, kan fungere krenkende og ydmykende på brukere. Det blir en avvisning av brukers verdier og opplevelser, noe som gir manglende anerkjennelse og verdsetting. Samtidig kan god relasjon mellom bruker og hjelper tilsløre hjelpers definisjonsmakt og valg av praksis, eller hjelpers makt blir tilslørt siden møter mellom bruker og hjelper skjer i en positiv atmosfære.

10.7 Mulige sosialpolitiske implikasjoner

Sosialt arbeid må være organisert slik at det er mulig å håndtere menneskers risiko og utsatthet (Jordan 2000). Sosiale problemer er mangfoldige, og praksis som hjelp bør være omfattende virksomheter med variert og fleksibelt innhold for å bli til god hjelp for mennesker med sammensatte sosiale problemer. Slik hjelp kan ha mange forskjellige former. Langvarig samarbeid og kontakt mellom bruker og hjelper gir nyttig kunnskap for å komme fram til gode og effektive løsninger på problemer. Skal tjenester være til best mulig hjelp, er det derfor viktig at tjenestene er administrert, organisert og gis slik at det er rom for praksis som gir god hjelp. De siste årene har fornyelser og modernisering av offentlig sektor hatt til hensikt å redusere byråkratiet og utgiftene. Styringsformene for å oppnå denne hensikt, har som mål å bedre kvalitet og service på offentlige tjenester og øke effektiviteten. Disse moderniseringene påvirker offentlige velferdstjenester så vel som andre oppgaver og tjenester innenfor offentlig sektor.

Kravet om effektivitet kan gi problemer når det gjelder tjenester til brukere med langvarige og sammensatte problemer. Å oppnå mest mulig effektivitet er å produsere best mulig tjenester til lavest mulig kostnader. Ressursene skal anvendes til de målsettingene som er satt for tjenestene (Stamsø 2005). Når brukers problemer varierer i perioder eller i nye livsfaser og

det oppstår forandringer i den sosiale situasjon, vil det kunne gi forandring i hjelpebehov. Det innebærer at hjelpebehovene og målsettingene kan forandre seg over tid, slik at det er vanskelig å definere og arbeide bare etter langsiktige mål. I enkelte perioder kan det også være behov for omfattende hjelp som ikke tidligere var forutsett. Manglende justering av arbeidsinnsats og hjelp kan hindre forebygging av større problemer. Resultater eller resultatmål i tjenestene er også viktige for å kunne måle effektivitet og kvalitet (ibid.). Imidlertid vil resultatene av tjenestene være vanskelige å måle da det kan være alt fra å løse en situasjon til å forbygge problemer, og dette er lite målbart. Brukere som har svingninger i livet, kan i perioder ha tjenester som gir gode resultater med liten innsats fra hjelper. I andre perioder kan det være langt større hjelpebehov med dårlige resultater til tross for stor innsats. Uansett er disse resultatene vanskelige målbare, og de er også avhengige av brukers opplevelser. Noen ganger kan det være tilstrekkelig hjelp for brukeren å vite at hjelp er tilgjengelig om problemer oppstår. Slike resultater lar seg vanskelig måle, men er like fullt av avgjørende betydning for mange brukere i hverdagen.

Helse- og sosiale tjenester i kommunene har i stor grad blitt styrt innenfra med betydelige muligheter til hjelperens selvstendige faglige vurderinger og skjønn. Nærhet til bruker og samhandling er sentralt i mange helse- og sosiale tjenester. Denne nærhet er ofte effektiv i betydning av at hjelper kan ta raske avgjørelser om praksisvalg som blir gode for å løse problemer. I dagens styringsstrukturer beskrives helse- og sosialarbeidere praksis som å ha en utfører-rolle. Hjelper utfører praksis som styres fra bestillinger, kontrakter, kvalitetsmål og standarder (Vabø 2004). Hjelpen skal være forutsigbar for bruker, og styring skal bidra til at hjelperen setter grenser for sitt ansvar og begrenser oppgavene det arbeides med. Imidlertid viser denne avhandlingen at brukeres behov ikke alltid er forutsigbare og kan defineres da hjelpebehovene varierer både i innhold og omfang. Forutsigbarhet for brukeren er også å ha tilgang på hjelp, noe som kan komme i konflikt med helpers avgrensning av arbeidsoppgaver. Avhandlingens resultater viser at hjelperens nærhet til bruker gir god kunnskap som grunnlag for vurderinger og praksisvalg, men slike avgjørelser er også i konflikt med dagens styringsstrukturer der avgjørelser skal tas av andre enn de som utfører tjenestene. Praksis som hjelp til mennesker med langvarige og sammensatte problemer bør styres slik at kunnskap gjennom lang kontakt og samarbeid anvendes i avgjørelser om hjelp. De konkrete situasjonene gir ofte avgjørende kunnskap om aktuelle hjelpebehov. Dersom praksis som hjelp må behandles etter byråkratiske og administrative rutiner når brukere har behov for hjelp, vil ikke relevant hjelp være tilgjengelig for brukere når de har behov for det. En viktig

forutsetning for variert og fleksibel praksis er at den bygger på praksiskunnskap samtidig som avgjørelser tas av hjelperen som kjenner brukeren og situasjonen.

For å redusere utgiftene, settes det ofte minstestandard på innholdet i enkelte tjenester slik at en viss kvalitet opprettholdes (Stamsø 2005). Minstestandarder kan gi store problemer i tjenester som pågår over lang tid. Et minimum over en kort eller lang perioder utgjør viktige forskjeller, spesielt når det gjelder økonomisk sosialhjelp. Minstestandard som norm kan skape nye problemer eller bidra til å hindre løsninger, slik at innhold i tjenester med fordel kan differensieres mer. Borgerlønn er diskutert i forskjellige sammenhenger som et alternativ til behovsprøvd økonomisk sosialhjelp, slik at brukerne unngår ydmykende situasjoner i forbindelse med søknad om sosialhjelp. Da må borgerlønn være på et akseptabelt nivå som gjør det mulig å ivareta nødvendige økonomiske forpliktelser uten å bli ekskludert fra et vanlig sosialt liv. Dersom økonomisk sosialhjelp beholdes som stønadsordning, bør satsene på langvarige stønader være på et nivå som ikke skaper nye store problemer for mennesker som allerede fra før har mange belastninger. Myndighetenes rådgivende normer for sosialhjelp forplikter ikke kommunene som ofte legger seg på et lavt stønadsnivå, og dette som hovedregel. Lavt stønadsnivå kan hindre eller stoppe prosesser som kan forandre livsbetingelsene på lang sikt, og dermed vanskeliggjøre selvstendighet. Nasjonale sosialhjelpssatser på et akseptabelt nivå som forplikter kommunene kan være en god løsning, i hvert fall for brukere som har langtidsstønader.

Arbeidslinja som sosialpolitisk målsetting har begrensninger. Satsning på arbeidslinja må være preget av realistiske forventninger om både arbeidsmarkedets muligheter, tilgjengelige tiltaksressurser og brukeres kapasitet og muligheter. Mange brukere har vanskelige livssituasjoner med helseproblemer, store og vanskelige omsorgsoppgaver for barn og negative livserfaringer som vanskeliggjør realisering av arbeidslinje. Selvstendighet gjennom jobb og inntekt er ofte ingen lettvinnt løsning i rurale distrikter med mangel på relevante arbeidsplasser. Det er også en stor utfordring å utvikle relevante arbeidstrening og arbeidsmarkedstiltak i kombinasjon med tjenester som omfatter også andre behov. Brukere har ofte behov for tjenester med et innhold som retter seg mot langt mer enn jobb, selv om en jobb og inntekt kan bidra til viktige forbedringer i livsbetingelsene. Innholdet i tjenester som tar sikte på selvstendighet, må omfatte familien og hverdagens plikter og ansvar. Dette krever tjenester med et variert innhold uten ensidig satsing på arbeidslinje som løsning.

Opptrappingsplanen i psykisk helse har medført stor utvikling i kommunale tjenester innenfor fagfeltet psykisk helse. Disse tjenestene bør ha et innhold tilpasset brukeres hverdagsliv med plikter og ansvar. Innholdet bør derfor være forskjellig fra tilbudet i psykiatriske behandlingstilbud som bygger på medisinske og psykologiske forståelser, langt fra brukers hverdagsliv. Hjelp må bygge på et kunnskapsgrunnlag som bidrar til å forstå brukers hverdagsliv, og hvordan praksis kan være til hjelp i brukers sosiale situasjon og liv. Kommunene må sikre at helse- og sosialarbeidere som arbeider med slike tjenester, har et slikt kunnskapsgrunnlag og anvender dette i praksis. Dette stiller også krav til at utdanning av helse- og sosialarbeidere inkluderer slik kunnskap.

10.8 Konklusjon

Samfunnsmessige strukturer nedfeller seg i praksis og setter rammer for sosialt arbeidspraksis, og denne avhandlingen har gitt kunnskap om og innsikt i hvordan ulike fenomener arter seg i praksis. Likevel bidrar sosialt arbeid til å konstruere virkeligheten, hverdagen og praksis. Brukers konstruksjoner om praksis er avhengige av deres opplevelser av møtene med hjelpere, og om hjelpers praksis er til hjelp eller ikke. Utforskningen har gitt kunnskap om praksis som brukere forstår som god og nyttig. Det gjelder praksis som kjennetegnes av å være *variert og fleksibel* med et omfattende innhold. Best hjelp for bruker blir det når praksis støtter opp om brukers egen innsats, og når praksis foregår i et samarbeid som partnerskap mellom bruker og helper. Ensidig praksis som støtter seg til forhåndsbestemte teorier, regler og standarder hindrer hensynet til brukers konkrete situasjon, sammenheng og mangfold i problemene. Helper forstår praksis som meningsfull når praksis er til hjelp for bruker, men også når den foregår i overensstemmelse med egen forståelse av problemene eller anvendelse av arbeidsmetoder som beherskes. Vanskelige situasjoner med usikkerhet og tvetydighet eller konflikter løses på forskjellige måter. Dialog, deltakelse og refleksjon sammen med bruker, gir nyttige anvisninger om valg av praksis. Alternativt kan helper anvende sin definisjonsmakt og bestemme arbeidsmetoder ut fra sin ekspertise, noe som kan gi konflikt. Å søke hjelp og tilpasse hjelp i egen hverdag krever ofte en stor innsats fra brukere, spesielt når hjelp er vanskelig oppnåelig.

Hjelperne i små kommuner med et lite differensiert hjelpetilbud som denne avhandlingen omhandler, kan ha nærhet til brukerne, foreta selvstendige faglige vurderinger og ta avgjørelser om hjelp. Brukers situasjon og sosiale problemer svinger, og problemene kan

ofte løses bare i den aktuelle kontekst der de eksisterer. Når hjelperen utnytter et stort handlingsrom, blir det ofte til konstruktive praksisvalg som både bruker og hjelper forstår som meningsfulle.

LITTERATUR

- Adams, R. (2003) *Social Work and empowerment*. 3rd ed. Houndmills, Basingstoke, Hampshire New York: Palgrave Macmillan
- Almvik, A. (2006) Kommunalt psykisk helsearbeid. Utvikling, status og utfordringer. Almvik og Borge (red.) *Psykisk helsearbeid i nye sko*. Bergen: Fagbokforlaget
- Almås, R. (1995) *Bygdeutvikling*. Oslo: Samlaget
- Alsaker, S. (2005) Aktivitetshistorier – mulighet og metode? Horghagen, Jakobsen, Ness (red.) *Aktivitetsperspektiv på dugnad, deltakelse og dagligliv*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag
- Andersen, H. og Goolishian, H. (1992) *Från påverkan till medverkan: språk- och meningsskapande system i samverkan*. Utvalg og oversetting K. Hopstadius. Stockholm: Mareld
- Andersen, T. (1996) *Reflekterende Processer. Samtaler og samtaler om samtalerne*. København: Dansk psykologisk Forlag
- Andreassen, T. A. (2004) Brukermedvirkning i praksis: faglig fortolkning av politiske mål. Dahle og Thorsen (red.) *Velferdstjenester i endring: når politikk blir praksis*. Bergen: Fagbokforlaget
- Angell, B. Ø. (2003) Evidensbaserte programmer. *Nordisk sosialt arbeid*, 23 (2): 66-72
- Antonovsky, A. (1987) *Unraveling the mystery of health: how people manage stress and stay well*. San Francisco: Jossey-Bass
- Aristoteles (1999) *Etikk. Et hovedverk i Aristoteles` filosofi, også kalt "Den nikomakiske etikk"*. Oversatt og innledning av Anfinn Stigen. Oslo: Gyldendal
- Backe-Hanssen, E. (1995) *Til barnets beste: beslutninger og beslutningsprosesser i barnevernet*. Oslo: Tano
- Bauman, Z. (1996) Postmodernitet, identitet og moral. Vetlesen (red.) *Nærhetsetikk*. Oslo: Gyldendal
- Bech-Jørgensen, B. (2003) *Ruter og rytmer. Om brobyggerne, frontfolket og de hjemløse*. København: Hans Reitzels Forlag
- Bergmark, Å. (1998) *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Bergmark, Å. og Lundstrøm, T. (1998) Metoder i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 5 (4): 291 - 314

- Bergmark, Å. og Lundström, T. (2000) Kunnskaper og kunnskapssyn. Om sosialarbeidere innom Socialtjänsten. *Socionomen*, 4 , del 2 Forskningssupplement (12): 1-16
- Bernler, G., Johnson, L. og Skårner, A. (1993) *Behandlingens villkor: om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och Kultur
- Billquist, L. (1999) *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Skriftserien, 4, Institution för socialt arbete, Göteborgs universitet. Göteborg: Göteborgs universitet
- Borg, M. (2006) Arbeid, aktivitet og mening. Almvik og Borge (red.) *Psykisk helsearbeid i nye sko*. Bergen: Fagbokforlaget
- Borg, M. og Topor, A. (2003) *Virksomme relasjoner. Om bedringsprosesser ved alvorlige psykiske lidelser*. Oslo: Kommuneforlaget
- Borge, A. (2003) *Resiliens. Risiko og sunn utvikling*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Brandth, B., Bungum, B. og Kvande, E. (red.) (2005) *Valgfrihetens tid: omsorgspolitik for barn møter det fleksible arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Brevik, I. (1996) *Sosialklienters arbeid, helse og oppvekst*. Rapport, 23. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR)
- Briskman, L. og Noble, C. (1999) Social work ethics: Embracing diversity. Pease og Fook (eds.) *Transforming social work practice: postmodern critical perspectives*. London: Routledge
- Brottveit, Å, E. D. og Eriksen, R.E. (2003) *Brukernes vurdering av sosialtjenesten*. Hovedrapport. Oslo: Byrådsavdeling for velferd og sosialtjenester og Diaforsk, Diakonhjemmets høgskole
- Bunkholdt, V. og Sandbæk, M. (2008) *Praktisk barnevernsarbeid*. 5. utg. Oslo: Gyldendal akademisk
- Bunæs, R. m fl (2006) *Tvangsfullbyrdelse og gjeldsordning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Burr, V. (2003) *Social construction*. 2nd ed. London, New York: Routledge
- Börjesson, M. (2003) *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur
- Camilleri, P. (1999) Social work and its search for meaning: Theories, narratives and practices. Pease og Fook (eds.) *Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives*. London: Routledge
- Carlsson, B. (2005) *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Christiansen, K. U. (1984) *Intern organisering ved store sosialkontor*. Sosialdepartementets utredningsserie: Rapport. Oslo: Sosialdepartementet

- Christiansen, K. U. (1990) Hva styrer sosialarbeidernes praksis? Christiansen (red.)
Perspektiver på sosialt arbeid. Rapporter fra praksis. Oslo: Tano
- Claezon, I. og Larsson, S. B. (1985) *Det svåra valet: Sosialsekreterarens nyckelroll vid omhändertagande av barn.* Malmö: Liber
- Collin, F. (2003) *Konstruktivisme.* Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Compton, B. R. og Gallaway, B. (1984) *Social work processes.* 3rd ed. Pacific Grove, California: Brooks/Cole.
- Dahle, R. og Thorsen, K. (2004) Nye vilkår for velferdstjenestene. Dahle og Thorsen (red.)
Velferdstjenester i endring. Når politikk blir praksis. Bergen: Fagbokforlaget
- Dalheim, T. K. (2006) *Kan man snakke om fattigdom? Praksiser på sosialkontor i et diskursperspektiv.* Hovedoppgave i sosialt arbeid, Høgskolen i Oslo, avd. for økonomi-, kommunal- og sosialfag. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Davies, B. og Harré, R. (2001) Positioning: The Discursive Production of Selves. Wetherell, Taylor og Yates (eds.): *Discourse Theory and Practice. A reader.* London, Thousands Oaks, New Delhi: Sage Publications
- Dominelli, L. (2004) *Social work: theory and practice for a changing profession.* Cambridge: Polity Press
- Dominelli, L. (2005) Social Work Research: contested knowledge for practice. Adams, Dominelli og Payne (eds.) *Social Work Futures. Crossing boundaries, transforming practice.* Hampshire, New York: Palgrave Macmillan
- Dunlap, K. (1996) Functional Theory and Social Work Practice. Turner (ed.) *Interlocking theoretical approaches. Social work Treatment.* 4th ed. New York: The Free Press
- Dyb, E., Solheim, L. J. og Ytrehus, S. (2004) *Sosialt perspektiv på bolig.* Oslo: Abstrakt forlag AS
- Egelund, T. (1997) *Beskyttelse av barndommen. Sosialforvaltningers risikovurderinger og indgreb.* København: Hans Reitzels Forlag
- Egelund, T. og Jacobsen, T. B. (2006) Behandlingsbegrepet i sosialt arbeid. Egelund og Jacobsen (red.) *Behandlingsbegrep og praksis i sosialt arbeid.* København: Hans Reitzels Forlag
- Eide, S. B. (2007) *Prinsipper og levd liv: samtaler om og oppfatninger av relasjonen mellom barn og mor i en barnevernkontekst.* Doktoravhandlingsforsvart, Acta theologica, Universitetet i Oslo. Unipubavhandling, 17. Oslo: Universitetet i Oslo
- Eide, S. B. og Skorstad, B. (2005) *Etikk: utfordring til ettertanke i sosialt arbeid.* Oslo: Gyldendal akademisk

- Eldøen, T. (2001) *Iscenesettelse av dialoger. En studie av Jane Addams' tekster*. Hovedoppgave i sosialt arbeid, Institutt for sosialt arbeid, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU). Trondheim: NTNU
- Elstad, T. A. (1998) *Sosial integrasjon blant mennesker med alvorlige psykiske lidelser*. Hovedfag i helsevitenskap, Institutt for psykologi, NTNU. Trondheim: NTNU
- Engelien, E. og Steinnes, M. (2004) *Utprøving av nordiske tettstedsdefinisjon i Norge. Metode og resultater*. Rapport, 12. Oslo: Statisk sentralbyrå
- Ericsson, K. (2002) *Noen trekk ved barnevernets utvikling mellom 1954 og 1980: historisk og barnevernfaglig delrapport*. NOVA-skriftserie, 4. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA)
- Eriksen, E. O. (2001) *Demokratiets sorte hull: om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag
- Eriksen, E. O. og Skivenes, M. (1998) Om å fatte riktige beslutninger i barnevernet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 39 (3): 352-380
- Eriksen, R. E. (2007) *Hverdagen som langtids sosialklient: - mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Dr.polit. avhandling, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU. Trondheim: NTNU
- Eriksson, H. G. (2003) Forholdet mellom sosialt arbeid og sosialpedagogikk: fag, disiplin og profesjon. Zahl (red.) *Sosialt arbeid. Refleksjon og handling*. Bergen: Fagbokforlaget
- Eskelinen, L., Olesen, S. P. og Caswell, D. (2008) *Potentialer i sosialt arbejde. Et konstruktivt blikk på faglig praksis*. København: Hans Reitzels forlag
- Esmark, A., Laustesen, C. B. og Andersen, N. Å. (2005) Socialkonstruktivistiske analysestrategier – en introduktion. Esmark, Laustesen og Andersen (red.) *Socialkonstruktivistiske analysestrategier*. Fredriksberg C: Roskilde Universitetsforlag
- Fahlgren, S. (1999) *Det sociala livets drama och dess manus. Diskursanalys, kön och sociala avvikelser*. Akademisk avhandling, 29, Institution för socialt arbete, Umeå universitet. Umeå: Umeå universitet
- FO (2002) *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere*. (<http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/Trykksaker/yrkesetisk.pdf>) (lest dato 20.2.08)
- Fog, J. (1994) *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. København: Akademisk Forlag

- Follesø, G. S. (2003) Skam og skyld. Anstorp, Hovland og Torp (red.) *Fra skam til verdighet. Teologisk og psykologisk arbeid med vold og seksuelle overgrep*. Oslo: Universitetsforlaget
- Fook, J. (ed.) (1996) *The Reflective Researcher: Social Workers' Theories of Practice Research*. Sydney: Allen & Unwin
- Fook, J. (2002) *Social Work: Critical Theory and Practice*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications
- Fook, J., Ryan, M. og Hawkins, L. (eds.) (2000) *Professional Expertise: Practice, theory and education for working in uncertainty*. London: Whiting and Birch Ltd.
- Fook, J., White, S. og Gardner, F. (2006) Critical reflection: a review of contemporary literature and understandings. White, Fook og Gardner (eds.) *Critical reflection in health and social care*. Berkshire: Open Press
- Fossestøl, B. (1997) *Profesjonell handling i sosialt arbeid*. Hovedoppgave i sosialt arbeid ved Høgskolen i Oslo, i samarbeid med Institutt for sosialt arbeid, NTNU. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Foucault, M. (1991) *Galskapens historie i opplysningens tidsalder*. Oslo: Gyldendal
- Foucault, M. (2005) *Vidensarkæologien*. Århus: Forlaget Philosophia
- Frønes, I. (1994) *De likeverdige. Om sosialisering og de jevnaldrendes betydning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Fyrand, L. (2005) *Sosiale nettverk. Teori og praksis*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget
- Gamst, B., Halskov, T. og Lentz, B. (red.) (2004) *På sporet af kundskabens veje i socialt arbejde*. København: Socialpolitisk Forlag
- Gergen, K. J. (2001) *Social construction in context*. California: Sage Publications Ltd.
- Gergen, K. J. (1997) *Virkelighet og relationer*. 3. utg. København: Psykologisk Forlag
- Gjeitnes, K. (2007) "Praksis og teori – En analyse av tiltaksarbeideres fortellinger". Masteroppgave i sosialt arbeid, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU. Trondheim: NTNU
- Gjertsen, P. Å. (red.) (2007) *Sosialpedagogikk. Grunnlagstenkning, kunnskap og refleksjon*. Bergen: Fagbokforlaget
- Goldstein, H. (1997) Victors or victims? Saleebey (ed.) *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. 2nd ed. New York: Longman Publishers
- Granerud A. og Severinsson, E. (2003) The New neighbour: Experiences of living next door to people suffering from long-term mental illness. *International Journal of Mental Health Nursing*, 12 (1): 3-10

- Gullestad, M. (1989) *Kultur og hverdagsliv: på sporet av det moderne Norge*. Oslo: Universitetsforlaget
- Gullestad, M. (1999) Kunnskap sett ”nedenfra”. *Nytt Norsk Tidsskrift*, 16 (4): 336-254
- Guneriussen, W. (1996) *Aktør, handling og struktur. Grunnlagsproblemer i samfunnsvitenskapen*. 2. utg. Oslo: Tano Aschehoug
- Guttormsen, G. og Høigård, C. (1977) *Fattigdom i en velstandskommune. En undersøkelse av sosialomsorgen i Bærum*. Oslo, Bergen, Tromsø: Universitetsforlaget
- Hall, C. (1997) *Social Work as Narrative. Storytelling and persuasion in professional texts*. Aldershot: Ashgate
- Hall, S. (2001) Foucault: Power, Knowledge and Discourse. Wetherell, Taylor og Yates (eds.): *Discourse Theory and Practice. A reader*. London: Sage Publications
- Halvorsen, K. (2002) *Grunnbok i helse- og sosialpolitikk*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget
- Hammer (2001) Diskursbegrepet i sosiologisk relieff. *Sosiologi i dag*, 31 (4): 7-24
- Hammer, T. og Øverbye, D. (2006) Strategier for et inkluderende arbeidsliv. Hammer og Øverbye (red.) *Inkluderende arbeidsliv? Erfaringer og strategier*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hanssen, J. I. (2005) Kommunal sosialpolitikk. Stamsø (red.) *Velferdsstaten i endring. Norsk helse- og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Harsløf, I. og Seim, S. (2008) Fattigdom i en norsk velferds kontekst. Harsløf og Seim (red.) *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Haug, E. (2005) Critical reflections on the emerging discourse of international social work. *International Social Work*, 48 (2):126–135
- Haugland, R. (1998) *Kommuneheks på slakk line. Om barnevernarbeideres profesjonalitet i små kommuner*. Hovedoppgave i sosialt arbeid, Institutt for sosialt arbeid, NTNU. Trondheim: NTNU
- Haugsgjerd, S. m fl (2002) *Perspektiver på psykisk lidelse – å forstå, beskrive og behandle*. 2. utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Healy, K. (1999) *Social work practices: contemporary perspectives on change*. London: Sage
- Healy, K. (2005) *Social work theories in context. Creating frameworks for practice*. London: Palgrave Macmillan
- Heap, K. K. (1988) *Omsorgssvikt og barnemishandling: en kasusstudie og etterundersøkelse av barn i omsorgssviktsituasjoner*. Oslo: Kommuneforlaget

- Hedelin, B., Severinsson, E. og Hummelvoll, J. K. (2003) *Psykiatrisk omvårdnad och psykisk hälsoarbete i lokalsamhället – en resumé av internationell forskning och yrkesmässig reflektion*. Rapport, 10, Høgskolen i Hedmark. Elverum: Høgskolen i Hedmark
- Hedlund, M. og Moe, A. (2000) “*De forstår ikke hva som er viktig for oss*”. *Helsetjenester og sørsamer*. NTF-rapport, 2. Steinkjer: Nord-Trøndelagsforskning
- Hennum, N. (2002) *Kjærlighetens og autoritetens kulturelle koder: om å være mor og far for norsk ungdom*. Dr.polit. avhandling, Institutt for sosialantropologi, NTNU. Trondheim: NTNU
- Hermodsson, A. (1998) *Klientdemokrati - vision och verklighet. En studie i fem kommuner*. Doktorgradsavhandling. Rapport i sosialt arbete, 86. Stockholm: Stockholms universitet
- Hjelmtveit, V. (2005) Sosialpolitikk i historisk perspektiv. Stamsø (red.) *Velferdsstaten i endring. Norsk helse- og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Holstein, J. og Gubrium, J. F. (2003) Inside interviewing: New lenses, new concerns. Holstein og Gubrium (eds.) *Inside interviewing: New lenses, new concerns*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications
- Honneth, A. (2006) *Kamp om anerkendelse. Sociale konflikters moralske grammatikk*. København: Hans Reitzels forlag
- Hove, O. (1992) “*Lite hjelp å få*”. *Langtidsmottakere av sosialhjelp, forholdet til sosialkontoret. Tilgjengelighetsproblemer og hvilken hjelp som ytes*. Rapport, 7. Oslo: Norges Kommunal- og sosialhøgskole
- Hove, O. (2007) *Brukermedvirkning. Brukermedvirkning og brukererfaringer i tiltaksforsøk, sosialtjenesten og en samordnet forvaltning*. HiO-notat, 6. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Howe, D. (1993) *On being a client. Understanding the process of counselling and psychotherapy*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications
- Hummelvoll, J. K. (1996) *Å arbeide i felten. Den psykiatriske sykepleier som ”libero” i kommunehelsetjenesten*. Rapport, 1. Elverum: Høgskolen i Hedmark
- Hummelvoll, J. K. og Granerud, A. (1996) *Psykiatrisk sykepleie i kommunehelsetjenesten – en evaluering av brukertilfredshet*. Høgskolen i Hedmark, rapport, 3. Elverum: Høgskolen i Hedmark
- Husbanken (2009) *Husbanken retter seg mot vanskeligstilte på boligmarkedet*. (<http://www.husbanken.no/>) (lest dato 20.2.09)

- Hydén, L. C. (1997) De otaliga berättelserna. Hydén og Hydén (red.) *Att studera Berättelser. Samhällsvetenskapliga och medicinska perspektiv*. Stockholm: Liber
- Høilund, P. og Juul, S. (2005) *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Hårtveit, H. og Jensen, P. (1999) *Familien – pluss én: innføring i familierapi*. Oslo: Universitetsforlaget
- Haavind, H. (2000) På jakt etter kjønnede betydninger. Haavind (red.) *Kjønn og fortolkende metode. Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Haavind, H. m fl (1973) *Myten om den gode mor*. Oslo: Pax
- Ianssen, B. A. (red.) (1997) *Bevegelse, liv og forandring: i Aadel Bülow-Hansens spor*. Oslo: Cappelen akademisk forlag
- IFSW (2005) *Definition of Social Work*. (<http://www.ifsw.org/p38000208.html>) (lest dato 5.10.2005)
- Ixer, G. (1999) There's no such thing as reflection. *British Journal of Social Work*, 29 (4): 513-527
- Jensen, K. (1993) Den framtidige profesjonsutdanningen. Perspektiver på kunnskap og læring. Kirkvold, Nortvedt og Alvsvåg (red.) *Klokskap og kyndighet. Kari Martinsen innlytelse på norsk og dansk sykepleie*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Jóhannesdóttir, H. (1997) *Å treffe klienten hjemme: om hjemmebesøk som praksistradisjon i sosialt arbeid*. Hovedoppgave i sosialt arbeid 1996, HiO-hovedfagsrapport, 1. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Johnsson, E. og Svensson, K. (2005) Theory in social work: some reflections on understanding and explaining interventions. *European Journal of Social Work*, 8 (4): 419-433
- Jokinen, A., Juhila, K. og Pösö, T. (eds.) (1999) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot: Ashgate
- Jordan, B. (2000) *Social Work and the Third Way. Tough Love as Social Policy*. London: Sage Publications
- Josefson, I. (1992) *Förtroenhetskunskap i värd och omsorg*. SoS-rapport, 3. Stockholm: Allmänna förlaget
- Järvinen, M. (2003) Alkoholfortællinger i et institutionelt landskab. Järvinen og Mik-Meyer (red.) *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag

- Järvinen, M. (2004) Om praktisk viden og doxa. Gamst, Halskov og Lentz (red.) *På sporet av kundskabens veje i socialt arbejde*. København: Socialpolitisk forlag
- Järvinen, M. (2005) Interview i en interaktionistisk begrepsramme. Järvinen og Mik-Meyer (red.) *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. (red.) (2003) *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Jørgensen, M. W. og Phillips, L. (1999) *Diskursanalyse som teori og metode*. Fredriksberg C: Roskilde Universitetsforlag, Samfundslitteratur
- Karlsson, B. (2008) Essay: Psykisk helse i spennet mellom krav til produksjon og levd liv – et vitenskapelig essay. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 5 (2): 153–163
- Karvinen, S., Pösö, T. og Satka, M. (eds.) (1999) *Reconstructing social work research: Finnish methodological adaptations*. Jyväskylä: SoPhi, University of Jyväskylä
- Killén, K. (1994) *Sveket: omsorgssvikt er alles ansvar*. 2. utg. Oslo: Kommuneforlaget
- Kirkengen, A. L. (2005) *Hvordan krenkede barn blir syke voksne*. Oslo: Universitetsforlaget
- Kjellehold, A. (1995) *Sosialhjelp på vilkår. Om bruk av vilkår og avtaler ved tildeling av sosiale ytelser*. Oslo: Juridisk Forlag A/S
- Kjørholt, A. T. (2004) *Childhood as a Social and Symbolic Space: Discourses on Children as Social Participants in Society*. Doctoral thesis, NTNU and NOSEB. Trondheim: NTNU
- Kjørstad, M. (2008) *Et kritisk, realistisk perspektiv på sosialt arbeid i forvaltningen. En studie av sosialarbeideres iverksetting av arbeidslinjen i norsk sosialpolitikk*. PhD.-avhandling, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU. Trondheim: NTNU
- Kjørup, S. (2001) Den ubegrundede skepsis – En kritisk discussion af socialkonstruktionismens filosofiske grundlag. *Sosiologi i dag*, 31 (2): 5-22
- Kollbotn, O. (2003) *Den lange vegen og den lange viljen – Systematisk oppfølging av langtidsklientar ved sosialkontor*. Hovedoppgave i sosialt arbeid, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU. Trondheim: NTNU
- Kolstad, A. (2004) Psykisk helsearbeid – fra forskning til praksis, eller omvendt? *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 1 (1): 13-28
- Kornbeck, J. (2006) Socialpædagogik i Europa – et forskningsfelts begrunnelser, utfordringer og muligheter. *Tidsskrift for Socialpædagogikk*, 17: 34-44
- Kvale, S. (1997) *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal

- Kvello, Ø. og Wendelborg, C. (2003) *Det kommunale hjelpeapparatet for barn og unge. Kommunestørrelse relatert til organisering av, samarbeid mellom og effektiviteten i hjelpeapparatet*. NTF-rapport, 2. Steinkjer: Nord-Trøndelagsforskning
- Kaarhus, R. (1999) Intervjuer i samfunnsvitenskapen. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 40 (1): 33-62
- Kaarhus, R. (2001) En Foucault-inspirert diskursanalyse. *Sosiologi i dag*, 31 (4): 25-46
- Lehmann, J. (2005) Human services management in rural contexts. *British Journal of Social Work*, 35 (3): 355-371
- Levin, C., Sunesson, S. og Swärd, H. (1999) Behandling. Denvall og Jacobsen (red.) *Hverdagsbegreber i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Levin, I. (1997) To pionerer – to retninger. *Nordisk Sosialt arbeid*, 17 (3): 162–169
- Levin, I. (2001) Diskurser i og om sosialt arbeid. Sandbæk (red.) *Fra mottaker til aktør; brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Levin, I. (2004) *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget
- Lichtwarck, W. og Clifford, G. (1996) *Samarbeid i barnevernet. Ideologi, endring og konflikt*. Oslo: Tano
- Lichtwarck, W. og Handegård, T. L. (1997) *Liv laga for sosialfaglig arbeid i småkommuner: styrket vurderingsevne gjennom gruppeveiledning*. HBO-rapport, 1. Bodø: Høgskolen i Bodø
- Lillaas, L. og Ellingsen, D. (2003) *Kvinnekroppens kår*. Bergen: Fagbokforlaget
- Lilleaas, L. og Widerberg, K. (2003) *Trøtthetens tid*. Oslo: Pax
- Lingås, L. G. (1996) *Etikk og verdivalg i helse- og sosialfag*. 2. rev. utg. Oslo: Universitetsforlaget
- Lorenz, W. (1996) *Socialt arbete i ett föränderligt Europa*. Göteborg: Daidalos
- Lundby, G. (1998) *Historier og terapi: om narrativer, konstruksjonisme og nyskriving av historier*. Oslo: Tano Aschehoug
- Lundstøl, J. (1999) *Kunnskapens hemmeligheter*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag
- Lundstøl, J. (2002) Om å gjøre andre gode. Lundstøl (red.) *I dannelsens tegn. Profesjonell selvforståelse i arbeid med mennesker*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Lødemel, I. og Johannessen, A. (red.) (2005) *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje? Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunalt ansvar for aktive, arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000-2004*. HiO-rapport, 1. Oslo: Høgskolen i Oslo, Avdeling for økonomi-, kommunal- og sosialfag, Gruppe for inkluderende velferd (GIV)

- Løgstrup, K. E. (1999) *Den etiske fordring*. Oslo: Cappelen
- Madsen, V. (2006) "På samme hav, men ikke i samme båt". *Brukerperspektiv i lokalpsykiatrien*. HiO-rapport, 20. Oslo: Høgskolen i Oslo, Avdeling for økonomi-, kommunal- og sosialfag
- Magnus, E. (2005a) De viktigste aktivitetene: om kvinner med redusert funksjonsevne og aktivitetsvalg. Bendixen m fl (red.) *Aktivitetsvidenskap i et nordisk perspektiv*. København: FADL's forlag
- Magnus, E. (2005b) Deltakelse – hvordan kan det forstås? Horghagen, Jakobsen og Ness (red.) *Aktivitetsperspektiv på dugnad, deltakelse og dagligliv*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag
- Magnusson, E. (2000) Studier av konsistens och föränderlighet i könsinnebörder – att arbeta med dubbla analytiska utgångspunkter. Haavind (red.) *Kjønn og fortolkende metode. Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Marthinsen, E. (2003) *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern*. Dr. polit. avhandling, rapport, 9, Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge. Trondheim: Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge, Allforsk Trondheim i samarbeid med Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU
- Marthinsen, E. (2004) "Evidensbasert" – praksis og ideologi. *Nordisk sosialt arbeid*, 24 (4): 3-14
- Martinsen, K. (1993) *Fra Marx til Løgstrup. Om etikk og sanselighet i sykepleien*. Oslo: Tano
- McCracken, G. (1988) The long interview. *Qualitative Research Methods*, 13. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications
- Meeuwisse, A. og Swärd, H. (2000) Vad är socialt arbete? Meeuwisse, Sunesson, Swärd (red.) *Sosialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- Meeuwisse, A. og Swärd, H. (2002) Hva er et sosialt problem? Meeuwisse og Swärd (red.) *Perspektiver på sociale problemer*. København: Hans Reitzels Forlag
- Melhuus, M. (2001) Hvilken skam uten ære? Wyller (red.) *Skam. Perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*. Bergen: Fagbokforlaget
- Midré, G. (1990) *Bot, bedring eller brød? Om bedømming og behandling av sosial nød fra reformasjonen til folketrygden*. Oslo: Universitetsforlaget
- Moe, A. (1990) *Tilsyn i forebyggende barnevern. "Hun visste godt hva jeg var bekymra for."* Hovedoppgave i sosialt arbeid. Sosialt arbeids rapportserie, 9, Institutt for sosialt arbeid, Universitetet i Trondheim. Trondheim: Universitetet i Trondheim
- Molander, B. (1996) *Kunnskap i handling*. Göteborg: Daidalos

- Myrvold, T. M. (2006) *Kommunalt psykisk helsearbeid. Utviklingstrekk 2002-2005*. NIBR-rapport, 11. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR)
- Naper, S., van der Wel, K. og Halvorsen, K. (2008) Arbeidsmarginalisering og fattigdom blant langtidsmottakere av sosialhjelp i 1990 og 2005. Harsløf og Seim (red.) *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Naper, S. O. (2007) *Dødelighet blant sosialhjelpsmottakere*. HiO-rapport, 15. Oslo: Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag, Gruppe for inkluderende velferd (GIV)
- Nerheim, H. (1991) *Den etiske grunnerfaring. Fra regelforståelse til fortrolighetskunnskap*. Oslo: Universitetsforlaget
- Neumann, I. B. (2001) *Mening, materialitet, makt: En innføring i diskursanalyse*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget
- Nissen, M. A., Pringle, K. og Uggerhøj, L. (2007) Efterord: Produktiv magt. Nissen, Pringle og Uggerhøj (red.) *Magt og forandring i sosialt arbeid*. København: Akademisk Forlag
- Nygren, L. (2000) Har sosialt arbete en teoretisk kärna? Meeuwisse, Sunesson og Swärd (red.) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- Nygren, L., Blom, B. og Morén, S. (2006) Kunnskap i sosialt arbete. Blom, Morén og Nygren (red.) *Kunnskap i sosialt arbete. Om villkor, prosesser och användning*. Stockholm: Bokförlaget Natur & Kultur
- Nygren, P. (2001) Kampen om det sosiale arbeidets identitet. Marthinsen (red.) *FORSA-seminar 2000. Nye arbeidsformer på sosialkontor – et møte mellom forskning og praksis*. Sosialt arbeids rapportserie, NTNU. Trondheim: NTNU
- Olsen, B. C. R. (2005) Om å vite best ... sammen. Brukermedvirkning i helse- og sosialsektoren. Stamsø (red.) *Velferdsstaten i endring. Norsk helse- og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Oltedal, S. (2000) *Praksis i sosialt arbeid. Ei studie av klientsamtalar på sosialkontor*. Dr. polit. avhandling, Institutt for sosialt arbeid, NTNU. Trondheim: NTNU
- Parton, N. (2000) Some Thoughts on Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work*, 30 (4): 449-463
- Parton, N. og O'Byrne, P. (2000) *Constructive Social Work. Towards a new practice*. Hampshire: Palgrave
- Parton, N., Thorpe, D. og Wattam, C. (1997) *Child protection: risk and the moral order*. Basingstoke: Macmillan

- Payne, M. (2005a) *Modern social work theory*. 3rd ed. Hampshire: Palgrave Macmillan
- Payne, M. (2005b) *The Origins of Social work. Continuity and Change*. Hampshire: Palgrave Macmillan
- Payne, M. (1999) Social Construction in Social Work and Social Action. Jokinen, A, Juhila, K. og T. Pösö (ed.) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot: Ashgate
- Pease, B. og Fook, J. (eds.) (1999) *Transforming social work practice: postmodern critical perspectives*. London: Routledge
- Pedersen, P. B. (2002) Deinstitutionaliseringen av det psykiske helsevernet. Norvoll (red.) *Samfunn og psykiske lidelser. Samfunnsvitenskapelige perspektiver – en introduksjon*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Perlman, H. H. (1957) *Social Casework. A Problemsolving Process*. Chicago: University of Chicago Press
- Polanyi, M. (1967) *Tacit dimension*. Garden City, New York: Doubleday
- Pugh, R. (2007) Dual relationships: Personal and professional boundaries in rural social work. *British Journal of Social work*, 37 (8): 1405-1423
- Ramsdal, H. (2002) Om formingen av det kommunale psykiatrifeltet. Norvoll (red.) *Samfunn og psykiske lidelser. Samfunnsvitenskapelige perspektiver – en introduksjon*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Ranger, M. N. (1986) "Er det bare meg som roter sånn?" *Klientsamtaler på et sosialkontor*. Oslo: Universitetsforlaget
- Rappaport, J. (1987) Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Towards a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15 (2): 121-148
- Ringen, P. A. og Dahl, A. A. (2002) Modeller og trender i psykiatri – bør nevrobiologi danne en felles basis? *Tidsskrift for Den Norske Legeforening*, 122 (29): 2024-2027
- Ronby, A. (1992) "Glesbygdskultur och socialt arbete". *Nordisk sosialt arbeid*, 12 (3): 51-62
- Rønning, R. og Solheim, L. J. (1998) *Hjelp på egne premisser? Om brukervedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Universitetsforlaget
- Røthing, Å. (2002) Foredrag i aktuell debatt: Om bare ikke informantene leser avhandlingen ... Intervjuer med par, og forskningsetiske utfordringer. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 43 (3): 383–393.
- Saleebey, D. (1997) Introduction: Power in the People. Saleebey (ed.) *The strengths perspective in social work practice*. 2nd ed. New York: Longman

- Salonen, T. (1998) Klienter. Denvall og Jacobsen (red.) *Vardagsbegrepp i sosialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Nordstedt juridik
- Sandbæk, M. (2001) Fra mottaker til aktør; brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning. Sandbæk (red.) *Fra mottaker til aktør; brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Sandbæk, M. (2001) Kan barneverntjenesten forholde seg til både foreldre og barn som brukere og aktører. Sandbæk (red.) *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Sandvin, J. T. og Söder, M. (1998) Fullt og helt eller stykkevis og delt? En sammenligning av HVPU-reformen og nedbygging av institusjonsplasser i psykiatrien. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 1 (1): 35-49
- Sarbin, T. R. and Kitsuse, J. I. (eds.) (1994) *Constructing the social*. London: Sage
- Satka, M. (1999) Conceptual Practices in Theorising the Social Work Past for the Future. Karvinen, Pösö, og Satka (eds.) (1999) *Reconstructing social work research: Finnish methodological adaptations*. Jyväskylä: SoPhi, University of Jyväskylä
- Schmidt, G. G. (2000) Remote northern communities: Implications for social work practice. *International Social Work*, 43 (3): 337-345
- Schön, D. (1983) *The Reflective practioner – How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books
- Schön, D. (1987) *Education the Reflective Practioner*. San Fransisco: Jossey Bass
- Schönfelder, W. (2008) *Mellom linjene i psykisk helsevern og psykisk helsearbeid. Om samarbeid mellom organisasjoner og profesjoner*. Dr.polit. avhandling, Institutt for sosiologi, Universitetet i Tromsø. Tromsø: Universitetet i Tromsø
- Sewpaul, V. og Jones, D. (2004) Global Standards for Social Work Education and Training. *Social Work Education*, 23 (5): 493-513
- Shaw, I. (2005) Practioner research. Evidence or critique. *British Journal of Social Work*, 35 (8): 1231-48
- Shaw, I. og Gould, N. (2001) *Qualitative Research in Social Work*. London: Sage
- Sheldon, B. og Macdonald, G. (1999) *Research and Practice in Social Care: Mind the Gap*. Centre for Evidence-Based Social Services, Exeter University. Exeter: Exeter University
- Shulman, L. (2003) *Kunsten å hjelpe*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Skilbrei, M. (2003) "Dette er jo bare en husmorjobb" – ufaglærte kvinner i arbeidslivet. Dr. polit. avhandling, Universitetet i Oslo. NOVA-rapport, 17. Oslo: NOVA

- Skivenes, M. og Eriksen, E. O. (2000) *Nye deltakelsesformer og demokratisk medvirkning*. Rapport LOS-senteret, 10. Bergen: LOS-senteret
- Skjefstad, N. S. (2007) "Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe". *Tiltaksarbeid i sosialtjenesten*. Masteroppgave i sosialt arbeid, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU. Trondheim: NTNU
- Skjervheim, H. (1996) *Deltakar og tilskodar og andre essay*. [Ny utg.]. Oslo: Aschehoug
- Slettebø, T. (2000) Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid*, 20 (2): 75-85
- Slettebø, T. (2007) *Foreldres medbestemmelse i barnevernet. En studie av foreldres erfaringer med individuell og kollektiv medvirkning*. Dr. polit. avhandling, Institutt for sosialt arbeid, NTNU. Trondheim: NTNU
- Smith, D. (1988) *The everyday world as problematic: a feminist sociology*. Milton Keynes: Open Press University
- Solheim, J. (2002) Kjønn som analytisk nøkkel til kultur. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 43 (1): 105-117
- Solheim, L. J. (1996) Sosialhjelp og vern av sjølvrespekten. Halvorsen (red.) *Mestring av marginalitet*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag
- Solheim, L. J. (2001) Sosialhjelp, sjølvrespekt og mestring. Om institusjonell audmyking og krav til eit anstendig hjelpeapparat. Sandbæk (red.) *Fra mottaker til aktør*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Sommerschild, H. (1998) Mestring som styrende begrep. Gjærum, Grøholt og Sommerschild (red.) *Mestring som mulighet i møte med barn, ungdom og foreldre*. Oslo: Tano Aschehoug
- Soydan, H. (1993) *Det sociala arbetets idéhistoria*. Lund: Studentlitteratur
- Stamsø, M. A. (2005) New Public Management – reformer i offentlig sektor. Stamsø (red.) *Velferdsstaten i endring. Norsk helse- og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Stamsø, M. A. og Hjelmtveit, V. (2005) Innledning. Stamsø (red.) *Velferdsstaten i endring. Norsk helse- og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- SSB (Statistisk Sentralbyrå) (2008) *Barn og unge*. (<http://www.ssb.no/barnogunge/2007/tabeller/barnevern//barnev0500.html>) (lest dato 03.02.09)

- SSB (Statistisk Sentralbyrå) (2009) *Årbok 2008*. (<http://www.ssb.no/aarbok/tab/tab-056.html>)
(lest dato 10.06.09)
- Stjernø, S. (1985) *Den moderne fattigdommen*. Oslo: Universitetsforlaget
- Stjernø, S. (1999) 20 års forskning på sosialarbeiderrollen, hva nå? Bø (red.) *Utfordringer for sosialarbeiderrollen sett med forskerblick*. Jubileumsrapport, Forskningsavsnittet ved Høgskolen i Oslo, Avdeling for økonomi-, kommunal- og sosialfag. HiO-rapport, 4. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Stjernø, S., Heszlein, A. M. og Terum, L. I. (1988) *Et bedre sosialkontor! Organisasjonsutvikling for klienter og ansatte*. Oslo: Universitetsforlaget
- Støkken, A. M. (2005) Nye rammebetingelser for profesjonsutøvelse – utfordringer for utdanning og forskning i sosialt arbeid. Oltedal (red.) *Kritisk sosialt arbeid. Å analysere i lys av teori og erfaringer*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Svarstad, H. (2001) Samfunnsvitenskapelige diskursanalyser. *Sosiologi i dag*, 31 (4): 3-6
- Svensson, K. (2001) *I stället för fängelse?: en studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. Avhandling i socialt arbete, Socialhögskolan, Lunds universitet. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet
- Svensson, K., Johnsson, E. og Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur
- Sverdrup, S., Myrvold, T. M. og Kristofersen, L. B. (2007) *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid: idealer og realiteter*. NIBR-rapport, 2. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR)
- Swedner, H. (1983) *Socialt arbete – en tankram*. Lund: Liber
- Syltevik, L. J. (1996) *Fra relasjonelt til individualisert alenemoderskap. En studie av alenemødre som mødre, lønnsarbeidere og klienter i velferdsstaten*. Dr. polit. avhandling, Universitetet i Bergen. Bergen: Universitetet i Bergen
- Søndergaard, D. M. (2005) At forske i komplekse tilblivelser. Bechmann Jensen og Christensen (red.) *Psykologiske og pædagogiske metoder. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder i praksis*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag
- Taylor, C. (2006) Practising reflexivity: narrative, reflection and the moral order. White, Fook og Gardner (eds.) *Critical reflection in health and social care*. Berkshire: Open Press
- Taylor, C. og White, S. (2000) *Practising Reflexivity in Health and Welfare. Making knowledge*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press
- Terum, L. I. (2003) *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Bergen: Kommuneforlaget

- Thomassen, M. (2006) *Vitenskap, kunnskap og praksis. Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Tiller, P. O. (1989) *Hverandre; en bok om barneforskning*. Oslo: Gyldendal
- Toikko, T. (1999) Den funktionelle modellen i casework. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 19 (2): 90-97
- Tronvoll, I. M. (1999) *Barn, foreldre og de gode hjelpere: en studie av brukermedvirkning mellom familier med funksjonshemmede barn og hjelpere på kommunalt nivå*. Dr. polit. avhandling, Institutt for sosialt arbeid, NTNU. Trondheim: NTNU
- Tøssebro, J. (2001) Metarefleksjoner omkring sosialt arbeid. Tronvoll og Marthinsen (red.) *Sosialt arbeid – refleksjoner og nyere forskning*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag
- Uggerhøj, L. (1995) *Hjælp eller afhængighed: en kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen*. Aalborg: Aalborg universitetsforlag
- Uggerhøj, L. (2005) Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet? Järvinen, Elm Larsen og Mortensen (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient. Magtudredningen*. Århus: Århus Universitetsforlag
- Ulvik, O. S. (2005) *Fosterfamilie som seinmoderne omsorgsarrangement. En kulturpsykologisk studie av fosterbarn og fosterforeldres fortellinger*. Dr. psychol. avhandling, Universitetet i Oslo. Oslo: Universitetet i Oslo
- Underlid, K. (2005) *Fattigdommens psykologi: oppleving av fattigdom i det moderne Norge*. Oslo: Samlaget
- Vabø, M. (2004) Effektivitet og kvalitet i omsorgstjenesten – en drakamp mellom nye og gamle styringsidealer. Dahle og Thorsen (red.) *Velferdstjenester i endring*. Bergen: Fagbokforlaget
- van der Wel, K. m fl (2006) *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. HIO-rapport, 29. Oslo: Høgskolen i Oslo, Gruppe for inkluderende velferd (GIV) og Avdeling for sykepleieutdanning (SU)
- van Langenhove, L. og Harré, R. (1999) Introducing Positioning Theory. Harré og van Langenhove (eds.) *Positioning Theory: moral contexts of intentional action*. Oxford, Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd
- Vatne, S. (1998) *Pasienten først? : om medvirkning i et omsorgsperspektiv*. Bergen: Fagbokforlaget
- Vetlesen, A. J. (red.) (1996) *Nærhetsetikk*. Oslo: Gyldendal
- Vetlesen, A. J. (2007) *Hva er etikk*. Oslo: Universitetsforlaget

- Villa, M. (1999) Bygda – sosial konstruksjon av trygt og godt. *Sosiologi i dag*, 29 (4): 31-52
- Villadsen, K. (2006) Behandlingsdiskursens historie. Om det sociale behandlingsarbejdes dannelse og forandring. Egelund og Jakobsen (red.) *Behandling i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Webb, S. (2001) Some Considerations on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work. *British Journal of Social Work*, 31 (1): 57-79
- Weihe, H. J. W. (1998) Hvilke røtter vil faget vedkjenne seg? Kronikk. *Embla*, 1: 18-19. Oslo: Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO)
- Weiseth, L. og Dalgard, O. S. (2000) Stress, mestring og helse. Weiseth og Dalgard (red) *Psykisk helse. Risikofaktorer og forebyggende arbeid*. Oslo: Gyldendal
- Wenneberg, S. B. (2000) *Socialkonstruktivisme - positioner, problemer og perspektiver*. Fredriksberg C: Samfundslitteratur
- Williams, F. (2001) Posisjonering av velferdsbrukeren innen forskning. Fra passiv mottaker til velferdsaktør. Sandbæk (red) *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Willumsen, E. (red.) (2005) *Brukernes medvirkning! Kvalitet og legitimitet i velferdstjenester*. Oslo: Universitetsforlaget
- Wittgenstein, L. (1993) *Filosofiske undersøkelser*. Innledning, utvalg og oversettelse av A. Stigen. Oslo: Pax forlag
- Wyller, T. (2001) Skam, verdighet, grenser. Wyller (red.) *Skam. Perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*. Bergen: Fagbokforlaget
- Yip, K. (2000) The community care movement in mental health service. Implications for social work practice. *International Social Work*, vol. 43 (1): 33-48
- Ytrefhus, S. (2002) Det boligsosiale fagfeltet – ansvar og kompetanse. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 5 (3): 111-119
- Zahl, M. (2003) Røtter – et tilbakeblikk på sosialt arbeid. Zahl (red.) *Sosialt arbeid. Refleksjon og handling*. Bergen: Fagbokforlaget
- Ørstavik, S. (1996) *Brukerperspektivet – en kritisk gjennomgang*. Notat, 8. Oslo: Institutt for sosialforskning
- Ørstavik, S. (2008) Tid for endring i kunnskap, makt og kultur. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 5 (2): 111–119
- Aamodt, L. G. (1997) *Den gode relasjonen: støtte, omsorg eller anerkjennelse?* Oslo: Ad notam Gyldendal

Aamodt, L. G. (2005) *Familien mellom mange hjelpere: refleksjoner i sosialfaglig arbeid*.

Bergen: Fagbokforlaget

Aamodt, I. (2006a) Den nødvendige uroa: en utfordring til brukerbegrepets uutholdige letthet.

Røysum (red.) *Sosialt arbeid: refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo:

Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO)

Aamodt, L. G. (2006b) Bruker og brukervedvirkning: uvanlige ord i en vanlig praksis?

Røysum (red.) *Sosialt arbeid: refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo:

Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO)

Aase, T. H. og Fossåskaret, E. (2007) *Skapte virkeligheter. Kvalitativt orientert metode*. Oslo:

Universitetsforlaget

Offentlige dokument

AID (Arbeids- og inkluderingsdepartementet) (2006) *Handlingsplan mot fattigdom*. Vedlegg til St.prp. nr. 1 (2006-2007). Statsbudsjettet 2007

AID (Arbeids- og inkluderingsdepartementet) (2008) *Nye veiledende retningslinjer for sosialhjelp i 2008*. ([http://regjeringen.no/nb/dep/aid/aktulet/nyheter/2008/Nye-veiledende-retningslinjer ...](http://regjeringen.no/nb/dep/aid/aktulet/nyheter/2008/Nye-veiledende-retningslinjer...)). (lest dato 21.01.09)

Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner av 17. juli 1992 (Gjeldsordningsloven)

Lov om sosial omsorg av 5. juni 1964

Lov om sosiale tjenester av 13. desember 1991 (sosialtjenesteloven)

NOU 1998: 18 *Det er bruk for alle. Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene*. Sosial- og helsedepartementet

NOU 2004:18 *Helhet og plan i sosial- og helsetjenestene. Samordning og samhandling i kommunale sosial- og helsetjenester*. Helse- og omsorgsdepartementet og Arbeids- og sosialdepartementet

Rundskriv I-34/2001: *Sosialtjenesteloven kapittel 5*. Sosial- og helsedepartementet

Rundskriv Q- 4/91. *Program for nasjonal utvikling av barnevernet*. Barne- og Familiedepartementet

Sosial- og helsedirektoratet (2005) *Veileder nr. IS-1162 ... og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005-2015)*. Oslo: Helsedirektoratet

St.meld. 72 (1984-85) *Om barne- og ungdomsvernet*. Sosialdepartementet

St.meld. nr. 25 (1996-97) *Åpenhet og helhet. Om psykiske lidelser og tjenestetilbudene.*

Sosial- og helsedepartementet

St.meld. nr. 21 (1998-1999) *Ansvar og mesitring. Mot ein heilskapeleg*

rehabiliteringspolitikk. Helse- og omsorgsdepartementet

St.meld. nr. 6 (2002-2003) *Tiltaksplan mot fattigdom.* Sosialdepartementet

St.meld. nr. 29 (2002-2003) *Om familien – forpliktende samliv og foreldreskap.* Barne- og familiedepartementet

St.meld. nr. 9 (2006-2007) *Arbeid, velferd og inkludering.* Arbeids- og

inkluderingsdepartementet

St.prp. nr. 63 (1997-98) *Om opptrappingsplan for psykisk helse 1999-2006. Endringer i*

statsbudsjettet for 1998. Sosial- og helsedepartementet

St.prp. nr. 46 (2004-2005) *Ny arbeids- og velferdsforvaltning.* Arbeids- og

sosialdepartementet

Annet

Aftenposten 09.07.2007

VEDLEGG



Anne Moe
Avdeling for helsefag
Høgskolen i Nord-Trøndelag

7800 NAMSOS

Vår dato: 04.12.2001

Vår ref: 200101016 KJ /RH

Deres dato:

Deres ref:

FORSKNINGSPROSJEKT SOM OMFATTES AV MELDEPLIKT

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 22.11.2001. Meldingen gjelder prosjektet:

8831 Profesjonsutøvelse i små lokalsamfunn - psykisk helsearbeid i førstelinjen

Etter gjennomgang av meldeskjema og dokumentasjon finner Datafaglig sekretariat at behandlingen av personopplysningene vil være regulert av § 7-25 i forskrift til personopplysningsloven (POL). Dette betyr at behandlingen av personopplysningene vil være unntatt fra konsesjonsplikt etter POL § 33 første ledd, men underlagt meldeplikt etter POL § 31 første ledd, jf. forskriftene § 7-20.

Unntak fra konsesjonsplikten etter § 7-25 gjelder bare dersom vilkårene i punktene a) – e) alle er oppfylt:

- førstegangskontakt opprettes på grunnlag av offentlig tilgjengelige registre eller gjennom en faglig ansvarlig person ved virksomheten der respondenten er registrert,
- respondenten, eller dennes verge dersom vedkommende er umyndig, har samtykket i alle deler av undersøkelsen,
- prosjektet skal avsluttes på et tidspunkt som er fastsatt før prosjektet settes i gang,
- det innsamlede materialet anonymiseres eller slettes ved prosjektavslutning,
- prosjektet ikke gjør bruk av elektronisk sammenstilling av personregistre.

Vår vurdering er basert på følgende opplysninger fra prosjektleder:

Formålet med prosjektet er å få mer kunnskap om profesjonsutøvelse i forhold til mennesker med psykiske og sammensatte problemer i små lokalsamfunn, med fokus på samarbeidet mellom brukerne og menneskene omkring dem.

Det inngår to utvalg i undersøkelsen.

Utvalg 1 omfatter 2-5 brukere med psykiske lidelser og problemer eller andre sammensatte problemer, og som har mottatt ulike tjenester fra kommunens helse- og sosialtjeneste i minst 6 måneder. Utvalget rekrutteres fra seks kommuner i Nordland, Nord- og Sør-Trøndelag med under 5000 innbyggere. Utvæget rekrutteres gjennom Mental helse eller helse- og sosialtjenesten

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, P.O. Box 1055 Blindern, N-0316 Oslo. Tel: +47/ 22 85 52 11. E-mail: nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, N-7491 Trondheim. Tel: +47/ 73 59 06 04. E-mail: kyrre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, ISV/Universitetet i Tromsø, N-9037 Tromsø. Tel: +47/ 77 64 43 36. E-mail: nsdmaa@sv.uit.no

i de aktuelle kommunene. Førstegangskontakt opprettes av henholdsvis Mental helse og helse- og sosialtjenesten (jf. pkt. a).

Utvalg 2 omfatter kommunalt ansatte (ev. pårørende) som yter en eller annen form for hjelp til brukerne i utvalg 1. Antallet avhenger av hvor mange hjelpere brukerne har. Førstegangskontakt opprettes via leder/ansvarlig i kommunen (jf. pkt. a).

Opplysningene samles inn gjennom kvalitative intervju. I intervjuene vil brukerne bli bedt om å fortelle, reflektere og fortolke hendelser for å gi forskeren innblikk i sin livsverden. Det ønskes opplysninger om hvilken hjelp som gis av ansatte og mottas av brukerne, ulike perspektiver på hjelpen og dens betydning. Det vil også bli samlet inn opplysninger om alder, sivilstand, bolig, sysselsetting, aktiviteter.

De ansatte vil bli intervjuet om sitt forhold til kommunen og arbeidssituasjonen og ulike sider ved den hjelpen som de gir til brukerne.

Innsamlede opplysninger er av sensitiv karakter i henhold til personopplysningsloven § 2.

Opplysningene registreres elektronisk i aidentifiserbar form. Navn og adresse erstatets med en kode som viser til en manuell navneliste som oppbevares forsvarlig nedlåst.

Prosjektet er planlagt avsluttet 01.06.2005 (jf. pkt. c).

Ved prosjektslutt slettes navnelisten og det øvrige datamaterialet anonymiseres med tanke på indirekte identifikasjon (jf. pkt. d).

Det innhentes skriftlig samtykke til deltakelse fra både brukerne og de ansatte (jf. pkt. b).

Brukerne samtykker også til at opplysninger innhentes fra de ansatte. Samtykket er basert på skriftlig informasjon om alle deler av undersøkelsen.

Datafaglig sekretariat vil gjøre oppmerksom på at når det foreligger en navneliste som er koplet opp til datamaterialet, så er det mulig å føre opplysningene tilbake til vedkommende. Datafaglig sekretariat anbefaler at dette punktet i samtykkeerklæringen blir omformulert. Det som kan sies er at opplysninger i sluttrapporten eller i det publiserte materialet ikke kan føres tilbake til den registrerte.

Det gjøres ikke bruk av elektronisk sammenstilling av registre (jf. pkt. e).

Opplegget for undersøkelsen vil ut fra dette oppfylle kravene for konsesjonsfritak jf. § 7-25. Det er grunn til å understreke, at selv om det ikke er nødvendig å innhente konsesjon fra Datatilsynet, skal personopplysningslovens regler for behandling av personopplysninger i kapitlene I til V samt VII til IX, følges.

Dersom undersøkelsesopplegget endres i forhold til de punktene som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet vurderes på nytt av Datafaglig sekretariat.

Datafaglig sekretariat har meldt prosjektet til Datatilsynet. Vedlagt følger kvittering fra Datatilsynet.

Det gjøres forøvrig oppmerksom på at det skal gis ny melding tre år etter at forrige melding ble gitt, dersom prosjektet fortsatt pågår, jf. POL § 31 tredje ledd.

Kontaktperson: Kathrin Jakobsen tlf: 55583348

200101016 KJ /RH

3

Vennlig hilsen
Datafaglig sekretariat


Bjørn Henrichsen


Kathrin Jakobsen

Vedlegg: Utdrag fra POL §§ 31 og 33 og forskriftenes kapittel II §§ 7-20 og 7-25
Kvittering fra Datatilsynet

[Redacted]

[Redacted]



Stipendiat/l. lektor
Anne Moe
Telefon 73 59 19 28
Mob. 913 09 311
E-post Anne.Moe@hint.no

Vår dato:
230802

Vår ref.:

Deres dato:

Deres ref.:

**INVITASJON TIL KOMMUNENS HELSE- OG SOSIALTJENESTE OM
PROSJEKTDELTAKELSE. PROSJEKT: "PSYKISK HELSEARBEID I FØRSTELINJEN –
PROFESJONSUTØVELSE I SMÅ LOKALSAMFUNN."**

Flatanger kommune inviteres sammen med fire andre små-kommuner i regionen Midt-Norge til å delta i ovennevnte 3-årige forskningsprosjekt. Prosjektet tar sikte på å utvikle praktisk kunnskap og stimulere til reflektert praksis i kommunene.

Prosjektet vil ha fokus på praktisk kunnskap og erfaring med å gi og ta i mot hjelp fra kommunens helse- og sosialtjeneste. Hjelpen foregår i et samspill mellom hjelper, bruker og lokalmiljø der de ulike aktørene utformer sine bidrag ut fra vurderinger som gjøres i den aktuelle kontekst. I dette prosjektet ønsker vi å utvikle kunnskap om slike praktiske handlinger og vurderinger, og ikke om personer. Hjelpen og de praktiske handlingene gjelder hjelp til personer med psykiske lidelser/problemer og andre sammensatte problemer som mottar tjenester fra kommunens helse- eller sosialtjeneste. Det er også viktig å få fram hvilke erfaringer brukerne har med å ta i mot hjelp, og hva dette betyr for dem.

Aktuelle deltakere er ansatte som arbeider i kommunens helse- og sosialtjeneste samt brukere av tjenestene. Deltakelsen i prosjektet vil bli en anledning der en kan faglig systematisere og reflektere over egne erfaringer og virksomhet. Slike situasjoner betraktes vanligvis som svært nyttige for de som deltar uavhengig om en er bruker eller hjelper.

Forventninger til deltakende kommune:

- intervju/samtale med brukere av helse- og sosialtjenester (2 – 4 personer)
- intervju/samtale med ansatte (aktuelle)
- en kontaktperson

Postadresse
N-7491 Trondheim

Besøksadresse
Dragvoll Idrettssenter
4. Etg.

Telefon +47 73 59 19 30
Telefaks +47 73 59 18 85
Org. nr. 974 767 880

Side 1 av 2
Brev Flatanger kommune

Intervjuene vil ha form som en samtale og varer ca. 1 - 2 timer. Samtalene vil foregå av undertegnede som vil oppholde seg en periode i kommunen. Deltakerne bestemmer selv hvor de ønsker at samtalene skal foregå. Videre vil det være fint om kommunen er behjelpelig med å rekruttere brukere som kan være interessert i å stille opp til samtale. Ansatte som er aktuelle for samtale, er de som gjennom jobben sin har hatt kontakt med brukerne i prosjektet. Bakgrunn, utdanning og arbeidsoppgaver kan være svært forskjellig for de ansatte. Omfang og hyppighet av kontakt er heller ikke avgjørende.

En tid etter at samtalene er foretatt, vil det om ønskelig bli arrangert et seminar i kommunen. Der vil prosjektets foreløpige resultater bli presentert og diskutert. Et slik seminar kan bidra til fagutvikling av praktisk kunnskap for de ansatte mens det kan bli en nyttig erfaring for brukerne. Begge deler vil skje ved hjelp av nyeste forskning på området.

Prosjektet er organisert under Høgskolen i Nord-Trøndelag, avd. helsefag Namsos, men skjer i samarbeid med og utføres fra Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet (NTNU) i Trondheim, institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap. Det foreligger nødvendig godkjenning og melding fra Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste og Datatilsynet. Videre er fylkesmann og fylkeslege i de respektive fylkene orientert om prosjektet, og er positive til det. Prosjektet finansieres av Høgskolen i Nord-Trøndelag og Stiftelsen Helse og Rehabilitering.

Det ønskes svar så snart som mulig eller helst innen 7. september om kommunen ønsker å delta i prosjektet. Beskjed kan gis til undertegnede på
Tlf. kontor NTNU 73 59 19 29 (eksp. 73 59 19 30)
eller mobil 913 09 311
eller e-mail: Anne.Moe@hint.no

Dersom dere er interessert i å delta, vil vi komme tilbake til detaljer omkring utvelgelse av brukere og senere hjelpere. Jeg ser fram til et samarbeid om et interessant prosjekt som kan være nyttig og gi resultater for både forskning, praktisk yrkesutøvelse og god hjelp til brukerne.

Vennlig hilsen

Anne Moe
stipendiat/1. lektor

Kopi:


Avdeling for helsefag, Namsos
Postboks 354, 7801 Namsos
Telefon: 74 21 23 00
Telefaks: 74 21 23 01
Saksbehandler / innvalgstelefon
Anne Moe / 74 21 23 19

Vår dato **Vår referanse**
14.10.02

Deres dato **Deres referanse**

Til

.....

Namsos 14.10.2002

INVITASJON TIL DELTAKELSE I FORSKNINGSPROSJEKT

Du får dette brevet fordi vi ønsker at du deltar i et forskningsprosjekt som tar sikte på å få fram kunnskap som kan bidra til at kommunens hjelp til personer med psykiske lidelser/problemer og andre sammensatte problemer blir best mulig. Den kommunen du bor i, er invitert til å delta. For å gjennomføre prosjektet, behøver vi samtaler med personer (brukere) som får hjelp fra kommunen og ansatte.

Det ønskes en samtale med deg om hvilke erfaringer du har med å ta i mot hjelp fra kommunens hjelpeapparat. Samtalen kan foregå hjemme hos deg, eller der du måtte ønske det. Det forventes at samtalen tar 1 – 2 timer. Deretter ønskes en samtale med de ansatte i kommunen som du har hatt kontakt med i forbindelse med den hjelpen du har fått. Innholdet i samtalene med de ansatte gjelder det samme, dvs. hvilke erfaringer de har i arbeidet sitt med å gi aktuell hjelp.

Alle samtalene blir gjort av undertegnede, Anne Moe som er ansatt ved Høgskolen i Nord-Trøndelag, avd. helsefag Namsos og for tiden arbeider med forskningsprosjektet. En tid etter at alle samtalene i kommunen er utført, vil deltakerne bli invitert til et seminar der foreløpige resultater fra prosjektet blir presentert og diskutert.

Deltakelse i prosjektet er helt frivillig, og alle er garantert full taushet. Alle personer og opplysninger blir anonymisert og gjort ugjenkjenkelig. Planen er at prosjektet resulterer i en avhandling om ca. 3 år. I tillegg kan det bli aktuelt med faglige artikler og foredrag.

Det er innhentet nødvendige godkjenninger fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste og Datatilsynet. Prosjektet er et finansiert av Høgskolen i Nord-Trøndelag og Stiftelsen Helse og Rehabilitering. Høgskolen i Nord-Trøndelag utfører prosjektet i samarbeid med NTNU, institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.

Høgskolen i Nord-Trøndelag

Postadr.:
Postboks 145
7702 Steinkjer

Kontoradr.:
Kongensgt. 42
7713 Steinkjer

Brev til avdelingene adresseres direkte:

Avdeling for helsefag,
Namsos
Postboks 354
7801 Namsos

Avdeling for samfunn,
næring og natur,
Steinkjer
Postboks 145
7702 Steinkjer

Avdeling for sykepleier-,
ingeniør- og lærerutdanning,
Levanger
Røstad
7600 Levanger

Dersom du kan tenke deg til å delta i prosjektet ved å ha en samtale med undertegnede (Anne Moe), ber jeg om at du gir beskjed til kontaktpersonen i kommunen din. Du vil så bli kontaktet for å gjøre avtale for tidspunkt for samtalen som ønskes utført i løpet av den nærmeste måneden.

Dersom du ønsker kontakt med prosjektleder, tar du direkte kontakt med Anne Moe på tlf. 735 91 928 (kontor NTNU) eller 913 09 311 (mobil).

Dersom du sier ja til å delta, bes du om å skrive under på vedlagte samtykkeerklæring. Denne kan du levere til kontaktpersonen din i kommunen.

Vennlig hilsen

.....
Anne Moe
stipendiat/1.lektor

.....
kontaktperson i kommunen



SAMTYKKEERKLÆRING FOR BRUKERE

Prosjekt: Profesjonsutøvelse i små lokalsamfunn – psykisk helsearbeid i førstelinjen.

Prosjektleder: Anne Moe,
Avd. helsefag Namsos
Høgskolen i Nord-Trøndelag
7800 NAMSOS

Jeg samtykker i å delta som bruker og mottaker av hjelpetilbud med å stille opp til intervju/samtale i ovennevnte prosjekt. Jeg samtykker også i at ansatte i kommunen blir intervjuet om sitt arbeid med hjelpetilbudet jeg får. Det er en forutsetning at alle opplysninger behandles konfidensielt og ikke kan føres tilbake til meg.

Sted og dato:

Navn:



SAMTYKKEERKLÆRING FOR HJELPERE ANSATT I KOMMUNEN (EVT. PÅRØRENDE)

Prosjekt: Profesjonsutøvelse i små lokalsamfunn – psykisk helsearbeid i førstelinjen.
Prosjektleder: Anne Moe,
Avd. helsefag Namsos
Høgskolen i Nord-Trøndelag
7800 NAMSOS

Jeg samtykker i å delta som helper ansatt i kommunen (evt. pårørende) i ovennevnte prosjekt med å stille opp til intervju/samtale om mitt arbeid med hjelpetilbud. Det er en forutsetning at alle opplysninger behandles konfidensielt og ikke kan føres tilbake til meg.

Sted og dato:

Navn:

INTERVJUGUIDE TIL BRUKERE

Intervjuguiden viser til tema som ønskes tatt opp i intervjuet. Intervjuet vil ha form som en samtale, og rekkefølgen og formuleringen av spørsmålene kan bli noe annet enn i intervjuguiden.

Om deg selv/egen livssituasjon

Alder, familie, bo-situasjon.

Syssetning og økonomi (levekår).

Hvordan var det før du behøvde/fikk hjelp?

Hvordan er en vanlig dag? Aktiviteter, ansvar, samvær med andre.

Hvordan er en vanlig uke? Kan du fortelle om forrige uke?

Om etablering av hjelp

Når kom du i kontakt med kommunens hjelpeapparat?

Hvordan kom den kontakten i stand? Hva gjorde du for å få hjelp, eller hva var det som gjorde at du fikk hjelp?

Hvem har du kontakt med innen kommunens hjelpeapparat?

Hvor lenge har du hatt hjelp?

Om hjelpen

Hvilken hjelp har du fått eller får nå for tiden? Hva er det/slags? Beskriv den hjelpen du evt. har fått tidligere og som du får nå.

Hva betyr denne hjelpen for deg? Hva synes du om den?

Hvordan ville det vært dersom du ikke hadde fått denne hjelpen?

Hvordan oppleves det å være mottaker av hjelp? Kjenner du andre som får tilsvarende hjelp?

Annen hjelp

Dersom det oppstår noe i livet som du synes er vanskelig, hva gjør du da? Hvem snakker du med?

Hva annet kunne du evt. ønske hjelp til? Hva slags hjelp?

Hva er det som kunne bidra til at livet hadde blitt enklere?

Hvilke ønsker har du for framtida? Hvordan tror du at du har det om 5 år?

Omgivelser

Hvem har du kontakt eller omgang med? Hva betyr denne kontakten for deg? Hva gjør dere?

Er det noen andre (familie, venner, naboer) som stiller opp på noen måte for deg? Hva kan det være, og hva skal til for at dette skjer?

Er det noen du stiller opp for? Med hva? Hva skal til for at dette skjer?

Når og til hvem forteller du om hjelpen du får?

INTERVJUGUIDE TIL HJELPERE/PROFESJONSUTØVERE

Intervjuguiden viser til tema som ønskes tatt opp i intervjuet. Intervjuet vil ha form som en samtale, og rekkefølgen og formuleringen av spørsmålene kan bli noe annet enn i intervjuguiden.

Om deg selv

Utdanning, yrke, familie, arbeidserfaring.

Bosted i kommunene? Hvor lenge? Tilknytning til kommunen (slekt/nettverk)?

Om hjelpe- eller yrkesutøvelsen

Hvordan kommer du vanligvis i kontakt med brukerne? Hva skjer eller hva skal til? Hvordan kom du i kontakt med en aktuell bruker?

Hva har du gjort? Hva har vært ditt bidrag for å hjelpe denne brukeren? Er det et typisk eller utypisk bidrag?

Hvordan kom du fram til hva du skulle gjøre?

Hva har vært utfordringen i forhold til brukeren? Hvilke dilemmaer har du opplevd? Fortell.

Hva gjorde du når det var vanskelig (vurderinger)?

Hva er du fornøyd og misfornøyd med av din innsats i forhold til brukeren?

Hvordan opplever du det å være hjelper til brukeren? Enn i forhold til arbeidssituasjonen?

Hva har du fra utdanning og/eller andre erfaringer som har vært viktig grunnlag for å vite hva du skal gjøre i forhold til brukeren?

Hva tror du at du gjør om 5 år i forhold til brukeren?

Samarbeid

Hvem snakker du med om dine vurderinger om den hjelpen du gir? Hvem vet at du har kontakt med brukeren?

Hvem i kommunen samarbeider du med i forhold til brukeren? Hvem må du ha kontakt med for å få gjort det du synes er riktig?

Hvilken kontakt har du med spesialisthelsetjenesten eller andre etater?

Levekår

Hvordan opplever du brukerens materielle situasjon? Hva vet du om denne?

Hvilken betydning har brukerens levekår for den hjelpen du gir?

Pårørende

Hvilken kontakt har du med pårørende? Hvordan er denne kontakten etablert? Hvordan har dere kontakt, og hva er innholdet?

Omgivelser

Hva betyr holdningene i bygda? Når har det vært vanskelig? Når kan det være hjelpsomt?

Hvordan preger dette arbeidet ditt?

Hvilke erfaringer gjør du i ditt sosiale miljø at du er profesjonell helper?

Hvordan merker du psykiatrireformen? Er det forskjell på før – nå i arbeidet?