

Nina Schiøll Skjefstad

# Sosialt arbeid i overgangen til NAV – utfordringer for en anerkjennende praksis

Avhandling for graden philosophiae doctor

Trondheim, september 2015

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

© Nina Schiøll Skjefstad

ISBN 978-82-326-1110-2 (trykt utg.)  
ISBN 978-82-326-1111-9 (elektr. utg.)  
ISSN 1503-8181

Doktoravhandlinger ved NTNU, 2015:227

Trykket av NTNU Grafisk senter

## **Førord**

Dette er en studie av deler av sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV i Trondheim kommune. Det er mange som skal takkes for at det var mulig for meg å gjennomføre dette prosjektet. Takk til alle informantene som har stilt opp til intervju, som har latt seg observere, og som har vært samtalepartnere underveis. Uten dere hadde dette prosjektet ikke vært mulig å gjennomføre. Det har vært et privilegium å få samarbeide med dere om det som er min store forskningsinteresse.

Både mens jeg jobbet med mastergraden og mens jeg utarbeidet prosjektskissen til ph.d.-prosjektet, jobbet jeg som forskningsassistent/ forsker III i HUSK Midt-Norge (Høgskole- og universitetssosialkontor). Som stipendiat var jeg tilknyttet HUSK fra 01.01.08 helt frem til prosjektets avslutning 31.12.11. Tilknytningen i stipendiatperioden besto i at jeg hadde deler av pliktarbeidet mitt i HUSK, samt at jeg hadde nytte av det faglige felleskapet i prosjektet. Dette fagmiljøet har vært viktig i min utvikling som akademiker. Takk også til NTNU som finansierte ph.d.-prosjektet i form av et fireårig universitetsstipend.

Det er mange som har bidratt mer på det personlige plan i løpet av alle de årene jeg har jobbet med avhandlingen. Tiden det tok å gjennomføre prosjektet har vært preget av faglige og personlige opp- og nedturer. Dere er for mange til å nevne alle med navn, men dere har alle støttet meg og bidratt til at jeg nå endelig er i mål.

Takk til hovedveileder Edgar Marthinsen som har fulgt meg gjennom hele mitt akademiske liv. Uten deg hadde aldri denne avhandlingen blitt skrevet. Takk for faglige innspill og svar på utallige spørsmål. Takk også til biveileder Sissel Seim for faglige innspill, og for din sans for detaljer. Du har lært meg mye om det å skrive tekster.

Takk til min gode venninne og kollega Kirsti Gjeitnes som har vært en viktig støttespiller både faglig og sosialt. Det samme gjelder for «Tysnes-gjengen» Ingunn Barmen Tysnes, Melina Røe og Bente Heggem Kojan, som har utgjort et viktig fellesskap i hele ph.d.-perioden. Turene med dere til Tysnes og Mykonos har vært viktige faglige og sosiale bidrag til å gjennomføre et så stort arbeid som det er å fullføre et slikt prosjekt. Takk også til Gunnhild Vist og Marianne Kvande for at dere finnes «på gangen». En takk rettes også til Hilde Marie Thrana som har vært en viktig samtalepartner særlig når det gjelder diskusjoner om anerkjennelse og kjærlighet.

På hjemmebane har min mann, Terje Eriksen, alltid vært der for meg. Uten deg hadde dette vært en umulighet, så den største takken går til deg. Takk også til mamma og pappa for all støtte.

Trondheim, november 2014

Nina Schiøll Skjefstad

## **Oversikt over artikler**

### **Artikkel 1:**

Marthinsen Edgar & Skjefstad, Nina. (2010). Recognition as a Virtue in Social Work Practice. *European Journal of Social Work* (elektronisk versjon: iFirst). Skriftlig versjon: (2011), 14 (2), s. 195–212.

### **Artikkel 2:**

Skjefstad, Nina (2012). Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. I: Jenssen, Anne Grete og Tronvoll, Inger Marii (red.). *Brukermedvirkning – Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

### **Artikkel 3:**

Skjefstad, Nina. (2013). Er det rom for sosialt arbeid i NAV? *Fontene Forskning*, (1), 2013.



## **Sammendrag**

Avhandlingen bygger på et følgeforskningsprosjekt hvor deler av sosialt arbeid i Trondheim kommune er studert i en periode på tre år. Avhandlingens tema er sosialt arbeid med brukere som har store og/eller sammensatte problemer, og behov for tett oppfølging. Formålet med avhandlingen er å beskrive, belyse og forstå utviklingen av denne delen av sosialt arbeid i sosialtjeneste og NAV (ny arbeids- og velferdsforvaltning) like før, under og etter innføringen av NAV-reformen. Det overordnede forskningsspørsmålet er: Hvordan utvikles sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV? For å svare på dette har jeg studert de tre elementene Payne (2005) mener sosialt arbeid består av: 1) brukerne, 2) sosialarbeiderne og 3) konteksten. Ut fra gjennomgang av empiri og teoretiske innfallsvinkler er det utarbeidet flere problemstillinger som besvares i artiklene og i kappen. Avhandlingen består av denne kappen samt av tre publikasjoner som er to tidsskriftsartikler og et bokkapittel.

Studien har et eksplorerende utgangspunkt, og det vitenskapsfilosofiske grunnlaget er et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv. Det empiriske materialet er samlet inn ved hjelp av metodene deltakende observasjon, individuelle intervjuer og gruppeintervjuer av både brukere og sosialarbeidere. I tillegg har tre nøkkelinformanter vært en viktig kilde til informasjon.

Anerkjennelse er et sentralt begrep i avhandlingen. Funn fra studien viser at anerkjennelse er et av de mest virksomme elementene i sosialt arbeid. Et sentralt mål med avhandlingen er å bidra med kunnskap om hva som kan være anerkjennende praksiser. Det er tatt utgangspunkt i anerkjennelsesteorien til sosialfilosofen Axel Honneth. Ifølge Honneth er det tre grunnleggende former for anerkjennelse: kjærlighet, rettigheter og solidaritet. Det drøftes hvordan anerkjennelse kan være et etisk ståsted i sosialt arbeid, så vel som et virksomt element i sosialt arbeids praksis. I tillegg argumenteres det for at anerkjennelse bør være grunnlag for medborgerskap, det vil si for et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn. Med bakgrunn i dette drøftes det hvordan man kan utvikle anerkjennende praksiser i sosialt arbeid i sosialtjeneste og NAV. Funnene viser at det er essensielt at brukerne opplever at de blir sett, hørt og tatt positivt til etterretning både i forhold til personlige egenskaper, som rettssubjekt og i forhold til hva de kan bidra med til sosiale fellesskap. Dette er i praksis å anerkjenne brukerne. Funn fra studien tyder også på at anerkjennelse kan være en betingelse for brukermedvirkning, særlig ved at anerkjennelse er en forutsetning for brukernes selvtillit,

selvrespekt og selvaktelse som styrker den enkeltes forutsetning for å medvirke. Slik blir alle formene for anerkjennelse aktuelle og viktige for brukermedvirkning på individnivå. På kollektivt nivå kan det handle om anerkjennende praksiser som en del av hvordan institusjonene møter og behandler sine brukere.

Et annet teoretisk fundament er organisasjonsteoretikeren Hasenfeld og hans teori om «human service organizations». Denne teorien er valgt fordi i studien drøftes også hvordan praksis organiseres og preges av kontekstuelle betingelser for å nå sentrale sosialpolitiske mål. Offentlige reformer med prinsipper fra New Public Management påvirker både ideologi og praksis i sosialt arbeid. Sosialpolitikken kobles stadig nærmere til arbeidsmarkedspolitikken, og arbeidslinja blir mer styrende for sosialt arbeids praksis. Analyser i studien viser at i NAV kan utøvelsen av sosialt arbeid betegnes som ulike praksislogikker (jf. Caswell, 2005): patologiserende, byråkratisk, sanksjonerende og inklusjonsorientert. Med praksislogikker menes ulike måter å betrakte, utføre og organisere arbeidet på. Den inklusjonsorienterte praksislogikken er mest i samsvar med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid. Det konkluderes med at i NAV finnes spor av alle praksislogikkene, men den mest fremtredende er den byråkratiske. Dette blir utfordrende og problematisk fordi byråkratiske oppgaver fortrenger det sosialfaglige arbeidet. Det er mindre rom for en inklusjonsorientert praksislogikk der det er mer fokus på inkludering, brukermedvirkning, demokratiske rettigheter og større rom for utøvelse av sosialfaglig skjønn.

Med utgangspunkt i funnene kan det konkluderes med at sosialt arbeids verdigrunnlag settes på prøve i en NAV-kontekst. Det er derfor viktig at sosialarbeiderne bidrar til å skape et arbeidsmiljø hvor kontinuerlige faglige diskusjoner og refleksjoner er en del av jobbhverdagen, men også at sosialarbeiderne bidrar til en kritisk debatt om praksis i NAV på alle nivå i praksisfeltet, og ikke minst blant politikere. Dette må til for å få en anerkjennende og inklusjonsorientert praksislogikk som må ligge til grunn hvis målet er tett individuell oppfølging av brukerne med store og/eller sammensatte problemer.



## **Summary**

### **“Social work in the transition to NAV – challenges to a practice based on recognition”**

This ph.d-dissertation is about social work practice with service users who have large and/or complex problems and are in need of close follow-up. The dissertation is built on a long term study of parts of the social work practice in the municipality of Trondheim over a period of three years. The aim of the dissertation is to describe, clarify, and understand the development of this form of social work in the social work offices and NAV (New Norwegian Labour and Welfare Service) in the period just before, during and after the implementation of the NAV-reform. The main research question is: How does social work practice develop in the transition from the social work offices to NAV? According to Payne (2005) social work consists of three elements: 1) the users, 2) the social workers, and 3) the context. To answer the main research question these three elements have been studied.

Reviewing the empirical material and the theoretical approaches, several research questions have been designed. These questions are discussed in the articles and in the thesis. The dissertation consists of three publications: two journal articles and one book chapter.

The point of entry of the study is explorative, and the foundation of the philosophy of science is a phenomenological and hermeneutical perspective. The empirical material is collected by using the methods participatory observation, individual interviews and group interviews of both social workers and service users. Three key informants have also been an important source of information.

Recognition is a key concept in the thesis. The starting point for the discussions about recognition is the social philosopher Axel Honneth's theory of recognition. According to Honneth there are three forms of recognition: love, legal rights and solidarity. Recognition is viewed as an ethical standpoint as well as an efficient element in social work practice. In addition, arguments are being made that recognition should be a foundation for citizenship, which is to say for a human, democratic and just society. Bearing this in mind, the dissertation discusses how practices based on recognition can be developed in the social work offices and in NAV. The findings suggest that it is essential that the service users experience that they are being seen and heard, and that they are being taken seriously regarding their personal characteristics, their rights as a legal subject, as well as regarding what their personal contributions are in different social communities.

Findings in the study indicate that recognition can be a precondition for user participation, especially because recognition is a requirement for the user's self-confidence, self-respect and self-esteem which in turn strengthens the individual's conditions for participation. In this way all the three forms of recognition are important if user participation on an individual basis is to take place. On a structural level, user participation recognition can be about practices based on recognition as part of how the institutions meet and treat their users.

Besides recognition, another theoretical fundament is the organizational theorist Hasenfeld's theory about "human service organizations". This theory is chosen because the study also discusses how social work practice is organized and influenced by contextual conditions to fulfill social political goals. Public reforms based on principles from New Public Management influence both ideology and practice in social work. The social policy is increasingly linked to the work policy, and workfare has increased influence upon social work practice. Analyses made in the study suggest that in NAV the conduct of social work practice can be viewed as different logics of practice (according to Caswell, 2005): a logic of pathology, a logic of bureaucracy, a logic of sanction and a logic of inclusion. Logic of practice means different ways to regard, conduct and organize the social work practice. The findings show that the logic of inclusion is most in compliance with central goals, values and principles in social work. The conclusion is that in NAV we can find all the logics of practice, but the logic of bureaucracy is the most prominent. This becomes challenging and problematic because the bureaucratic procedures within NAV hamper a social work practice.

According to the findings it can be concluded that the value base of social work is being challenged in the context of NAV. It is therefore important that social workers contribute to creating a working environment where continuous professional discussions and reflections are part of the daily routine. In addition, they should also contribute to a critical debate about the practice in NAV within all levels of the field and not least among the politicians. This is necessary in order to obtain a practice based on recognition and inclusion, an important basis if the goal is close follow-up with the service users with large and/or complex problems.

## Innhold

Kapittel 1 Introduksjon.....	1
1.1 Avhandlingens tema, formål og relevans for sosialt arbeid.....	1
1.2 Problemstillinger.....	4
1.3 Bakgrunn for forskningen og valg av forskningsobjekter.....	5
1.3.1 Enheten Arbeid og kompetanse og kurset <i>Kom Igjen</i> .....	6
1.3.2 NAV og Kvalifiseringsprogrammet.....	7
1.4 Noen begrepsavklaringer.....	7
1.5 Avhandlingens oppbygging.....	8
Kapittel 2 Artiklene: Sammenheng, sammendrag og samarbeid.....	9
2.1 Sammenhengen mellom artiklene.....	9
2.2 Sammendrag av artiklene.....	10
2.2.1 Artikkelen 1:.....	10
2.2.2 Artikkelen 2:.....	11
2.2.3 Artikkelen 3:.....	12
2.3 Samarbeid om artiklene.....	14
Kapittel 3 Metoder og vitenskapsfilosofisk grunnlag.....	15
3.1 Metoder og datamaterialet.....	15
3.1.1 Tidligere innsamlet data - survey.....	15
3.1.2 Oversikt over metoder og datamateriale.....	17
3.1.3 Valg av metoder.....	18
3.1.4 Feltarbeid.....	18
3.1.5 Deltakende observasjon.....	19
3.1.6 Individuelle intervju.....	20
3.1.7 Gruppeintervju.....	21
3.1.8 Nøkkelinformanter.....	24
3.2 Vitenskapsfilosofisk grunnlag.....	25
3.2.1 Et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv.....	26
3.2.2 Et eksplorerende utgangspunkt.....	28
3.2.3 En vitenskapsfilosofisk refleksjon over fire tradisjoner i kvalitativ forskning.....	28
3.3 Et følgeforskningsprosjekt.....	32
3.4 Nærhet og distanse til fagfeltet.....	37

3.4.1	Forske på eget felt .....	37
3.4.2	Sosiolog på seg selv .....	39
3.4.3	Adgang til praksisfeltet .....	42
3.5	Analyse .....	42
3.5.1	Systematisk tekstkondensering .....	46
3.5.2	Fra data til funn .....	47
3.5.3	Softwareprogrammet NVivo 9 .....	52
3.5.4	Meningsfortetting og presentasjon av data .....	54
3.6	Metodekritikk og studiens begrensninger .....	55
3.6.1	Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet .....	55
3.6.2	Metodetriangulering .....	57
3.6.3	Tidsperspektiv .....	58
3.7	Etikk .....	58
3.7.1	Lojalitet og interesse .....	58
3.7.2	Brukernes perspektiv .....	60
3.8	Videre forskningsbehov .....	61
Kapittel 4	Teoretiske perspektiver .....	63
4.1	Anerkjennelse .....	63
4.1.1	Anerkjennelse og sosialt arbeid .....	63
4.1.2	Axel Honneth og hans anerkjennelsesteori .....	66
4.1.3	Arven fra Hegel .....	69
4.1.4	Kritikk av Honneths anerkjennelsesteori .....	70
4.1.5	Forskning om anerkjennelse i sosialt arbeid .....	72
4.2	Organisasjon i kontekst .....	78
4.2.1	«Human service organizations» .....	79
4.2.2	«Human service organizations» som en gåte .....	79
4.2.3	Kritikk av Hasenfeld .....	84
4.2.4	Forskning på sosialt arbeid i endring i «human service organizations» .....	86
4.2.5	Forskning på sosialt arbeid i NAV .....	89
4.3	Oppsummering av teoriens betydning for studien .....	94
Kapittel 5	Diskusjon .....	95
5.1	Anerkjennelse som virksomt element i sosialt arbeid .....	95
5.1.1	Anerkjennelsesformen kjærlighet – en plass i sosialt arbeid? .....	95

5.1.2 Anerkjennelse og relasjoner i sosialt arbeid.....	98
5.1.3 Anerkjennelsesformen rettigheter – rett til medvirkning? .....	99
5.1.4 Anerkjennelsesformen solidaritet – anerkjennelse i grupper og på en annen arena .....	104
5.1.5 «Blomstringsarbeid» .....	107
5.2 Sosialtjeneste og NAV som «human service organizations».....	109
5.2.1 Trondheim kommune som «human service organization» .....	109
5.2.2 Profesjonen sosialt arbeid og arbeidsoppgaver i Trondheim kommune – hvor er det blitt av ordet sosial?.....	111
5.2.3 Sosialt arbeid som moralsk arbeid .....	111
5.2.4 Sosialt arbeid som kjønnet arbeid .....	113
5.2.5 Sosialt arbeids avhengighet av den institusjonelle konteksten.....	114
5.2.6 Utøvelse av skjønn i ulike praksisideologier eller praksislogikker.....	116
5.2.7 Sosialt arbeid og klientsamarbeid, «servicebaner» og «creaming» .....	117
5.2.8 Sosialt arbeid og makt .....	118
5.2.9 Maktutøvelse gjennom bruk av dikotomier .....	121
5.2.10 Arbeidslinja i sosialpolitikken.....	124
5.3 Avsluttende refleksjoner .....	128
5.4 Oppsummering av konklusjoner og hovedfunn .....	130
Litteraturliste: .....	133



## **Kapittel 1 Introduksjon**

### **1.1 Avhandlingens tema, formål og relevans for sosialt arbeid**

Avhandlingens tema er sosialt arbeid med brukere som har store og/eller sammensatte problemer, og behov for tett oppfølging. Denne typen sosialt arbeid kalles ofte for tiltaksarbeid, og skiller seg fra sosialt forvaltningsarbeid. Tiltaksarbeid kan sies å ha både kvalifisering, mestring og livskvalitet som mål (Skjefstad, 2007a). Tiltaksarbeid som begrep i sosialt arbeid har vokst frem siden 1980-tallet, men de former for sosialt arbeid som drives i tiltakene, har vært en del av sosialt arbeids praksis siden fremveksten av faget på slutten av 1800-tallet (Marthinsen, 2007). Begrepet tiltaksarbeid var mer vanlig i sosialtjenesten, mens det i NAV som regel refereres til som oppfølging.

Studieobjektet er deler av tiltaksarbeidet i de sosiale tjenestene i Trondheim kommune i overgangen til NAV i perioden januar 2008–desember 2010. Avhandlingen er et resultat av et følgeforskningsprosjekt som startet med arbeidet med mastergraden, og som jeg har utviklet videre i doktorgraden. Formålet med avhandlingen er å beskrive, belyse og forstå utviklingen av denne formen for sosialt arbeid i overgangen til NAV. For å svare på studiens problemstillinger har jeg samlet datamateriale fra sosiale tjenester i kommunen både før og etter at NAV-reformen ble innført. Jeg har tatt utgangspunkt i hva som kjennetegner brukerne av sosialt arbeid, hva de synes er gode tiltak for seg, og brukt dette som bakteppe når jeg har fulgt sosialt arbeid fra sosialtjeneste til NAV. Hensikten med avhandlingen er også å bidra til en forbedret praksis gjennom å utvikle ny kunnskap. Avhandlingen har et vitenskapelig og pragmatisk utgangspunkt. Vitenskapelig fordi det er en empirisk og teoretisk studie. Pragmatisk fordi jeg på forhånd hadde god kjennskap til feltet både som sosialarbeider og som forsker. Jeg hadde gjennom dette god tilgang til feltet. Gjennom min kjennskap mente jeg at det var viktig å følge det sosiale arbeidet i en tid med store endringer spesielt som følge av innføringen av NAV. Et sentralt formål med avhandlingen er at den kan bidra med ny kunnskap i sosialt arbeid i nye kontekster i overgangen til NAV.

Et annet formål med avhandlingen er å gi innspill til hva som kan være gode praksiser, særlig sett i lys av begrepet anerkjennelse. I tidlige faser av følgeforskningen ble det tydelig at anerkjennelse kan være et viktig element i sosialt arbeid (artikkel 1). Et funn var at anerkjennelse synes å være noe som må ligge i bunn for at andre elementer i sosialt arbeid skal være virksomme. Med anerkjennelse forstås jeg kort fortalt at brukerne opplever at de

blir sett, hørt og tatt positivt til etterretning både i forhold til personlige egenskaper, som rettssubjekt og med hensyn til hva de kan bidra med til sosiale fellesskap. Mitt forskningsmessige bidrag til temaet sosialt arbeid og anerkjennelse er at jeg har utforsket hvordan anerkjennelsesteorien til en av samtidens sentrale sosialfilosofer, Axel Honneth, kan brukes i sosialt arbeid (artikkel 1 og 2). Utøvelse av en praksis preget av anerkjennelse forutsetter ikke nødvendigvis en klar teoretisk forankring, men det forutsetter en teoretisk bevissthet rundt hva anerkjennelse kan innebære, og hvordan en kan bidra til etisk fremferd preget av anerkjennelse. Jeg er interessert i hvordan mennesker kan dra nytte av anerkjennelse i sosialt arbeid, og hvilke betingelser som må være til stede for at brukerne skal oppleve anerkjennelse. Min interesse for anerkjennelsesbegrepet kommer fra egen yrkesutøvelse og forskning, og anerkjennelsens relevans for sosialt arbeid har både en empirisk og teoretisk begrunnelse. Den empiriske interessen for anerkjennelse springer ut fra hva mange brukere selv har fortalt meg om sine erfaringer med anerkjennelse i sosiale tjenester og NAV. En rekke filosofer, psykologer og sosiologer har de siste hundre årene gjort begrepet om anerkjennelse til et sentralt tema slik Kermit (2010) og Pedersen (2008) har vist. Felles for alle er at de ser anerkjennelse som et grunnleggende menneskelig behov. I våre dager har det vært en stigende interesse for anerkjennelsesbegrepet innenfor skole, sosialt arbeid og helsesektoren både i Norge og internasjonalt (Pettersen og Simonsen, 2010). Mange av dem som skriver om anerkjennelse i sosialt arbeid i våre dager, benytter deler av anerkjennelsesteorien til Honneth (2003, 2008), noe som også tyder på at teorien har relevans for området for avhandlingen. Anerkjennelse som fenomen er imidlertid ikke noe nytt i sosialt arbeid, da mye av det som ligger i begrepet anerkjennelse også betegnes med andre begrep som for eksempel respekt og verdighet. Det som gjør Honneths beskrivelse av anerkjennelse spesielt nyttig for sosialt arbeid synes å være at det gir en mulighet til å studere hvordan sosiale, sosialpsykologiske og kontekstuelle faktorer spiller sammen. Det handler om enkeltpersoners tilgang til sosiale goder i samfunnet og de sosiale betingelsene for selvutvikling (Honneth, 2003, 2008). Honneths forståelse av anerkjennelse med fokus på både subjekt og struktur gir en anledning til også å se på konteksten for sosialt arbeid.

Nettopp konteksten i form av institusjonelle rammer som mål, formelle og uformelle føringer, regler, arbeidsrutiner, økonomiske rammer og administrative prosedyrer har stor betydning for utøvelse av sosialt arbeid (Jenssen, 2009). I tillegg til å studere innholdet i praksisutøvelsen, har jeg derfor også studert kontekstens betydning for utøvelsen av sosialt arbeid. Her har jeg tatt utgangspunkt i den klassiske teorien om «human service organizations»



av den amerikanske organisasjonsteoretikeren Yeheskel Hasenfeld (English & Hasenfeld, 1974; Hasenfeld, 1992; Hasenfeld, 2010a, 2010b; Hasenfeld, Ghose, & Larson, 2004).

Kontekstens betydning for sosialt arbeid er et tema som berøres i alle artiklene.

Sosialt arbeid er ikke bare et praksisfelt, det er også et undervisningsfag og et forskningsområde (Hutchinson & Oltedal, 2010). Med denne avhandlingen har jeg tatt steget fra praksisfeltet over i forskningsfeltet. Samtidig har kontakten med praksisfeltet vært forholdsvis nær under datainnsamlingen som foregikk over en periode på tre år. Studien kan betegnes som et følgeforskningsprosjekt, noe som er utdypet i metodekapittelet.

Sosialt arbeid dreier seg om menneskers forhold til sitt sosiale miljø. Fagets kjerne er å bistå utsatte grupper i samfunnet med å ta tak i sosiale problemer som både kan ha individuelle og strukturelle forklaringer. Det som kjennetegner sosialt arbeid, er at det er systematisk, verdi- og helhetsorientert, og at det arbeides i ansikt-til-ansikt-relasjoner (Hutchinson & Oltedal, 2010). Den internasjonale sosialarbeiderorganisasjonen, International Federation of Social Workers (IFSW), har følgende definisjon på sosialt arbeid senest revurdert i juli 2014. Denne brukes også i en norsk kontekst:

Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing. (IFSW, 2014)

Målene med sosialt arbeid er blant annet å øke menneskers måter å løse problemer og klare vanskene sine, å knytte mennesker til ressurser, tjenester og sammenhenger der de kan få mestret eller løst problemene sine, å sørge for at disse ulike delene av hjelpeapparatet fungerer effektivt og menneskelig, og å være med på å utvikle og forbedre sosialpolitikken (Hutchinson & Oltedal, 2010; Kokkinn, 2009; Pincus & Minahan, 1973; Shulman, 2006). I avhandlingen studerer jeg hvordan sosialarbeidere løser oppdraget med å øke menneskers måter å løse sine problemer og klare vanskene sine på, ved at jeg har vært på utkikk etter virksomme elementer i sosialt arbeid. Hvordan man organiserer tjenestene har stor betydning for hvordan man kan knytte mennesker til ressurser, tjenester og sammenhenger der de kan få mestret eller løst problemene sine. Et anerkjennelsesteoretisk perspektiv kan være nyttig i å få de ulike delene av hjelpeapparatet til å fungere effektivt og menneskelig. Utøvelsen av sosialt arbeid kan sies å være realisering av sosialpolitikken. Noe av det som er spesielt for sosialt

arbeid, er at det er en av få profesjoner som skal utøve samfunnsmessig styring og kontroll, og samtidig utøve medmenneskelig solidaritet (Levin, 2004; Oltedal, 2005; Payne, 2005). Et sentralt spørsmål som drøftes i avhandlingen er hvordan utøverne i praksisfeltet løser dette sosialpolitiske oppdraget.

## 1.2 Problemstillinger

Avhandlingens fagfelt er sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV. Studiens tema er sosialt arbeid med brukere som har store og/eller sammensatte problemer og behov for tett oppfølging. Det overordnede forskningsspørsmålet er:

- Hvordan utvikles sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV?

For å svare på dette har jeg studert de tre elementene Payne (2005) mener sosialt arbeid består av: 1) brukerne, 2) sosialarbeiderne og 3) konteksten. Ut fra gjennomgang av empiri og teoretiske innfallsvinkler er det utarbeidet flere problemstillinger. Problemstillinger vedrørende brukerne og deres situasjon er:

- Hva kjennetegner brukerne i tiltaksarbeidet?
- Opplever brukerne i kurset *Kom Igjen* brukermedvirkning i tiltaket?
- Hva er forholdet mellom brukermedvirkning og anerkjennelse?

Problemstillinger utarbeidet for å studere sosialarbeiderne og deres utøvelse av sosialt arbeid er:

- Hvilke egenskaper trengs for å være en god sosialarbeider?
- Hva er virksomme elementer i sosialt arbeid?
- Hvordan kan anerkjennelse være et virksomt element i sosialt arbeid?

Konteksten har betydning for utøvelsen av sosialt arbeid, og flere av problemstillingene som allerede er nevnt, handler også delvis om konteksten. Flere problemstillinger i forbindelse med konteksten er:

- Er det rom for sosialt arbeid i NAV?
- Hvilke praksislogikker kan sies å betegne det sosiale arbeidet i NAV?
- Er praksislogikkene forenelige med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid?

Problemstillingene søkes besvart i artiklene, samtidig som de sammenfattes og drøftes i kappen.

### **1.3 Bakgrunn for forskningen og valg av forskningsobjekter**

Trondheim kommune anses som en innovativ kommune som ofte er tidlig ute med å prøve ut nye former for sosialt arbeid, og de var blant annet en av de første kommunene i landet som arbeidet tiltaksrettet i sosialtjenesten (Marthinsen & Clifford, 2001; Marthinsen, 2007). Jeg har gjennom et forskningsprosjekt og masteroppgaven min (Marthinsen & Skjefstad, 2007; Skjefstad, 2007c) forsket på det samme praksisfeltet tidligere, og jeg anser det faglig interessant og relevant å kunne følge et felt over tid. På den måten er ph.d.-studien en del av et større følgeforskningsprosjekt. Trondheim kommune og Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap (ISH), Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), fikk i 2005 støtte fra Sosial- og helsedirektoratet til en studie av innholdet i tiltaksarbeidet i den kommunale enheten Arbeid og kompetanse (AK). Som masterstudent ble jeg høsten 2005 ansatt som forskningsassistent i dette prosjektet som ble kalt AK05. Prosjektet fikk navn etter enheten som ble studert samt det året som forskningen startet. Forskningsprosjektet ble ledet av Edgar Marthinsen v/ ISH, NTNU. Opprinnelige prosjektperiode tok slutt ved årsskiftet 2006/2007. Etter dette ble prosjektet videreført i HUSK Midt-Norge (Høgskole- og universitets sosialkontor). HUSK-prosjektet foregikk i en periode på over fem år i fire regioner, og hadde til sammen 41 delprosjekter. Den overordnede målsettingen med HUSK var å utvikle bedre tjenester for brukere ved å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten. Som stipendiat var jeg tilknyttet HUSK fra 01.01.08 helt frem til HUSK-prosjektets avslutning 31.12.11. Tilknytningen i stipendiatperioden besto i at jeg hadde deler av pliktarbeidet mitt i HUSK, samt at jeg hadde nytte av det faglige felleskapet i prosjektet. Min hovedveileder, Edgar Marthinsen, var prosjektleder i HUSK Midt-Norge. Trondheim kommune var en av partene i HUSK-samarbeidet. Både mens jeg jobbet med mastergraden og mens jeg utarbeidet prosjektskissen til ph.d.-prosjektet, jobbet jeg som forskningsassistent/forsker III i HUSK. Artikkel 2 er publisert i ei bok som ble utgitt som en del av samarbeidet mellom de fire regionene i HUSK-prosjektet. Noe av arbeidet som ble gjort i forbindelse med artikkel 1 er delvis finansiert med midler fra HUSK. Finansiering for øvrig av arbeidet med ph.d.-prosjektet er et fireårig universitetsstipend fra NTNU.

Valg av Trondheim kommune som objekt for forskningen er både av faglig og pragmatisk art. Faglig fordi kommunen er en av de største bykommunene i landet, og har tradisjon for å

utføre den type sosialt arbeid som er min store forskningsinteresse. Den pragmatiske begrunnelsen handler også om at jeg har kjennskap til feltet fra før gjennom egen praksis og forskning, og at jeg allerede har kontakter og tilgang til praksisfeltet.

Selv om de også er beskrevet i artiklene, vil jeg i det følgende gi en oversikt over forskningsobjektene i Trondheim kommune. Dette for å vise sammenhengen mellom dem, og for å gi en samlet oversikt. Forskningsobjektene er den kommunale tiltaksenheten Arbeid og kompetanse, og spesielt kurset *Kom Igjen* samt NAV og kvalifiseringsprogrammet. Valg av forskningsobjekter er nærmere begrunnet i pkt. 3.6.1.

### **1.3.1 Enheten Arbeid og kompetanse og kurset *Kom Igjen***

På begynnelsen av 1990-tallet begynte man i sosialtjenesten i Trondheim kommune å jobbe tiltaksrettet, og et viktig grep var å skille økonomisk saksbehandling og tiltak ved å opprette tiltaksbaser som var fysisk atskilt fra forvaltningskontorene (Marthinsen & Clifford, 2001; Marthinsen & Skjefstad (red.), 2007; Skjefstad, 2007c). Ved en større omorganisering i kommunen i 2004 ble den daværende sosialtjenesten delt i tre enheter: forvaltning, oppfølging og tiltak. Det er tiltak som er tema for denne avhandlingen. De daværende tiltaksenhetene ble slått sammen til en byomfattende enhet, kalt Arbeid og kompetanse. Denne enheten hadde som hovedoppgave å sikre arbeidstrening, sysselsetting og rådgivning i hovedsak til personer som var avhengig av økonomisk sosialhjelp. På det meste hadde enheten omtrent 70 ansatte. Gruppen av ansatte var tverrfaglig sammensatt, men med en overvekt av sosionomer. Arbeid og kompetanse hadde ni egne kvalifiseringstiltak, blant annet en gjenbrukssentral, en grafisk avdeling, et snekkerverksted og et skomakerverksted. De drev også ulike prosjekter som Tett individuell oppfølging (TIO) og Ny Sjanse. Enheten ble avviklet ved inngangen til 2010 og slått sammen med det kommunale foretaket Stavne Gård KF (kommunalt foretak), til enheten Stavne Arbeid og Kompetanse KF. Arbeid og kompetanse er nærmere beskrevet i artikkel 1.

Noen av sosialarbeiderne i Arbeid og kompetanse utviklet i 2007 et kurskonsept som fikk navnet *Kom Igjen*, og som var et informasjons- og motivasjonskurs. Jeg valgte dette kurset som forskningsobjekt fordi det var utprøving av sosialt gruppearbeid, noe det var lite av i tiltaksarbeidet fra før. Arbeid og kompetanse hadde hovedansvaret for kurset, og samarbeidet med tre andre kommunale enheter: Stavne Gård KF, Senter for voksenopplæring og Granskogen skole. De fleste kursene varte fire uker, hvor deltakerne møtte to dager i uka. De som hadde behov for det, deltok på flere kurs. Kurset startet med frokost, og det var også felles lunsj. Brukerne jobbet i grupper, og hensikten var at brukerne skulle finne bedre ut av

hvem de er som personer og hva de ønsket med livet sitt. Viktige elementer i den forbindelse var diskusjoner om drømmer, håp og forventninger, både til kurset og til livet generelt. Deltakerne hadde også tilbud om et filosofikurs som gikk dypere inn i de grunnleggende, eksistensielle tingene i livet.<sup>1</sup> Blant tema som ble tatt opp her var: meningen med livet, frihet, kommunikasjon, andre mennesker og respekt. Gruppene formet i stor grad selv innholdet i dagene. De hadde besøk av ulike tiltaksarrangører, NAV og arbeidsgivere, og de besøkte selv ulike arbeids- og tiltaksplasser. I tillegg var en viktig del av kurset sosiale aktiviteter som bowling og biljard. Se artikkel 2 for nærmere beskrivelse av kurset *Kom Igjen*.

### **1.3.2 NAV og Kvalifiseringsprogrammet**

I Trondheim kommune hadde de tre tidligere etatene sosialtjeneste, Aetat og trygdekontor helt siden 2004/2005 vært samlokalisert i fire bydeler, og de samarbeidet tett om mange felles brukere. Samarbeidsavtalen mellom Trondheim kommune og NAV ble inngått i november 2008, men forvaltning av den økonomiske sosialhjelpen var allerede innlemmet i NAV fra februar samme år. Trondheim kommune er én av 26 kommuner i Norge som har valgt en minimumsløsning i NAV (Nielsen, 2010). Det innebærer at det kun er de lovpålagte kommunale oppgavene som reguleres av Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (Lov 2009-12-18 nr. 131) som er lagt inn i NAV. Dette gjelder i hovedsak tjenester av økonomisk og arbeidsrettet karakter, og omfatter blant annet Kvalifiseringsprogrammet (KVP) med tilhørende stønad. Målgruppen er personer i yrkesaktiv alder mellom 19 og 65 år, som står langt fra arbeidsmarkedet, har store og sammensatte problemer og som står i fare for å bli langtidsmottakere av sosialhjelp. Det vil si at målgruppen for KVP i stor grad er overlappende med målgruppen til den tidligere enheten Arbeid og kompetanse. Målgruppen er nærmere beskrevet i artikkel 1. Kvalifiseringsprogrammet skal være på heltid og gi opplæring og arbeidstrening. For nærmere beskrivelse av Kvalifiseringsprogrammet se artikkel 3. I Trondheim er det et NAV-kontor i hver av de fire bydelene, Heimdal, Lerkendal, Østbyen og Midtbyen, og hver bydel tilbyr Kvalifiseringsprogrammet for sine innbyggere.

### **1.4 Noen begrepsavklaringer**

Etter en større omorganisering av kommunen effektivert 01.01.04 eksisterer ikke *sosialtjeneste* som betegnelse i Trondheim kommune. De tjenestene som tidligere ble benevnt sosialtjeneste,

---

<sup>1</sup> For en beskrivelse av filosofikursene se: Wangberg, Roar (2009): *Filosofi i sosialt arbeid*. Rapport / NTNU samfunnsforskning.

het fra den tid helse- og velferd. Sosialtjeneste er imidlertid et begrep som betegner en virksomhet hvor man jobber sosialfaglig, derfor bruker jeg i avhandlingen likevel betegnelsen sosialtjeneste for de tjenestene som arbeidet etter Lov om sosiale tjenester.

I NAV brukes betegnelsen veileder for ansatte som følger opp brukere. Jeg har forsket på det arbeidet som gjøres i Kvalifiseringsprogrammet. Jeg mener dette arbeidet kan betegnes som sosialt arbeid (se artikkel 3 og pkt. 3.6.1 for en begrunnelse), og har derfor valgt å kalle de som jobber i Kvalifiseringsprogrammet for *sosialarbeidere*.

NAV har valgt betegnelsen *bruker* på sine tjenestemottakere. I sosialtjenesten var det tidligere mer vanlig med betegnelsen klient. I Arbeid og kompetanse ble de som benyttet tjenestene omtalt som deltakere. I avhandlingen benytter jeg alle disse begrepene avhengig av konteksten de omtales innenfor.

## **1.5 Avhandlingens oppbygging**

Avhandlingen er artikkelbasert ved at den bygger på tre selvstendige artikler. Artikkelen er også en del av et helhetlig avhandlingsarbeid. I kappen er ambisjonen å sette de tre artiklene inn i en helhetlig ramme.

Avhandlingen inneholder følgende deler og kapitler:

Del I er kapp som er delt inn i fem kapitler. I kapittel 1, dette introduksjonskapittelet, kontekstualiseres forskningen. Deretter følger kapittel 2 som inneholder et sammendrag av publikasjonene samt en kort drøfting av forholdet mellom dem. I kapittel 3 redegjør jeg for valg av forskningsobjekter, metoder og vitenskapsteoretiske innfallsvinkler. Avhandlingens teoridel presenteres i kapittel 4. Her presenteres anerkjennelsesteorien til den tyske sosialfilosofen Axel Honneth, og et organisasjonsperspektiv introduseres i form av teorien om «human service organizations» utarbeidet av den amerikanske organisasjonsteoretikeren Yeheskel Hasenfeld. I det siste kapittelet i kappen, kapittel 5, diskuteres empirien i lys av de valgte teoretiske perspektivene.

I del II presenteres de tre publikasjonene som er to tidsskriftsartikler og et bokkapittel.

I og med at man i kappen blant annet skal sammenfatte og sammenstille de problemstillingene og konklusjonene som legges frem i artiklene, anbefales det at artiklene leses før resten av kappen. Jeg viser også en del til artiklene i kappen, noe som ytterligere taler for å lese artiklene først.

## **Kapittel 2 Artiklene: Sammenheng, sammendrag og samarbeid**

I det følgende gis først en redegjørelse for sammenhengen mellom artiklene. Så presenteres et sammendrag av de tre artiklene, før hovedfunnene oppsummeres. Til sist redegjøres det for samarbeid om artikkel 1.

### **2.1 Sammenhengen mellom artiklene**

I artikkel 1 «Recognition as a Virtue in Social Work Practice» presenteres de første funnene i følgeforskningen i overgangen fra sosialtjeneste til NAV i tiden januar 2008 til desember 2010. Her kontekstualiseres forskningen i ph.d.-prosjektet som er en videreføring av et tidligere prosjekt. I artikkelen trekkes det opp et bakgrunnsteppes ved å beskrive og diskutere den sosialpolitiske og lokale konteksten i overgang fra sosialtjeneste til NAV. Artikkelen presenterer begynnende datamateriale fra ph.d.-prosjektet som omfatter et seminar og møter med veilederne i NAV, og representerer slik et vendepunkt mot ph.d.-prosjektet. Det legges vekt på de virksomme elementene i tiltaksarbeidet, hvor det viktigste elementet blir identifisert til å være anerkjennelse. Dette funnet ble grunnlag for valg av perspektiver for den neste artikkelen. I artikkel 2 «Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv» drøfter jeg hvordan anerkjennelse og sosialt arbeid ivaretas i overgangen til NAV. I denne artikkelen går jeg i dybden på anerkjennelsesbegrepet med referanse til Honneths anerkjennelsesteori som ble introdusert i artikkel 1.

I artikkel 3 «Er det rom for sosialt arbeid i NAV?» drøftes sosialt arbeid ikke bare i *overgangen*, men også *innad i NAV* slik praksis etter hvert utvikler seg. Tema for denne artikkelen er om det i en NAV-kontekst er rom for å jobbe sosialfaglig med de brukerne som trenger tett individuell oppfølging. Ut fra datamaterialet utforskes hvilke logikker som kan sies å ligge til grunn for praksis. Her diskuterer jeg om praksislogikkene er forenelige med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid. Hovedintensjonen med artikkel 3 er å drøfte om det er rom for sosialt arbeid i Kvalifiseringsprogrammet i NAV.

## 2.2 Sammendrag av artiklene

### 2.2.1 Artikkel 1:

Marthinsen Edgar & Skjefstad, Nina. (2010). Recognition as a Virtue in Social Work Practice. *European Journal of Social Work* (elektronisk versjon: iFirst). Skriftlig versjon: (2011), 14 (2), s. 195–212.

I Trondheim kommune ble det på 1990 og 2000-tallet prøvd ut nye former for sosialt arbeid med brukere som har mange og/eller sammensatte problemer og behov for tett oppfølging. Dette kan betegnes som tiltaksarbeid der det legges vekt på å øke deltakernes arbeidsevne og bidra til økt mestring og livskvalitet, en type sosialt arbeid som jobber med identitet og selvutvikling i det senmoderne samfunn. I artikkelen beskrives kjennetegn ved brukerne, og hva brukerne mener bør være kjennetegn ved gode sosialarbeidere. Hovedformålet med artikkelen er å identifisere virksomme elementer i tiltaksarbeidet, og det konkluderes med at det som har størst betydning er anerkjennelse. Anerkjennelse ses i tråd med Aristoteles (1999) som en dyd, hvor dyd kan beskrives som en kombinasjon av moralsk verdifull egenskap og dyktighet til å utøve gode handlinger. Funnene settes inn i en anerkjennelsesteoretisk ramme der anerkjennelsesteorien til den tyske sosialfilosofen Axel Honneth er det viktigste.

Drøftingene om virksomme elementer og spesielt anerkjennelse på individnivå ses også i et sosialpolitisk perspektiv. Det drøftes hvordan sosialpolitikken stadig kobles nærmere til arbeidsmarkedspolitikken, noe som særlig ses i lys av hvordan New Public Management påvirker ideologi og praksis. Hvordan arbeidslinja blir stadig mer styrende for sosialt arbeids praksis diskuteres også.

I artikkelen er det benyttet data fra prosjektet AK05 (se pkt. 3.1.1 for beskrivelse av dette prosjektet). Artikkelen presenterer også de første funnene fra ph.d.-prosjektet, nærmere bestemt fra et seminar og møter med veilederne i NAV.



### 2.2.2 Artikkel 2:

Skjefstad, Nina (2012). Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. I: Jenssen, Anne Grete og Tronvoll, Inger Marii (red.). *Brukermedvirkning – Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Bokkapittelet viderefører drøfting av sentrale funn fra artikkel 1 på anerkjennelse og sosialt arbeid i overgangen til NAV. Kapittelet bygger på deltakende observasjon og fem gruppeintervjuer med til sammen 25 deltakere i et lavterskel gruppebasert kurs i regi av sosiale tjenester i Trondheim kommune kalt *Kom Igjen*. I tillegg ble det foretatt individuelle intervjuer av sosialarbeiderne som var ansvarlige for kurset.

Forskningsspørsmålet i kapittelet er om deltakerne opplevde brukermedvirkning i tiltaket. Empirien settes inn i en anerkjennelsesteoretisk ramme med utgangspunkt i anerkjennelsesteorien til Axel Honneth. Denne teorien gir ny forståelse både av brukeres erfaringer med brukermedvirkning, og sosialarbeideres beskrivelser av sitt arbeid. Honneths anerkjennelsesteori er valgt som teoretisk ramme fordi et viktig funn i artikkel 1 er at anerkjennelse må ligge i bunn for at andre elementer i sosialt arbeid skal være virksomme.

Kapittelet fokuserer særlig på brukernes erfaringer med brukermedvirkning, anerkjennelse og krenkelse i sosialtjeneste og NAV. Et viktig funn er at brukermedvirkning gir mer makt til brukerne, og at de anser det som nyttig for å komme seg videre i livet. Funnene støtter opp om anerkjennelsesteoriens påstand om at anerkjennelse er et grunnleggende menneskelig behov.

Analysen viser at anerkjennelse og derigjennom økt brukermedvirkning kan tolkes som virkningsfulle elementer i tiltaket *Kom Igjen*, og utøvet i grupper kan dette være en særlig virkningsfull arbeidsmåte. I følge Honneth (2008) er det tre ulike former for anerkjennelse: kjærlighet, rettigheter og solidaritet. Anerkjennelse kan ifølge analysene være en betingelse for brukermedvirkning fordi anerkjennelse er en forutsetning for at brukerne skal oppnå selvtillit, selvrespekt og selvaktelse, noe som styrker den enkeltes forutsetning for å medvirke. Slik blir alle formene for anerkjennelse aktuelle og viktige for brukermedvirkning på individnivå. På kollektivt nivå kan det handle om anerkjennende praksiser som en del av hvordan institusjonene møter og behandler sine brukere.

Kapittelet avsluttes med å advare mot at Honneths anerkjennelsesteori brukes til å lage faste regler, lover eller en manual for brukermedvirkning. Dette fordi man ikke kan bruke vitenskapen til eksakt å forutsi menneskelige handlinger, følelser eller opplevelse verken av

krenkelse eller anerkjennelse. Imidlertid kan kunnskap om anerkjennelse som en grunnleggende verdi for mennesker brukes som ett av flere verktøy for refleksjon over handling, og i handling. Honneth (2008) hevder at anerkjennelse konstituerer samfunnet som et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn. Med bakgrunn i diskusjonene i kapittelet kan det tilføyes at brukermedvirkning sett som anerkjennelse også kan bidra til å konstituere velferdsinstitusjonene som menneskelige, demokratiske og rettferdige, både på individ- og systemnivå.

### **2.2.3 Artikkel 3:**

Skjefstad, Nina. (2013). Er det rom for sosialt arbeid i NAV? *Fontene Forskning, (1), 2013*.

Tema for artikkelen er om det i en NAV-kontekst er rom for sosialfaglig arbeid med de brukerne som trenger tett individuell oppfølging. Hovedintensjonen med artikkelen er å drøfte om det er rom for sosialt arbeid i Kvalifiseringsprogrammet i NAV, basert på erfaringer sosialarbeidere i Kvalifiseringsprogrammet har gjort med sosialt arbeid i overgangen til NAV. Som et analytisk rammeverk benyttes begrepet *praksislogikk* slik det er utviklet i en doktoravhandling av den danske forskeren Dorte Caswell (Caswell, 2005). Caswell har utviklet begrepet med utgangspunkt i teorien til Hasenfeld om «human service organizations». Med praksislogikker menes ulike måter å betrakte, utføre og organisere sosialt arbeid på. Caswell konkluderer med at det er fire forskjellige *logikker* som ligger til grunn for praksis: patologiserende, byråkratisk, sanksjonerende og inklusjonsorientert. Artikkelens problemstillinger er: Hvilke praksislogikker kan sies å betegne det sosiale arbeidet i Kvalifiseringsprogrammet i NAV? Er praksislogikkene forenelige med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid?

Datamaterialet omfatter individuelle intervjuer med sosialarbeidere i Trondheim kommune i 2008, deltakelse på et seminar og observasjon på fagmøter og fagdager med de rundt 20 sosialarbeiderne i Kvalifiseringsprogrammet i NAV samt fem gruppeintervjuer med et utvalg av disse sosialarbeiderne.

I artikkelen argumenteres det med at den inklusjonsorienterte praksislogikken er mest i samsvar med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid. Som et grunnlag for å vurdere hva som er godt sosialt arbeid, viser jeg til forskning hvor brukerne selv hadde definert hva de mente var god oppfølging. I studien fant jeg spor av alle praksislogikkene, selv om empirien viser at den mest fremtredende er den byråkratiske. Dette blir utfordrende

og problematisk fordi byråkratiske oppgaver fortrenger det sosialfaglige arbeidet informantene ønsker å utføre. Det kan argumenteres med at det kan være elementer i alle logikkene som av og til kan være nyttige, som for eksempel velfungerende byråkratiske-administrative rutiner når folk skal ha stønaden sin. Men selv om det kan være nyttige elementer i de andre logikkene, vil en inklusjonsorientert praksislogikk være mer passende hvis målet er tett individuell oppfølging av brukerne med store og/eller sammensatte problemer.

I artikkelen drøftes det også hvilken påvirkning arbeidslinja kan ha på praksisutøvelsen. Arbeidslinja har flere hensikter som kan se ut til å være motstridende. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (Lov 2009-12-18 nr. 131) slår fast at folk skal ha rett til deltakelse og inkludering i tillegg til arbeid, men kravet om arbeid ser ut til å overskygge de andre rettighetene. Materialet drøftes også opp mot Fossestøls (2007) to forståelser av arbeidslinja: en effektivitetsorientert forståelse og en rettferdighetsorientert forståelse. Den effektivitetsorienterte forståelsen av arbeidslinja, som har en paternalistisk begrunnelse, kan sies å være i tråd med både den patologiske, byråkratiske og sanksjonerende praksislogikken. Den rettferdighetsorienterte forståelsen med sine argumenter for både et mer inkluderende samfunn og arbeidsliv er mer i overensstemmelse med den inklusjonsorienterte praksislogikken. Analysen tyder på at sosialarbeiderne i NAV har en større tendens enn sosialarbeiderne i kommunen til å tolke det sosialpolitiske oppdraget i sosialt arbeid i samsvar med en effektivitetsorientert forståelse; i alle fall legger arbeidslinja til rette for tolkninger som tenderer i den retningen. Min konklusjon blir at det i NAV synes å være mindre rom for de virksomme elementene som er i tråd med en inklusjonsorientert forståelse. Imidlertid trosser sosialarbeiderne noen ganger systemet for å utføre det de mener er godt sosialt arbeid.

I artikkelen konkluderes det med at sosialt arbeids verdigrunnlag settes på prøve i en NAV-kontekst. Det er derfor viktig at sosialarbeiderne bidrar til å skape et arbeidsmiljø hvor kontinuerlige faglige diskusjoner og refleksjoner er en del av jobbhverdagen. Det er også nødvendig med en kritisk debatt om praksis i NAV, både på alle nivå i praksisfeltet, og ikke minst blant politikere. Kampen om en inklusjonsorientert praksis er nødvendig for å få rom for sosialt arbeid til beste for brukerne.

### **2.3 Samarbeid om artiklene**

Artikkel 1 er skrevet i samarbeid med hovedveileder Edgar Marthinsen. Samarbeidet med Marthinsen startet i 2005 da jeg var hans forskningsassistent på prosjektet AK05, hvor Marthinsen var ansvarlig for utvikling av prosjektet. Vi samlet begge inn data i dette prosjektet, selv om jeg foretok de fleste intervjuene. Marthinsen deltok også på en del av den deltakende observasjonen etter at jeg startet med doktorgradsprosjektet. Vi samarbeidet tett om analyse og skriving i artikkel 1. De to andre artiklene er mine selvstendige arbeider, selvsagt påvirket av innspill og kommentarer fra kollegaer, veiledere og review.

## **Kapittel 3 Metoder og vitenskapsfilosofisk grunnlag**

Avhandlingens tema er som beskrevet i kapittel 1 sosialt arbeid med brukere som har store og/eller sammensatte problemer, og behov for tett oppfølging. Forskningsobjektene er den tidligere kommunale tiltaksenheten Arbeid og kompetanse og kurset *Kom Igjen* samt NAV og Kvalifiseringsprogrammet. Forskningsobjektene er nærmere beskrevet i kapittel 1. Formålet med avhandlingen er å beskrive, belyse og forstå utviklingen av utvalgte deler av sosialt arbeid i overgangen fra tidligere kommunal sosialtjeneste til NAV. Ut fra dette er det utarbeidet en rekke problemstillinger som er beskrevet i pkt. 1.2. Valg av forskningsobjekter, metoder og vitenskapsteoretiske innfallsvinkler er gjort for å kunne belyse problemstillingene best mulig. I dette kapittelet vil jeg derfor redegjøre for disse valgene.

### **3.1 Metoder og datamaterialet**

Datamaterialet i stipendiatperioden er innhentet i perioden januar 2008–desember 2010, med tillegg av datamateriale fra et prosjekt med forskning om tiltaksarbeidet i Arbeid og kompetanse (artikkel 1). Dette datamaterialet er innhentet i perioden oktober 2005 til mars 2007. For å drøfte avhandlingens hovedproblemstilling om å forstå utviklingen av sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV, er artikkel 1 en helt nødvendig del av følgeforskningen (se pkt. 3.3 for en beskrivelse av følgeforskning) fordi det her gis viktig informasjon om tiltak for studiens målgruppe før innføringen av NAV. Avhandlingens styrke er nettopp at jeg som et ledd i en følgeforskning har data fra tiltak både før, under, og etter innføringen av NAV. I denne delen av kappen vil jeg først beskrive den tidligere studien som er drøftet i artikkel 1, og dens kontekst. Deretter vil jeg gi en skjematisk oversikt over de ulike metodene og datamaterialet innsamlet i ph.d.-prosjektet, før de beskrives og drøftes.

#### **3.1.1 Tidligere innsamlet data - survey**

Den empirien som er brukt som grunnlag i artikkel 1 består i hovedsak av en survey<sup>2</sup> med 90 intervjuer med brukere av tiltaksenheten Arbeid og kompetanse. Dette representerte omtrent ti prosent av tjenestens brukere til enhver tid på det tidspunktet intervjuene ble foretatt. Data ble innsamlet i perioden oktober 2005 til mars 2007. Det ble benyttet et spørreskjema som besto både av spørsmål med forhåndsbestemte kategorier og åpne spørsmål (vedlegg 1).

---

<sup>2</sup> I artikkelen nevnes også andre metoder for innsamling av data i prosjektet som for eksempel oppfølgingsintervju pr. telefon, fokusgruppeintervju med ansatte og deltakende observasjon. Siden funn fra dette ikke er presentert i artikkelen, blir disse metodene ikke omtalt her, men de er omtalt i boka: Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV – tett på! (av Marthinsen og Skjefstad (red.) utgitt på Universitetsforlaget).

Spørreskjemaet ble utarbeidet av forskningsleder Edgar Marthinsen og meg, som på den tiden var forskningsassistent. Det ble spurt om en rekke bakgrunnsvariabler som utdanningsnivå, jobberfaring, boligforhold, økonomi, materielle levekår og rusmiddelbruk. Det ble utformet spørsmålsrekker blant annet for å utforske informantenes sosiale kapital. Vi benyttet også validerte spørsmålsrekker som for eksempel et måleinstrument for selvbylde (Rosenbergs selvbyldeskala - SES<sup>3</sup>) og Hopkins Symptoms Checklist som måler fysiske og psykiske plager. De åpne spørsmålene omhandlet blant annet hvilke planer og drømmer informantene hadde for fremtiden, og deres erfaringer med Arbeid og kompetanse. Jeg foretok 64 av de 90 intervjuene. De øvrige intervjuene ble foretatt av prosjektleder og en forskningsassistent. Intervjuene varte mellom ca. 45 minutter og 2 timer. Vi spurte alltid informantene hvor de ønsket å møte oss. Intervjuene fant sted på kaféer, møterom på Arbeid og kompetanse og på informantenes tiltaksplass.

Informantene var i alderen 18-57 år, med halvparten under 25 år. Utvalget består av 53 menn og 37 kvinner, noe som gjenspeilte fordelingen av brukere i enheten. Det var sosialarbeiderne i Arbeid og kompetanse som rekrutterte informantene. De fikk beskjed om at de skulle spørre alle brukerne de hadde kontakt med om de ønsket å stille til intervju. De som sa ja, skrev under på et samtykkeskjema. Vi ringte så opp informantene for å gjøre en intervjuavtale. Noen av sosialarbeiderne fremskaffet ingen informanter til intervju, mens det var ulikt hvor mange informanter andre sosialarbeidere fant frem til. Dette kan ha gitt en skjevhet i utvalget. Svært mange av informantene var godt fornøyd med den hjelpen de fikk fra Arbeid og kompetanse, hele syv av ti svarte at de fikk den hjelpen de hadde behov for. En mulig skjevhet i utvalget er om sosialarbeiderne muligens syntes det var enklere å spørre de brukerne som de hadde et godt forhold til, og at det var de mest positive brukerne som ble rekruttert. En annen mulig skjevhet kan være at sosialarbeiderne kan ha ansett at noen av brukerne ikke ville være i stand til å svare på skjema. I en undersøkelse av funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp (Funksjonsevnestudien) fant Van der Wel, Dahl, Lødemel, Løyland, Naper og Slagsvold (2006) at sosialkontorene hadde oppgitt for eksempel rusproblemer, sykdom og manglende norskkunnskaper som grunner til at brukerne ikke var i stand til å fylle ut spørreskjema. Selv om vi hadde personlige intervjuer der vi fylte ut skjema for informantene, kan dette også ha vært tilfelle i vår undersøkelse. Dette ville i så fall innebære at brukerne i Arbeid og kompetanse generelt kunne ha dårligere helse, større problemer og dårligere norskkunnskaper enn det som kom frem i surveyen.

---

<sup>3</sup> <http://www.emcdda.europa.eu/html.cfm/index80054EN.html?order=INSTRUMENT&ordertype=asc>

Data fra surveyen ble lastet ned og analysert i SPSS. I artikkel 1 har vi i hovedsak vært interessert i hvordan informantene fordelte seg på de ulike variablene. Det er derfor foretatt enkle univariate analyser. En univariat analyse betegner analyser om hvordan enhetene fordeler seg på én variabel (Johannessen, 2008). Eksempler er spørsmål som «Har du nedsatt funksjonsevne grunnet psykisk helse? Og «Har du merknader på din vandelsattest?» Ut fra slike spørsmål er utvalget beskrevet i artikkel 1 under «Burdened but reaching for normality».

### 3.1.2 Oversikt over metoder og datamateriale

I kapittel 1 beskrev jeg prosjektet som bestående av ulike trinn. Trinn referer her til som en del av analyse- og skriveprosessen (se også tabell 2, pkt. 3.5). Noe av det samme datamaterialet er brukt i de ulike trinnene, så i tabell 1 presenteres derfor datamaterialet og metodene etter type:

METODE	HVEM/ HVOR	NÅR	DATAMATERIALE
Deltakende observasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 13 dager sammen med brukere på kurset <i>Kom Igjen</i></li> <li>- 17 planleggingsmøter m/ Trondheim kommune</li> <li>- 2 fagdager i NAV</li> <li>- 4 dager på hver av de 4 bydelskontorene i NAV</li> <li>- 7 fagmøter med veilederne i KVP</li> </ul>	Januar–juni 2008  Januar–oktober 2008 05.11.2009 og 15.12.2009 Mai og juni 2010 Januar–november 2010	Feltnotater  Møterefater og feltnotater
Individuelle intervju	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 sosialarbeidere</li> <li>- 2 politikere</li> <li>- 1 bruker</li> </ul>	Oktober 2008–februar 2009	Transkriberte intervju
Gruppeintervju	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 med 13 sosialarbeidere</li> <li>- 4 med til sammen 14 sosialarbeidere</li> <li>- 5 med til sammen 25 brukere</li> </ul>	05.11.2009 Mai og juni 2010 Januar–november 2008	Intervjufater
Kontakt med nøkkelinformanter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 sosialarbeidere i praksisfeltet</li> </ul>	Januar 2008–desember 2010	Notater E-poster Offentlige og interne dokumenter fra kommunen og NAV

Tabell 1: Oversikt over metoder og datamateriale

### 3.1.3 Valg av metoder

Jeg har valgt å benytte meg av ulike kvalitative metoder fordi disse egner seg til å utforske meningsinnholdet i sosiale fenomener, for beskrivelse av karaktertrekk og egenskaper, for å få frem forståelse og samspill samt presentere mangfold og nyanser (Repstad, 2007; Kvale, 2004; Thagaard, 2004; Malterud, 2003). Jeg er interessert i mening og forståelse. Alle metoder har sine begrensninger og muligheter. I det følgende vil jeg beskrive de ulike metodene og hvilket datamateriale jeg har samlet inn, og drøfte hvilke fordeler og begrensninger metodene og materialet har i forhold til å få svar på problemstillingene.

### 3.1.4 Feltarbeid

De kvalitative metodene jeg har valgt å benytte er deltakende observasjon, individuelle intervjuer, gruppeintervjuer og kontakt med nøkkelinformanter. Jeg har altså utført ulike former for feltarbeid, noe som innebærer at jeg som forsker oppholder meg blant dem jeg vil studere i deres sosiale omgivelser (Bryman, 2008; Repstad, 2007; Wadel, 1991). Metoder som brukes er observasjon av atferd, høre hva som blir sagt i samtaler både mellom folk og med feltarbeideren, intervjuer og innsamling av dokumenter. Slik det er vanlig i feltarbeid, ønsket jeg å observere den direkte samhandlingen som finner sted mellom folk, i tillegg til at jeg prøvde å delta så mye som mulig i denne samhandlingen. Wadel (1991) hevder at all forskning nødvendigvis innebærer referanse både til innhold og utbredelse. Han betegner derfor feltarbeid som kvalitativ *orientert* forskning, og at det vektlegger et teoretisk perspektiv som er relasjonelt og prosessuelt. Dette passet bra til mitt prosjekt. Ved å benytte meg av ulike metoder fikk jeg også tilgang til informasjon både om holdninger og handlinger. Dette er viktig, fordi det folk sier at de gjør, ikke nødvendigvis er det samme som det de faktisk gjør. Et eksempel på dette er at en sosialarbeider kan mene at hun har en god relasjon til brukerne, mens brukerne i praksis ikke oppfatter det slik. Dette fikk jeg et eksempel på under feltarbeidet. En sosialarbeider fortalte i et av intervjuene om det han mente var et godt tiltak der de hadde gode relasjoner til brukerne, mens i et gruppeintervju med brukerne ble dette tiltaket omtalt i negative ordelag: «...der bryr de seg ikke om folk.» Dette eksempelet er utdypet i pkt. 3.5. Gjennom intervjuer fikk jeg innsikt i informantenes perspektiv gjennom hva de selv sa, men ikke kunnskap om deres handlinger. Da var det nyttig å supplere med deltakende observasjon.



### 3.1.5 Deltakende observasjon

I informasjons- og motivasjonskurset *Kom Igjen* fulgte jeg fem av gruppene som deltakende observatør våren 2008. Det var sosialarbeiderne som først informerte brukerne om meg og mitt prosjekt, for så å diskutere om det var greit at jeg var med på kurset som forsker. Det var ingen som sa nei til dette. Til sammen var jeg med på 13 kursdager, hvor jeg deltok i de samme aktivitetene som brukerne. Jeg tok del i både det faglige programmet som gruppearbeid og ekskursjoner, og i sosiale aktiviteter som felles måltider og bowling. I det kurset som jeg fulgte tettest, deltok jeg på fem av åtte kursdager. Deltakende observasjon er den metoden i feltarbeid som egner seg best ifølge Wadel (1991). Deltakende observasjon kan betegnes som en mellomposisjon mellom ren observasjon og fullstendig deltakelse hvor forskeren deltar i miljøet på lik linje med informantene (Thagaard, 2004). Under den deltakende observasjonen deltok jeg i samhandlingen samtidig som jeg også samtalte med informantene om det som foregikk i samhandlingen, noe Thagaard beskriver som en ideell kombinasjon. Under feltarbeidet foregikk det mye såkalt «utenomsnakk», noe som har gitt viktig data. Et eksempel på det er at brukerne ofte snakket seg imellom om hva de syntes om kurset. For eksempel omtalte brukerne ofte sosialarbeiderne i positive ordelag, og mente at de var godt skikket til den jobben de hadde. Dette ble bekreftet i gruppeintervjuene. For eksempel sa en bruker om sosialarbeiderne at: ”Folk er blide og positive her – og vi trenger noen av dem!”. At jeg deltok i slik uformell prat gjennom å spise lunsj og snakke med brukerne i pauser, var også viktig for å opparbeide tillit og fortrolighet med informantene. På den måten fikk jeg også tatt del i de fortrolige samtalene, selv om det selvsagt er umulig å vite om de ville ha sagt noe annet om jeg ikke var tilstede.

Sosialarbeiderne i kommunen og NAV har jeg møtt på fagmøter og seminarer, og hatt løpende dialog med flere av dem gjennom besøk i praksisfeltet og på e-post og telefon. Her diskuterte vi ulike aspekter ved sosialt arbeid som praktiske og faglige utfordringer i deres arbeidshverdag. Et tema som stadig gikk igjen var utfordringene sosialarbeiderne i NAV hadde med at så mye av arbeidet skulle dokumenteres. Under et feltarbeid på et av NAV-kontorene fortalte noen sosialarbeidere at de brukte rundt tre dager i uken på byråkratiske oppgaver og faste møter. Dette var et av grunnlagene for å hevde i artikkel 3 at den byråkratiske praksislogikken synes å være den mest fremtredende i NAV. I 2008 var jeg ukentlig ute i praksisfeltet, særlig i forbindelse med datainnsamlingen i kurset *Kom Igjen* og de individuelle intervjuene. Her traff jeg alltid tidligere kollegaer, og med dem diskuterte jeg deres jobb som sosialarbeidere, og deres syn på utviklingen av sosialt arbeid. Et eksempel er

at mange uttrykte bekymring for sosialt arbeid i NAV. Én sosialarbeider sa følgende: «Det sosiale arbeidet er borte i NAV; det er ikke fokus på det i det hele tatt.» Dette ble et av grunnlagene for å søke etter mer empiri og studere forskning som kunne bidra til diskusjonen om sosialt arbeids plass i NAV i artikkel 3 og flere steder i kappen.

I 2009 og 2010 var jeg på månedlige besøk i praksisfeltet. Jeg tilbrakte også en hel dag på hvert av de fire NAV-kontorene der jeg snakket med sosialarbeiderne, var med på interne møter og gjennomførte et gruppeintervju ved hvert av kontorene. Innsamlingen av disse dataene foregikk i perioden januar 2009–desember 2010. Veilederne i KVP hadde faste møter der de møttes på tvers av de fire ulike bydelene for å diskutere felles saker. I 2010 deltok jeg på fem slike møter, mens min veileder Edgar Marthinsen deltok på to, slik at jeg har data fra syv slike møter. Å delta i møter kan gi de samme muligheter for informasjon og innsikt som det en får ved fokusgruppeintervju (Jenssen, 2009), noe som også er min erfaring. En forskjell er at man ikke kan styre tema, men man kan få mange av de samme diskusjonene som i fokusgruppeintervjuene ved at aktuelle tema blir tatt opp, og at folk i stor grad snakker om det som er viktig for dem. Et tema som stadig gikk igjen var hvilke rapporteringer som skulle utføres og på hvilken måte. At dokumentasjon var en omfattende arbeidsoppgave, observerte jeg også på mine besøk i praksisfeltet. Dette ble et av grunnlagene for å hevde i artikkel 3 at byråkratiske rutiner tar stadig mer av tiden til sosialarbeiderne.

### **3.1.6 Individuelle intervju**

I det kvalitative forskningsintervjuet forsøker forskeren å forstå verden fra intervjupersonenes synspunkt, utfolde mening i folks opplevelser og avdekke deres livsverden for å gi vitenskapelige forklaringer (Kvale, 2004). Nettopp for å få innsikt i hva sosialarbeiderne tenkte og mente om jobben de utførte, intervjuet jeg de fem sosialarbeiderne som hadde ansvar for *Kom Igjen*-kursene. Jeg foretok også et intervju med én bruker om dennes erfaring med kurset *Kom Igjen*, før jeg bestemte meg for å foreta gruppeintervjuer med brukerne. Dette hadde en praktisk årsak i og med at kommunen ønsket at jeg skulle stå for tilbakemelding fra brukerne som gruppe. Gruppeintervjuene tjente slik to formål i form av informasjon til kommunen, og datamateriale til mitt prosjekt. I tillegg intervjuet jeg to politikere som hadde sittet i bystyret i Trondheim over tid, og som hadde kjennskap til utviklingen innen sosialt arbeid (se intervjuguide: vedlegg 2). Disse intervjuene ble en del av bakgrunns materialet for å få innblikk i intensjoner for det sosiale arbeidet i kommunen. Politikerne var for eksempel opptatt av at brukerne skulle være i aktivitet, noe som inspirerte

meg til å utforske begrepsparet aktiv/passiv, slik jeg har diskutert det i pkt. 5.2.9 *Maktutøvelse gjennom bruk av dikotomier*.

Intervjuene foregikk i perioden oktober 2008–februar 2009. De fleste fant sted på informantenes kontor. I intervjuet med brukeren lånte vi kontoret til en sosialarbeider, og én informant ønsket å komme til mitt kontor på universitetet. Intervjuene varte mellom 1 og 2 timer. De ble tatt opp på bånd og transkribert nesten ordrett. Unntaket var småord som ikke hadde noen betydning for meningsinnholdet. Det ble benyttet en intervjuguide med sosialarbeiderne (vedlegg 3). Kontakten med informantene hadde jeg gjennom feltarbeidet. De fem sosialarbeiderne var de som var ansvarlig for kurset *Kom Igjen*, og representerte slik det mulige utvalget. Det var en av disse sosialarbeiderne som formidlet kontakt med brukeren. En av nøkkelinformantene tipset meg om de to politikerne, og som jeg da selv kontaktet for intervju.

### **3.1.7 Gruppeintervju**

Med sin felles erfaring med sosialt arbeid i kommunen og NAV vurderte jeg gruppeintervju av sosialarbeidere som en egnet metode. Den største fordelen med gruppeintervju er at det gir innsikt i det kollektive meningsfellesskapet. I tillegg må gruppemedlemmene forholde seg til hverandres meninger og ytringer, og bidrar slik til en felles kunnskapsproduksjon (Thagaard, 2004). Thagaard presiserer at det er en forutsetning at medlemmene har et felles grunnlag å diskutere ut fra, noe mine informanter, både sosialarbeiderne og brukerne, hadde. Gruppeintervju kan også være en god metode hvis man er interessert i hvordan en kollektiv praksis utvikler seg (Repstad, 2007), og passet slik godt til å studere utvikling av det sosiale arbeidet i kommunen. Brukerne hadde felles erfaringer med å delta på kurset *Kom Igjen* som jeg var interessert i. Jeg var interessert i deres felles erfaringer, ikke de individuelle brukerhistoriene. Det er viktig å være klar over at gruppedynamikken kan stenge for avvikende synspunkter eller hindre at følsomme tema kommer opp, slik at det kan være de mest dominerende synspunktene som fremmes (Malterud, 2003; Thagaard, 2004). Dette fikk jeg et eksempel på ved at noen av sosialarbeiderne som var informanter i et av gruppeintervjuene kom med utsagn som tydet på at de var mer negative til NAV enn de fleste andre informantene, uten at disse synspunktene ble utdypet i intervjuet. Jeg kontaktet derfor en av de mest kritiske informantene pr. telefon i ettertid, og fikk da bekreftet min oppfatning. I telefonsamtalen fikk jeg utdypet denne informantens oppfatninger. Han fortalte at han syntes det var vanskelig å være den mest kritiske i gruppa, og tenkte også på at det kunne bli

problematisk for sin stilling i NAV å være så kritisk. Kritikken gikk i stor grad på at han mente det var lite rom for godt sosialt arbeid i NAV.

Det er vanlig å skille mellom fokusgruppeintervju og gruppeintervju (Malterud, 2003). Fokusgruppeintervju består vanligvis av fem til åtte informanter, varer en time eller to, tas opp på bånd og ledes av en *moderator*. Moderator er mer styrende enn i individuelle forskningsintervjuer da moderator skal sørge for at alle kommer til orde og bidra til at samtalen får mest mulig konkret forankring i det temaet som tas opp. Et gruppeintervju er inspirert av fokusgruppeteknikk, uten å oppfylle alle de formelle kravene som stilles til en fokusgruppedesign. Min rolle var ganske lik en moderator, og intervjuene varte mellom en og to timer. De ble imidlertid ikke tatt opp på bånd, og gruppene var både mindre og større enn det som anbefales i et fokusgruppeintervju. Dette hadde praktiske årsaker, noe jeg vil komme tilbake til. Det sentrale poenget her er at gruppeintervjuene ga rikelig materiale med tilfredsstillende variabilitet og akseptabel overføringskraft, noe også Malterud (2003) mener er tilfellet med gruppeintervju.

Gruppene bør ikke være for små eller for store. Begge deler kan føre til tause deltakere enten ved at man blir for synlig i en liten gruppe, eller at det kan bli vanskelig å ta ordet i en stor gruppe. I gruppeintervjuene med brukerne var det mellom fire og ti deltakere. I gruppeintervjuene med sosialarbeiderne var antall deltakere mellom tre og 13. En stor gruppe kan bli vanskelig å styre, samtidig som det også kan være fordeler med at gruppen lever sitt eget liv. Et eksempel på dette er at informantene selv kom opp med tema som jeg ikke hadde tenkt ut på forhånd, som for eksempel hvor stort fokus det var i NAV på dokumentasjon og å oppfylle måltall, noe jeg senere har betegnet som en byråkratisk praksislogikk (artikkel 3). Antall medlemmer i et av gruppeintervjuene med sosialarbeiderne var i utgangspunktet stort (13 personer), men ble gjennomført av praktiske årsaker fordi alle var til stede under et seminar. Sosialarbeidere er ofte vant til å snakke om faglige forhold i større og mindre forsamlinger, og det virket heller ikke som om det var noe problem i gruppeintervjuet i og med at alle tok ordet i løpet av intervjuet. Det hadde allikevel vært mer rom for hver enkelt hvis gruppen hadde vært mindre. De fleste som var med på dette gruppeintervjuet, ble imidlertid intervjuet i andre grupper senere, og fikk da komme mer til orde i og med at disse gruppene var mindre. I disse fire gruppeintervjuene deltok henholdsvis tre personer i to av intervjuene og fire personer i de to andre, til sammen 14 personer.

På siste dag i hvert av de fem kursene i *Kom Igjen* intervjuet jeg brukerne i grupper. Disse intervjuene ble gjennomført i perioden januar–november 2008. Før gruppeintervjuene fikk brukerne informasjon om at på siste kursdag ville det bli et intervju om hvordan de oppfattet kurset. Det ble poengtert at kommunen også ønsket tilbakemelding på deres synspunkter, og at intervjuet ville bli foretatt sammen med meg som forsker. Det var de brukerne som møtte opp den dagen som da ble intervjuet. I snitt møtte noe over halvparten av deltakerne på kurset til intervju. Dette vil jeg si meg fornøyd med i og med at det er en vanlig erfaring at det kan være vanskelig å rekruttere sårbare grupper til intervju. Spørsmålet er om det er de som var fornøyd og mest interessert som møtte, eller om de ville benytte sjansen til å få frem kritiske forhold. Ut fra hva det ble snakket om i intervjuene, vil jeg si at det så ut til å være begge deler selv om deltakerne i hovedsak var positive. Dette er imidlertid i overensstemmelse med det som de de ga uttrykk for under den deltakende observasjonen.

I gruppeintervjuene med brukerne deltok:

1. intervju – 6 personer
2. intervju – 10 personer
3. intervju – 7 personer
4. intervju – 7 personer
5. intervju – 4 personer

Én person var med på fire intervjuer, én person var med tre ganger og fire personer var med to ganger. Til sammen deltok 25 personer. Grunnen til at noen deltok flere ganger, er at de tok flere kurs, enten som deltakere eller som assistenter<sup>4</sup>. På tre av intervjuene leste to av assistentene gjennom notatene mine og godkjente det jeg hadde skrevet før det ble sendt til kommunen.

Jeg hadde på forhånd snakket med sosialarbeiderne og assistentene og deretter laget en temaguide med en del hjelpespørsmål (vedlegg 4). I tråd med den brukerstyrte intensjonen med kurset inviterte jeg først deltakerne til å gi tilbakemelding på det de var opptatt av. Intervjuene startet forholdsvis åpent med at jeg informerte om det formelle (tilbakemelding til kommunen, datagrunnlag for prosjektet mitt, taushetsplikt osv.), og så var ordet fritt. Jeg styrte noe ved at jeg forsøkte å dra inn de som ikke sa så mye ved for eksempel å spørre: Hva synes du om hva som har kommet frem? Hva tenker du om...? Enn du da; hva mener du

---

<sup>4</sup> Assistenter var deltakere som hadde vært med på kurs tidligere, eller som hadde vært på tiltaksenheten en stund, og hadde jobben som assistent som en del av sin handlingsplan.

om...? Slik forholdt de seg til hva resten av gruppen sa. Noen ganger gikk praten av seg selv, andre ganger benyttet jeg spørsmålene for å få i gang diskusjonene.

Et av gruppeintervjuene med sosialarbeiderne ble foretatt i november 2009, mens de fire andre ble gjennomført i mai og juni 2010. I gruppeintervjuene med sosialarbeiderne hadde jeg utformet en skriftlig temaguide på forhånd som besto av forholdsvis få spørsmål (vedlegg 5). Dette fordi jeg ønsket å få mest mulig informasjon om de tema som sosialarbeiderne selv var opptatt av. Det første gruppeintervjuet foregikk under et seminar med veilederne i kvalifiseringsprogrammet. Alle veilederne var invitert, og til sammen 13 personer av ca. 20<sup>5</sup> hadde anledning til å møte. Seminaret og gruppeintervjuet ble gjennomført sammen med min veileder Edgar Marthinsen og en kollega i HUSK-prosjektet. De viktigste temaene som ble tatt opp var: rollen som sosialarbeider i NAV, utvikling av tiltaksarbeid i kommunen, forskjellen mellom å jobbe i sosialtjenesten/Arbeid og kompetanse og Kvalifiseringsprogrammet samt hvilken kompetanse NAV etterspurte hos sine medarbeidere. De fire siste gruppeintervjuene med sosialarbeiderne ble foretatt i løpet av den dagen jeg var på observasjon på de fire ulike NAV-kontorene. Alle sosialarbeiderne som var på jobb den dagen, ble intervjuet. Jeg brukte også her en åpen og eksplorerende tilnærming med en temaguide med forholdsvis få spørsmål for å se hvilken informasjon jeg fikk underveis, og hva sosialarbeiderne var opptatt av i arbeidshverdagen sin.

### **3.1.8 Nøkkelinformanter**

Kontakten med nøkkelinformantene foregikk i perioden januar 2008–desember 2010. Mye av innsikten forskeren kan oppnå i feltarbeid skjer nettopp gjennom nøkkelinformanter (Thagaard, 2004; Wadel, 1991). Mine nøkkelinformanter ble valgt fordi de hadde både gode kunnskaper om feltet, og hadde et reflektert forhold til sine egne erfaringer. Dette gjorde dem til spesielt gode informanter. Til nøkkelinformantene har jeg hatt et nærere forhold enn til de andre informantene. Jeg har hatt tre nøkkelinformanter som hadde ulike posisjoner i praksisfeltet. Av anonymitetshensyn oppgis det ikke hvilke posisjoner disse hadde. Jeg hadde kontakt med dem både i HUSK-prosjektet og gjennom hele feltarbeidet. Vi har i samtaler diskutert deres arbeidshverdag som praktikere, hvordan de ser på utviklingen av sosialt arbeid i kommunen og generelt, og de holdt meg oppdatert på hva som skjedde i kommunen i perioden. Nøkkelinformantene har også sendt meg informasjon på e-post, og jeg har snakket

---

<sup>5</sup> Det er noe vanskelig å anslå nøyaktig hvor mange veiledere som jobber i KVP til enhver tid, da det var noe «turnover» og bytte av arbeidsoppgaver, og noen var sykmeldte i perioder.

med dem på telefon. De var gode nøkkelinformanter fordi de var i praksisfeltet og hadde tilgang til den informasjonen jeg ønsket, de hadde vilje, motivasjon og evne til å formidle informasjon til meg. Dette er i tråd med hva Repstad (2007) har beskrevet som gode egenskaper ved nøkkelinformanter. En fare med bruk av nøkkelinformanter kan være at man får et så nært forhold til disse at informasjon gitt av dem kan oppfattes som mer «sann» enn informasjon gitt av andre informanter. For å oppveie dette, har jeg hele tiden forsøkt å sammenholde det nøkkelinformantene har gitt meg av opplysninger med det andre informanter har sagt og gjort. Hvordan informasjon fra nøkkelinformantene har påvirket min analyse, har jeg gitt flere eksempler på i pkt. 3.5.2 *Fra data til funn*.

Gjennom nøkkelinformantene fikk jeg også tilgang til en god del interne dokumenter som notater og møtereferater både fra kommunen og NAV<sup>6</sup>. Dokumentene er samlet i permer og lest nøye slik at stoffet fungerte som bakgrunnsinformasjon. Det var også et grunnlag for å utforme intervjuguide, og bakgrunn for mange av de temaene jeg diskuterte når jeg var i praksisfeltet og med nøkkelinformantene. De interne dokumentene kan ses analogt med offentlige dokumenter ved at de reflekterer statens interesser da de er formet av strukturen og aktivitetene i den enkelte nasjonalstat (Stiklestad, 2012). Det innebærer at offentlige dokumenter ikke er nøytrale, men formet av den politiske konteksten de er produsert i, og av de kulturelle og ideologiske antakelser som ligger bak. Lesing av dokumentene har vært viktig for å forstå konteksten og den rollen sosialt arbeid som felt har i samfunnet.

### **3.2 Vitenskapsfilosofisk<sup>7</sup> grunnlag**

Valg av tema og metodisk tilnærming påvirkes blant annet av forskeren, forskningsobjektet og konteksten forskningen foregår i. Vitenskapsfilosofi er refleksjon over vitenskapelig aktivitet og kunnskap (Gilje & Grimen, 2004). Man er opptatt av å reflektere over de forskningsmessige fremgangsmåtene som brukes for å skaffe seg kunnskap om verden, og de forutsetningene kunnskapen bygger på (Gilje & Grimen, 2004). Jeg er enig med de som mener at det er nødvendig å klargjøre forbindelsen mellom generell vitenskapsforståelse og metodebruk (Hammersley & Atkinson, 2004; Kalleberg, 2004). Dette fordi forskerens

---

<sup>6</sup> Selv om det var interne dokumenter, var de ikke unntatt offentligheten og inneholdt ikke personopplysninger.

<sup>7</sup> Forholdet mellom vitenskapsteori og vitenskapsfilosofi er ikke enkelt å definere. I en utredning fra Norges forskningsråd i desember 1997 (versjon II) drøftes hva som menes med vitenskapsteoretisk forskning. Her kommer man frem til at det innenfor vitenskapsteorien bør skjelnes mellom tre ulike fag: vitenskapsfilosofi, vitenskapshistorie og vitenskapssosiologi. I praksis brukes særlig vitenskapsteori og vitenskapsfilosofi om hverandre. I denne fremstillingen støtter jeg meg særlig til definisjonene og drøftingene til Gilje og Grimen (2004) og Delanty og Strydom (2003) som gjennomgående bruker termen vitenskapsfilosofi, noe jeg også har valgt å gjøre.

vitenskapsfilosofiske forankring har betydning for hva det søkes informasjon om, hvordan informasjonen innhentes, og er et utgangspunkt for den forståelsen forskeren utvikler. I denne delen av kappen vil jeg derfor klargjøre min vitenskapsfilosofiske forankring.

### 3.2.1 Et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv

Det vitenskapsfilosofiske utgangspunktet for avhandlingen er et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv. Et slikt perspektiv bygger på menneskelig erfaring og fortolkning (Kvale, 2004; Malterud, 2003; Thagaard, 2004). Det dreier seg om å forstå menneskelig meningsdannelse. Viktig i samfunnsvitenskapene er nettopp det å *forstå*, og fortolkning står sentralt (Delanty & Strydom, 2003; Gilje & Grimen, 2004; Læg Reid & Skorgen, 2001). Sentrale begrep i vitenskapsfilosofien er *ontologi* og *epistemologi*. Ontologi kommer av gresk *onto* som betyr væren, og *logos* som betyr læren om. Epistemologi kommer av gresk *episteme* som er vårt uttrykk for hva vi vet eller har av kunnskap. Ontologi handler altså om hva vi kan vite noe om, *læren om væren*, mens epistemologi dreier seg om hvordan vi kan få kunnskap om dette noe, *læren om viten*. I kvalitative metoder kan den epistemologiske posisjonen beskrives som fortolkende, mens den ontologiske posisjonen kan beskrives som konstruktivistisk, i betydningen at sosiale egenskaper er resultat av interaksjon mellom individer heller enn fenomen «der ute» som er adskilt fra de som er involvert i fenomenenes konstruksjon (Bryman, 2008). Et poeng er at det ontologiske ikke lar seg representere fullt ut fordi kunnskapen aldri kan gi en fullgod representasjon av det ontologiske. Både postmodernismen og ulike former for sosialkonstruksjonisme rammes i den forbindelse av kritikk om at deres syn på verden innebærer at «alt er relativt»; dette er det såkalte realismeproblemet. Mitt ståsted er at det finnes en konkret, fysisk verden, samtidig som denne verden ikke kan forstås uavhengig av de som befolker den. Her støtter jeg meg på flere forskere, blant annet Bourdieu (2007) som forsøker å bygge bro mellom objektivisme og subjektivisme. Bourdieu mener at det finnes en objektiv virkelighet som eksisterer uavhengig av den enkeltes bevissthet, og denne objektive virkeligheten rommer både den fysiske (for eksempel mennesker, vulkaner og skyer på himmelen) og sosiale verden (for eksempel gjeldstyngede huseiere, inntektsforskjeller, forskjeller i utdanning og arbeidsledighet) (Wilken, 2008). Bourdieu deler imidlertid ikke objektivismens antakelse om at samfunnsvitenskapene kan forstå den sosiale verden uavhengig av hva menneskene som befolker den, mener om den. Hans syn på forskeren og de sosiale omstendighetene som produserer forskningen, er at vitenskapelig forståelse skapes i relasjonene mellom de objektive og de subjektive produksjonsbetingelsene for menneskenes liv samt i relasjonene



mellom forskningen og det som utforskes (Bourdieu, 2007; Wilken, 2008). Bourdieu hadde en ambisjon om å skape en forskningsposisjon som tar opp i seg både det han definerer som objektivisme og subjektivisme, ved at forskeren må inkorporere både subjektivistiske og objektivistiske perspektiver, og i tillegg inkorporere et perspektiv på forskningen (Wilken, 2008). Ved å ta til meg Bourdieus forsøk på å bygge bro mellom dualismen objektivisme og subjektivisme håper jeg å motvirke realisme problemet.

Delanty og Strydom (2003:1-3) drøfter forholdet mellom vitenskapsfilosofi generelt og vitenskapsfilosofien i samfunnsvitenskapene spesielt. Vitenskapsfilosofi kan ses som en refleksiv aktivitet. Delanty og Strydom identifiserer tre posisjoner eller vitenskapsfilosofiske modeller hvor de finner at det er ulik grad av refleksivitet. I den første posisjonen ses vitenskapsfilosofien adskilt fra forskningen som gjøres; det er en sekundær aktivitet som filosofer er ansvarlige for. Her finner vi tradisjonell naturvitenskap og den hypotetisk-deduktive metode. Den andre posisjonen oppsto *innen* samfunnsvitenskapen som en reaksjon på den første. Den har i første rekke blitt assosiert med den hermeneutiske tradisjonen, men er muligens enda mer fremtredende i den kritiske tradisjonen. Her legges det vekt på at det ikke er filosofer som er ansvarlige for vitenskapsfilosofien, men at vitenskapsfilosofien i samfunnsvitenskap er noe som foregår *innen* samfunnsvitenskapen. Viktige poeng er at samfunnsvitenskapene er nærmere forskningsobjektet enn naturvitenskapene, og at filosofiske refleksjoner i samfunnsvitenskapene i hovedsak er epistemologiske. En tredje posisjon, skriver Delanty og Strydom, er nært forbundet med posisjon to, og ifølge dette synet er forskeren ikke bare en utøver av en vitenskapelig disiplin, men samtidig også en vitenskapsfilosof. Dette innebærer at utøvelsen av samfunnsvitenskap og filosofisk refleksjon ikke er atskilte aktiviteter på ulike nivå, men er forbundet med hverandre. Refleksivitet blir en mye mer omfattende prosess. Denne posisjonen anses som mest innflytelsesrik i dag, og beskjeftiger seg også med spørsmål om hvilken betydning vitenskap har i en større samfunnsmessig kontekst. I sosialt arbeid er det spesielt aktuelt å bruke refleksjon for å videreutvikle praksis og styrke beredskapen og kompetansen til å møte de forandringer, den usikkerhet og risiko som preger yrker som sosialt arbeid (Askeland, 2006). Jeg vil plassere mitt arbeid innen både den andre og tredje posisjonen. Jeg posisjonerer meg innen den hermeneutiske tradisjonen, samtidig som refleksjon på ulike plan blir sentralt. I det følgende vil jeg beskrive hvilken betydning dette har hatt i mitt prosjekt.

### 3.2.2 Et eksplorerende utgangspunkt

I og med at jeg har et prosjekt hvor forskningsobjektet er i stadig endring, har jeg sett det som hensiktsmessig å ha en design med et eksplorerende utgangspunkt. Dette for å kunne utvikle begrepsapparatet, finne ut hvilke nye data det var hensiktsmessig å samle inn, og for å skjerpe analysefokuset. Et eksplorerende utgangspunkt blir som å være på en slags oppdagelsesreise (Repstad, 2007; Sørensen, 2002). Det er et utgangspunkt som er mer forenelig med fenomenologi og hermeneutikk enn tradisjonelle naturvitenskapelige metoder som ofte har en mer deduktiv karakter, det vil si som er mer fastlagt når det gjelder teori, metode og hypotese. I følge Husserl, som introduserte den moderne fenomenologien, er bevisstheten alltid rettet mot noe, og en legger alltid inn mening i det som sanses (Marthinsen, 2003). Intensjonaliteten gjør at oppmerksomheten styres i bestemte retninger. Selv om jeg startet med intensjonen om så åpent som mulig å følge med på hva som skjedde, ville min egen bakgrunn til en viss grad være styrende for hva jeg fant. Jeg ville støte på «...*reality-shaping choices at every turn*» (Gubrium & Holstein, 1997:98). Et eksplorerende utgangspunkt vil for eksempel være med å styre prosessen og legge grunnlaget for hva jeg finner senere. Det vil alltid kunne være flere forklaringer på samme fenomen. Jeg må spørre meg selv hva som er min forklaring og innfallsvinkel, og ikke minst hvorfor jeg ender opp med nettopp disse forklaringene og innfallsvinklene, siden jeg selv er en del av denne kunnskapsproduksjonen. Et eksempel som kan illustrere en slik posisjon er hva jeg ville kunne få informasjon om under feltarbeidet. Ingen kan observere alt, så hva er det som kan ligge til grunn for at jeg merket meg og anser noe som viktigere enn andre ting? Min bakgrunn som sosialarbeider er en faktor som spiller inn, noe jeg vil beskrive nærmere under delen i dette kapittelet som handler om nærhet og distanse til fagfeltet.

### 3.2.3 En vitenskapsfilosofisk refleksjon over fire tradisjoner i kvalitativ forskning

I denne delen vil jeg reflektere over hvilke tradisjoner i kvalitativ forskning som har vært aktuelle i mitt prosjekt, og drøfte hvordan de henger sammen med den vitenskapsfilosofiske posisjonen jeg har inntatt.

Gubrium og Holstein (1997) diskuterer fire tradisjoner som har vært sentrale i samtidens kvalitative forskning: naturalisme, etnometodologi, emosjonalisme og postmodernisme. De understreker at disse fire verken er de eneste eller nødvendigvis de «beste» av de kvalitative tilnærmingene, men de kan være nyttige for å illustrere hvordan ulike metoder kan være med

å konstruere «fakta» fra den sosiale verden. Metoder er ikke bare verktøy for å beskrive den sosiale verden, de er også med på å skape den (Law, 2004). Her vil jeg bruke dem til å illustrere hvordan jeg i forbindelse med feltarbeidet også tar i bruk ulike sanser for å oppnå en forståelse av det fenomenet jeg studerer. Jeg vil knytte refleksjonen opp mot en fenomenologisk og hermeneutisk forståelse.

*Naturalisme* kan knyttes opp mot *å se* (Gubrium & Holstein, 1997). Man søker å beskrive mennesker og deres interaksjon i en geografisk avgrenset virkelighet gjennom å observere, noe jeg fikk anledning til gjennom å være deltakende observatør i feltet. Jeg kunne for eksempel selv se hvordan interaksjonen mellom brukere og sosialarbeidere var på kurset *Kom Igjen*. Ifølge fenomenologien er realitetene slik folk oppfatter at de er, og realitetene skal forstås på grunnlag av de utforskedes perspektiv (Malterud, 2003). Omverden skal derfor beskrives slik den erfares av folk selv, og det er i dette man søker kunnskap og forståelse av menneskelige handlinger. Data fra hvordan brukerne oppfattet å være på kurset *Kom Igjen* og hvordan sosialarbeiderne samhandlet med brukerne er eksempel på slik data, og er i hovedsak benyttet i artikkel 2. Naturalistene tilstreber beskrivelser på informantenes egne premisser, og kan slik ses som fenomenologiske i sin virksomhet. Det samme mener jeg kan sies om etnometodologene.

*Etnometodologi* kan knyttes opp mot *å høre* (Gubrium & Holstein, 1997). Man lytter til hvordan informantene konstruerer sin virkelighet gjennom språket og søker å avdekke språklige koder. Man lytter seg frem til hvordan medlemskap i en sosial enhet etableres ved å ha fokus på interaksjon. Spesielt interessant i kurset med brukerne var det å høre hvordan informantene snakket om sin situasjon, og hvordan fellesskapsfølelsen utviklet seg. Det var også fascinerende å høre hvordan sosialarbeiderne snakket om arbeidet sitt, noe som senere er analysert ved hjelp av Caswells (2005) begrep om praksislogikker (artikkel 3). Både i forhold til å se og høre, kan det innvendes at informantene oppfører seg annerledes enn når forskeren ikke er til stede. I og med at jeg var i felten såpass mye, mener jeg at den såkalte *forskereffekten*, det vil si at forskeren påvirker dem hun studerer, ikke gjorde seg gjeldende i særlig grad. Dette fordi forskereffekten avtar etter hvert da det blir for anstrengende å ta hensyn til feltarbeideren over tid. Et eksempel på dette er gitt i pkt. 3.4.2.

Både å se og høre er viktige komponenter i det som Wadel (1991) sier om de fire typer roller man har i deltakende observasjon, og da særlig i forhold til å være *observatør* i henholdsvis

aktiviteter og samtaler (se pkt. 3.4.2 for nærmere beskrivelse av de fire typer roller). Når man er *deltaker* i aktiviteter og samtaler, er vi mer over på emosjonalisme.

*Emosjonalisme* kan knyttes opp mot å *erfare eller føle* (Gubrium & Holstein, 1997). Man er interessert i hvordan informantene opplever sin virkelighet og tilstreber å formidle det emosjonelle drama informantene opplever. Emosjonalisme kritiserer de andre retningene for å være for opptatt av språklig formulerte tanker, og for at viktige følelser dermed holdes på utsiden. Å ha vært deltakende observatør tror jeg har gitt meg et bedre grunnlag for å formidle brukernes følelser og opplevelse av sin virkelighet slik jeg har gjort i artikkel 2. I denne retningen baserer man seg på fortrolighet mellom forsker og informant, og både forskerens og informantens følelser inngår i det empiriske materialet. Dette er helt i tråd med fenomenologien. Samtidig som man lytter til hvordan informantene konstruerer mening seg i mellom, vil det ut fra et fenomenologisk perspektiv foregå en konstruksjon av mening i samspill mellom forsker og informant. En fare her er at man som forsker blir overveldet av egne følelser. Man kan for eksempel overidentifisere seg med brukere som forteller sine vanskelige livshistorier, uten å være i stand til for eksempel å se velferdstjenestene i et makroperspektiv. For meg ble det nødvendig også å få mer distanse fra praksisfeltet for å analysere det jeg hadde vært med på med et forskerblikk. Det fikk jeg i tiden etter datainnsamlingen når jeg satt på universitetet og drev med analyser og skriving.

Selv om man i et fenomenologisk perspektiv skal søke å forstå realitetene slik folk oppfatter at de er, skal samfunnsvitere drive forskning, og det er derfor nødvendig også å gå ut over de sosiale aktørenes selvoppfatninger (Giddens, 2003; Malterud, 2003). Hvis vi skal gå ut over aktørenes selvoppfatninger, vil vi ha behov for å fortolke, noe hermeneutikken kan bidra med. Slik utfyller fenomenologien og hermeneutikken hverandre. I en hermeneutisk fortolkningsprosess er refleksjon viktig, og i mitt prosjekt reflekterte jeg kontinuerlig over hva jeg erfarte og hvordan dette kunne fortolkes.

*Postmodernisme* kan knyttes opp mot å *reflektere* (Gubrium & Holstein, 1997). Man reflekterer over hvordan informantene fremfører sin virkelighet, men det stilles også spørsmålstegn ved forskerens autoritet i forhold til å beskrive «virkeligheten». Man utfordrer grensene mellom virkelighet og representasjon. Det er ikke bare å skrive ned det man har oppdaget. Enkelte postmodernister hevder sågar at virkeligheten slett ikke lar seg beskrive, men kun er forskerens konstruksjon (Gubrium & Holstein, 1997). Så langt vil ikke jeg gå. Jeg ser det mer som Gadamer (2010) som sier at vi må gå i dialog med den Andre eller med

teksten ved å stille spørsmål og se om vi får noen svar. For eksempel var jeg i feltarbeidet sammen med sosialarbeiderne interessert i å få deres syn på utviklingen av sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV. I og med at jeg selv hadde jobbet og forsket på enheten Arbeid og kompetanse og hadde en oppfatning av at det ble gjort mye godt sosialt arbeid der, måtte jeg så godt som mulig også være åpen for at det var rom for godt sosialt arbeid i NAV. Jeg var derfor opptatt av å stille åpne spørsmål, og være mottakelig for de tilbakemeldingene jeg fikk fra informantene. Refleksjonen bør foregå både før, under og etter feltarbeidet. Før jeg skulle ut i felten reflekterte jeg over hva jeg trodde jeg kom til å oppleve. Refleksjon rundt den informasjonen jeg fikk, gjorde jeg både under og etter feltarbeidet. Jeg diskuterte også observasjoner både med nøkkelinformanter og veileder, og skrev notater fra feltarbeidet underveis. Den filosofiske hermeneutikken er mer opptatt av spørsmålene enn av svarene, og en fullstendig avsluttende tolkning blir en selvmotsigelse. Hermeneutikken er opptatt av de interessene og spørsmålene som styrer oss, noe hermeneutikken har til felles med postmodernismen. Som forsker blir det derfor nødvendig å legge seg selv under lupen (jf. Bourdieu, 2007), noe jeg vil diskutere senere i kapittelet.

Forskeren har i følge hermeneutikken sin *forforståelse*, noe som innebærer at vi alltid forstår noe på grunnlag av visse forutsetninger (Gadamer, 2003, 2010; Gilje & Grimen, 2004). Selv i en helt ny situasjon vil våre tidlige erfaringer påvirke hvordan vi oppfatter verden. Forskeren er også en del av den verden som studeres. Derfor står ikke valget mellom enten objektivitet eller subjektivitet, som nettopp er en av dualismene Bourdieu (2007) ønsker å overskride (som diskutert i pkt. 3.2.1). Hvordan jeg oppfatter verden er påvirket av at jeg som sosialarbeider har inkorporert sosialt arbeids verdier, og vurderer hva jeg ser og hører ut fra dette. Hvordan dette har påvirket meg, diskuterer jeg nærmere i pkt. 3.4 *Nærhet og distanse til fagfeltet* og pkt. 3.7.1 *Lojalitet og interesse*.

De fire forskningstradisjonene som her er diskutert, bør ifølge Gubrium og Holstein (1997) kombineres i videreutviklingen av en fortolkende forskningspraksis som kan ses som en form for hermeneutisk forståelse. Gadamer (2003) sin filosofiske hermeneutikk er ikke en vitenskapsteori eller metodelære, men det dreier seg om forståelse og sannhet som ikke kan oppnås via en metodisk vei ved hjelp av forskjellige fortolkningsteknikker. Forståelse er i følge Gadamer en hendelse, noe som «overgår» oss og unndrar seg vår kontroll. Det som skjer i forståelsen er at noe plutselig ses i et nytt og uventet lys. Forståelsen har sannhets- eller evidenskarakter. Sannhet eller evidens må her ikke forstås på en positivistisk måte. Gadamer overtar Heideggers fortolkning av det greske ordet for sannhet, *alétheia* (Gadamer, 2010;

Schaaning, 2010:12) som betyr utilslørt; noe avdekkes som hittil har vært skjult. Erfaringen er derfor uløselig knyttet til sannhet, det vil si det faktum at det skjer noe med oss når vi erfarer noe som sant; man kommer til klarhet, og det som sies fremtrer som «innlysende». For å oppnå en slik forståelse er det nødvendig å ta sansene i bruk; man må både se, høre og føle, og ikke minst reflektere over det man har erfart. Gjennom for eksempel deltakende observasjon og analyseprosessen har jeg fått et dypere og mer nyansert innblikk i deltakernes perspektiv og hvordan sosialarbeiderne oppfatter og utfører arbeidet sitt. Et eksempel på dette er hvordan anerkjennelse kan være et virksomt element i sosialt arbeid slik det er beskrevet i artikkel 1 og 2. Når jeg deltok i aktiviteter sammen med informantene i kurset *Kom Igjen*, ble jeg også «utsatt» for sosialarbeidernes handlinger. Jeg fikk kjenne på kroppen hvordan det var å bli tatt med på diskusjoner om for eksempel kursinnholdet, noe som er et uttrykk for brukermedvirkning. På denne måten har jeg opplevd den hermeneutiske forståelsen, det vil si forståelsen som en hendelse, ved at jeg har erfart noe i min tid i praksisfeltet som har gitt meg dypere innsikt.

### 3.3 Et følgeforskningsprosjekt

I prosjektet følger jeg deler av det sosiale arbeidet i Trondheim kommune over tid, slik at forskningen kan betegnes som følgeforskning. Følgeforskning er et norsk begrep som oppsto på midten av 1990-tallet, og som tjener nye formål både forskningsmessig og ideologisk (Baklien, 2004). Følgeforskning er en forskningstilnærming der det brukes ulike forskningsmetoder. Jeg har som tidligere beskrevet, benyttet meg av ulike former for feltarbeid, som er mye brukt i følgeforskningen. I følgeforskningen er man ikke fastlåst til bestemte metoder, og man kombinerer gjerne ulike former for kunnskapsproduksjon (Baklien, 2004; Olsen, Mikkelsen & Lindøe, 2002). Utgangspunktet for følgeforskningen er å studere aktørenes handlinger og virkelighetsoppfatninger, samtidig som dette må forstås ut fra den konteksten de fungerer innenfor. Dette var viktig i mitt prosjekt.

Følgeforskning er nært beslektet med prosessorientert *evalueringsforskning*, skriver Baklien (2004), og er da også utviklet fra denne. Baklien skiller mellom prosessevaluering og resultatvaluering. I prosessevaluering er en mest interessert i hvorfor ting blir som de blir, altså årsaker, mens i resultatvaluering er man opptatt av effekter og konsekvenser. Som i de to typene prosessorienterte evalueringsforskningene fokuserer man i følgeforskning på det evaluerte tiltaket som en prosess i seg selv i tillegg til at man er opptatt av hvilke virkninger de har; det vil si at man både følger prosessen og oppsummerer etterpå, selv om man vanligvis

er mer fokusert på prosessen enn på effekter. I prosjektet var jeg interessert både i prosesser, det vil si utviklingen av sosialt arbeid, og hvilke virkninger de kan ha for brukerne.

Følgforskning er også beslektet med *aksjonsforskning*, noe som kommer til syne både i tilnærmingen og teorigrunnlaget (Baklien, 2004; Olsen m.fl., 2002). Et viktig skille er at følgeforskeren ikke deltar i aksjoner, og målet for forskningen er ikke i hovedsak å bidra til umiddelbar forandring. Følgeforskeren er derfor ikke ansvarlig for utviklingen av tiltaket. «Slik blir følgeforskningen bindeleddet mellom på den ene siden den forskningen som observerer «nøytralt» fra sidelinjen, og på den andre siden en aktiv aksjonsforskning.» (Baklien, 2004: 54). Ifølge Baklien er det uenighet om hvorvidt følgeforskeren skal involveres i praktisk tilrettelegging eller komme med konkrete løsningsforslag. Hennes standpunkt er at det skal man ikke, selv om dette er en vanskelig balansegang. Dette støttes av blant andre Røe (2011) som beskriver balansegangen som en akse der man involverer og involveres i større eller mindre grad. Det blir imidlertid gjerne forventet at følgeforskeren kan bidra til å påvirke utvikling og prosessforløp, særlig dersom forskeren er i feltet over lengre tid (Olsen m.fl., 2002). Slik var det for meg også. Allikevel ønsket jeg ikke å bli involvert i praktisk tilrettelegging eller konkrete løsningsforslag mens jeg foretok datainnsamlingen. Det har imidlertid vært mitt ønske at kunnskap fra prosjektet kan være med på å påvirke praksis. Dette har skjedd ved at jeg var en dialogpartner med folk i praksisfeltet og formidlet kunnskap jeg kom frem til underveis. For eksempel valgte kommunen å bruke gruppeintervjuene aktivt ved at de endret på opplegget for kurset *Kom Igjen* i tråd med tilbakemeldingene fra brukerne, og diskusjoner med meg i ettertid. Som forsker kunne jeg legge til rette for faglige refleksjoner, men avgjørelser på hva som skulle gjøres måtte praktikerne ta selv. Dette blir noe annet enn å være direkte involvert i endringsarbeid og aksjoner. Baklien (2004) skriver at i aksjonsforskning bygger man på det komplementære forholdet mellom den forskningsbaserte kunnskapen og den erfaringsbaserte kunnskapen til praktikerne, og at aksjonsforskningens eksplisitte intensjon om å minske avstanden mellom forskning og praksis også er en del av følgeforskningens basis.

Følgforskning kan sies også å være beslektet med det som både i en norsk og nordisk sammenheng de siste tiårene vanligvis kalles *praksisforskning* (Marthinsen & Julkunen (red.), 2012; Sagatun, 2011). Noen forskere i Norden startet for omtrent 30 år siden med det som var begynnelsen til praksisforskning. Her var det sentralt med et sterkt brukerfokus, slik at praksisforskning kan sies å være et begrep som bærer frem demokratisering. Dette kom i sin tid som motsvar til tenkningen innen evidensbasert forskning der man hadde en forestilling

om at man kunne ordne opp i menneskers liv ved hjelp av vitenskapelige metoder (Marthinsen, 2012). Dette miljøet var også delaktig i opprettelsen av Forening for forskning i sosialt arbeid (FORSA) som har egne avdelinger både i Sverige, Danmark, Finland, Island og Norge. Disse er del av FORSA Norden. I arbeidet med å utvikle praksisforskningsbegrepet er det avviklet flere konferanser om temaet, senest i New York i juni 2014.

Praksisforskningsnettverket var også sentralt i utviklingen av HUSK-prosjektet som jeg har vært tilknyttet. Personer som er aktive i dette miljøet i dag, og der flere har jobbet med temaet i over et tiår, møttes i 2008 i Salisbury i England og utarbeidet en uttalelse om praksisforskning: *The Salisbury statement* (Marthinsen & Julkunen (red.), 2012;). Her slås det fast at det ikke er enighet om en klar definisjon av praksisforskning, men at dette er noe man må fortsette å diskutere i feltet. Fordelen med et dynamisk begrep er at det kan utvikle seg i takt med tiden. Ulempen er at det blir uklart hva det egentlig er snakk om, og det kan bli vanskelig å bli tatt alvorlig både i forskningsmiljøer og i praksisfeltet hvis man ikke mer nøyaktig kan forklare hva det er man driver med. I boken som Marthinsen og Julkunen har redigert, er det ingen eksakt definisjon av praksisforskning, og de viser til nevnte *Salisbury statement* (Marthinsen & Julkunen (red.), 2012). I et kapittel i nevnte bok viser imidlertid Uggerhøj til ulike diskusjoner om praksisforskningsbegrepet, og hans konklusjoner er slik jeg tolker det, at selv om man ikke har en klar enighet om hvordan praksisforskning skal defineres, så må det innebære et nært samarbeid mellom forsker og praksisfeltet.

Et begrep som også er blitt brukt i dagens debatt rundt praksisforskning, er *samarbeidsforskning* (Johannessen, Natland & Støkken (red.), 2011<sup>8</sup>). I denne boken beskrives samarbeidsforskning som et paraplybegrep for det som i ulike kapitler i boken kalles for «brukerforskning», «deltakerbasert forskning», «medforskning», «aksjonsforskning» «praksisforskning» og «praktikerforskning». Forfatterne skriver at de forskjellige begrepene noen ganger brukes på mer eller mindre overlappende fenomener, og at ingen av begrepene kan defineres eksakt. I et kapittel i boken mener Johannessen og Natland at praksisforskning omfatter så forskjellige forskningstyper som forskning *på* praksis i form av at forskeren benytter registerdata og der forskeren ikke har noen form for kontakt med praksisfeltet, til det de kaller *deltakerbasert forskning* der også andre enn forskeren deltar. I et annet kapittel i boken mener Jenssen at i samarbeidsforskning samarbeider forskeren med aktører fra praksisfeltet om ulike deler av forskningsprosessen. Det kan være i valg av tema, utforming av problemstillinger og forskningsdesign, i datainnsamlingen, i analysearbeidet og i

---

<sup>8</sup> Denne boken er en av fire bøker som ble til i et samarbeidsprosjekt mellom de ulike HUSK-prosjektene.



formidlingen av forskningsresultatene. I en bok om norske og danske foreldres erfaringer med barnevernsundersøkelsen, og som er et samarbeid mellom fire norske og danske forskere<sup>9</sup>, påpeker også Sagatun (2011) at praksisforskningsbegrepet blir brukt på mange måter. Disse forfatterne har imidlertid blitt enige om en definisjon av begrepet:

Vi definerer praksisforskning som et tett og forpliktende lokalt basert samarbeid mellom forsker/forskningsmiljø og praktiker/praksis i tilretteleggelse, gjennomføring og formidling. (Sagatun, 2011:11)

I følge denne definisjonen må praksisforskning innebære et samarbeid mellom forskning og praksis i ulike faser av forskningsprosessen. Selv om det altså ikke alltid er helt klart hva ulike forfattere og forskningsmiljø legger i begrepet praksisforskning, mener jeg at jeg er mest på linje med Jenssen (2011) og Sagatun (2011). Praksisforskning må inneholde noe mer enn det å forske på praksis, eller å intervju brukere og sosialarbeidere for å få deres perspektiv. Som Jenssen og Sagatun mener jeg at praksisforskning må innebære samarbeid med aktører fra praksisfeltet om ulike deler av forskningsprosessen, ikke kun bruke dem som informanter. Selv om jeg har diskutert et par av intervjuguidene med noen brukere og hatt nær kontakt med praksisfeltet under datainnsamlingen, så har jeg ikke samarbeidet med aktører i praksisfeltet om valg av tema, utforming av problemstillinger og forskningsdesign, i datainnsamlingen, i analysearbeidet eller i formidlingen av forskningsresultatene. Min forskning har slik jeg ser det flere kjennetegn til felles med følgeforskning enn med praksisforskning, og jeg velger derfor å omtale mitt prosjekt som følgeforskning.

Følgeforskeren må følge prosessen mens den foregår. Nærhet til feltet er derfor en forutsetning. Dialogen mellom forskeren og de utforskede har en dobbel funksjon: Som i tradisjonell forskning er de utforskede en kilde til data om hva som foregår, men kommunikasjonen er ikke enveis fordi intensjonen er å få til en kontinuerlig tilbakeføring av de perspektiver og oppfatninger forskeren har til enhver tid (Baklien, 2004). Dialogen kan også ses i sammenheng med det som er kalt den «doble hermeneutikken» (Giddens, 2003). Dette innebærer at de sosiale aktørene har fortolkninger og forståelser av seg selv og samfunnet, slik at samfunnsforskerne må fortolke og forstå noe som *allerede* er fortolkninger. Man kan derfor ikke se bort fra aktørenes beskrivelser. For å drive forskning er det imidlertid nødvendig å gå ut over de sosiale aktørenes selvoppfatninger. Man må gjøre en form for

---

<sup>9</sup> Lars Uggerhøj er en av forfatterne også i denne boken.

oversettelsesarbeid ved å utvikle en så omfattende felles forståelse som mulig med informantene, og her er dialogen et sentralt verktøy. Om dialogen skriver Baklien blant annet:

Den skal være et inntak til å forstå og fortolke de utforskedes situasjonsforståelse, og i neste omgang å bringe vår fortolkning og analyse tilbake til dem, med andre ord en toveis prosess som ofte innebærer en utveksling over tid. Én grunn til dette er at følgeforskningen fokuserer på endringsprosesser. Når virkeligheten rundt de utforskede forandrer seg, er det naturlig at utviklingen er tema for fornyet dialog mellom følgeforsker og utforsket, dessuten er gjentatte møter ofte nødvendige for å bygge den tilliten som er en forutsetning for god dialog. (Baklien, 2004:51)

I følgeforskningsprosjekter er det vanlig å belyse hva aktørene faktisk gjør, og hvordan de selv beskriver hva de gjør og hvorfor. For å kunne operere i feltet på denne måten mener jeg at jeg har valgt en god strategi ved å benytte kvalitative metoder samt fenomenologi og hermeneutikk i en fortolkningsprosess av menneskelig mening og av sosiale prosesser.

I følgeforskning legges det vekt på å synliggjøre spenningsfelter og å vise konsekvenser for utviklingen av et tiltak eller en prosess; følgeforskningen er altså opptatt av nyttedimensjonen. Det er derfor viktig at forskningen formidler kunnskap underveis mens prosessene ennå kan påvirkes. Rammebetingelser for den prosessen man følger, består både av barrierer og føringer (Baklien, 2004). Baklien skiller mellom betingelser knyttet til aktører og betingelser knyttet til strukturer, men mener disse likevel henger sammen. Aktørbetingelser er personfaktorer som holdninger, kunnskap og interesser. En spesielt viktig strukturbetingelse er ressurser, som for eksempel penger. Betingelsene henger sammen ved at de strukturelle faktorene må være til stede for at personfaktorene skal kunne spille seg ut.

Intensjonen er å beskrive og analysere organisatoriske strukturer og forhold, samhandlings- og kommunikasjonsrelasjoner, samt å identifisere mangler og problematiske trekk i samhandlingsstrukturen. Slik kan forskningen redusere usikkerhet og bedre grunnlaget for de beslutninger som tas... (Baklien, 2004: 58).

Så selv om jeg ikke ønsket å komme med konkrete løsningsforslag, ønsket jeg å peke på forhold i praksis og utvikle kunnskap om feltet som praktikerne kan gjøre seg nytte av. Et eksempel er hvordan jeg i artikkel 2 har satt empirien inn i en anerkjennelsesteoretisk ramme som man kan nyttiggjøre seg i praksisfeltet.

Forskeren er ifølge Baklien ansvarlig i forhold til å formidle forskningen på tradisjonelt vis og gjennom dialog slik at den når frem til interessentene. Dette synet er i tråd med Olsen m.fl. (2002) som mener at formidling av følgeforskning må skje i tråd med det kunnskapssynet som

er lagt til grunn ved at en utvikler en «flerspråklig» formidling overfor ulike målgrupper. Med dette menes at formidling også skal skje på andre måter enn kun gjennom vitenskapelige tekster. Jeg har også formidlet forskningen min i følgeforskningens tradisjon. Jeg har nådd fagfeller, praktikere og brukere gjennom publiseringer og foredrag på seminarer og konferanser, og studenter gjennom forelesninger. Dette er også i tråd med HUSK-prosjektet som jeg har vært en del av, og som er beskrevet i pkt. 3.1. En av grunnene til at jeg valgte å skrive en artikkelbasert avhandling, var nettopp at jeg tror at flere i praksisfeltet leser artikler og bokkapitler enn en monografi.

### **3.4 Nærhet og distanse til fagfeltet**

Forskere har ulik nærhet og kjennskap til fagfeltet som studeres. De siste tiårene er det en økende aksept for at det er behov for forskning *både* på egen praksis, *og* forskning der forskeren kommer utenfra feltet (Halvorsen & Gjedrem, 2006; Hummelvoll, 2003; Levin, 2004; Repstad, 2007). Min forskning kan betraktes som forholdsvis nær i den forstand at jeg over en treårsperiode hadde ukentlig eller månedlig kontakt med brukere og sosialarbeidere.

Jeg er enig med Bourdieu (2007) som mener at samfunnsvitenskapene må legge seg selv under lupen. Bourdieu mener at den refleksive analyse må rettes mot tre særlig viktige kilder til skjevheter, forstyrrelser eller bias hos forskeren: den sosiale bakgrunnen, den akademiske posisjonen og rollen som intellektuell. En slik analyse er viktig fordi skjevhetene truer validiteten av forskningen. Her vil jeg derfor beskrive og drøfte min posisjon som forsker.

#### **3.4.1 Forske på eget felt**

Jeg er utdannet sosionom og hadde forut for prosjektet jobbet i åtte år innen de sosiale tjenestene i Trondheim kommune, og forsket i to år på samme fagfelt og delvis på samme arbeidsplass (Arbeid og kompetanse) som det jeg har forsket på i ph.d.-prosjektet. Selv om det i prosjektets slutfase var åtte år siden jeg jobbet som sosionom, har jeg gjennom HUSK-prosjektet og datainnsamlingen i ph.d.-prosjektet hatt løpende kontakt med feltet jeg forsker på, noe som kan ses analogt med å forske på eget felt.

Å forske på et praksisfelt som man har kjennskap til fra før, gir både store muligheter og utfordringer. Man er alltid preget av sine egne erfaringer og sine fordommer i møte med andre mennesker, og dette er spesielt aktuelt når man forsker på eget felt og bringer med seg erfaring og en kunnskapsbakgrunn om det området man forsker på (Repstad, 2007; Wadel,

1991). Gadamer (2010) oppfordrer oss til å *sette fordommene våre på spill*, det vil si at vi ikke kan unngå våre fordommer, eller forforståelse, fordi de er vår erfaringsbakgrunn. Fordom betyr på ingen måte en falsk dom, skriver Gadamer. Det som blir viktig er å være fordommene våre bevisst, og kritisk vurdere hvilken påvirkning de har på det synet og den forståelsen vi får om de menneskene vi står overfor. Eksempler på forforståelse er min utdanning og praksis, sammen med tidligere erfaringer, forestillinger om verden og forventninger basert på hva jeg har opplevd tidligere. En mulig bias er at jeg har arbeidet og forsket på enheten Arbeid og kompetanse. Gjennom dette hadde jeg i hovedsak en positiv innstilling til det sosiale arbeidet som ble gjort på dette stedet. Dette er basert på egen erfaring, erfaringer andre sosialarbeidere hadde formidlet samt brukernes tilbakemelding fra tiden som praktiker og forsker. Denne erfaringen kunne ha ført til en skeptisk holdning til endringer i enheten, og en skepsis til NAV som representerer en noe annen måte å jobbe på. Jeg har derfor vært bevisst på å jobbe med denne fordommen, og i tråd med fenomenologien vært åpen for hva mine informanter har formidlet meg.

Når man forsker i egen kultur, er det en fare for at man tar sosiale og kulturelle forhold for gitt, og at en allerede har kategorier til å putte observasjoner i (Wadel, 1991). Man må også være oppmerksom på at det er ens egne kulturelle kategorier som forsker, og ikke informantens kategorier, som ofte dirigerer hva en observerer. For eksempel vil jeg kanskje tolke noe av det jeg ser som anerkjennelse, mens informantene kanskje vil definere det som noe annet. Jeg har hatt spesiell oppmerksomhet på ikke å la meg styre av egne kategorier som for eksempel teori jeg har tilegnet meg som forsker, men ut fra et fenomenologisk perspektiv gjennomføre feltarbeid med en oppriktig nysgjerrighet for hva som skjer. Dette var spesielt aktuelt under feltarbeidet, men også i den videre analysen skal jeg som forsker også fortolke, slik jeg har diskutert tidligere under delen om hermeneutikk. For eksempel har jeg fortolket ulike utsagn fra sosialarbeiderne om at de i NAV bruker mye tid på dokumentasjon som et uttrykk for en byråkratisk praksislogikk. Selv om jeg har nærmet meg feltarbeidet med en åpen holdning, har det allikevel gitt meg en spesiell innsikt å følge et felt som jeg kjenner godt. Jeg har dratt nytte av at jeg for eksempel kjenner interne forhold som en utenforstående kanskje ikke ville ha fått innblikk i, og at jeg forstår de ikke-språklige kodene. En fordel med å kjenne lokale forhold, er å vite hva interne ord og uttrykk betyr. For eksempel vet jeg hvordan tjenestene i kommunen er organisert. Et annet eksempel er at flere av informantene snakket om «mestringslinja», og fordi jeg selv hadde vært ansatt i enheten Arbeid og kompetanse visste jeg hva dette var. Jeg er som Moltu (2004:246) sier: «...i ein slags indre og

ytre dialog mellom felterfaring og tidlegare erfaring.» Tidligere erfaring omfatter blant annet det jeg har hatt med meg av faglitteratur, praksiserfaring, så vel som den kroppslige erfaringen slik jeg vil diskutere det i neste punkt. I en slik indre dialog er man som stipendiat i en personlig utviklingsprosess.

### 3.4.2 Sosiolog på seg selv

Å være sosiolog på seg selv innebærer at man under feltarbeidet stadig analyserer sin egen adferd og sine egne kulturelle verdier (Wadel, 1991). Hvordan man kan være sosiolog på seg selv, vil jeg illustrere ved å reflektere over min posisjon som deltakende observatør i kurset *Kom Igjen* sammen med deltakerne. Jeg spurte et par av deltakerne på siste kursdag om hvordan de syntes det hadde vært at jeg hadde deltatt på store deler av kurset sammen med dem, og fikk mange, for det meste positive, tilbakemeldinger på min deltakelse. Én mann sa: «Du har vært som en flue på veggen». I forhold til hvilken rolle man tar og ikke minst får, er dette en interessant opplysning. Ifølge Wadel er dette en av komponentene i det å være sosiolog på seg selv. Å være sosiolog på seg selv innebærer blant annet at man må være bevisst sitt eget rollepertoar. Wadel (1991) omtaler deltakende observasjon som fire typer roller. Man er *deltaker* i henholdsvis aktiviteter og samtaler, og *observatør* i aktiviteter og samtaler. Å inneha ulike roller skal gjøre det lettere å være i felten som forsker. Man får også føle på kroppen hva det vil si å være i rollene. Ifølge Wadel er lærlingerollen best egnet. Mens folk flest ikke vet hvordan de skal forholde seg til det å bli forsket på og heller ikke anerkjenner behovet for å bli studert, vet de fleste hva det vil si å bli lært opp, og å lære opp, og innser behovet for dette. «Fluerollen» kan kanskje indikere at jeg har vært mer observatør enn deltaker. Samtidig hadde jeg nok ulik grad av samhandling med de forskjellige deltakerne ved at jeg fikk bedre kontakt og snakket mer med enkelte enn med andre.

Hvilke roller man tar og får, er med på å bestemme blant annet hvem feltarbeideren kan samhandle med, hvilke spørsmål som kan stilles og hva man ser eller blir fortalt. For meg var det et sentralt spørsmål i hvilken grad jeg kunne gå inn i rollen som deltaker. Både de forskningsetiske retningslinjene og min egen etiske standard tilsier at jeg ikke kunne være en slags spion som kunne gå «undercover» i kurset. Jeg var også bevisst på at jeg måtte unngå å bli tatt for å være ansatt. Kurset foregikk på min tidligere arbeidsplass, og flere av kurslederne var tidligere kolleger. Jeg hadde derfor avklart med dem på forhånd at uansett hva som skjedde, for eksempel sykdom, så måtte de ikke trekke meg inn som ansvarlig på kurset. Da hadde nok deltakerne med en gang betraktet meg som en av sosialarbeiderne, noe som ville ha

påvirket hvilken type informasjon jeg fikk og hva de fortalte meg. Et eksempel på hvordan ulike roller kan påvirke hvilken informasjon man får, er at jeg fikk et par tilbakemeldinger som kunne tyde på at et par av deltakerne trodde jeg var der for å kontrollere dem. Én sa i forbindelse med at de snakket om ekstra penger de hadde tjent, at de måtte ikke si det når jeg satt der for «...hun jobber i NAV». Jeg gjentok derfor flere ganger at jeg var der for å lære, at jeg ønsket å erfare hvordan det var å være deltaker på kurset, og at jeg var interessert i deres synspunkter. Jeg forsøkte altså å innta lærlingerollen, slik at jeg senere kunne formidle den kunnskapen jeg opparbeidet meg. At jeg av noen ble sett på som «en flue på veggen» tyder på at forskereffekten som omtalt i pkt. 3.2.3, ganske riktig avtok etter hvert da det blant annet ble for anstrengende å ta hensyn til meg som feltarbeider over tid.

#### *Hvem snakker med hvem?*

Under deltakende observasjon må man også være bevisst både sitt eget og sine informanters rollerepertoar, det Wadel (1991:59) betegnende nok kaller for «Hvem snakker med hvem?». Brukerne var ikke informanter i generell forstand, men i kraft av sine ulike roller. Andre roller som var aktuelle for mine informanter var at de var brukere av sosiale tjenester, arbeidsledige, og mange ble både av samfunnet og seg selv definert som fattige. Min situasjon var på mange måter preget av det motsatte. I tillegg hadde alle mindre skolegang enn meg. Mange av dem jeg møtte gjennom kurset hadde dårlige skoleerfaringer og så slett ikke for seg videre skolegang. Informasjonen jeg fikk kan absolutt være preget av våre ulike posisjoner i samfunnet, og jeg måtte vurdere når informantene snakket til meg som forsker, som sosialarbeider, lærling eller medmenneske. At jeg kunne sies å være i en maktposisjon i forhold til brukerne, kunne for eksempel gi seg utslag i at de fortalte meg ting som de trodde jeg ville høre. Det er rimelig å tenke seg at det kan være vanskelig å være kritisk. At jeg har brukt ulike datainnsamlingsmetoder og vært i felten over tid, mener jeg er med på å motvirke dette. Jeg jobbet også mye med å opparbeide tillit til informantene, noe som ytterligere taler for at de har formidlet meg deres egentlige meninger og oppfatninger.

#### *Sin egen informant*

Å være sosiolog på seg selv innebærer at man er i stand til å utnytte seg selv som informant. For eksempel har det å ha vært deltakende observatør under kurset *Kom Igjen* gjort meg mer oppmerksom på hvordan det er å være i tiltak. Jeg har snakket om dette med informanter og brukere også tidligere, men det ble noe annet å føle det på kroppen selv fordi som deltakende observatør deltok jeg i kursaktivitetene sammen med de andre deltakerne. Det førte til en

forståelse i Gadammers forstand, det vil si forståelsen som en hendelse. Et eksempel på dette er hvordan det å være en del av ei gruppe kan føre til økt selvtillit.

Da jeg var på kurset *Kom Igjen*, var jeg i «forskermodus» som deltakende observatør og identifiserte meg ikke så mye med sosialarbeiderne. Å opptre som forsker, ikke sosialarbeider, måtte jeg jobbe mer med når jeg hadde kontakt med sosialarbeiderne. Da var det nyttig å ta frem Wadels spørsmål «hvem snakker med hvem?» Hvordan forholdt jeg meg til sosialarbeiderne, og de seg til meg? Oppfattet de meg som forsker, sosialarbeider eller kanskje som tidligere kollega? Analyse av dette har hjulpet meg til ikke å identifisere meg med deres opplevelser som sosialarbeidere, men se på det som skjer med et forskerblikk. Et eksempel er når flere sosialarbeidere i kommunen beklaget seg over at kommunen manglet et lavterskeltilbud etter nedleggelsen av Arbeid og kompetanse. Istedenfor å kjenne på deres frustrasjon som jeg kunne kjenne igjen fra eget arbeid i praksis, så jobbet jeg med å se på situasjonen med et «utenfrablikk»: Hva var dette et uttrykk for? I dette eksempelet bidro sosialarbeidernes uttalelser til diskusjonene i pkt. 5.2.5 *Sosialt arbeids avhengighet av den institusjonelle konteksten*.

Når man skal være sosiolog på seg selv, må man stadig analysere sin egen atferd og egne kulturelle verdier (Wadel, 1991; Moltu, 2004). Å forsøke å analysere seg selv innebærer å forstå seg selv som observatør og deltaker; å analysere sine egne tanker, følelser og handlinger. Selv om jeg hadde et eksplorerende utgangspunkt, hadde jeg altså en del kjennskap til faget og feltet fra før. Jeg har for eksempel erfaringer med å være sosialarbeider. Moltu påpeker at metoden i en skrivende kunnskapsproduksjon er en dialog mellom forskersubjektet sin kropp og erfaringer og den kulturen man studerer: «Gjennom å studere andre, studerer ein og seg sjølv» (Moltu, 2004: 252). Dette mener jeg kan ses analogt med det å være sosiolog på seg selv, og for meg betyr det i en viss forstand at jeg studerer meg selv som sosialarbeider. Noe av utfordringen er å komme i dialog med den fremmede – og det fremmede i seg selv. Veien til ny erkjennelse kan gå gjennom det vi ikke vil se, skriver Moltu (2004). Gjennom feltarbeid fikk jeg på mange måter sett meg selv som sosialarbeider, både fra deltakernes perspektiv og fra andre sosialarbeideres perspektiv. Hvordan var det å se meg selv som sosialarbeider? På mange måter var det vanskelig, for eksempel i forhold til å oppleve hvor mye makt man faktisk har som sosialarbeider. Jeg fikk for eksempel sett hvordan det som kan fortone seg som detaljer eller ubetydeligheter i det man sier og gjør som sosialarbeider, kunne få stor innvirkning på livene til brukerne av tjenestene. Et eksempel er hvordan økt brukermedvirkning kan føre til økt selvtillit, noe som brukerne mente var nyttig

med kurset *Kom Igjen*. Jeg forstår nå i alle fall litt av hva Moltu mener når hun skriver at feltarbeid kan bli både en angstfylt, åpen og eksistensiell erfaring.

### **3.4.3 Adgang til praksisfeltet**

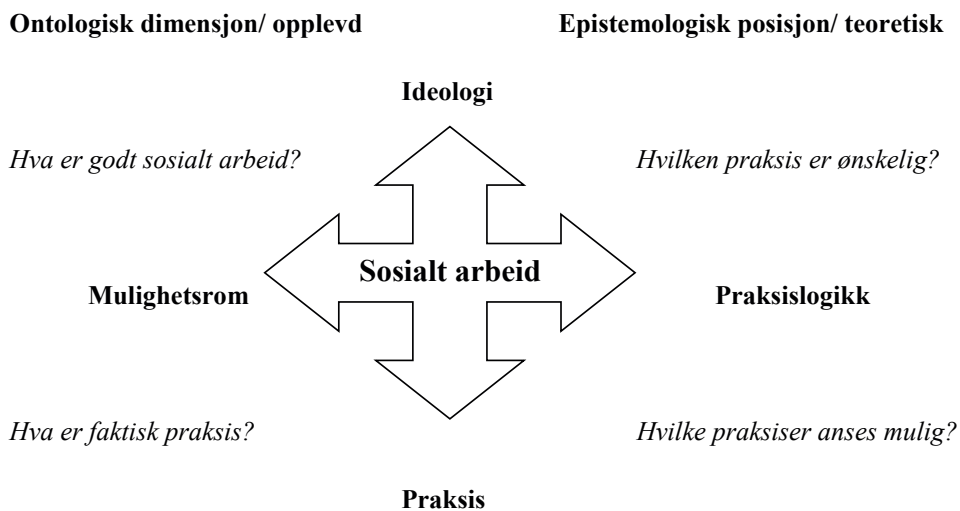
Gjennom nøkkelinformanten og flere tidligere kollegaer har jeg hatt god adgang til praksisfeltet. Jeg har blitt invitert på møter, og jeg har aldri fått nei når jeg har bedt selv om å delta på møter, eller få observere ved de ulike kontorene. Slik sett har jeg vært i en privilegert posisjon. Å bygge tillit er viktig særlig i oppstarten av et følgeforskningsprosjekt. Tett kontakt og et tillitsfullt samarbeid mellom forskeren og de utforskede er en nødvendig betingelse for at følgeforskningen kan lykkes (Olsen m.fl., 2002). Her har jeg dratt veksler på at jeg kommer fra praksisfeltet og kjente mange av informantene; jeg hadde møtt mange av brukerne fra før, og arbeidet sammen de fleste av sosialarbeiderne. Også de jeg ikke hadde møtt før, ga uttrykk for at de syntes det var betryggende at jeg har erfaring med praksis, og slik også kan ha et «innenfraperspektiv».

### **3.5 Analyse**

Det finnes ingen standardmetoder for å analysere intervjuer. Analyseprosessen henspiller på alt arbeidet forskeren utfører for å utvikle en forståelse for materialet (Thagaard, 2004) og at analysen starter allerede ved intervjutidspunktet (Kvale, 2004; Repstad, 2007). Den redegjørelsen jeg har gjort tidligere i kapitlet om hvordan jeg har foretatt datainnsamling og min egen rolle i dette arbeidet, er også en del av å vise hvordan analyseprosessen har foregått. Her vil jeg vise hvordan jeg har gått frem for å utarbeide problemstillingene, og hvordan jeg har analysert i hovedsak ved bruk av dataprogrammet NVivo, og hvordan systematisk tekstkondensering (STC) har vært et viktig redskap.

Jeg studerer sosialt arbeid ut fra det jeg har valgt å kalle fire ulike dimensjoner, og jeg har i utgangspunktet fire hovedtema. Jeg laget meg tidlig i stipendiatperioden en arbeidsmodell som sier noe om forholdet mellom tema (i *kursiv* skrift) og dimensjonene (i **fet** skrift):





**Fig. 1. Forholdet mellom studiens tema og dimensjonene de studeres gjennom**

Ved å studere ideologi (tanke) og praksis (handling) kan man si noe om hvilke mulighetsrom og praksislogikker som finnes, uttrykkes og utvikles. Figuren illustrerer at det er en gjensidig påvirkning mellom de fire dimensjonene. For eksempel kan man si at ideologi kommer til uttrykk gjennom handling i praksis – og uttrykkes som en praksislogikk. Ideologi og praksis representerer en konkret akse som kan studeres i form av tekst og handlinger, mens mulighetsrom og praksislogikk representerer en abstrakt akse som kan studeres i form av tale og handlinger. Til høyre i figuren råder et teoretisk element/ kunnskap, og dess lengre til venstre man er i figuren, dess mer er man over i handling.

#### *Presisering av dimensjonene*

*Ideologi* kan forstås som et system av ideer; et verdensbilde. Jeg har særlig sett på det system av ideer som fremkommer i offentlige dokumenter fra politikere, og det administrative nivået i Trondheim kommune. Her har jeg vært spesielt interessert i arbeidslinja.

Begrepet *mulighetsrom* har jeg hentet fra Bourdieu (2004). Mulighetsrom betegner det forhold at den strukturelle og materielle konteksten sammen med enkeltindividers personlige disposisjoner gir både begrensninger og muligheter. Mulighetsrom i min studie sikter til hvilke muligheter for utøvelse av sosialt arbeid som faktisk er til stede, og hva praksisfeltet anser som aktuelle alternativer. Av spesiell interesse har vært hvilket rom for sosialt arbeid som finnes i NAV (artikkel 3), og mulighet for å uttrykke anerkjennelse i sosialt arbeid (artikkel 1 og 2).

Caswell (2005) konkluderer i sin avhandling som handler om sosialt arbeid på tiltaksområdet med at det er fire forskjellig *praksislogikker* som ligger til grunn for praksis: en patologiserende, en byråkratisk, en sanksjonerende og en inklusjonsorientert. Med praksislogikker menes ulike måter å betrakte, utføre og organisere arbeidet på. Caswell oppfordrer å bruke modellen som analytisk ramme for kommende studier av sosialt arbeid, og jeg har tatt hennes oppfordring om å jobbe videre med begrepet. Dette var i fokus i artikkel 3.

Med *praksis* forstår jeg sosialt arbeids praksisfelt. Praksis er preget av sosialarbeideres handlinger, det vil si det sosiale arbeidet slik det blir utført av sosialarbeidere i kommunen. Praksis består også av brukere som står i en relasjon til, og samspiller med, sosialarbeiderne. Bourdieu (1999) forstår mennesket som et handlende subjekt, eller som en agent. Sosialarbeidere og brukere forstås slik som agenter; de er aktivt handlende i et mulighetsrom. En gitt praksis blir med Bourdieus forståelse et særtilfelle av det mulige, og henger slik sammen med mulighetsrom og praksislogikk. Jeg har vært interessert i hvordan praksis har utviklet seg i overgangen fra sosialtjeneste til NAV, noe som er studiens hovedproblemstilling.

Ut fra de overordnede tema er det utledet flere problemstillinger. Problemstillingene er utarbeidet ved at det i de første fasene av følgeforskningen utkrystalliserte seg interessante tema og spørsmål. Et eksempel er hvordan det i prosjektet AK05 ble interessant å undersøke nærmere hvordan brukernes uttalelser om sosialarbeiderne kunne tolkes. Sosialarbeiderne ble stort sett omtalt i positive ordelag. Dette ble grunnlag for problemstillingen: Hvilke egenskaper trengs for å være en god sosialarbeider? De første problemstillingene handler derfor om hvem som er brukerne i tiltaksarbeidet, og hvilke personlige egenskaper som er nødvendig for å være en god sosialarbeider. Videre spørres det om hva som er virksomme elementer i sosialt arbeid, og etter hvert hvordan anerkjennelse kan være et virksomt element i sosialt arbeid. Anerkjennelse har en sentral plass i avhandlingen, og en problemstilling er hva forholdet mellom brukermedvirkning og anerkjennelse består i. Etter å ha gått inn på disse problemstillingene er neste steg å analysere hvilke praksislogikker som kan gjenfinnes i NAV. Den siste problemstillingen er å undersøke implikasjonene de ulike logikkene har for hvilket mulighetsrom det er for sosialt arbeid i NAV.

De ulike problemstillingene er forsøkt besvart fortløpende, og kan slik identifiseres som ulike trinn i prosjektet. Dette illustreres i tabell 2:

	Problemstilling	Metode	Artikkel
Trinn 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hva kjennetegner brukerne i tiltaksarbeidet?</li> <li>- Hva er virksomme elementer i sosialt arbeid?</li> <li>- Hvilke egenskaper trengs for å være en god sosialarbeider?</li> </ul>	Survey Individuelle intervjuer	1: «Recognition as a virtue in social work practice»
Trinn 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan kan anerkjennelse være et virksomt element i sosialt arbeid?</li> <li>- Opplever brukerne i kurset <i>Kom Igjen</i> brukermidvirkning i tiltaket?</li> <li>- Hva er forholdet mellom brukermidvirkning og anerkjennelse?</li> </ul>	Gruppeintervjuer Individuelle intervjuer Deltakende observasjon	2: «Brukermidvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv»
Trinn 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilke praksislogikker kan sies å betegne det sosiale arbeidet i NAV?</li> <li>- Er praksislogikkene forenelige med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid?</li> <li>- Er det rom for sosialt arbeid i NAV?</li> </ul>	Gruppeintervjuer Individuelle intervjuer Observasjon	3: «Er det rom for sosialt arbeid i NAV?»

Tabell 2. Oversikt over ulike trinn i prosjektet

### 3.5.1 Systematisk tekstkondensering

I analysearbeidet har jeg funnet det hensiktsmessig å bruke metoden *systematisk tekstkondensering (STC)*. STC egner seg for utvikling av beskrivelser og delvis for begrepsutvikling, og er først og fremst et redskap for tverrgående analyse (Malterud, 2003). En tverrgående analyse er en sammenfatning av informasjon og ulik forståelse gitt av flere informanter, og en slik fremgangsmåte er i henhold til en fenomenologisk fremgangsmåte. Dette gjorde metoden passende for mitt prosjekt. Jeg har for eksempel ikke hatt fokus på individuelle brukerhistorier, men på tema. Malterud (2003) beskriver fremgangsmåten i STC som en prosess i fire trinn:

1. Å få et helhetsinntrykk
2. Å identifisere meningsbærende enheter
3. Å abstrahere innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene
4. Å sammenfatte betydningen av dette

I følge fenomenologien skal omverden beskrives slik den erfares av folk selv (Malterud, 2003). I tråd med dette var første steg i analysen å lese gjennom intervjuene mange ganger for å få et helhetsinntrykk over hva informantene faktisk hadde sagt. For å identifisere meningsbærende enheter, trinn 2 i STC, merket jeg av i teksten det som fremsto som mest relevant og interessant. Til sammen utgjorde dette de temaene jeg valgte å gå videre på. Det utkrystalliserte seg etter hvert noen stikkord som i neste omgang ble kodene mine. Et eksempel på dette er hvordan brukerne ordla seg når de snakket om hvordan de i kurset *Kom Igjen* kunne påvirke innholdet i kurset, og at de hadde mulighet til å medvirke. Følgende sitat er fra et av gruppeintervjuene med brukerne i kurset: «*Kom Igjen* er et oppstartskurs der trygghet, tillit og reell medvirkning er essensielt.» Ordene «reell medvirkning» ble viktig her. Ut fra kunnskap jeg hadde fra før og bruk av teori, tolket jeg dette utsagnet som et uttrykk for brukermedvirkning. Sitatet ble så merket av, og kopiert inn i NVivo under koden «brukermedvirkning». Dette innebærer å kondensere teksten, identifisere og beskrive meningsbærende enheter, noe som innebærer en dekontekstualisering av materialet. Da er man i gang med trinn 3 i STC. Til sist, Malteruds fjerde trinn, sammenfattet jeg funnene. Uttalelser som i eksempelet handlet om brukermedvirkning ble grunnlag for diskusjonene om brukermedvirkning og anerkjennelse i artikkel 2. Det kaller Malterud å rekontekstualisere, og det innebærer også å se om det vi har lest ut av det dekontekstualiserte materialet, fortsatt stemmer overens med den sammenheng den ble hentet fra. Man skal altså validere delene

opp mot helheten, noe som er i tråd med hermeneutikken. Jeg så derfor etter om utsagnet i eksempelet over stemte over ens med det informantene for øvrig ga uttrykk for i intervjuene og under den deltakende observasjonen, noe det for øvrig gjorde. Rekontekstualiseringen utgjør grunnlaget for presentasjonen av funnene. I neste del vil jeg gi flere eksempler på hvordan analyseprosessen har foregått.

### 3.5.2 Fra data til funn

Metoder for å samle datamateriale er beskrevet i del 3.1. I dette avsnittet vil jeg med noen eksempler vise hvordan jeg har gått fra datamaterialet, via analyse til funn. I kvantitative metoder snakker man om resultater, mens i kvalitative metoder er det mer vanlig å snakke om funn. Funnene er et samspill mellom informant, forsker og konteksten, der forskeren gjør bruk av sin forforståelse og relevant teori til å skape ny forståelse.

Først vil jeg gi et eksempel på hvordan jeg har tatt utgangspunkt i intervjudata, analysert disse og produsert funn. Det følgende er eksempel på data som tolkes som anerkjennelse.

Kjærlighetsanerkjennelsen handler om behovet for omsorg, nærhet og vennskap. Det er en gjensidig relasjon uten betingelser, og hvor man blir godtatt som menneske ut fra den man *er*, uavhengig av hva man representerer i et sosialt fellesskap (Honneth, 2003, 2008). Jeg lette derfor i datamaterialet etter uttalelser som kunne tolkes som et uttrykk for dette. Et eksempel er fra et av gruppeintervjuene med deltakerne i kurset *Kom Igjen*. Alle deltakerne fremhevet at det er bra at de ansatte er hyggelige, og at de bryr seg om dem som personer. En deltaker sa: *”De jobber ikke her bare for pengene, men for å være medmennesker.”* På spørsmål om hvordan de ble med mottatt på kurset, svarte en informant: *”Mye bedre enn forventet; vi ble tatt i mot med åpne armer og ble inkludert.”* Jeg tolker disse uttalelsene som uttrykk for at deltakerne ble behandlet med elementer som kan ses som omsorg, nærhet og vennskap. At de ansatte blir sett på som medmennesker, tyder også på at deltakerne blir sett og hørt som den personen de *er*, noe som er et sentralt element i anerkjennelsesbegrepet kjærlighet. Et eksempel på nettopp dette er gjengitt i artikkel 2:

Så har vi slike som Tore, som satt med ørepropper på *Kom Igjen* i nesten fire uker – han storkoser seg. Og han får komme på *Kom Igjen* og være litt trøtt. Han er ikke uopplagt, men han er liksom litt «slow». Og det ser jeg han setter pris på – at han får lov til å være den han er.

Dette sitatet viser også at sosialarbeiderne har bidratt til å skape en gjensidig relasjon uten betingelser. Tore får komme til en arena der han får være seg selv, i første omgang uten krav til å måtte prestere noe ut over å bidra med seg selv som menneske inn i gruppa.

Et annet eksempel er når en av sosialarbeiderne som var kursleder i *Kom Igjen*, forteller hvordan hun også jobber med deltakerne gjennom individuelle samtaler:

Jeg jobber veldig grundig, så jeg tror mange ganger det blir avdekket mer problematikk hos meg. Jeg går inn veldig grundig og blir kjent med personen, og når vedkommende blir trygg så kommer alle de vanskelige tingene. Da trenger man ikke gjemme og skjule ting lengre. Jeg har ord på meg på å være grundig og utholdende. Jeg sier aldri at noen er håpløs, eller at jeg ikke kan gjøre noe mer. Jeg gir aldri opp.

At sosialarbeideren går grundig til verks for å bli kjent med brukerne, mener jeg også er rimelig å tolke som et uttrykk for kjærlighetsanerkjennelsen. Når man blir kjent med folk på en slik måte at de opparbeider tillit slik at de tør snakke om de vanskelige tingene i livet sitt, er dette et uttrykk for at de blir sett og hørt som mennesker. Det samme gir følgende utdrag fra et intervju med en annen sosialarbeider uttrykk for:

Så til å begynne med så snakker vi mye om hva som helst; lette ting om deres liv, og jeg bruker meg selv en god del. Jeg tenker at det som er viktig er at vi får et tillitsforhold som vi kan bygge på senere. Og så skjer jo ting underveis, så oppdager de at når de har fått tillit at de kan komme med problemstillinger de selv har, som er reelle for dem.

Også denne sosialarbeideren gir uttrykk for forhold som jeg mener også kan tolkes som elementer som inngår i kjærlighetsanerkjennelsen; nemlig at mennesket blir sett og hørt som det det er, og at dette er en gjensidig relasjon der også sosialarbeideren gir av seg selv.

Videre vil jeg vise noen eksempler på hvordan feltnotater om hva informanter gjør er sett i sammenheng med intervjudata der de forteller om det de selv mener at de gjør, og hva andre mener at de gjør. Under feltarbeidet fortalte flere av sosialarbeiderne som jobbet med kurset *Kom Igjen* at de la vekt på at brukerne ble behandlet med respekt og anerkjennelse. På de kursdagene jeg selv observerte fikk jeg bekreftet dette. Jeg kunne se at de for eksempel tok seg tid til å snakke med alle, og at de sørget for at alle fikk komme til orde under gruppediskusjonene. Det som spesielt førte til at jeg tolket deres handlinger som uttrykk for anerkjennelse var at det brukerne kom med ble tatt på alvor. For eksempel ble brukernes ønsker tatt hensyn til, og kursopplegget ble forandret etter hvert på bakgrunn av disse ønskene. I henhold til anerkjennelsesteorien til Honneth (2003, 2008) er et uttrykk for anerkjennelse nettopp at folk blir sett, hørt og tatt positivt til etterretning. Dette er for øvrig

også et uttrykk for brukermedvirkning, slik jeg har beskrevet det i eksemplet over. I intervju med brukerne fikk jeg imidlertid eksempler som både bekreftet og avkreftet sosialarbeidernes påstand om at de behandlet brukerne med anerkjennelse. Brukerne fortalte at noen av sosialarbeiderne hørte på hva de hadde å si og tok dem på alvor. Dette gjaldt de sosialarbeiderne som jeg hadde observert i løpet av feltarbeidet i *Kom Igjen*-kursene, slik at brukernes uttalelser bekreftet mine observasjoner og hva disse sosialarbeiderne selv hadde sagt. Brukerne mente videre at de sosialarbeiderne som ville ha et fastere opplegg for *Kom Igjen*, ikke behandlet dem med anerkjennelse. Dette fordi opplegget da var fastlagt på forhånd av sosialarbeiderne, og brukerne selv hadde ikke noen innflytelse i forhold som var viktige for dem i kurset. Følgende utdrag fra når jeg (N) intervjuer en bruker (B) er et eksempel på dette:

(N) Hva synes du om å være her på Lademoen<sup>10</sup> da?

(B) Det er kjempebra å være her. På Stavne<sup>11</sup> var det et helvete.

(N) Hvorfor var det det?

(B) Det var ingen ting som fungerte. For det første var det ikke noe brukerstyrt slik vi er vant med her. Først var vi fire uker her, alt gikk greit, fungerte som fjell og alt var bare bra. På Stavne så får vi ikke lov å gjøre noen ting. Og de plottet inn ting som vi absolutt ikke var interessert i, så til slutt var det ingen som møtte opp. Det var ikke interesse. Jeg snakket med alle de deltakerne som var med opp til Stavne, og det var ingen av dem som likte det.

(N) Var du med over som assistent på Stavne?

(B) Ja. Jeg sier det av min egen erfaring også, det var et styr uten like. Jeg syntes ikke det var noe artig på Stavne. For det første var ikke tingene slik vi egentlig skulle ha dem. Og for det andre var de absolutt ikke imøtekommende i det hele tatt; de sa hei til deg, det var alt de sa. De snakket ikke med deg noe spesielt mye, og det var vi deltakerne som sto ute og røykte og snakket sammen. De snakket om sine ting og jobben sin: det skal ikke være med der det – for på *Kom Igjen* så skal de snakke med oss og deltakerne, ikke om sine ting.

(N) Så dere fikk ikke noen følelse av at de var interessert i dere på et vis?

(B) Nei, det var liksom bare sånn... «æsj, det er nå bare dem»... sånn følelse fikk du av å være der.

(N) Var det avtalt på forhånd hva dere skulle gjøre?

---

<sup>10</sup> Lademoen er det fysiske stedet hvor kursen *Kom Igjen* ble avholdt.

<sup>11</sup> Stavne var den enheten hvor del 2 av *Kom Igjen* skulle avholdes.

(B) Ja, vi hadde skrevet ei liste her på Lademoen som vi hadde sendt oppover til dem. Og det var ingen ting av det de hadde satt på lista si som var det som vi hadde skrevet opp på lista her; absolutt ingen ting.

(N) Så de hadde sin agenda på et vis de da?

(B) Ja, de hadde sitt eget opplegg; fullt og helt.

(N) Fikk dere noen forklaring på hvorfor deres liste ikke ble tatt hensyn til da?

(B) Nei. Det var ingen av oss som spurte de på Stavne om det. Vi varslet fra til Anne. Jeg orket ikke snakke med de på Stavne, for det... jeg likte ikke måten de var på.

(N) Fikk du følelse av at det ikke var noen vits i å snakke med dem eller?

(B) De hadde sitt opplegg de og ferdig med det. Nei jeg orket bare ikke.

(N) Så det ble noe annet enn å være her?

(B) Ja. Noe helt annet. Jeg trives kjempegodt her jeg; jeg kunne ha tenkt meg å være her hver dag for den del, men på Stavne – bare glem det, jeg drar ikke på Stavne mer.

(N) Og det hadde stort sett med at dere ikke ble hørt?

(B) Ja.

Disse dataene ble grunnlag for å drøfte i artikkel 2 hvordan brukerne beskrev at opplevelsen av å bli anerkjent og få mer makt i sine liv var annerledes på (deler av) kurset *Kom Igjen* enn i andre tiltak de hadde deltatt på.

I det videre vil jeg gi et eksempel på hva som er drøftet med nøkkelinformanter, og hvordan dette har utdypet eller endret min forståelse og påvirket analysen. 18. mars 2010 hadde jeg en e-postutveksling med en av nøkkelinformantene med emne: «KVP». I dette utdraget skriver nøkkelinformanten om de betraktninger vedkommende har gjort seg om opprettelse av sosiale tiltaksplasser i NAV og Kvalifiseringsprogrammet:

Da vi gikk i gang med NAV fikk vi flere forsikringer om av NAV ville tilpasse sine tilbud til brukergruppene. Gang på gang ble det påpekt at folk måtte melde sine behov til NAV, plassene ville komme på plass etter hvert. Du observerte sikkert også dette. Fra Trondheim kommune hadde vi påpekt mye usikkerhet om dette, men måtte ta deres forsikringer på alvor. Noe annet ville ikke være spesielt bra for samarbeidet. Etter hvert som tiden går får flere og flere øynene opp for at det er ei gruppe vi sliter med. Jeg har flere ganger hørt dette fra mange hold. Opprettelsen av vår avklaringsgruppe er et resultat av dette.



Dette avsnittet er brukt som et av grunnlagene for betraktningene i pkt. 5.2.5 om sosialt arbeids avhengighet av den institusjonelle konteksten. Et av argumentene Trondheim kommune hadde for å redusere og slå sammen tiltaksenheten Arbeid og kompetanse med det kommunale foretaket Stavne Gård KF, var nettopp at NAV forsikret om at de ville tilpasse sine tilbud til de brukerne med store og/eller sammensatte problemer.

Senere i denne mailutvekslingen skriver nøkkelinformanten følgende:

Jeg mener vi i Trondheim jobbet etter KVPs intensjoner da vi hadde Aktivprogrammet. Da slapp vi til folk som ikke fikset det meste. *Kom Igjen* forsøkte å bidra til at folk fikk en god start. Det var vel mest problemer for sosialarbeiderne i tiltakene å skjønne dette. Nå er avklaringsenheten i NAV på plass. Der opplever vi det samme som da vi startet Aktivprogrammet. Spesielt har ansatte i NAV problemer med å skifte arbeidsform (fra kontoret og kollegaene til utrygghet på Lademoen). Flere pakker denne motstanden inn i betraktninger om at det er for utydelig hva slag tilbud dette er, det er for løst, det er for få timer, for lite program osv. Da skjønnte flere i kommunen at det var vi som måtte endre vårt behov for kontroll og slippe fra oss makta. Vi tok delvis konsekvensen av dette, men det truet samarbeidet mellom tiltakene. Akkurat her har vi ”den store uenigheten” mellom meg og mange i NAV. Jeg tror vi må slippe makta, NAV tror vi må ha bedre rutiner og systemer.

Dette var et viktig innspill til flere diskusjonene både i artiklene og i kappen. Et eksempel fra kappen er pkt. 5.2.8 om sosialt arbeid og makt. E-posten ble et av grunnlagene for å hevde at det å ha et så løst kurskonsept som *Kom Igjen* ble utfordrende for mange sosialarbeidere. De måtte slippe en del av den makten de hadde, noe mange fant problematisk. Det bidro altså til å gi en forståelse av hvordan opplegget i *Kom Igjen* utfordret makten til sosialarbeiderne. Dette er drøftet i artikkel 2. Tekstutdraget er også en del av empirien som gjør at jeg mener jeg har bakgrunn for å hevde at sosialt arbeid ser ut til å ha blitt mer standardisert og styrt av administrative prosedyrer. Det har slik bidratt til å utdype min forståelse av de ulike praksislogikker slik de er analysert frem og brukt i artikkel 3. Dette er også eksempel på data som ga grunnlag for å hevde at den byråkratiske praksislogikken er den som trer frem som den mest dominerende av praksislogikkene i NAV. En byråkratisk praksislogikk er i følge Caswell (2005) preget av et fokus på regler og administrasjon. Dette er i tråd med hva nøkkelinformanten hevder når det snakkes om at i NAV er det fokus på at man må ha rutiner og systemer. Videre fremgangsmåte i analysen blir presentert i neste del.

### 3.5.3 Softwareprogrammet NVivo 9

Jeg har lagt inn de individuelle intervjuene, gruppeintervjuene med deltakerne og gruppeintervjuet med sosialarbeiderne som hadde flest deltakere inn i dataprogrammet NVivo 8 for Windows, og som senere ble oppgradert til NVivo 9. De resterende intervjuene med sosialarbeiderne var åpne intervjuer i løpet av observasjonsdagene på NAV-kontorene. Her noterte jeg underveis og valgte ikke å laste disse i NVivo, men utførte analysen manuelt.

Programmet NVivo er videreutviklet siden begynnelsen av 1980-tallet av Qualitative Services Research International (QSR) (Bryman, 2008; Midré, 2010). NVivo tilbyr en rekke verktøy for lagring av informasjon, for å se informasjon i sammenheng og for analyse.

Et sentralt verktøy i NVivo er *noder* som gir mulighet til å katalogisere alt man ønsker å analysere i et prosjekt (Bryman, 2008). Jeg merket tekstenheter og knyttet disse opp mot en node, noe som innebærer koding. Koding knytter sammen tema og data. Koding er en arbeidsprosess hvor en bruker noder for å merke av spesifikke tema. Det er tre hovedstrategier for koding og analyse. Én er teori styrt, det vil si koding med utgangspunkt i *teoriutviklede* noder for eksempel gjennom operasjonalisering av et begrepsapparat. Strategi to er empiri styrt analyse med utgangspunkt i *empiriutviklede* noder hvor man bygger opp et nodesystem med basis i det empiriske materialet. Dette tilsvarer henholdsvis en deduktiv eller induktiv tilnæringsmåte. De fleste prosjekt vil imidlertid være en kombinasjon av de to, noe også mitt prosjekt er. Dette er i tråd med en hermeneutisk tilnærming i og med at den hermeneutiske sirkel verken er induktiv eller deduktiv (Gadamer, 2010). Den hermeneutiske sirkel innebærer at all fortolkning består i en stadig bevegelse mellom helhet og del, mellom det vi skal fortolke, og den konteksten det fortolkes i, eller mellom det vi skal fortolke og vår egen forforståelse (Gadamer, 2010; Gilje & Grimen, 2004). Systematisk tekstkondensering kan ses som en fortolkende metodisk tilnærming.

Jeg har benyttet meg av såkalte *frie noder* og *trenoder*. Trenoder utvikles i et trelignende system, og impliserer en sammenheng mellom nodene. Frie noder står for seg selv og representerer åpen koding. En analytisk fordel med NVivo er at det er forholdsvis enkelt både å organisere og reorganisere kategorier. Det kan forebygge for tidlig avslutning av analyse. Det gir også muligheten til nyanserte og detaljerte analyser. Et mulig problem er at analysene kan bli for detaljerte ved at en for eksempel henger seg opp i enkelte tema og forfølger disse med stadig nye noder. Jeg var bevisst på ikke å utvikle så mange noder at det ble uoversiktlig. Jeg konstruerte noder ut fra hva som var relevant for problemstillingen og hva som kom frem

under datainnsamlingen. NVivo kan gi støtte i teoriutvikling. For meg betydde dette at jeg kunne sette opp forhåndsdefinerte kategorier med utgangspunkt i anerkjennelsesteorien til Honneth (artikkel 2) og praksislogikkene til Caswell (artikkel 3), for så å utvikle teoriene videre. Som meg, benyttet Caswell teorien til Hasenfeld i sin avhandling, og hun utviklet begrepet praksislogikker som følge av analysene basert blant annet på denne teorien. Derfor var det relevant for meg å bruke Caswells begrep om praksislogikker i den ene artikkelen, selv om jeg i hovedsak bruker teorien til Hasenfeld i kappen. Jeg jobbet også induktivt ved at jeg kodet stoffet og laget noder ut fra det som fremsto som mest interessant og aktuelt underveis. Nodene er beskrevet i vedlegg 6.

I tillegg til å sortere og kategorisere intervjuene i NVivo har jeg benyttet meg av såkalte *annotasjoner* og *memo*. En annotasjon er en liten tekst som knyttes til deler av datakilden en arbeider med; som en slags kommentar i margin. Memo er et slags notatsystem og kan være en kommentar til prosjektet, datakilden eller noden. Memos var nyttig fordi jeg kunne notere tanker og ideer jeg hadde underveis.

Et viktig spørsmål er om bruken av dataprogrammer bygger på bestemte epistemologiske og ontologiske forutsetninger som kommer i konflikt med sentrale prinsipper og kjennetegn ved kvalitativ forskning (Midré, 2010). Det er lett å kode ved hjelp av dataprogrammer og det blir derfor ofte mange koder. En fare er at kodene blir *reifisert*, det vil si å oppfatte menneskelige fenomener som om de var ting, og at forskeren mister forståelsen av at inndelingen av tekstsegmentene er skapt av dem selv. Dette vil kunne føre forskerne bort fra kjernen i kvalitative analyser. Skeptikere er redd for at bruk av dataprogrammer kan gjøre at forskeren mister nærhet til data, noe som er viktig i kvalitativ forskning der det er fokus på meningsdannelser og hvor forskeren prøver å gi detaljerte og omfattende beskrivelser og analyser (Midré, 2010). Dette mener jeg kan motvirkes av en av fordelene med NVivo som er at det er enkelt å sende data mellom NVivo og Word. For eksempel kunne jeg etter å ha kodet materialet i NVivo samle alt som hadde med de enkelte kodene i hvert sitt dokument i Word. Når man er inne på en node og ser på de ulike tekstenhetene man har kodet, kan man også enkelt gå til selve teksten for å se det man har kodet i den sammenhengen det ble tatt fra. Dette oppveier faren med at dataens opprinnelige rikdom forsvinner i den digitaliserte håndteringen. Man får også oversikt over hvor mange tekstutdrag man har fra hvert enkelt intervju, noe som kan være nyttig for å få oversikt over hovedtendenser i intervjuene. Jeg gjorde «klippe- og lime jobben» raskere og mer effektivt i NVivo enn manuelt, og organisering av nodene i programmet ble matrisen.

En annen fare med NVivo, er at forskerne kan bli fristet til å betrakte tekstsegmenter som «variabler» og gjennomføre kvasi-kvantitative analyser (Midré, 2010). Slik kan en overta svakheter ved surveyforskning. Midré mener løsningen ligger i en refleksjon over hva kodene representerer, og hva den skal gi i analysen, og konkluderer med at bruk av dataprogrammer ikke kommer i konflikt med sentrale prinsipper og kjennetegn ved kvalitativ forskning. Dette begrunnes blant annet med at datamaskinene ikke har en innebygget hensikt eller egne mål. Analysearbeidet måtte jeg som forsker fremdeles gjøre selv. Selv om NVivo kan beskrives som en «forlenget hjerne», så tenker ikke programmet for deg. Valgmulighetene i forhold til hvilke vitenskapsteoretiske posisjoner forskeren inntar er store, og dataprogrammene gir mulighet for en rekke ulike tilnæringsmåter. NVivo står derfor bra til et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv ved at nærhet til empirien er stor i form av at man hele tiden har med seg de opprinnelige intervjuene, samtidig som det gir muligheter for analyse og tolkning. Midré (2010) hevder at denne teknologien kan bidra til å heve den kvalitative forskningens kvalitet og styrke dens posisjon i forskersamfunnet. Dette er et ønske jeg også har.

### **3.5.4 Meningsfortetting og presentasjon av data**

Jeg har valgt å meningsfortette sitatene. I tråd med en fenomenologisk tilnærming er mening viktigst da dette ikke er en tale- eller språkanalyse. Meningsfortetting innebærer å gjøre informantens utsagn til kortere formuleringer hvor den umiddelbare meningen gjengis. Meningsfortetting er en fenomenologisk tilnærming fordi analyseprosessen er orientert mot tekstens betydningsinnhold (Norrby, 1996). Sitatene er også meningsfortettet og skrevet på bokmål. Selv om man mister noen av de talte ordene ved å meningsfortette, kan dette gi en bedre fremstilling av meningen. Dette fordi så og si alle mennesker snakker noe usammenhengende med innskutte bisetninger og innslag av ord som egentlig ikke har betydning for meningsinnholdet som for eksempel «altså», «likvis» og «egentlig». Ved å skrive ned alt risikerer man blant annet å fremstille informantene på en ufordelaktig måte, eller ved at dårlig språk tar lesernes oppmerksomhet. Jeg mener likevel at jeg så godt som mulig har fått frem informantens mening og hvordan ting ble uttrykt. Dette er viktig fordi detaljer i utsagnene kan fortelle en del om hvilket inntrykk opplevelser gjør på informantene. Et eksempel på dette er sitater fra deltakernes erfaringer med å være på kursene *Kom Igjen* og deres opplevelser av anerkjennelse slik det er fremstilt i artikkel 2.

### **3.6 Metodekritikk og studiens begrensninger**

Noe av den kritikken som blir fremsatt mot kvalitativ forskning generelt, gjelder også for min studie. Dette er forhold som at forskningen er for subjektiv, er vanskelig å gjenta, problemer med generalisering og mangel på gjennomsiktighet (Bryman, 2008). I delen som handler om nærhet og distanse til fagfeltet har jeg kritisk drøftet min rolle som forsker. Her vil jeg diskutere spørsmålene om troverdighet, bekreftbarhet, overførbarhet, metodetriangulering, og forholdet med ulikt tidsperspektiv i henholdsvis praksis og forskning.

#### **3.6.1 Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet**

I kvalitative metoder er det blitt vanlig å bruke begrepene troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet istedenfor reliabilitet, validitet og generalisering som tradisjonelt har vært knyttet til kvantitative metoder (Thagaard, 2004). Dette fordi begrepene har en noe annen betydning i kvalitative metoder. Troverdighet handler om at forskningen utføres på en tillitsvekkende måte. Bekreftbarhet sier noe om kvaliteten på tolkningen, og om den forståelsen det enkelte prosjekt fører til støttes av annen forskning. Om tolkninger basert på én undersøkelse også kan gjelde i andre sammenhenger, kalles overførbarhet (Thagaard, 2004).

En fordel med NVivo er at det gir gjennomsiktighet ved at det blir enklere å dokumentere den analytiske prosessen slik jeg har gjort i dette kapitlet. Slik styrkes forskningens troverdighet (Midré, 2010). At jeg har brukt ulike kvalitative metoder, styrker også studiens troverdighet. Ved konsistens i det som fremkommer ved bruk av ulike metoder, er det sannsynlig at studien er gjennomført på en tillitsvekkende måte. Vitenskapelig aktivitet skal være slik at andre i prinsippet skal kunne foreta de samme observasjonene og eksperimentene, noe som også kalles *intersubjektivitet* (Gilje & Grimen, 2004). I noen fag er allikevel kravet om intersubjektivitet vanskelig å tilfredsstille i praksis, blant annet fordi de fenomener man studerer er i konstant forandring (Gilje & Grimen, 2004), noe som har vært tilfelle med mine forskningsobjekt. Intersubjektivitet forutsetter da at man aksepterer at man verken kan finne fullstendige objektive resultater eller subjektive funn, men forutsetter en viss grad av felles forståelse mellom forsker, informanter og forskerkolleger/samfunn (Kojan, 2011). En viktig måte å styrke studiens troverdighet og bekreftbarhet på er å søke korreksjon i forskerfelleskapet, noe jeg har gjort gjennom diskusjoner og lesing av utkast både av artikler og kappe med kollegaer i tillegg til veiledere. Jeg har også fått nyttige tilbakemeldinger etter å ha lagt frem deler av stoffet på seminarer og konferanser. Brukere har jeg hatt mest kontakt

med i *Kom Igjen*-kursene. Jeg har gjennomgått tre av intervjuene fra dette kurset sammen med noen av brukerne, og fått diskutert og bekreftet mine tolkninger av intervjuene. For å sikre relevante spørsmål hadde jeg før intervjuene diskutert intervjuguidene med tre av brukerne i Arbeid og kompetanse.

For å styrke bekræftbarheten har jeg også trukket sitater inn i teksten. Slik kan leseren se om tolkningene mine er rimelige. Med sitater har jeg underbygget det som finnes i materialet og hva som er relevant for problemstillingen. Jeg har benyttet meg av sitater i alle artiklene og i kappen.

I artikkel 3 har jeg diskutert noen forhold som har med overførbarhet å gjøre (som jeg der omtaler som generalisering). Et spørsmål i forhold til overførbarhet som jeg vil diskutere her, er om jeg har for få informanter til å kunne si noe generelt om sosialt arbeid i NAV. Man kan hevde at det er nok med én informant hvis en er interessert i å finne mening, og at en må bruke kvantitative metoder hvis man er interessert i utbredelse av et fenomen. Jeg mener dette blir et for enkelt skille mellom kvalitative og kvantitative metoder. Derfor har jeg også i fremstillingen formulert meg med setninger som: «De fleste av informantene...» og «Mange av informantene...». Dette er ikke ment som generalisering, men er brukt for å peke på noen mønstre i empirien. Her støtter jeg meg på Repstad (2007) som hevder at den systematiske bruken av tall som hjelpemiddel for analysen er fraværende ved bruk av kvalitative metoder, men at å kvantifisere er så sentralt i menneskelig tankevirksomhet at det nesten unngåelig forekommer mengdeangivelser også i kvantitative forskningsrapporter.

Videre vil jeg utdype om utvalget i studien er av en slik art at kunnskapen kan overføres til sosialt arbeid utover de valgte forskningsobjektene. Forskningsobjektene er presentert i pkt. 1.3. Et sentralt spørsmål når det gjelder utvalg, og dermed muligheter for overføring av kunnskap, er om Arbeid og kompetanse og kurset *Kom Igjen* representerer sosialt arbeid utenfor NAV, og kvalifiseringsprogrammet sosialt arbeid innenfor NAV. Arbeid og kompetanse var den byomfattende tiltaksenheten i Trondheim, Norges tredje største by. Ca. 1.000 av sosialhjelpsmottakerne i Trondheim kommune var til enhver tid tilmeldt Arbeid og kompetanse. I Arbeid og kompetanse fikk brukerne tett individuell oppfølging etter å ha blitt henvist fra forvaltningsenhetene, og representerte slik en betydelig andel av det sosiale arbeidet i kommunen. I kurset *Kom Igjen* deltok omtrent 300 brukere inn i gruppene. Metodikken fra dette tiltaket er videreført i NAV, som et samarbeid mellom to av de fire bydelene i Trondheim kommune. Alle brukere i bydelene i alderen 18-25 år blir henvist til

dette tiltaket, slik at denne typen tiltak har representert, og representerer, altså en betydelig andel av det sosiale arbeidet i kommunen. I tillegg gjør det at kunnskapen om gruppetodikk fra kurset *Kom Igjen* er relevant for sosialt arbeid både i og utenfor NAV.

Som beskrevet i artikkel 3, har jeg valgt å studere Kvalifiseringsprogrammet i NAV fordi her har brukerne krav på tett individuell og helhetlig oppfølging, noe som er betegnende for sosialt arbeid. Kvalifiseringsprogrammet er også tatt inn under Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsforvaltningen, noe som også viser at arbeidet i Kvalifiseringsprogrammet regnes som en del av de sosiale tjenestene i NAV. Omfanget som har vært inne i programmet er ganske omfattende. Fra Kvalifiseringsprogrammet startet til utgangen av 1. tertial 2013 var det blitt registrert 35.243 søknader om programmet (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013). Av disse fikk 27.646 vedtak om innvilgelse. Ved utgangen av april 2013 var det 6.117 deltakere i Kvalifiseringsprogrammet. Med bakgrunn i dette, anses Kvalifiseringsprogrammet å være en god representant for sosialt arbeid innenfor NAV. Jeg har brukt Trondheim kommune som et eksempel på arbeid som gjøres i NAV. Selv om det vil være lokale variasjoner i hvordan arbeidet utføres i de ulike NAV-kontorene, er NAV sentralstyrt og har de samme faglige føringene i hele landet. Dette taler for forskningens relevans og overførbarhet. Med bakgrunn i dette mener jeg kunnskap fra Arbeid og kompetanse, kurset *Kom Igjen* samt Kvalifiseringsprogrammet bør være relevant for NAV, men også i andre kontekster der sosialt arbeid utføres.

### **3.6.2 Metodetriangulering**

Å kombinere ulike metoder og datakilder gir et bredere datagrunnlag og en sikrere basis for tolkning (Repstad, 2007). Jeg har benyttet meg av metodetriangulering ved at jeg har benyttet ulike kvalitative metoder. Ulempen kan være at datamengden kan bli uhåndterlig, og det er heller ikke slik at funnene ved triangulering føyer seg harmonisk sammen (Repstad, 2007.). Metodetriangulering kan imidlertid gi inspirasjon til å reflektere over funnenes gyldighet. Min erfaring er at det var mulig å håndtere et større kvalitativt materiale, og at funnene var konsistente. Jeg fant at funnene frembrakt ved ulike metoder, utfylte hverandre. Et eksempel på dette er at sosialarbeiderne snakket om å behandle brukerne med respekt og anerkjennelse, og jeg selv kunne observere hvordan samhandlingen var preget av respekt og anerkjennelse mellom sosialarbeidere og brukere i kurset *Kom Igjen*.

### **3.6.3 Tidsperspektiv**

Å forske i nært samarbeid med praksis innebærer både fordeler og utfordringer. Man kan få tak i kunnskap som praktikerne besitter ved å følge dem nært over tid. Samtidig kan det være utfordringer ved at man har ulike interesser og roller. En begrensning ved studien kan for eksempel være at forskning har et annet tidsperspektiv enn praksis (Jenssen, 2009). Mens praktikerne har behov for umiddelbar kunnskap og kjappe løsninger, har forskeren behov for et lengere tidsperspektiv både til å samle data, analysere og skrive. Hvis dette tar for lang tid, kan det føre til at praksisfeltet synes kunnskapen som kommer ut av forskningen er utdatert, og de mister interessen for å være med i fremtidige forskningsprosjekt. Jeg har selv opplevd at praktikerne har utvist utålmodighet i forhold til mitt prosjekt, de ønsket ikke å vente på hva jeg har «funnet ut». Dette løste jeg ved å ha dialog underveis, for eksempel ved å arrangere et fagseminar, mens jeg fulgte vitenskapelige krav til analyse og drøfting av funn.

### **3.7 Etikk**

Her vil jeg drøfte noen etiske forhold som ikke er berørt i artiklene. Jeg vil imidlertid gjenta at noen av de formelle sidene ved etikk er knyttet til tillatelser og samtykke. Prosjektet er meldt til personvernombud for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS, og ble godkjent i brev av 26.09.08 og e-post 09.01.13 (vedlegg 7a og 7b). Flere etiske spørsmål knyttet til mitt forhold til fagfeltet har jeg diskutert under delen nærhet og distanse til fagfeltet. I denne siste delen av kapittelet vil jeg konsentrere meg om forhold knyttet til min egen lojalitet og interesse i forhold til fagfeltet.

#### **3.7.1 Lojalitet og interesse**

Som forsker i sosialt arbeid er jeg ikke en nøytral aktør, men har et normativt utgangspunkt basert på sentrale verdier i sosialt arbeid som nevnt i artikkel 3: menneskelivets ukrenkelighet, respekt for enkeltindividet, brukermedvirkning, helhetssyn på mennesker, likeverd, ikke-diskriminering, tillit, åpenhet, redelighet, omsorg, nestekjærighet, likhet for loven, rettferdighet og solidaritet. Min interesse ligger både i å se hvordan sosialt arbeid fungerer for brukerne og å forstå sosialt arbeid ut fra sosialarbeidernes perspektiv; alltid med basis i sosialt arbeids verdier. Dette har vært utgangspunkt for valg av tema og utarbeidelse av forskningsspørsmålene som vist i pkt. 3.5. Et konkret eksempel er interessen for anerkjennelse, og utforsking av begrepet i avhandlingen.



Feltet jeg opererer i er under stadig endring, og kan til tider være ganske konfliktfylt. Å være forsker i et slikt felt kan skape usikkerhet både i forhold til rolle, lojalitet og forventninger om blant annet stillingtaking. Jeg ser at jeg har fått befatning med det som Moltu (2004) nettopp kaller å bli avkrevd en stillingtaking. De ulike aktørene i kommunen har en forventning om at jeg skal se saken fra deres side, og muligens også «ta deres parti». Om sin egen erfaring skriver Moltu blant annet:

Gjennom dei sterke interessekonfliktane mellom leinga, organisasjonskonsulentar, ulike fagarbeidarar og fagforeningar vart eg avkrevd ei stillingstaking, og eit svar på kven var eg opp i alt dette. Kven skulle eg som forskar representere? Kvar skulle min lojalitet ligge (...)? (Moltu, 2004:253)

Spørsmålene som stilles her er også aktuelle for meg. Vil jeg føle at jeg må ha lojalitet til mine tidligere arbeidskollegaer? Til Trondheim kommune som hadde gitt meg permisjon fordi de ønsket at noen forsker på deres arbeid? Vil slike forhold gjøre det vanskelig å si noe som eventuelt kan sette kommunen i et dårlig lys? Som sosialarbeider har jeg en slags innebygd lojalitet til brukerne, men den kan kanskje veie opp for en mulig lojalitetskonflikt i forhold til kommunen? Jeg har tatt som utgangspunkt at kommunen ønsker tilbakemeldinger på ulike forhold, både gode og dårlige, og at de har et genuint ønske om en reell dialog og en forbedret praksis. I min permisjonsavtale med kommunen var det ingen ting som sa hvordan slike forhold eventuelt skulle løses. I og med at jeg har en stilling som stipendiat, er det opp til meg hvordan jeg utformer prosjektet, men grunnen til at jeg fikk permisjon var at kommunen var interessert i min forskning. Hvordan avhandlingen blir mottatt gjenstår å se. På slutten av stipendiatperioden valgte jeg for øvrig å si opp min stilling i kommunen, blant annet for å unngå eventuell lojalitetskonflikter.

Som tidligere beskrevet følger følgeforskerne en prosess ved at de går tett på tiltak og prosesser, samtidig som de vektlegger dialogen. I dialogprosessen ligger imidlertid en del problemer, som for eksempel problemet med nærhet til feltet og de utforskede (Baklien, 2004). Repstad (2007) er inne på det samme når han skriver at å opprettholde distanse og upartiskhet i forskning er et særlig problem hvis man har et personlig forhold til noen i det miljøet man utforsker. Man kan lett ha en tendens til å dele ut karakterer i stedet for å gi presise beskrivelser av det som skjer sett fra aktørenes synspunkter (Repstad, 2007). På den annen side kan man bedre forstå det som skjer, og unngå pinlige feilslutninger og misforståelser. Dette mener jeg har vært aktuelt for meg. Gjennom kjennskap til praksisfeltet

har jeg raskere kunne sette meg inn i saksforhold, og trolig også kunne gå dypere inn i materialet enn med en mer overfladisk kjennskap til feltet.

En fallgruve jeg måtte være oppmerksom på var overinvolvering (Baklien, 2004). For min del kunne dette gjelde både i forhold til brukerne og sosialarbeiderne. Det er lett å identifisere seg med brukerne og sosialarbeiderne som for eksempel står i de konkrete dilemmaene i praksisfeltet, når jeg ikke hadde det overordnede ansvaret for feltet. Å reflektere over min rolle som feltarbeider har hjulpet meg med å skille mellom meg som sosialarbeider og meg som forsker, og dermed unngå overinvolvering. Repstad (2007) kaller dette fenomenet for overidentifikasjon. Han mener det både faglig og etisk kan være forsvarlig til en viss grad å være aktørenes advokat, men at grensen passeres i det øyeblikk man begynner å ignorere eller underslå aktørenes mindre sympatiske handlinger eller overdrive deres mer positive. Som Repstad anbefaler har jeg derfor vært meg bevisst slike mekanismer i gjennomføring av analyse og drøfting, noe som er nødvendig for å kontrollere dem. Skjevheter kan man også korrigere for i analysefasen. Jeg opplevde det i alle fall lettere å være kritisk til materialet da jeg hadde trukket meg tilbake fra praksisfeltet for å fortsette analyseprosessen. Jeg var bevisst på ikke å overse forhold som kunne avkrefte mine forhåndsantakelser, for eksempel om at det ble gjort mye godt sosialt arbeid i enheten Arbeid og kompetanse. Et annet eksempel er når det i løpet av analysen kom frem at mye av arbeidet som ble gjort i NAV var i henhold til en byråkratisk praksislogikk. Da gikk jeg gjennom materialet flere ganger for å se om det var noen forhold som kunne stå i motsetning til dette, og som jeg eventuelt kunne ha oversett.

### **3.7.2 Brukernes perspektiv**

Et annet etisk spørsmål er om hvordan jeg kan uttale meg om sosialt arbeid i Kvalifiseringsprogrammet i NAV (artikkel 3) når jeg ikke har med brukernes perspektiv. Grunnen til at jeg ikke har inkludert brukerne i den delen av følgeforskningen som handler om NAV, er at det ut fra tidsperspektivet på avhandlingsarbeidet var begrenset hvor lenge jeg kunne fortsette å samle data. Jeg har imidlertid med brukernes perspektiv som et bakteppe basert på data samlet inn tidligere i følgeforskningen, men at jeg har data fra andre prosjekter, betyr likevel ikke nødvendigvis at jeg vet hva brukerne i Kvalifiseringsprogrammet i NAV opplever. Selv om jeg ikke direkte har intervjuet brukerne om deres erfaringer med Kvalifiseringsprogrammet i NAV, hadde flere av mine informanter erfaringer fra NAV som jeg fikk høre om under den deltakende observasjonen og i gruppeintervjuene med brukerne. Når vi har data på hva brukerne mener er gode tiltak for seg, kan dette antas i stor grad å være

kontekstuavhengig i den forstand at det ikke vil utgjøre en stor forskjell om tiltakene er kommunale eller er lagt inn i NAV. Målgruppen for tiltakene er uansett den samme. I diskusjonen i artikkel 3 benytter jeg meg også av annen forskning fra NAV som har med brukernes perspektiv.

### **3.8 Videre forskningsbehov**

Sosialt arbeid i sosialtjeneste og NAV er i konstant utvikling og er et spennende felt for praksis og forskning. Sosialt arbeids vilkår i NAV generelt, og vilkår for anerkjennende praksiser spesielt, ser jeg som et videre forskningsbehov. Å ta utgangspunkt i anerkjennelsesteorien til Honneth, slik jeg har gjort, er en mulighet. Det er også behov for mer forskning om sosialt arbeid i NAV i et organisasjonsperspektiv, da organisasjon er en viktig rammebetingelse og del av konteksten for utøvelse av sosialt arbeid. Det samme gjelder for sosialarbeideres plass i NAV. En mulighet kan være å kombinere teoriene til Honneth og Hasenfeld for ytterligere å utforske hvordan man kan skape organisasjoner der anerkjennelse er en del av den rådende organisasjonskulturen.

Lovligheten og nytteverdien i bruk av kontrakter er spørsmål det vil være interessant å diskutere videre, og er et tema for videre forskning. Hvordan bruk av kontrakter utvikler seg i NAV kan være et tema. Det samme gjelder hva kontrakter gjør med relasjonen i sosialt arbeid. Ikke minst er det behov for mer forskning på brukernes perspektiv fra NAV. Har innføringen av NAV ført til at brukerne har fått større innflytelse? Og ikke minst: Hvordan forstås begrepet brukermedvirkning i NAV? Et annet område for forskning også innen sosialt arbeid er hvordan man kan oppnå reelt samarbeid på tvers av ulike etater og profesjoner. Dette er særlig aktuelt innen NAV, men også innen andre områder hvor sosialt arbeid utøves da det blir stadig mer vanlig med tverrfaglig og tverretattlig samarbeid. For alle temaene jeg her har nevnt, vil det være rom for både kvalitative og kvantitative undersøkelser.



## **Kapittel 4 Teoretiske perspektiver**

### **4.1 Anerkjennelse**

#### **Åndens fenomenologi: Sannheten til vissheten om seg selv**

##### **A. Selvbevissthetens selvstendighet og uselvstendighet; herredømme og trelldom**

Selvbevisstheten er i og for seg, idet og ved at den i og for seg er for en annen, det vil si at den bare er i egenskap av å være anerkjent. Den er derfor vesentlig bare i fordoblingen, og åpenbarer seg i mange betydninger som må holdes fra hverandre, men som likevel smelter sammen.

For selvbevisstheten er det en annen selvbevissthet; selvbevisstheten er kommet utenfor seg selv. Den har mistet seg selv, og finner seg selv i et annet vesen. Den har derved opphevet den andre, for den ser ikke også den andre som vesen, men ser bare seg selv i den andre.

Selvbevisstheten må oppheve denne sin annenværen. For å gjøre det må den både oppheve den andre for å oppnå visshet om seg selv, men for det andre gir den med dette seg til å oppheve seg selv, for den andre er den selv.

Denne doble opphevelse av en annenværen betyr at den vender tilbake til seg selv, siden det som er opphevet er dens annenværen, og på samme tid tillater det den andre å bli en annen ved å gi den andre selvbevisstheten tilbake. Den opphever sin væren i den andre, og slipper den andre fri.

Denne ovenfor skisserte prosessen kan ikke bare utføres av en selvbevissthet overfor den andre, men av begge overfor hverandre. Begge er selvstendige, og den ene kan ikke gjøre noe mot den andre som den andre ikke deltar i og selv gjør. Den ene handler altså like mye overfor seg selv som overfor den andre, og det gjelder for begge.

Bevissthetene gjentar på et høyere nivå den prosessen som vi tidligere har sett som kreftenes spill, der hver både lokket den andre og selv ble lokket av den andre. Hver bruker den andre til å oppnå selvbevissthet. De anerkjenner hverandre som gjensidig anerkjennende hverandre. (Hegel, 2009 [1807]:119)

##### **4.1.1 Anerkjennelse og sosialt arbeid**

Begrepet anerkjennelse er i fokus i denne avhandlingen. Grunnen til at jeg valgte å forske med anerkjennelse som et sentralt perspektiv, er at et viktig funn tidlig i studien var at for at andre elementer i sosialt arbeid skal være virksomme, må anerkjennelse ligge i bunn (artikkel 1). Den tyske sosialfilosofen Axel Honneths anerkjennelsesteori ble en måte å se

sammenhenger og utdype forståelsen av empirien. Teorien bidro også til å utforme flere problemstillinger utover i prosjektet, og stilte en del interessante spørsmål til mitt materiale. Et eksempel er problemstillingen som handler om hvordan anerkjennelse og brukermedvirkning henger sammen. Begrepet anerkjennelse ble også en viktig analysekategori.

Som nevnt i kapittel 1 har en rekke filosofer, psykologer og sosiologer gjort begrepet anerkjennelse til et sentralt tema. En av disse er Hegel, som er forfatter av den innledende teksten i dette kapitlet. Jeg har benyttet meg i hovedsak av anerkjennelsesteorien til Honneth, som igjen bygger sine arbeider i stor grad på Hegel. Sentrale elementer i anerkjennelsesteorien til Honneth kommer til syne i Hegels tekst, noe jeg vil utdype utover i kapitlet.

Mye tidligere forskning i sosialt arbeid har hatt fokus på mangler ved tjenestene og hvor nedverdiggende det kan være for mange å være brukere, såkalt «elendighetsforskning» (Skjefstad, 2007c). Også noen som har tatt for seg begrepsparet anerkjennelse-krenkelse, har hatt et slikt perspektiv og særlig fokusert på krenkelseserfaringer (for eksempel Høilund og Juul, 2005). Andre igjen har blikket rettet mot opplevelser av anerkjennelse (for eksempel Follesø, 2010; Thrana, 2013, 2014). I tillegg til å ha et kritisk blick på tjenestene ønsker jeg også å vise hvordan god sosialfaglig praksis kan utøves ved å legge vekt på anerkjennelse. Gjennom forskningsprosjektet AK05 foretok vi over 100 intervjuer, og det var brukernes erfaringer og fortellinger om anerkjennelse og krenkelse som viste relevansen for anerkjennelsesteorien til Honneth. Både nasjonal og internasjonal teori og empiri viser at anerkjennelse er et grunnleggende menneskelig behov. Bourdieu (1999) for eksempel forstår mennesket som et grunnleggende sosialt vesen, først og fremst drevet av jakten på anerkjennelse fra andre mennesker (det vil si symbolsk kapital). Mennesker er villige til å ofre mye for å få anerkjennelse. Sennett (2003) utforsker begrepet respekt, og gjennomgår de sosiologiske synonymene for respekt: status, prestisje, anerkjennelse, ære og verdighet. Sennett undrer seg over den menneskeskapte knappheten på respekt, som om det ikke skulle være nok til alle. Honneth (2003, 2008) nyanserer anerkjennelse som et synonym til respekt, og har utviklet en egen anerkjennelsesteori. Begrepet anerkjennelse sett i lys av Honneth synes særlig relevant for sosialt arbeid, noe jeg vil drøfte mer inngående i kapittel 5. Som nevnt i introduksjonen har det vært en stigende interesse for anerkjennelsesbegrepet innenfor skole, sosialt arbeid og helsesektoren både i Norge og internasjonalt (Pettersen og Simonsen, 2010). Flere har utforsket Honneths anerkjennelsesteori innen feltet sosialt arbeid, men de

anser og omtaler begrepet anerkjennelse på ulike måter. Noen eksempler er: som en ramme for etisk deltakende forskning (Hooper & Gunn, 2013), som en etisk plattform (Turney, 2012), som *tilnæringsmåte* eller et *perspektiv* (Follesø, 2010), som en *profesjonsetikk* (Pettersen & Simonsen, 2010), som en *etisk teori* (Houston, 2010; Kermit, 2010), som et *nøkkelbegrep*, en *praksis* i tråd med anerkjennelsens filosofi, som en *anerkjennelsens politikk* (Ulmestig, 2009), som *etisk grunnprinsipp* (Juul, 2009), som anerkjennende *holdninger og handlinger* (Halvorsen, 2008, 2009), som *verdi, ferdigheter og kunnskaper* (Skjefstad, 2007b, 2007c), som et *normativt ideal* (Høilund & Juul, 2005) som en *grunnholdning*, en *moralisk innstilling* (Nørgaard, 2005), som et *nøkkelbegrep*, en *praksis* i tråd med anerkjennelsens filosofi, en *holdning* (Aamodt, 1997, 2003).

Honneth selv omtaler teorien sin på noe ulike måter. Han skriver om anerkjennelse som en *normativ samfunnsteori*, som en *moralteori*, om anerkjennelse som *grunnstein for etikken*, og som en *teori om rettferdighet*<sup>12</sup> (Honneth, 2003, 2008 ). Normativ kan forklares som målestokk eller regler som tjener som rettesnor innenfor et område, og her legges det til grunn at anerkjennelse utgjør det gode liv for mennesker. Honneth (2003:77) er opptatt av anerkjennelse som grunnsteinen for etikken; det vil si anerkjennelse som utgangspunkt for en universell etikk. Kan en slik etikk være nyttig i sosialt arbeid? Pettersen og Simonsen (2010:54) skriver om dette: «Å se profesjonsetikk som normer og verdier som regulerer forholdet mellom yrkesutøver og klient/bruker, gir viktig kunnskap om hvordan krenkelser og anerkjennelse spiller inn i profesjonsutøvelse.» En anerkjennelsens etikk kan kanskje gi noen føringer for forholdet mellom yrkesutøver og bruker. Honneth er filosof, og hans filosofiske teori om anerkjennelse er ikke uten videre lett å overføre til sosialt arbeid. Mitt bidrag er å utforske hvordan teorien kan gjøres anvendbar for sosialt arbeid. I denne avhandlingen vil jeg argumentere for at anerkjennelse er relevant for sosialt arbeid ved at anerkjennelse kan ses som:

- Et etisk ståsted
- Et virksomt element i sosialt arbeids praksis
- Et grunnlag for medborgerskap – for et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn

Som nevnt er det mange måter å betrakte anerkjennelse på i sosialt arbeid. Disse punktene kan sammenfatte de ovenfor nevnte forfatterens måte å betrakte anerkjennelse på. Anerkjennelse

---

<sup>12</sup> Foredrag HIO 26.08.10.

kan være en viktig del av kunnskapsgrunnlaget i sosialt arbeid. Hvis anerkjennelse blir et grunnlag for et etisk ståsted, kan dette igjen føre til anerkjennende holdninger og handlinger. Anerkjennelse kan være en grunnstein for etikken i sosialt arbeid, og gjennom dette kan anerkjennelse være et virksomt element i sosialt arbeids praksis. Anerkjennelse relaterer seg til medborgerskap ved at det ifølge Honneth (2003:140) er behov for et sosialt verdifelleskap som en garanti for et demokratisk samfunns funksjonsdyktighet. Medlemmene i et samfunn må i fellesskap praktisere en etisk livsform, og denne etiske livsformen må ifølge Honneth bygge på anerkjennelse. Honneth anfører at anerkjennelse konstituerer samfunnet som et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn. I artikkel 2 kobler jeg anerkjennelse og brukermedvirkning. Én kobling mellom anerkjennelse og brukermedvirkning er at også brukermedvirkning kan forstås som bidrag til medborgerskap og demokrati (Slettebø, 2008). En av konklusjonene i artikkelen er at anerkjennelse også kan konstituere *velferdsinstitusjonene* som menneskelige, demokratiske og rettferdige.

I artikkel 1 og 2 beskrives anerkjennelsesteorien. En analyse opp mot det empiriske materialet fra prosjektet AK05 finnes i artikkel 1, og i artikkel 2 brukes anerkjennelsesformene hos Honneth som analysekategorier for det empiriske materialet fra kursene *Kom Igjen*. I dette kapitlet vil jeg gå litt grundigere inn i bakgrunnen til Honneth og hans teori.

#### **4.1.2 Axel Honneth og hans anerkjennelsesteori<sup>13</sup>**

Axel Honneth ble født i Tyskland i 1949 og regnes som en av samtidens sentrale sosialfilosof, og som den ledende tredjegenasjons teoretiker fra Johann Wolfgang Goethe-universitetet, den såkalte «Frankfurter-skolen». Denne tradisjonen regnes som et intellektuelt kraftsenter i tysk og europeisk filosofi. Honneth er professor i filosofi og direktør for avdeling for sosialforskning ved dette universitetet.

I 1980 utga han sammen med Hans Joas «*Soziales Handeln und menschliche Natur. Anthropologische Grundlagen der Sozialwissenschaft*» – en bok som undersøkte de mest grunnleggende antakelser om menneskets natur. Denne filosofiske antropologien ble viktig for Honneth, og det var i den forbindelse han begynte å interessere seg for den tidligere kritiske teori og for Habermas sin teori om kommunikativ handling. I 1982 leverte Honneth sin avhandling. I 1983 ble han assistent til Habermas i Frankfurt, og begynte og utforske kampen for anerkjennelse som et selvstendig teoretisk felt for en ny kritisk teori. Hans mest

---

<sup>13</sup> Den innledende delen om Honneth er basert på Willig (2003).



kjente verk må sies å være «*Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte*» som utkom i 1992<sup>14</sup>.

Honneth har en utstrakt internasjonal virksomhet og har blant annet holdt forelesninger rundt om i verden. Honneth sine verker og essay er blant annet kommet ut på engelsk, fransk, italiensk, spansk, svensk, dansk og nå også norsk, og hans teori er ofte blitt kritisert, referert og anvendt. Honneth jobber stadig med å forbedre sin teori, i dialog med både nåtidige og tidligere tiders filosofer, forskere og studenter.

### *Kritisk teori og krenkelser*

Honneth viderefører den kritiske teori fra Frankfurter-skolen som karakteriseres av et normativt perspektiv, det vil si at man antar at det finnes noe som utgjør det gode liv for mennesket. Sentralt er spørsmålet om hva som konstituerer samfunnet som et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn. Honneth (2003) definerer det gode liv som en tilværelse som er preget av anerkjennelse. Hans teori kan betegnes som en kritisk sosialteori ved at han metodisk utforsker kampen for anerkjennelse som et selvstendig teoretisk felt. Honneth foreslår å gjøre anerkjennelse til det nye nøkkelbegrepet i forståelse av sosiale kamper og sosial ulikhet. Anerkjennelsesformene er få, men fundamentale: kjærlighet, rettigheter og solidaritet. Hver av disse formene for anerkjennelse hører til en bestemt sfære: den private, den rettslige og den solidariske. Begrepet anerkjennelse har blitt aktualisert de siste tiårene særlig innenfor kritisk teori, spesielt fordi det har vært en endring i karakteren av sosiale konflikter – de hevdes stadig oftere å komme til uttrykk som krav om anerkjennelse av kulturell identitet og forskjellighet. For eksempel gjennom kvinnekamp, kamp for rettigheter for homofile, svarte og etniske minoriteter. For sosialt arbeids vedkommende aktualiseres dette gjennom kamp for brukeres rettigheter. Maktperspektivet aktualiseres her, og Honneth ser nærmere på forholdet mellom makt og anerkjennelse. Dette kommer jeg tilbake til i kapittel 5.

Honneth mener den kritiske teori ikke har hatt sitt teoretiske fundament i orden ved at den ikke har vært i stand til å forklare hva det er som ødelegges og trues av instrumentalisering og «kolonisering» – hvordan kan man diagnostisere noe som sykt, hvis man ikke har en idé om hva som er sunt, spør Honneth (Jakobsen, 2010). Honneth (2003, 2008) tar selv en negativ innfallsvinkel til anerkjennelse ved at han mener at for å forstå hva anerkjennelse er, må man vise hva krenkelse innebærer. Krenkelser er alvorlige fordi de ødelegger muligheten for

---

<sup>14</sup> I denne avhandlingen benyttes den norske versjonen utgitt i 2008: «Kamp om anerkjennelse».

dannelsen av en intakt identitet, for selvrealisering, og forårsaker en eller annen form for patologi. Krenkelser skader personligheten fordi de ødelegger en vesentlig forutsetning for den individuelle handlingsdyktighet (Honneth, 2003:85). Som med anerkjennelse deler Honneth krenkelsene inn i tre ulike som hører til i ulike sfærer: kroppslig krenkelse, nektelse av rettigheter og nedverdiggelse av livsformer. Krenkelse i den private sfære kan være omsorgssvikt, i den rettslige sfære kan det være mangel på fast inntekt, på bolig og lignende, mens mangel på arbeid og dermed anerkjennelse for hva man kan som et bidrag til samfunnet, er eksempel på krenkelse i den solidariske sfære. Jeg forstår det slik at Honneth skiller mellom aktive krenkelser (nektelse) og passive krenkelser (tilbakeholdelse). Krenkelser er da fravær av anerkjennelse. Honneth utvikler selv en kritisk samtidsdiagnose og identifiserer sosiale patologier. Det er snakk om samfunnsmessige utviklingsprosesser som lar seg beskrive som feilutviklinger. I et intervju i 2008 sier Honneth at han tror den sterke kulturelle splittelsen vi ser i verden i dag har sammenheng med den økonomiske globaliseringen og den politiske nyliberalismen på 1990- og 2000-tallet (Dypvik, 2008). Her hevder han at sosial krenkelse er noe ulike samfunnsgrupper opplever i forskjellig form. Det kan være barn som blir emosjonelt underernærte, minoriteter som opplever at de ikke har de samme rettighetene som flertallet, eller folk som er utestengt fra arbeidsmarkedet. De som opplever flere former for sosial krenkelse er de som er de minst privilegerte i samfunnet, ifølge Honneth. Alle har imidlertid rett til å bli elsket, sier Honneth, og det er samfunnets oppgave å sikre dette. Det må altså i samfunnet legges til rette for de ulike formene for anerkjennelse.

#### *Anerkjennelsens grammatikk*

Krenkelser utgjør den moralske forbindelsen mellom moral og anerkjennelse – den moralske grammatikk. Ifølge Honneth rommer alle former for sosial interaksjon gjensidige moralske krav. Honneth mener den moralske grammatikk viser veien ut av krenkelsene. Den moralske grammatikken har tre aspekter som det er knyttet bestemte regler til (Honneth, 2008; Pettersen & Simonsen, 2010). De tre aspektene er: 1) Kunnskap om hva anerkjennelse består av, 2) Forståelse for hva overgrep, krenkelser og ringeakt er, og 3) Innsikt i «reglene» for å oppheve krenkelser (Pettersen & Simonsen, 2010:21). Honneth ser nemlig anerkjennelse som kommunikasjon, som et språk som trenger en grammatikk for å fungere. For å overkomme krenkelser må man oppleve å bli anerkjent.

### 4.1.3 Arven fra Hegel

Tanken om at mennesket er et vesen med et særlig potensial som kan realiseres, har røtter helt tilbake til antikken, men for å beskrive bakgrunnen for de moderne teoriene om anerkjennelse er det rimelig å starte med den tyske idealistiske tradisjonen fra Kant til Fichte og Hegel (Kermit, 2010). Honneth ser sin teori om anerkjennelse som basert på en grunnleggende impuls fra Kant, samtidig som han mener at teorien også inkorporerer det aristoteliske spørsmål om det gode liv (Kermit, 2010). Tross dette har Hegel vært viktigst for Honneth, og derfor vil jeg her gå litt nærmere inn på hva det er Honneth har hentet fra Hegel.

Honneth bygger sin teori i stor grad på de tidligere arbeidene til filosofen Georg W. F. Hegel (1770–1831). Her finner Honneth en modell for kampen om anerkjennelse<sup>15</sup>, som han rekonstruerer særlig ved hjelp av Meads sosialpsykologiske beskrivelse av hvordan individets identitetsdannelse avhenger av et sosialt fellesskap. Sentralt har også vært Honneths analyse av Foucaults diskusjoner om makt, Habermas' kritiske teori samt psykoanalytikerens Winnicotts objektrelasjonsteori<sup>16</sup> (Honneth, 2003, 2008). Et viktig anliggende for Hegel var å forklare hvordan subjektet ble konstruert, blant annet gjennom anerkjennelse fra andre. Ifølge Hegel har selvbevisstheten vår to bestanddeler: «for seg være» som er den subjektive delen, og «for en annen» som den intersubjektive (Hegel, 2009 [1807]). Begge disse bestanddelene utvikles gjennom intersubjektive relasjoner, og dette gjør at vi er avhengig av andres anerkjennelse for å utvikle oss til subjekter. Slik danner vi vår egen identitet, samtidig som vi blir selvstendige. «For seg være» og «for en annen» må forenes i en dialektisk prosess av selvrefleksjon og meditasjon, i møte med genuine andre. Kampen for anerkjennelse er så viktig fordi individet ikke kan utvikle en personlig identitet uten anerkjennelse – spørsmålet «Hvem er jeg?» har ikke noe svar. Hegel formulerer dette slik: «De anerkjenner hverandre som gjensidig anerkjennende hverandre» (Hegel, 2009 [1807]:119). Det betyr at kun anerkjennelse fra noen som jeg selv anerkjenner, vil være viktig for meg. Honneth (2003, 2008) viderefører Hegels betoning av gjensidighetsaspektet ved at han legger til grunn *gjensidig* anerkjennelse som et grunnleggende menneskelig behov, og som en forutsetning for en vellykket identitetsutvikling. Honneth hevder at mennesker som nektes anerkjennelse vil reagere med følelser av krenkelse og skam.

---

<sup>15</sup> Ifølge Kermit (2010) var det opprinnelig filosofen Fichte som introduserte det begrepet om anerkjennelse som Hegel senere bygde sin tenkning om anerkjennelse på.

<sup>16</sup> Objektrelasjonsteori er en teori om hvordan tidlige følelsesmessige relasjoner etableres og utvikles.

Sentralt for å forstå anerkjennelsens gjensidige aspekt er Hegels Herre-trell-dialektikk (Hegel, 2009 [1807]). Maktforholdet preges av dominans og underkastelse, og vil ifølge Hegel prege relasjonen ved både å sette grenser for trellens utfoldelse og væren som subjekt, og for herrens evne og vilje til å involvere seg i trelen. Den som er i en maktposisjon, vil altså ikke anerkjenne Den Andre på en ekte måte da maktforholdet påvirker evnen og viljen til å involvere seg i Den Andre. Den som er underlegen i et maktforhold vil heller ikke kunne anerkjenne Den Andre, fordi genuin anerkjennelse ikke er mulig under tvang.

Kommunikasjonen blir også falsk i en relasjon der partene er i ulike maktposisjoner. Frihet er et begrep som er nært knyttet til anerkjennelse. Ifølge Pedersen (2008) blir begrepene frihet og anerkjennelse uatskillelige ved at frihet krever anerkjennelse for å bli virkeliggjort, og anerkjennelse blir ekte og gjensidig bare når den skjer i frihet. Man kan være fri bare hvis den andre også er fri. Et likeverdig forhold kan oppstå kun hvis herren slutter å bruke makt, og trelen ønsker å frigjøre seg. Relasjonen «vi» kan bare etableres ved at andre tillates «å være». Ifølge Hegel innebærer anerkjennelse i praksis en frigivelse, der den andre slippes fri, respekteres og aksepteres i sin forskjellighet.

Istedenfor å referere til bestemte universelle formål vil Honneth sette de formelle forutsetningene for menneskets mulighet for selvrealisering. Disse forutsetningene er få, men fundamentale, og er både av individuell og samfunnsmessig art. Dette er som tidligere beskrevet tre grunnleggende former for anerkjennelse: kjærlighet, rettigheter og solidaritet. I tillegg til å være forutsetninger for det gode liv er de forutsetninger for et integrert og solidarisk samfunn.

#### **4.1.4 Kritikk av Honneths anerkjennelsesteori**

Honneth har også sine kritikere. Jeg vil drøfte litt generell kritikk av Honneths teorier med utgangspunkt i Bourdieus forståelse av anerkjennelse, men i hovedsak legger jeg vekt på kritikken fra den politiske feministen Nancy Fraser.

Ifølge Pedersen (2008) er det i dag to posisjoner i sosialfilosofien når det gjelder anerkjennelse. Den ene står Honneth for. Med et antropologisk og moralfilosofisk utgangspunkt er fokuset på subjektivt opplevd sosial verdsetting. Posisjon to er representert ved Bourdieu og har et konstruktivistisk og strukturelt utgangspunkt. Der Honneth snakker om abstrakte anerkjennelsestyper, har Bourdieu fokus på hvordan anerkjennelse som et sosialt produkt blir til, fordeles på et marked for sosial verdsetting, og får virkning for tilgang på materielle og symbolske goder (Pedersen, 2008). Anerkjennelse ses som symbolsk kapital;

som en sosialt konstruert fordeling av sosial verdi, uavhengig av aktørens selvutvikling og psykiske helse. Her ses anerkjennelse ikke nødvendigvis som noe som må være gjensidig, mens for Honneth er det et viktig poeng at subjekter fører kamper for gjensidig anerkjennelse. Det er her Honneth kan kritiseres for å være for individorientert (jfr. Turney, 2012; Garrett, 2009). Honneth er opptatt av å utvikle en normativ teori om det gode liv, mens Bourdieu har en dyp, kritisk analyse av institusjonelle maktforhold. Jeg er enig i at Honneth kan oppfattes som for individorientert, men slik jeg oppfatter hans tekster, mener han ikke det selv. Han skriver og snakker da også om anerkjennelsesstrukturer, som da tar høyde for institusjonelle forhold.

Mens Bourdieu er kjent for å ha en sterk empirisk forankring, er det motsatte tilfellet med Honneth som ikke har foretatt egne empiriske undersøkelser. Når Honneth referer til empiri, viser han til andres filosofiske tekster. Om man anser dette som en svakhet, vil nok bero på hvilken fagtradisjon man kommer fra. Når man er filosof, som Honneth, er dette helt vanlig. Jeg har ansett det som viktig å foreta undersøkelser på hvordan dette er i sosialt arbeid.

Nancy Fraser er en Honneths mest profilerte kritikere, som han også er i dialog med. Fraser er politisk filosof og en av de mest kjente feministiske filosofene i vår tid. Hun prøver å begrepsfeste hva rettferdighet er, og hva kamper for rettferdighet handler om. Fraser har sammen med Honneth skrevet boka «Redistribution or recognition?» som kan ses som en samtalebok om å forstå kamper for rettferdighet i dag (Fraser & Honneth, 2003). Fraser mener at Honneths fokus på det kulturelle blir for snevert ved at behovet for anerkjennelse bare er én form for moralsk motivasjon for kamp. I boka tar hun derfor til orde for at kamper for rettferdighet kan forstås langs to dimensjoner: kamp for økonomisk fordeling, og kamp for anerkjennelse av kulturell forskjell. Senere har hun tilføyd en dimensjon til: politisk representasjon (Helseth, 2006). Dette handler på det ene planet om kvoteringsregler og om hvilke lover som finnes for stemmegivning. Det andre planet handler om representasjon på et metateoretisk plan, det vi si hvilken ramme som vi skal forstå rettferdighet innenfor. Aktuelle spørsmål i den forbindelse er hvor mye økonomisk ulikhet et rettferdig samfunn kan tillate, hvor mye omfordeling som er nødvendig, hva konstituerer lik respekt, hvilke former for forskjeller mellom folk skal anerkjennes og i hvilken utstrekning? Ifølge Fraser handler de to første dimensjonene, kamp for økonomisk fordeling, og kamp for anerkjennelse av kulturell forskjell, om to ulike kamper som ikke kan reduseres til hverandre. Fraser mener vi risikerer å overse og godta materiell skjevfordeling og urettferdighet knyttet til folks levekår når fokus settes på anerkjennelse. Dette synet støttes av Garrett (2010) som mener at Fraser gir et mer

overbevisende bidrag til tilfanget av anerkjennelsesteorier enn Honneth med sin forklaring av undertrykkende mekanismer i samfunnet.

Fraser (2000:117) ser anerkjennelse og omfordeling som ulike dimensjoner som har sin motsats i henholdsvis miserkjennelse og skjevfordeling. I artikkelen «Rethinking recognition» sier Fraser imidlertid at frigjørende reaksjoner til alvorlig urett ikke kan kureres av omfordeling alene, og at kultur er en legitim og nødvendig del i kampen for rettferdighet (Fraser, 2000). Videre sier Fraser at alt kommer an på hvordan man anvender eller nærmer seg anerkjennelse. Jeg tolker det slik at Fraser angriper måten anerkjennelse brukes i vår globaliserte og kapitalistiske verden, mer enn selve begrepet som sådan. Særlig hardt går Fraser ut mot den såkalte identitetspolitikken, som for eksempel Giddens (2004) er en representant for, og som blir drøftet i artikkel 1. Jeg har valgt å forholde meg til Honneths teori fordi selv om fordeling av materielle ressurser også er et viktig område for sosialtjeneste og NAV, er det ikke dette jeg har fokusert på i avhandlingen. Anerkjennelsens intersubjektivitet er det viktigste her, og hvordan det har betydning for de relasjonelle sidene ved sosialt arbeid. Her tenker jeg både på individnivå og hvordan institusjonene møter og behandler sine brukere. Når jeg velger å se anerkjennelse på samme måte som Honneth, henger dette allikevel sammen med fordeling av materielle ressurser. Honneth svarer nemlig på kritikken ved å hevde at materiell ulikhet er uttrykk for moralske anerkjennelsesstrukturer som verdsetter bestemt samfunnsgrupper mindre enn andre, og gir dermed den moralske erfaringen av anerkjennelse forrang fremfor materiell omfordeling.

Det kan også anføres at en normativ teori som anerkjennelsesteorien, kan gi grunnlag for manipulering og maktmisbruk. Jeg synes imidlertid Honneth fører gode argumenter for sitt syn om at anerkjennelse er det som konstituerer et godt liv. Sosialt arbeid er ikke verdinøytralt, og ut fra det jeg har drøftet i dette kapitlet, synes anerkjennelse å være et godt grunnlag for et etisk ståsted i sosialt arbeid, i tillegg til at det er et grunnlag for medborgerskap. Min studie har i tillegg vist at anerkjennelse kan være et virksomt element i sosialt arbeids praksis.

#### **4.1.5 Forskning om anerkjennelse i sosialt arbeid**

Laila Aamot (1997, 2003) mener anerkjennelse er et nøkkelbegrep i sosialt arbeid, og taler for en praksis i tråd med anerkjennelsens filosofi. Aamot mener at anerkjennelse ikke først og fremst er noe vi sier eller gjør, men at det representerer en holdning der respekten for det andre mennesket og dennes opplevelser er grunnleggende. Aamot mener vi grovt sett opererer

med to ulike perspektiv innenfor sosialt arbeid, og kaller disse henholdsvis ekspertmodellen og relasjonsmodellen. I ekspertmodellen ser hjelperen på seg selv som ekspert og har som oppgave å behandle, forandre, veilede eller gi råd. Klienten oppfattes som objekt for hjelperens handlinger; det vil si en subjekt-objekt-orientering, noe Aamot mener er det dominerende perspektivet som preger mye av grunnlagstenkningen i sosialt arbeid. Her er begrep som støtte og omsorg sentrale, men disse uttrykker en holdning der handlinger utgår *fra* hjelper *til* klient. Det samme gjelder for det grunnleggende kunnskapssynet som myndiggjøring og empowerment er forankret i. Begrepene ivaretar ifølge Aamot ingen gjensidighet, ei heller ivaretar de en interaktiv deltakelse mellom likeverdige.

Relasjonsmodellen vektlegger relasjonen på en annen måte der begge parter påvirker både det som skjer i relasjonen og med Den Andre, og åpner for en gjensidighet som finnes i Honneths anerkjennelsesbegrep. Modellenes forskjellighet er i stor grad knyttet til måten makten håndteres på, for også i relasjonsmodellen har sosialarbeideren makt og faglig ansvar. I relasjonsmodellen er det imidlertid ikke bare hjelperens kunnskaper som har relevans, men også klientens, og det de kan forenes i, er det de samtaler om. I slike samtaler vil partene være subjekter for hverandre, og det vil oppstå en intersubjektiv utveksling og forståelse som vil ha i seg et potensial for personlig endring og utvikling.

I Danmark har Brita Nørgaard (2005) tatt utgangspunkt i at Honneths teori bør være selve kjernen som sosialpedagogikken bygges på. Nørgaard mener anerkjennelse er en grunnholdning, en moralsk innstilling. Nørgaard mener at for å være profesjonell i det pedagogiske arbeidsfeltet, må et engasjement være det sentrale. Dette engasjementet er i sakens natur forskjellig avhengig av arbeidsområde. Her diskuterer Nørgaard de 3 P'er – privat, personlig og profesjonell. Hun mener denne diskusjonen med Honneths anerkjennelsesteori får flere dimensjoner, fordi det for eksempel er forskjell på den anerkjennelsen man viser sine egne barn og de barna man som profesjonell jobber med. Nørgaard konkluderer med at Honneths teori er en øyeåpner, enten man benytter den positive tilgangen med anerkjennelse som omdreiningspunkt, eller man i sin analyse fokuserer på å synliggjøre krenkelser.

I Sverige har Rickard Ulmestig (2009) brukt begrepene anerkjennelse og makt som en teoretisk ramme i sin analyse av et kommunalt aktiveringsprosjekt. Han analyserer empirien ut fra et strukturelt og et relasjonelt nivå. På et strukturelt nivå handler anerkjennelse om hvordan kategorier av mennesker krenkes eller anerkjennes, og på dette nivået skriver Ulmestig om anerkjennelsens politikk og et strukturelt maktperspektiv. På det relasjonelle

nivået analyseres materialet ut fra teori om anerkjennelse, i hovedsak Honneths anerkjennelsesbegrep, og et relasjonelt maktperspektiv. Ulmestig finner at prosjektet, og dermed både personalet og deltakerne, er fastlåste i en struktur som både påvirkes av et relasjonelt og strukturelt nivå av anerkjennelse og makt. Deltakerne er negative til tiltaket ut fra en kritikk om at de ikke behandles som unike individer. Ulmestig relaterer dette til mangel på anerkjennelse, noe som i stor grad skyldes ulikheten i makt mellom personalet og deltakerne, og bristen på konstruktiv kommunikasjon som maktulikheten skaper.

Grete S. Halvorsen (2008, 2009) skriver om anerkjennende handlinger og holdninger. Disse to artiklene er del av Halvorsens doktorgradsprosjekt som handler om relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende (Halvorsen, 2011). Hun finner at det fortelles nesten utelukkende om opplevelser som handler om å bli sett, hørt og bekreftet ut fra sin selvforståelse, eller om det motsatte, som innebærer krenkelse av selvforståelse. Videre fant hun at for at hjelpen skulle hjelpe, så måtte den gis på en måte som svarte til den hjelpesøkendes forventninger og selvforståelse. En anerkjennende handling forutsetter at man har en forståelse av den andres selvforståelse, fortsetter Halvorsen, og oppmerksomheten må rettes mot den andres uttrykk, og vi må ta uttrykket inn over oss.

De danske samfunnsforskerne Peter Høilund og Søren Juul vil ha anerkjennelse som et normativt ideal, som de mener bør være det etiske grunnlaget for sosialt arbeid. I boka «Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde» drøfter de hvilke forhold som må være til stede for at man skal lykkes i sosialt arbeid (Høilund & Juul, 2005). De tar utgangspunkt i intervjuer med 25 «dårligt stillede borgere med en langvarig og kompleks socialhistorie» (Høilund & Juul, 2005:15). De skriver at drivkraften bak boka er at de undrer seg over at god vilje og etisk bevisst sosiallovgivning ikke slår gjennom i praktisk sosialt arbeid. De har som utgangspunkt at begrepene *anerkjennelse* og *dømmekraft* er velegnet til å forstå og forklare hvorfor det sosiale arbeidet så ofte mislykkes overfor de dårligste stilte borgerne. I en artikkel bygd på ovenfor nevnte bok (Juul, 2009), mener Søren Juul at teorien setter noen etiske grunnprinsipper som bør være generelle rutiner eller gode vaner i sosialt arbeid.

Jarle Pedersen (2008) har som tema for sin doktoravhandling anerkjennelses- og miskjennelsesprosesser relatert til unge flyktningers møte med to norske lokalsamfunn. Pedersen har studert hvordan tildeling av sosial anerkjennelse og miskjennelse virker inn på fordelingen av sosiale goder og ungdommens selvbylde. Formålet med avhandlingen er ifølge Pedersen å belyse og forstå menneskelige og sosiale mekanismer. Sosial dominans slik den



arter seg i unge flyktningers møte med to norske lokalsamfunn, står sentralt ved at hovedfokus er på anerkjennelse og miskjennelse som sosiale krefter i dominansrelasjoner. I sin tilnærming til sosial dominans har Pedersen en anerkjennelsesteoretisk innfallsvinkel hvor han i hovedsak benytter seg av arbeidene til Pierre Bourdieu og Axel Honneth.

Houston (2009) viser til at sosialt arbeid i den vestlige verden, og særlig i den offentlige sektor, har vært vitne til en overgang til offentlig regulering, noe som har ført til at etikken har smeltet sammen med regler, prosedyrer og standardiseringer. I den forbindelse mener Houston at Honneths tre former for anerkjennelse kan ses som et prisme, og at sosialarbeidere gjennom dette prismet kan «tune seg inn» til etiske imperativ. Et slikt prisme er også egnet til å skjerpe empatien, noe som kan lede til en dyptfølt forståelse av en aktørs identitetskamper. En slik sensitivitet må imidlertid kanaliseres gjennom kommunikasjon. Houston tar derfor til orde for å kombinere Honneths anerkjennelsesteori med Habermas sin teori om diskursetikk. Dette betyr at sosialarbeidere må være sensitiv overfor spørsmålet om identitetsdannelse, og på samme tid strebe etter en utvungen enighet gjennom kraften av det beste argumentet.

Patrick Kermit (2010) har skrevet en filosofisk avhandling innen feltet sosialt arbeid som handler om etikk etter cochleaimplantering av døve barn. Han har fokus på anerkjennelse, identitet og språk. Kermit viser at Honneths teori om anerkjennelse kan forsvares som en etisk teori som kan appliseres på alle typer etiske spørsmål knyttet til menneskelig sosial interaksjon.

Garrett (2010) har gjort en litteraturstudie av artikler som omhandler anerkjennelse i sosialt arbeidsfeltet. Garrett påpeker at en rekke forfattere har forsøkt å vise hvordan anerkjennelse kan hjelpe sosialarbeidere i deres daglige praksis med brukerne. Han mener at litteratur som er kritisk til dette, i stor grad er blitt oversett. Det er særlig Honneths bidrag som er problematisk, mener Garrett, og sikter da særlig til at Honneths teori bidrar til å «psykologisere» sosialt arbeid. Dette retter fokus mot relasjoner og forhold på mikronivå, og tar utilstrekkelig hensyn til rollen til den ny-liberalistiske staten. Her mener Garrett at Nancy Fraser gir et mer overbevisende bidrag til tilfanget av anerkjennelsesteorier med sin forklaring av undertrykkende mekanismer i samfunnet.

Karen-Sofie Pettersen og Eva Simonsen (2010) sitt tema er profesjonsetikk, og de viser hvordan anerkjennelse inngår som et etisk aspekt i profesjonsutøvelsen. De skriver at overført til velferdsstatens yrker handler anerkjennelse om gjensidige prosesser hvor mennesker som møter hverandre, går inn i og påvirker hverandres livsprosjekter. De hevder at Honneths

anerkjennelsesteori åpner for å se profesjonsetikk på to ulike måter: 1) Et anliggende som omhandler forholdet mellom den enkelte profesjonsutøver og den enkelte bruker. 2) Som en del av en samfunnsmessig helhet (Pettersen & Simonsen, 2010:45). Selv om man ikke kan stille opp absolutte regler, kan man likevel vurdere innholdet i møtet mellom profesjonsutøver og bruker. Hvordan profesjonsutøveren utøver dømmekraft kan være en vurderingsmåte, og etisk refleksjon kan bidra til å avdekke krenkelser samt belyse konteksten krenkelsene inngår i. Når det gjelder profesjonsetikk og samfunnsoppdrag, innebærer dette at profesjonsetikken settes i en sammenheng som omfatter politiske, sosiale og kulturelle forhold.

I en artikkel fra 2010 går Houston til angrep på ny-liberalismen sitt fokus på individualismen og dets menneskesyn; det han kaller for «Homo Economicus» - det «økonomiske mennesket». I dette synet er mennesket kun rasjonelle aktører som både har motivasjon og midler til å engasjere seg i intensjonelle, kalkulerende strategier. I dagens velferdsstater har det vært et radikalt skifte fra den passive mottakeren til den aktive konsumenten. I sosialt arbeids praksis må imidlertid mennesket ses som et sosialt vesen heller enn et enkeltstående individ, og menneskelig handling må ses i en sosial kontekst. Houston tar til orde for at sosialt arbeid må bygges på anerkjennelse i lys av Honneths teori, noe som er i direkte opposisjon til det «økonomiske mennesket». For sosialarbeidere betyr dette å: «...combat a one-sided individualism by equating self-realization with social realization – seeing both as instantiated through encounters of positive recognition.» (Houston, 2010: 885).

Reidun Follesø (2010) skriver om anerkjennelse som tilnæringsmåte eller et perspektiv i sosialt arbeid. Hun mener anerkjennelse kan utfordre og supplere evidenstillnæringsmåten som de siste årene har tatt mer over for sosialt arbeids tradisjon med å ta sin kunnskap fra et bredt tilfang av kvalitativ og erfaringsnær forskning. Hun påpeker også at et viktig bidrag er at Honneths perspektiv peker utover anerkjennelsen i nære relasjoner, og inkluderer både rettslige og solidariske perspektiv. Det vil si at mens det tradisjonelt er mye fokus på relasjonen i sosialt arbeid, så tilbys vi her et videre perspektiv. I leting etter hva som er virkningsfullt i sosialt arbeid, mener Follesø at veien å gå kan være gjennom selvtilit, selvrespekt og selvaktelse. Slik kan man støtte brukernes egen vilje til endring.

Tema for Turneys (2012) artikkel er sosialt arbeid med ufrivillige klienter. Turney viser hvordan sosialt arbeid basert på relasjoner har hatt ulik posisjon i de siste tiårene, og hvordan sosialt arbeid basert på relasjoner i dagens samfunn på mange måter kan sies å erstattes av arbeidsoppgaver som fokuserer på målbare indikatorer og papirarbeid. Hun tar til orde for et

relasjonsbasert sosialt arbeid som anerkjenner klientenes moralske krav på å bli behandlet som unike individer som skal bli sett og hørt. Dette arbeidet kan baseres på anerkjennelsesteorien til Honneth, i følge Turney. Hun trekker frem anerkjennelse, respekt og gjensidighet som nøkkelbegrep. Et slikt arbeid har best vilkår i en organisasjonskultur som verdsetter refleksjon og støtter sosialarbeiderne i deres jobb med vanskelige følelser som vil komme opp i et relasjonsarbeid. Slik kan det bygges en etisk plattform i arbeidet med ufrivillige klienter.

Kristin Humerfelt disputerte i 2012 med avhandlingen «Brukermedvirkning i arbeid med individuell plan – anerkjennelse og krenkelse» (Humerfelt, 2012). Hensikten med studien var å få kunnskap om individuell plan er et nyttig redskap for brukere med omfattende rusmiddelproblemer. Funnene er tolket i lys av Honneths anerkjennelsesteori, ulike teorier om brukermedvirkning og rettslige bestemmelser for individuell plan. Funn fra studien viste at individuell plan ikke førte til koordinerte, helhetlige og individuelt tilpassede tjenester. Tvert imot førte enkelte av sosialarbeideres regelorienterte tilnærming, manglende deltakelse på ansvarsgruppemøter, sviktende oppfølging av tiltak og manglende interesse for brukernes medvirkning til opplevelser av krenkelse. Krenkelseserfaringer førte til at brukerne fikk påvirket både sitt selvforhold og håp om en bedre fremtid i negativ retning. En av konklusjonene i avhandlingen er at gjensidig anerkjennelse mellom brukerne og helse- og sosialarbeiderne er en forutsetning for å lykkes med brukermedvirkning.

Hilde Thrana (2013) introduserer kjærlighet som en betydningsfull kjernekompetanse i arbeidet med ungdom med atferdsproblemer. Hun finner at kjærlighet peker på en moralsk kompetanse hos de ansatte for å vise ungdommen at de er elsket slik de er. Thrana knytter dette opp mot begrepet dyd i lys av Aristoteles dydsetikk, der evnen til å utvikle en moralsk kompetanse ligger til selve dannelsesprosessen hos individet. Thrana mener kjærlighet kan forstås både som nestekjærlighet og som en form for anerkjennelse basert på Axel Honneths teori. Artikkelen bygger på intervjuer av ansatte og ungdommer i et barnevernstiltak hvor sosialarbeiderne inngår i nære relasjoner med ungdommene. Et av Thranas mål er å vise hva kjærlighet kan tilføre debatten om kompetansebehovene i barnevernet.

I en studie fra England har Hooper og Gunn (2014) brukt metoden de kaller «deltakende forskning» sammen med en gruppe barn og unge som er under offentlig omsorg. De hadde under hele prosessen de unges velferd i fokus, og fant at dette i stor grad kunne ses i lys av Honneths anerkjennelsesteori. Elementer i dette var: Å bygge forskningen rundt ungdommens

eksisterende relasjoner (jfr. anerkjennelsesformen kjærlighet), å respektere gruppens avgjørelser (jfr. anerkjennelsesformen rettigheter) og å ære de meninger som ble lagt frem ved å sørge for at disse fikk innflytelse på praksis og politikk (jfr. anerkjennelsesformen solidaritet). Tilbakemeldingene fra de unge var at erfaringen i stor grad var myndiggjørende for dem. Slik kan erfaringer fra dette forskningsprosjektet også overføres til praktisk sosialt arbeid.

Denne forskningsgjennomgangen avslutter delen om anerkjennelse i dette kapittelet. I det følgende presenteres avhandlingens organisasjonsperspektiv i form av Hasenfelds (1992) teori om «human service organizations».

#### **4.2 Organisasjon i kontekst**

Hvordan sosialpolitiske mål skal nås, er spørsmål som får stor betydning for sosialt arbeids praksis i og med at man kan si at sosialt arbeid også er en realisering av sosialpolitikken. I studien ser jeg blant annet på hvordan praksis organiseres og preges av kontekstuelle betingelser for å nå sentrale sosialpolitiske mål. Denne studien er derfor også en studie av profesjonsarbeid i en organisasjonskontekst, nærmere bestemt sosialt arbeid utført av sosialarbeidere i Trondheim kommune i overgangen til NAV. Jeg ser på sosialt arbeid fra ulike perspektiv, noe som inkluderer alt fra å studere offentlige dokumenter til hvordan den konkrete praksisen utøves. Det handler både om struktur og subjekt, ideologi og handling, og forholdet mellom dem. Å ha med et organisasjonsperspektiv gjør at jeg i tillegg kan koble disse mikro- og makronivåene (Ahrne, 1993), noe som gir meg et blikk på mesonivå. Jeg har fattet spesielt interesse for Hasenfelds teori om «human service organizations»<sup>17</sup> (Hasenfeld, 1992, 2010a, 2010b). Jeg har valgt denne som teoretisk grunnlag fordi jeg mener teorien har en særlig relevans for sosialt arbeid da Hasenfeld har fokus på de dynamiske forholdene mellom sosialpolitikk, organisasjonene som implementerer politikken og deres klienter<sup>18</sup>. Hasenfelds teori ble et viktig verktøy i forhold til mitt materiale, særlig i analysen og diskusjonene når det gjelder problemstillingene som omhandler konteksten. Han er også benyttet av andre i ph.d.-studier av sosialt arbeid<sup>19</sup>. I tillegg regnes teorien som en av

---

<sup>17</sup> Jeg finner ingen god oversettelse til norsk. I Asgeir Stenberg Eriksens norske oversettelse av Svensson (2008) brukes «menneskebehandlende organisasjoner». Caswell (2005) opplyser at den danske oversettelsen er «borgerservicerende organisasjoner». På svensk har jeg funnet oversettelsen «människobehandlende organisasjoner (Hultgren 2008)». Jeg synes imidlertid oversettelsene lyder for fremmedartet, og har derfor beholdt den engelske versjonen som jeg mener er mer betegnende.

<sup>18</sup> Hasenfeld bruker begrepet «client» som vanligvis oversettes med klient. Derfor har jeg brukt klientbegrepet i dette kapittelet i motsetning til brukerbegrepet eller deltakerbegrepet som brukes ellers i avhandlingen.

<sup>19</sup> For eksempel Caswell, 2005 og Jessen, 2011.

klassikerne når det gjelder å beskrive og analysere profesjonelle tjenester innrettet mot individer (Svensson, 2008). Andre teorier om organisasjon kunne også vært brukt, for eksempel den nesten legendariske teorien om Street-level Bureaucracy av Lipsky fra 1980. Jeg har imidlertid valgt Hasenfolds teori fordi han har mer fokus på organisasjonene enn Lipsky.

#### **4.2.1 «Human service organizations»**

Yeheskel Hasenfeld har siden 1970-årene utviklet en teori om det han kaller «human service organizations». Human service organizations har to fundamentale karakteristika: 1) Deres «råmateriale» er mennesker, og som i organisasjonene blir definert, håndtert og i enkelte tilfeller endret. 2) Organisasjonenes primære oppgave er å opprettholde eller forbedre menneskers generelle trivsel eller funksjon (English & Hasenfeld, 1974; Hasenfeld, 1992, 2010b). Overført til en norsk kontekst vil det si at sosialarbeidere i sosiale tjenester og NAV er organisatorisk forankret i en spesiell form for organisasjon; nemlig organisasjoner som har med klienter å gjøre. Organisasjonenes dominerende stilling er et resultat av den moderne velferdsstaten, og de kan sies å være forbindelsen mellom staten og borgerne. Ut fra denne dimensjonen kan vi se på sosialt arbeid på et mesoteoretisk nivå. Organisasjoner betraktes ikke primært som funksjonelle systemer eller som avgrensede, isolerte størrelser; det er de dynamikkene som finner sted i organisasjonene som er i fokus. I Hasenfolds organisasjonsforståelse er det fokus på konflikter, kamper og eksisterende dilemmaer i praksisfeltet (Caswell, 2005). Et slikt konfliktperspektiv synes nyttig for sosialt arbeid, og synliggjøres spesielt med innføringen av NAV.

Grunnene til at vi har så mange byråkratiske organisasjoner, kan ifølge Hasenfeld (1992, 2010b) skisseres slik: a) Økt behov for rettferdighet og likeverdighet, og at servicen blir fordelt etter disse verdiene. b) Menneskelige behov har blitt stadig mer kompleks i det industrialiserte samfunnet og servicen mer sofistikert, noe som gir økt behov for ekspertkunnskap og en mer finfordelt arbeidsdeling (spesialisering). c) Velferdsstaten har etablert nye former for sosial kontroll som erstatter de tradisjonelle; «human service organizations» kan altså sies å være en måte å utøve sosial kontroll på.

#### **4.2.2 «Human service organizations» som en gåte**

Hasenfeld (1992, 2010b) skriver at til tross for sin viktige rolle i mange menneskers liv, så er og forblir «human service organizations» en gåte. De ses som et symbol på det omsorgsfulle

samfunn; en manifestasjon av sosial forpliktelse for velferden til borgerne. Samtidig mener mange at de sløser med penger, skaper avhengighet, er påtrengende og kontrollerende. Hasenfeld tilføyer at slike organisasjoner representerer et massivt byråkrati med til dels uforståelige lover og regler, og hvor servicen ytes av et personale som til tider er rigid og ikke lydhør for borgerne. Organisasjonene oppleves som i et slags spenningsfelt mellom godt og vondt. Hvordan kan vi så forklare de uforenelige og motsetningsfylte erfaringene mennesker har i slike organisasjoner? Hasenfeld (1992) foreslår at svaret i alle fall delvis ligger i det han mener er de sju distinkte kjennetegnene ved organisasjonene:

- 1) Mennesker som «råmateriale»
- 2) Human service som moralsk arbeid
- 3) Human service som kjønnet arbeid
- 4) Avhengighet av den institusjonelle konteksten
- 5) Human service teknologier som praksisideologier
- 6) Klientsamarbeid og servicebaner
- 7) Den sentrale stillingen til relasjonen mellom klient og sosialarbeider

I den nyeste versjonen av boken «Human Service as Complex Organizations» (Hasenfeld, 2010b) har Hasenfeld føyd til et punkt: Human service som emosjonelt arbeid. I det følgende vil jeg kort beskrive disse åtte kjennetegnene.

#### *1) Mennesker som «råmateriale»*

Alle organisasjoner trenger råmateriale for å produsere sine produkter. I «human service organizations» er mennesker «råmaterialet» (Hasenfeld, 1992, 2010b). Hasenfeld understreker at han med råmateriale ikke mener at mennesker blir behandlet som objekter uten hensyn til deres menneskelighet, men at det er mennesker som i organisasjonene blir definert, håndtert og i enkelte tilfeller endret. Dette kaller Hasenfeld en *transformasjonsprosess*, og er det som skiller «human service organizations» fra andre byråkratier. At mennesker er råmateriale er opphav til flere kritiske forhold: 1) At klientene kan reagere og dermed påvirke arbeidet. 2) At klientene kan delta i selve arbeidet. Mennesker blir altså sett som aktive aktører, noe som er hensiktsmessig når jeg skal studere sosialt arbeids praksisfelt. Sosialsektoren karakteriseres av mange komplekse saker med stor grad av uforutsigbarhet, noe som gjør at den skiller seg fra andre kommunale tjenester. Her er Hasenfelds differensiering av ulike typer organisasjoner nyttig. Hasenfeld skriver i den forbindelse om *teknologier*. Da mener han en samling institusjonelle prosedyrer som bestemmer hva organisasjonene gjør med klientene. Det skilles mellom 3 typer:

- a) *Utredende/behandlende (people-precising)*: Utredning setter en sosial «etikette» på mennesker, som skjer gjennom et system av klassifikasjoner som identifiserer og definerer klienter. (eks. «mental syk»). Dette muliggjør andre organisasjoners forutsigbare «svar». Hensikten med denne typen teknologi er å forandre menneskers «etikette», men ikke gjennom å forandre deres personlige egenskaper.
- b) *Opprettholdende (people-sustaining)*: Disse organisasjonene forsøker å opprettholde en tilstand og/eller forhindre forverring. Disse sikter heller ikke som under pkt. a) å forandre menneskers personlige egenskaper (eks. eldreomsorg, enkelte typer økonomisk sosialhjelp).
- c) *Forandrende (people-changing)*: Organisasjonene sikter mot forandring med den hensikt å øke menneskers velferd (eks. utdanning, medisinsk behandling).

## 2) *Human service som moralsk arbeid*

Iboende i arbeid med mennesker er at det også er moralsk arbeid. Enhver handling på vegne av klienten representerer ikke bare en eller annen form for konkret service, men også en moralsk dom og fremstilling av klientens sosiale verdi. Våre handlinger kan altså ikke være verdinøytrale i følge Hasenfeld (1992, 2010b), noe som også gjelder sosialt arbeid generelt. Selv om det er både lokale og individuelle ulikheter, kan sosialt arbeid verden over sies å være forankret i menneskerettighetene og humanistiske verdier. Hasenfelds poeng her er slik jeg ser det at selve måten tjenestene ytes på, er grunnfestet i en moralsk kontekst. Sentrale spørsmål er blant annet: Hvem har rett til å jobbe med klientene, og hvilken utdanning skal de inneha? Hvilke klienter skal prioriteres? Skal klientene ha en stemme i utformingen av tjenestetilbudet? Slike spørsmål, skriver Hasenfeld, er uløselig knyttet til tjenesteproduksjonen, de er ikke av teknisk art, men primært normative – og svarene på spørsmålene representerer moralske valg. Ofte er vi ikke klar over at slike valg er blitt foretatt.

## 3) *Human service som kjønnet arbeid*

Hasenfeld (1992, 2010b) påpeker at historisk sett har omsorgsarbeid vært betrodd til kvinner, og byråkratiseringen av menneskelig omsorg har resultert i en dominans av kvinner i disse yrkene. Dette har ført til at arbeidet har lavere status enn annet arbeid, og det lønnes dårligere. De (få) mennene som jobber i sektoren har en tendens til å inneha administrerende og ledende stillinger, mens kvinner er de som har den direkte kontakten med klientene. Kjønnrelasjoner og dominansforhold er sammenvevd i yrkene, og det er en innebygd konflikt mellom de verdiene kvinnene har med seg inn i arbeidet og byråkratiets normer.

#### 4) Avhengighet av den institusjonelle konteksten

At «human service organizations» er involvert i moralsk og kjønnet arbeid, impliserer at de stadig må søke legitimitet for sin moralske posisjon skriver Hasenfeld (1992, 2010b). Organisasjonene er avhengig av konteksten som blant annet består av lovgivning, politikk, byråkratiske føringer, andre «human service organizations», institusjonell kultur og de profesjonelle. Når organisasjonene opererer i en turbulent institusjonell kontekst så betyr det at de ikke kan ta sin legitimitet for gitt, noe som gjør at de er i en tilstand av «kronisk krise». Hovedgrunnen er økonomiske usikkerheter; de må stadig rettferdiggjøre sin bruk av penger. Samtidig er organisasjonen selv «moralske entreprenører», særlig de organisasjonene som har en maktfull posisjon i forhold til å påvirke sosialpolitikken, og som handler for å forme de institusjonelle omgivelsene gjennom de praksisene de utvikler.

#### 5) Human service teknologier som praksisideologier

*Praksisideologier* kan sies å være et «idésystem» som vurderes høyt og som motstår rasjonelle revurderinger eller innvendinger – praksisideologiene fyller på et vis igjen «kunnskapsluker» som etter hvert skaper et helt trossystem som blir utgangspunkt og basis for handling, hevder Hasenfeld (1992, 2010b). Slik reduserer de usikkerhet og rettferdiggjør handling. Teknologiene i organisasjonene må være i samsvar med det dominerende kulturelle synet på hva som er ønskelig og akseptabelt å gjøre mot mennesker. Samtidig er teknologiene usikre i den forstand at de ikke bygger på sikker kunnskap om hvordan man skal oppnå ønsket resultat. Dette skyldes flere forhold, og Hasenfeld identifiserer følgende: a) Mennesker er ekstremt komplekse system; deres egenskaper varierer fra person til person. b) Vår kunnskap om hvordan mennesker fungerer eller kan endres, er ufullstendig. c) Mange av de egenskapene organisasjonene skal endre, kan ikke observeres eller måles.

Ifølge Hasenfeld er det også en høy gjensidig avhengighet mellom de teknologiske og de institusjonelle omgivelsene. Institusjonelle regler er med på å bestemme hvilke teknologier organisasjonene kan benytte, mens teknologiske innovasjoner og utvikling utfordrer og moderere eksisterende institusjonelle regler. Teknologien på sin side blir mer innflytelsesrik etter som de oppnår høyere legitimitet, noe de gjør gjennom å demonstrere sin evne til å forsterke viktige verdier og normer. Det vil si at de kan demonstrere effektivitet og yteevne som *definert* av de institusjonelle omgivelsene, og *praktisert* i de teknologiske omgivelsene.



### *6) Klientsamarbeid og servicebaner*

Hasenfeld (1992, 2010b) bruker begrepet «klientsamsvar» (client compliance). Slik jeg tolker begrepet, betyr det at klientene er aktive aktører som må kontrolleres slik at deres reaksjoner ikke nøytraliserer eller oppveier teknologiens effekter, og slik at reaksjonene er passende og støtter sosialarbeiderne som arbeider på deres vegne. Hvordan man skal oppnå klientenes samarbeidsvilje, blir en sentral utfordring for å kunne håndtere tjenestenes «servicebaner» (service trajectory), noe som kan forstås som brukernes «gang» gjennom tjenestene. Diagnoser, og her kan vi også føye til kategorisering av ulike slag, er nøkkelmekanismen for å kontrollere servicebanene, fordi det gir sosialarbeiderne en definert kurs for handling. Kontroll er initiert allerede ved inntak ved å velge brukere som anses som å passe inn i tjenestens teknologi, og ved å «fryse ut» de som anses som uønskede («creaming»).

### *7) Den sentrale stillingen til relasjonen mellom klient og sosialarbeider*

Klient-sosialarbeider-relasjonen er kjerneaktiviteten i «human service organizations» (Hasenfeld, 1992, 2010a). Relasjoner er det primære redskap eller virkemidler man gjør bruk av for å oppnå informasjon om klientene, gjøre behovsvurderinger, yte service, evaluere klientenes reaksjoner og oppnå klientenes samarbeid. Hasenfeld mener følgende betingelser er avgjørende for kvaliteten på klient-sosialarbeider-relasjonen: 1) Klientene er avhengig av å ha kontinuerlig kontakt med organisasjonen. 2) Teknologien krever utstrakt inngripen i klientens biologiske tid og rom. 3) Mellommenneskelige relasjoner er den viktigste arbeidsmåten og måten man griper inn i klientenes liv på (for eksempel samtalen). 4) Det er mye som står på spill i denne inngripen i klientenes liv – den kan dramatisk forandre klientens velferd og liv. Hasenfeld mener effektiviteten i klient-sosialarbeider-relasjonen er avhengig av sosialarbeiderens evne til å generere klientens samarbeid. Tillit er for begge parter den beste grunnen for samarbeid, og gjennom tillit kan samarbeidet bli stabilt. Tillit må forstås ut fra sosialarbeidernes handlingsrom og makt/motmakt mellom klient og sosialarbeider. For å oppnå tillit i slike former for sosiale relasjoner så må to viktige og beslektede forhold adresseres: a) skjønn og b) makt (Handler, 1990 i Hasenfeld, 1992). Dette handler om at klientene på mange måter blir avhengig av sosialarbeidernes «goodwill», fordi de er avhengige av ressurser som sosialarbeiderne kontrollerer gjennom organisasjonene.

### *8) Human service som emosjonelt arbeid*

I arbeid med mennesker bruker både klienter og sosialarbeidere emosjoner i kommunikasjonen, og som en måte å påvirke hverandre på (Hasenfeld, 2010b). Emosjoner

kan anses som viktige organisasjonsmessige ressurser, ved at de kan forbedre resultatet av arbeidet, og bidra til at både klienter og sosialarbeidere blir mer fornøyd med arbeidet som gjøres. Organisasjonene er i stor grad med på å bestemme i hvilken grad emosjoner skal være en del av arbeidet. De kan oppmuntre til et nært forhold mellom klienter og sosialarbeidere, eller det kan legges vekt på en kultur med et mer distansert forhold. Sosialarbeidernes rom for skjønn gir dem imidlertid en viss frihet i hvordan de kan bruke emosjoner i sitt arbeid. I følge Hasenfeld henger dette spesielt sammen med Human service som moralsk arbeid, og særlig diskusjonen om verdig og uverdigg trengende. Hvis sosialarbeiderne ser på klientene som verdig trengende, er de i større grad tilbøyelig til å bli berørt av klientenes personlige historier, og dermed mer villig til å tøye reglene for å møte den enkelte klients behov (Hasenfeld, 2010b).

#### **4.2.3 Kritikk av Hasenfeld**

Organisasjonsbegrepet til Hasenfeld kan kritiseres for i for stor grad å konnotere en markedslogikk (Caswell, 2005). Dette skyldes særlig at begrepet er utviklet i en annen kontekst, det vil si amerikansk. Men også norske velferdstjenester er i stadig stigende grad utsatt for en markedslogikk gjennom ulike typer organisering som kan sies å være i en New Public Management (NPM) tradisjon (Hansen & Grønningsæter, 2010; Rønning, 2011). Se artikkel 3 for en nærmere beskrivelse av NPM. Et annet forhold som er problematisk med Hasenfelds teori, er bruken av begrepet *service* (Caswell, 2005). Service er definert som et ideal for sosialt arbeid, i den forstand at sosialarbeidere stiller seg til rådighet som serviceytere for brukerne i et likeverdig forhold mellom to parter. Servicebegrepet brukes imidlertid av Hasenfeld i en betydning som fraskriver seg en slik antakelse om likeverdighet. Derimot antas det å være en forutsetning for at sosialt arbeid kan bidra til å fastholde eller forbedre mennesker generelle trivsel eller funksjon, at relasjonen mellom klient og sosialarbeider søkes basert på en gjensidig tillit. Nå kan det selvsagt diskuteres, og det blir også gjort, hvor likeverdig forholdet mellom klient og sosialarbeider egentlig kan være. Caswell (2005) viser for eksempel til en slik diskusjon i Danmark. Her nevnes som eksempel Järvinen og Mik-Meyer (2003) som har argumentert for at sosialt arbeid er underlagt institusjonelle logikker som umuliggjør utfoldelsen av et slikt ideal. Caswell (2005) sier hun forholder seg kritisk til en antakelse om institusjonell determinisme som utelukker forståelsen av faglig handlingsrom for sosialarbeiderne, og variasjoner på feltet. Jeg er enig i at sosialarbeideren har et visst faglig handlingsrom, og at det er variasjoner på feltet, men samtidig viser jeg i artikkel 3 at konteksten har betydelig innvirkning på fagutøvelsen.

Caswell (2005) argumenterer for at Hasenfeld anvender et noe maskinelt blikk på sosialt arbeid; klientene er «råstoff», og organisasjonene benytter seg av «teknologier». Jeg slutter meg til denne kritikken, særlig fordi det virker fremmedartet i en norsk kontekst. Særlig Hasenfelds syn på relasjonen mellom bruker og sosialarbeider kan nyanseres. Blant annet formulerer han seg slik at sosialarbeideren skal gjøre en rekke handlinger *mot* klientene, og *oppnå* samarbeid. Jeg mener vi må jobbe for et sosialt arbeid som er mer preget av en gjensidig anerkjennelse, og der sosialarbeideren bruker mer av seg selv som *menneske*, slik det er beskrevet særlig i artikkel 1 og 2.

Videre kan det leses en institusjonell fastlåsthet ut av teorien hvor det ikke er mye rom for den enkeltes særtrekk og medvirkning. Dette gjelder i størst grad hans tidligste arbeider, men den determinisme og ensartede fortolkningen tones kraftig ned i Hasenfelds senere arbeider hvor han blant annet har beskjeftiget seg empirisk med koblingen mellom arbeidsmarkedspolitikk og sosialt arbeid i et organisasjonsteoretisk perspektiv. For eksempel i en artikkel fra 1996 (Hasenfeld og Weaver) peker forfatterne på at det kan lokaliseres ulike måter som klientene håndteres på i sosialt arbeid:

- a) Håndtering av klientene er preget av byråkratisk rasjonalitet hvor avgjørelser legitimeres med fokus på regler, prosedyrer, presisjon og effektivitet.
- b) Klientene håndteres med en mer eller mindre eksplisitt henvisning til sosialarbeidernes personlige ideologier, tro, overbevisning og moralske normer.
- c) Håndtering av klientene tar utgangspunkt i profesjonell behandling hvor formålet med å samle informasjon er å bli bedre informert om behov og prognose for klientene.
- d) Den siste tilgangen anerkjenner klientenes særpreg, og deres «fakta» brukes sammen med profesjonell vurdering.

Her beskrives a) som den ene ytterligheten og b) den andre ytterlighet, mens c) og d) beskrives som to andre muligheter. Jeg vil vel mer beskrive det som et kontinuum der c) og d) plasserer seg mellom a) og b). Hasenfeld åpner i alle fall opp for sosialarbeiderne som aktører som kan handle i et mulighetsrom. Det pekes også på at hvis man standardiserer innsatsen og insisterer på en ensopret «work first»-strategi, så risikerer man å ignorere den store diversiteten som er blant klientene (Hasenfeld og Weaver, 1996).

I følge Hasenfeld (1992) er det mange gode grunner for å legge bånd på personlige relasjoner i samspillet mellom klient og sosialarbeider da de kan underminere andre viktige verdier som lik tilgang til tjenester, universalisme, fordomsfri og upartisk dømmekraft og beskyttelse mot favorisering. Hvor nært forholdet mellom klient og sosialarbeider bør være, er et stadig tilbakevendende tema i sosialt arbeid, og flere, inkludert meg selv, argumenterer i denne

sammenhengen for det motsatte av hva Hasenfeld gjør, slik jeg har gjort med anvendelse av anerkjennelsesbegrepet (artikkel 1, 2 og 3).

Tross disse innvendingene, har Hasenfelds teori om «human service organizations» vært et fruktbart teoretisk grunnlag for analyse av mitt materiale, og teorien har reist nyttige spørsmål til empirien som er diskutert særlig i artikkel 3 og i kapittel 5. Et eksempel er når Hasenfeld (2010a) påpeker at det har vært et skifte i «human service organizations» fra en omsorgslogikk til en markedslogikk og en logikk som vektlegger det personlige ansvaret. Dette har inspirert noen av diskusjonene i artikkel 3 og særlig pkt. 5.2.9 *Maktutøvelse gjennom bruk av dikotomier*.

#### **4.2.4 Forskning på sosialt arbeid i endring i «human service organizations»**

Frem til 2005 var det blitt utgitt over 1 million artikler om temaet endringer i organisasjoner, men få av dem har fokusert spesielt på «human service organizations» (Schmid, 2010). Internasjonale artikler som henviser til Hasenfeld og «human service organizations» i sosialt arbeid omhandler mange forskjellige områder som for eksempel migrasjon, veiledning, oppsøkende arbeid, arbeid med eldre, frivillige organisasjoner, jobbtilfredshet, rekruttering av sosialarbeidere, lederskap og barnevern. Mange av disse er ikke så relevante for norske forhold, da de er fra en nordamerikansk kontekst som er ganske forskjellig fra den norske; særlig ved at det er mange flere frivillige organisasjoner, og at de får støtte fra andre parter enn offentlige myndigheter. Mange av de nordamerikanske undersøkelsene fokuserer også på organisasjoner som jobber med enslige mødre, noe som ikke er så vanlig i Norge. Mange studier fokuserer på hvordan endring skjer, og/eller at endring er nødvendig i dagens samfunn. Få studier ser imidlertid på hvordan endring påvirker forholdet mellom sosialarbeider og bruker i den type organisasjon som sosialtjeneste og NAV er. Det har også vært vanskelig å finne arbeider som analyserer alle de ulike kjennetegnene ved «human service organizations» slik jeg har gjort; de fleste viser kun til at de har studert denne typen organisasjoner, og noen bruker noen elementer fra teorien. Mange av disse arbeidene er skrevet av Hasenfeld selv. De mest relevante som jeg har funnet er fra den nyeste antologien til Hasenfeld: «Human Services as Complex Organizations» (Hasenfeld (red.), 2010). Her vil jeg gå gjennom et utvalg av disse studiene.

Smith (2010) beskriver endring i «human service organizations» som et resultat av eksterne innstramminger som pålegges dem, eller som et resultat av intern organisasjonsmessig press som forårsaker endringer i organisasjonenes kjerneaktiviteter, mål, strategier, strukturer og

tjenester. Slike krav om endringer er et resultat av en verden i hurtig endring. Smith undrer seg over hvorfor så mye innsats og gode intensjoner resulterer i tjenester som så ofte skuffer. Hun skriver at nyere forskning har vist at «human service organizations» som kontekst spiller en betydelig rolle for servicekvaliteten og utfallet av arbeidet både i barnevernsarbeid og annen «human service». Her ligger mye av svaret på hvorfor «human service organizations» så ofte har vansker med å utføre gode tjenester. Smith påpeker at innføring av standardiserte prosedyrer i «human service organizations» som har til hensikt å forbedre praksis, ofte har den uintenderte konsekvensen at praksis blir styrt mot oppgaver som kan telles, som er standardiserte og som overlesser sosialarbeiderne med papirarbeid. Dette gjør at kreativ, empatisk og innovativ praksis ikke anerkjennes; elementer som utgjør en god praksis i samarbeid med klientene.

Brodtkin (2010) hevder at «human service organizations» gjennom sin praksis systematisk påvirker sosialpolitikken. Brodtkin skriver ut fra a nord-amerikanske forhold, hvor «human service organizations» spiller en stadig viktigere rolle for velferden til borgerne i et land hvor det sosiale sikkerhetsnettets stadig snevres inn. «Human service organizations» har i følge Brodtkin en rolle som meklere mellom staten og dens borgere, og når sosialarbeiderne i disse organisasjonene utøver skjønn, så er dette en politisk handling. Dette betyr ikke nødvendigvis at «human service organizations» eller sosialarbeiderne er politisk bevisste, men at de gjør har politiske konsekvenser.

I en analyse av «human service organizations» har Hasenfeld (2010c) studert nærmere ulike organisasjonsformer som moralske praksiser. Her påpeker Hasenfeld at moralsk arbeid i høy grad er kontekstuell og på den måten reflekterer de bestemte kulturelle, politiske og økonomiske krav som eksisterer der det utøves. Et eksempel som gis her er at det i USA har blitt utviklet komplekse klassifikasjonssystemer som skal bidra til å skille mellom klienter som må delta i arbeidsrettede aktiviteter for å motta stønad, og de som er unntatt et slikt krav. Disse klassifikasjonene inkluderer a) den sosiale verdien til en person, b) grad av ansvarlighet c) hvor villig en person er til å endre seg, d) ønsket resultat og e) om man ser en person som et objekt eller et subjekt (Hasenfeld, 2010c:99). Hasenfeld hevder at når en klient blir ansett som verdig trengende, vil sosialarbeiderne jobbe hardt for å mobilisere organisasjonens ressurser til fordel for vedkommende. En uverdigg trengende vil imidlertid bli underlagt en form for moralsk test før vedkommende får tilgang til organisasjonens ressurser. Et eksempel på det første er en mor som er enslig fordi mannen er død, mens et eksempel på det andre er mødre som er enslige av andre grunner. Hasenfeld identifiserer 1980-årene som den tidsepoken

«welfare-to-work» programmene ble innført. Videre hevder han at ulike samfunn vektlegger en av to konkurrerende moralske oppfatninger: Den ene oppfatter velferdsklienter som moralsk utilstrekkelige, og spesielt at de mangler arbeidsetikk. Den andre oppfatningen er at klienter lider under manglende humankapital og andre forhold som ikke skyldes dem selv. Hvis klientene ses på som moralsk utilstrekkelige, vil de i mye større grad bli underlagt et regime av obligatoriske tiltak, jobbplasseringer og trussel om sanksjoner.

I et annet arbeid har Hasenfeld (2010d) sett på relasjonen mellom arbeider og klient som han betegner som sosialpolitikk i praksis. Her viser Hasenfeld at New Public Management (NPM) har blitt den dominerende institusjonelle logikken i «human service organizations». Et eksempel er privatisering av tjenestene som en strategi for å effektivisere, selv om det ikke er påvist at dette faktisk blir resultatet. Som et eksempel på en logikk som har vokst frem under innflytelse av NPM, viser Hasenfeld til det han mener er en ganske snever «work-first» logikk. Denne logikken går ut fra at a) uansett hvilke personlige egenskaper en person har, så kan man finne arbeid. b) at en hvilken som helst jobb er bedre enn ingen jobb. c) at utdanning og praksis er mindre kostnadseffektivt enn «work-first» og d) at hvis velferdsklienter nekter, så kan de tvinges til å arbeide ved hjelp av sanksjoner. En slik logikk tvinger frem serviceteknologier som i stor grad er standardiserte, noe som minsker behovet for å investere i relasjonen mellom klient og sosialarbeider. Hasenfeld identifiserer videre ulike praksisideologier, som han betegner som felles oppfatninger av klientene og deres behov, og måter som «human service organizations» møter disse behovene på. Han rangerer praksisideologiene langs et kontinuum fra byråkratisk til profesjonell behandling. I en byråkratisk ideologi vil arbeiderne ha tilbøyelighet til å forholde seg til klientene som objekter, og ta avgjørelser i henhold til faste regler på basis av overflatiske opplysninger om klientene. På den andre enden av kontinuumet, som Hasenfeld kaller profesjonell behandling, behandler sosialarbeiderne klientene som subjekter, og emosjonelt arbeid brukes blant annet for å opparbeide et tillitsforhold. Sosialarbeiderne bruker sitt skjønn til å ta profesjonelle avgjørelser i samarbeid med klientene.

Emosjonelt arbeid i «human service organizations» er tema for en artikkel av Guy, Newman, Mastracci og Maynard-Moody (2010). De påpeker at selv om «human service organizations» har blitt mer komplekse og teknologisk avanserte, er det fremdeles den personlige interaksjonen som er kjernen i arbeidet. Emosjonelt arbeid er instrumentet som brukes, og i et slikt arbeid er også sosialarbeidernes egne følelser viktige. Forfatterne hevder at selv om det ofte blir sett på som uprofesjonelt å inkludere emosjoner i kontakt med klienter, så er det

nødvendig hvis tjenestene skal gis på en god og effektiv måte. Emosjonelt arbeid krever et stort spenn av personlige og mellommenneskelige egenskaper som er basert både på talent og individuelle forhold, så vel som at slike egenskaper til en viss grad kan trenes opp gjennom utdanning og praksis. Eksempler på egenskaper som er nødvendige mener forfatterne er medfølelse, empati og varme.

En artikkel som ikke relaterer seg til teorien om «human service organizations», men som er relevant i forhold til endringer i denne typen organisasjoner, er: (Re) Shaping Social Work: An Australian Case Study (McDonald & Chenoweth, 2007). Forfatterne har gjennomført en studie blant sosialarbeidere som jobber som generalister i Australias kontor for inntektssikring som kalles Centrelink<sup>20</sup>. Forfatterne viser hvordan Australia, som andre moderne velferdsstater, siden 1980-tallet har gjennomgått en transformasjonsprosess til såkalte «workfare regimes», preget av det vi i Norge kaller arbeidslinja. Det vil blant annet si at det stadig har blitt en sterkere kobling mellom det å motta offentlig inntektssikring og aktiveringsplikt. Dette har ført til at den delen av befolkningen som er avhengig av offentlige midler, igjen har blitt satt i kategoriene verdig og uverdigg trengende. Påvirket av ideer i tråd med New Public Management og arbeidslinja har det foregått en stor endring også i organisasjoner som utfører sosialt arbeid, og det er utviklet en egen logikk som former hvilke midler man benytter i arbeidet. Dette har ført til en mismatch mellom sosialt arbeids verdier og sosialpolitikken. Et eksempel forfatterne viser fra sin undersøkelse er hvordan språket har endret seg i Centrelink: Klientene har nå blitt kunder, og dagpengemottakere har blitt jobbsøkere (McDonald & Chenoweth, 2007: 154). Det har slik foregått en rekonstruksjon av identiteten til brukeren fra å være en borger med rettigheter, til en forbruker med svekkede rettigheter. Mange av studiens informanter rapporterer også om at deres rom for skjønn har blitt innskrenket sammen med autonomien de tidligere hadde i jobben.

#### **4.2.5 Forskning på sosialt arbeid i NAV**

Evalueringen av NAV-reformen er lagt under Norges Forskningsråd. Rokkansenteret er hovedansvarlig for gjennomføringen, men 11 ulike forskningsinstitusjoner er involvert. Budsjett for evalueringen er 40 millioner kroner. Evaluering er organisert i 7 moduler, og i prosjektbeskrivelsene går det frem at NAV-reformen anses som en forvaltningsreform<sup>21</sup>. Hovedfokus er på struktur og organisering, mens det innholdsmessige og sosialt arbeid som en del av dette kommer i bakgrunnen.

<sup>20</sup> The Australian income support agency – Centrelink.

<sup>21</sup> [http://rokkani.no/nav/files/Prosjektskisse\\_revidert.pdf](http://rokkani.no/nav/files/Prosjektskisse_revidert.pdf)

Noe forskning på sosialt tiltaksarbeid er imidlertid foretatt, og det kommer stadig nye bøker, masteroppgaver og artikler om temaet. Her vil jeg vise til noe av forskningen som er mest relevant for mitt prosjekt. Flere av disse publikasjoner er skrevet av forskere og studenter tilknyttet evaluering av NAV-reformen.

Tidsskrift for velferdsforskning hadde i 2009 et temanummer om evaluering av NAV-reformen. I en av artiklene finner Røysum kontraster mellom et profesjonsfaglig og et byråkratisk-administrativt helhetssyn:

Sosialarbeideres forståelse av «helhet» er knyttet til endringsarbeid, hvor målet er å intervensere på flere nivåer og i ulike faser. Deres forståelse av «helhet» kan forstås som et utvidet helhetsperspektiv sett i forhold til NAV-reformens mål om en helhetlig tilnærming hvor det mer handler om å veilede på tvers av NAVs tjenestespekter som et integrert tjenestetilbud (Røysum, 2009:192).

Røysum hevder at det økte fokuset på økonomisk effektivitet og målbare resultater er den største utfordringen mot sosialt arbeid sin forståelse av helhetstenkning. Sosialarbeiderne i studien opplever at etter innføringen av NAV er det økt fokus på saksbehandling, mer byråkrati, mindre tid til brukerne, mindre muligheter til å jobbe utenfor kontoret og mindre mulighet til å jobbe langsiktig.

I en annen artikkel viser Røysum at mange sosialarbeidere i NAV opplever at arbeidet blir påvirket av målinger, måltall og organisasjonsmessige strukturer med basis i NPM-tenkning (Røysum, 2010). NAV-reformen fordrer mer instrumentelt språk og kunnskap fra sosialarbeidere.

Pedersen, Alseth, Aasback, Nyland & Marthinsen (2011) har analysert bruken av arbeidsevnevurderingen (AEV) i NAV. De spør om bruk av dette verktøyet er en brukerorientert prosess, eller om det er blitt en ren prosedyre. De viser at et kjennetegn ved arbeidssituasjonen til medarbeiderne i NAV er at de ikke har tid til å gjennomføre arbeidsoppgavene knyttet til AEV slik de er tenkt. De mener også at å bruke standardiserte skjema med fokus på ressurser og myndiggjøring av brukere ikke alltid er rette måten å få frem behov på. De konkluderer med at veiledernes kompetanse på å hjelpe brukerne med å fremme sitt syn må styrkes, og at de må gis rammevilkår som gir rom for dette. En annen konklusjon er at hvis AEV skal lede til brukermedvirkning, så må brukernes innspill få konsekvenser for videre aktivitetsplan, noe som sjeldent skjedde i deres empiri.



Andreassen og Fossetøl (red.) (2011) er redaktører av en antologi med tittelen. «NAV ved et veiskille». Redaktørene peker på at politikken bak NAV-reformen er preget av mangfoldige ambisjoner og målformuleringer som peker i flere retninger, og at det kan være langt fra den ambisiøse politikken til den praktiske iverksettingen. De viser at i praksis har inntektssikring tatt ressursene ved NAV-kontorene. Arbeidet med å utvikle helhetlig bistand og oppfølging av brukerne måtte derfor delvis gi tapt for andre oppgaver, selv om arbeidet i Kvalifiseringsprogrammet nyanserer dette bildet. Boka ble skrevet i 2011, og redaktørene mente da at NAV-reformen sto ved et veiskille. Brukerne må komme mer i fokus fremover hvis målene om helhet og samordning ikke kun skal bli politisk ønsketenkning.

Et av kapitlene i boka drøfter om Kvalifiseringsprogrammet er sosialklientenes vei til arbeidslivet (Schafft & Spjelkavik, 2011). Forfatterne påpeker at NAV har store utfordringer knyttet til brukere med sammensatte bistandsbehov. De hevder at det ikke er mangel på kunnskap om hvilke tiltak som fungerer overfor målgruppen, men de stiller samtidig spørsmål ved om relevant kunnskap i tilstrekkelig grad blir lagt til grunn ved utforming av tiltak og virkemidler i programmet. De viser til at Kvalifiseringsprogrammet ble utviklet på basis av tidligere erfaringer der tett individuell og helhetlig oppfølging ble sett på som et suksesskriterium, og at sosialfaglig kompetanse burde komme godt med i arbeidet. NAV-ansatte hevder imidlertid at ressursmangel gjør at de ikke får utnyttet sin sosialfaglige kompetanse godt nok til å kunne gi den individuelle oppfølgingen brukerne trenger.

Terum, Tufte og Jessen (2012) skriver om arbeidslinja og sosialarbeiderne i NAV. De har undersøkt om sosialarbeiderne og de som har erfaring fra sosialkontor, slutter opp om arbeidslinja. Andre forhold som drøftes, er om sosialt arbeid som fag kan oppfattes å stå i et visst spenningsforhold til arbeidslinja, og om arbeidslinja oppfattes å være for «smal» i forhold til situasjonen til brukere som står langt fra arbeidsmarkedet. De konkluderer med at sosialarbeidere og de med sosialkontorerfaring har mindre positive holdninger til forestillingene som ligger til grunn for arbeidslinja og til dens virkemidler enn de som kommer fra Aetat, trygdekontoret eller har annen erfaring. Analysene viser at mindre kontakt med brukerne og mer kontakt oppover i systemet styrker identifikasjonen med arbeidslinja. Forfatterne finner at skepsisen til sosialarbeiderne kan knyttes til utdanningen og faget sosialt arbeid. De som har erfaringer fra sosialkontor, kan oppleve at arbeidslinja blir for «smal» i forhold til problemene som er vanlige blant sosialhjelpsmottakere. Terum, Tufte og Jessen mener det er mulig at sosialarbeiderne erfarer at arbeidslinja for ensidig fester blikket på «den utstøtte» heller enn på utstøtende mekanismer.

«NAV – med brukeren i sentrum?» er tittel på en ny norsk bok (Hansen, Lundberg, & Syltevik (red.), 2013). Redaktørene skriver at et av hovedmålene med boka er å bidra til større forståelse av hvordan praktiseringen av den norske velferdspolitikken oppleves av brukere. Analysene viser at det er langt mellom idealene som politikerne diskuterte i forkant av reformen og det som har blitt resultatet for brukerne. I begynnelsen av reformen gikk brukertilfredsheten på viktige parametere som opplevelse av saksbehandlernes imøtekommenhet ned. Dette snudde i perioden, slik at NAV i 2012 så ut til å ha kommet tilbake til det utgangspunktet hvor de var i 2008. Dette er ikke i tråd med målsettingen om at situasjonen skulle bli bedre for brukerne. Redaktørene reiser derfor spørsmål ved om omorganisering er et tilstrekkelig grep for å forbedre brukernes situasjon. De slår også fast at undersøkelser viser at brukerne opplever mye standardiseringer og lite skreddersøm, og at mye avhenger av skjønnsutøvelse på det lokale nivået.

To av siste publikasjonene jeg vil omtale i denne oversikten er publisert i Tidsskrift for velferdsforskning nr. 3, 2013, og er også en del av NAV-evalueringen. Helgøy, Kildal og Nilssen (2013) har sett på utviklingen av en arbeidsrettet spesialistrolle i NAV. Det var viktig å etablere en ny felles yrkesrolle i NAV på tvers av de gamle organisasjonsskillene. Konklusjonen er at det har vært svært problematisk å etablere en felles yrkesrolle i NAV forankret i generalistmodellens idealer om total integrasjon av kompetanseområder. Generalistmodellen førte blant annet til profesjonsspenninger, da mange medarbeidere oppfattet at deres egen profesjons- og fagkompetanse var blitt nedvurdert ved etableringen av en ny generalistrolle. Forfatterne oppsummerer med at ideen om generalistmodellen som kontorene tilstrebet etter å oppfylle i den første fasen av reformen, nå i hovedsak er forlatt. Dette skyldes at modellen både var ineffektiv og lite brukervennlig. De finner en klar tendens til det de kaller en re- og ny-spesialisering. Med re-spesialisering menes spesialiseringsformer som i stor grad følger kompetanseområdene fra de gamle etatsgrensene. Dette betyr blant annet å gjenetablere et mer definert kompetanseområde for sosialarbeiderne. Ny-spesialisering handler om å spisse målet om aktivitet og arbeid, noe som betyr en skjerping av arbeidslinja.

Rønningen og Arntzen (2013) har studert brukermedvirkning i NAV. De påpeker at for NAV-ansatte med bakgrunn fra de tidligere etatene, var begrepet brukermedvirkning ikke noe nytt. Det som imidlertid er interessant, er at kontorene hadde ulik tilnærming til brukermedvirkning; NAV-kontorene representerte mange ulike etatskulturer der ansatte har ulike rolleforståelser og kulturspesifikke forståelser av brukermedvirkning.

Brukermedvirkning i sosialtjenesten handlet om å styrke brukeren, og begrepet om empowerment sto sterkt. Tidligere Aetat hadde et aktørperspektiv i tilnærming til brukeren med en antakelse om en positiv sammenheng mellom mestring, motivasjon og jobbeffekt. Trygdekontorets fokus på brukermedvirkning var mer «rett- og pliktorientert». Brukermedvirkningsperspektivet i NAV skal romme alle disse perspektivene, i tillegg til at brukermedvirkningens kommunikasjonsmessige og relasjonelle dimensjon fremheves. For at brukermedvirkning skal kunne realiseres, er man avhengig av en rekke forutsetninger hos ansatte. Dette handler blant annet om kunnskap og forståelse for brukers perspektiv, evne til å lytte, relasjonelle ferdigheter, trygghet i egen rolle og evne til å bry seg om brukeren. Forfatterne presiserer også at anerkjennelse er en kvalitet som knyttes tett til brukermedvirkning. De konkluderer med at som strategi og ideologi er brukermedvirkning uproblematisk og står sterkt, men som et praktisk verktøy er det mer problematisk. I NAV må man derfor jobbe for en felles forståelse for hvordan brukermedvirkning skal forstås og praktiseres.

En forskergruppe ved Sosialforsk, Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA), har undersøkt effektene av og erfaringer med fagutviklingsprogrammet Helhetlig, Prinsippstyrt, Metodisk Tilnærming (HPMT) (Malmberg-Heimonen, Natland, Tøge, Hansen & Innvær, 2014). Programmets målsetning har vært å styrke et helhetlig og systematisk oppfølgingsarbeid med deltakere i Kvalifiseringsprogrammet. HPMT identifiserer tre innsatsområder for å identifisere hva som er helhetlig oppfølging: «møte med bruker», «systemorientert innsats» og «forvaltning, koordinering og pådriverfunksjon». Innsatsområdet «møte med bruker» handler om samarbeid og relasjon mellom bruker og veileder hvor endring står sentralt. «Systemorientert innsats» handler om å fremme gode samarbeidsrelasjoner med aktørene rundt bruker, mens «forvaltning, koordinering og pådriverfunksjon» innebærer dokumentasjon av arbeidet, koordinering og å sikre at prosesser i brukers oppfølgingsløp ikke stopper opp. Studien er klynge-randomisert der ni kommuner har fått implementert metoden, mens det har vært ni sammenligningskommuner. Resultatene fra effektevalueringen viser en rekke positive effekter på veiledernes arbeid i KVP. For eksempel innenfor innsatsområdet «møte med bruker», som i hovedsak måler bruk av den sosialfaglige metoden Motiverende Intervju, er effektene spesielt store. Veiledere som har fått HPMT- opplæring, opplever en signifikant bedret kompetanse og samarbeidsallianse med bruker. KVP-deltakere fra tiltakskontor har også høyere overgang til arbeid enn deltakerne fra sammenligningskontorene.

### **4. 3 Oppsummering av teoriens betydning for studien**

I dette kapitlet har jeg beskrevet og diskutert ulike aspekter ved anerkjennelsesteorien til Axel Honneth (2003, 2008). Dette fordi anerkjennelsens viktige betydning for sosialt arbeid var et funn tidlig i studien. Anerkjennelse ses både som et virksomt element i sosialt arbeid, som et etisk ståsted og som grunnlag for medborgerskap – for et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn. Honneths anerkjennelsesteori ble en måte å se sammenhenger og utdype forståelsen av empirien. I tillegg bidro teorien til å utforme flere problemstillinger utover i prosjektet, og stilte en del interessante spørsmål til mitt materiale. Et eksempel på dette er hvordan anerkjennelse kan ses i sammenheng med brukermedvirkning. Begrepet anerkjennelse ble også brukt som analysekategori.

Denne studien er også en studie av profesjonsarbeid i en organisasjonskontekst, nærmere bestemt sosialt arbeid utført av sosialarbeidere i Trondheim kommune i overgangen til NAV. Jeg ser på sosialt arbeid fra ulike perspektiv, noe som handler både om struktur og subjekt, ideologi og handling, og forholdet mellom dem. Å ha med et organisasjonsperspektiv gjør at jeg kan koble disse mikro- og makronivåene, noe som gir meg et blikk på mesonivå slik jeg tidligere har beskrevet. Hasenfelts (1992, 2010a) teori om «human service organizations» har vært et fruktbart teoretisk grunnlag for analyse av mitt materiale, og teorien har reist nyttige spørsmål til empirien. Jeg har valgt denne som teoretisk grunnlag fordi jeg mener teorien har en særlig relevans for sosialt arbeid da Hasenfeldt har fokus på de dynamiske forholdene mellom sosialpolitikk, organisasjonene som implementerer politikken og deres klienter. Hasenfelts teori ble et viktig verktøy i forhold til mitt materiale, særlig i analysen og diskusjonene når det gjelder problemstillingene som omhandler konteksten.

## **Kapittel 5 Diskusjon**

Tema for avhandlingen er som beskrevet i kapittel 1 sosialt arbeid med brukere som har store og/eller sammensatte problemer, og behov for tett oppfølging. Studieobjektet er deler av tiltaksarbeidet i de sosiale tjenestene i Trondheim kommune i overgangen til NAV.

Hovedproblemstillingen er: Hvordan utvikles sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV? Underproblemstillingene som beskrives i pkt. 1.2 er drøftet i artiklene. I den første delen av dette kapitlet vil jeg drøfte hovedproblemstillingen opp mot deler av anerkjennelsesteorien til Honneth (2003, 2008) samt utdype noen av diskusjonene som er tatt opp i artiklene. Jeg vil spesielt diskutere de problemstillingene som er utarbeidet for å studere sosialarbeiderne og deres utøvelse av sosialt arbeid: Hvilke egenskaper trengs for å være en god sosialarbeider? Hva er virksomme elementer i sosialt arbeid? Hvordan kan anerkjennelse være et virksomt element i sosialt arbeid? Hovedvekten av diskusjonen er på den siste problemstillingen.

I den andre delen vil jeg drøfte hovedproblemstillingen opp mot empirien og noen av de elementene Hasenfeld mener karakteriserer «human service organizations» samt knytte dette opp mot sosialt arbeid i sosialtjeneste og NAV. Å drøfte problemstillingene i lys av teori vil kunne gi en nærmere forståelse av hvilke mekanismer som er i spill på feltet sosialt arbeid.

### **5.1 Anerkjennelse som virksomt element i sosialt arbeid**

#### **5.1.1 Anerkjennelsesformen kjærlighet – en plass i sosialt arbeid?**

I artikkel 1 og 2 drøfter jeg hvordan anerkjennelsesformen kjærlighet i Honneths anerkjennelsesteori kan være relevant for sosialt arbeid. Honneth (2008) mener det er tre grunnleggende former for anerkjennelse: kjærlighet, rettigheter og solidaritet. Honneths begrep om kjærlighet handler om behovet for omsorg, nærhet og vennskap.

Kjærlighetsanerkjennelsen er en gjensidig relasjon uten betingelser, og gjennom kjærlighetsanerkjennelsen utvikler mennesker selvtillit og blir i stand til å leve i fellesskap med andre.

Som diskutert i disse artiklene er flere av dem som har diskutert anerkjennelsesbegrepet i sosialt arbeid skeptiske til om den private sfære og anerkjennelsesformen kjærlighet er relevant for sosialt arbeid. Dette kan relateres til diskusjonen hvor grensen går for å være personlig, privat og profesjonell. Både Nørgaard (2005) og Juul (2009) for eksempel konstaterer at kjærlighet er for mye forlangt i sosialt arbeid, og ser i hovedsak på de to andre

anerkjennelsesformene. Flere benytter anerkjennelsesbegrepet uten å analysere og diskutere formene eller sfærene direkte (for eksempel Høilund og Juul, 2005). Aamodt (2003) som benytter anerkjennelse som teoretisk begrep og relaterer det til sosialt arbeid, skriver at profesjonelt arbeid også handler om å være medmenneske i betydningen personlig og empatisk. Hun mener imidlertid at denne medmenneskelige dimensjonen kan vippe over til den andre ytterligheten og at vi kan bli ukritiske i vår personlige form og dermed bli opplevd som invaderende og sentimentale (Aamodt, 2003). Dette kan ses som en advarsel mot å bli for personlig. Follesø (2010) på sin side mener at å inkludere begrepet kjærlighet i sosialt arbeid er både komplisert og kontroversielt, men sier at beskrivelsene ungdommene i hennes studie gir av gode møter med sosialarbeidere, kan forstås som deres opplevelser av å bli erkjent og anerkjent. Ifølge Pettersen og Simonsen (2010) kan man si at velferdsstatens profesjoner garanterer og bidrar til anerkjennelse innenfor den rettslige og den solidariske sfæren. De påpeker imidlertid at også innenfor den private sfæren gjør anerkjennelse seg gjeldende på måter som involverer profesjonens etiske grunnlag ved at familien i den norske velferdsstaten ikke bare er et privat territorium, men også en arena velferdsstaten har adgang til og i mange tilfeller deltar aktivt i. Funn fra min studie bekrefter dette (se artikkel 1 og 2). For eksempel mente informantene at det var viktig for dem at sosialarbeiderne brukte sine personlige egenskaper for å uttrykke at de var et medmenneske. At dette er essensielt i sosialt arbeid mener også Thrana (2013) som finner at nestekjærligheten viser sin relevans i relasjonen mellom sosialarbeider og ungdom først og fremst som et medmenneskelig premiss og ikke som et behandlerpremiss. Den fremstår som en dyd i seg selv og minner oss først og fremst på det moralske ansvaret vi har for å være et medmenneske i møtet med Den Andre (Thrana, 2013). At brukerne har behov for sosialarbeidere som er medmennesker, viser også mine funn. Som referert i artikkel 2 oppsummerer en bruker fra kurset *Kom Igjen* dette poenget på følgende måte: «De (sosialarbeiderne) jobber ikke her bare for pengene, men for å være medmennesker.»

Skal vi ta Honneths teori på alvor, mener jeg vi ikke kan utelate privatsfæren og den tilhørende anerkjennelsesformen kjærlighet. For det første vil det da bli vanskelig å bidra til en utvikling av brukernes selvtillit. Funn fra min studie viser at mange av brukerne har manglende erfaringer med anerkjennelse i privatsfæren, og mange har opplevd mange krenkelser. Analysene i artikkel 1 viser at nettopp det å få styrket selvtillit er noe mange brukere opplever har vært nyttig når de har vært i tiltak. Når Honneth bruker begrepet kjærlighet på anerkjennelse i nære relasjoner er det da heller ikke snakk om alle former for

kjærlighet, særlig ikke den erotiske. Det dreier seg først og fremst om en relasjon som kjennetegnes av en gjensidig form for ubetinget aksept, og som er en betingelsesløs gjensidig relasjon hvor den andre har en umistelig verdi fullstendig uavhengig av hva man representerer. Relasjonene mellom sosialarbeidere og brukere kan inneholde elementer av en slik ubetinget aksept. Ut fra hva brukerne jeg har intervjuet sier, handler dette slik jeg ser det mye om å tro på folk, for derigjennom å gi brukerne tro på seg selv. For eksempel var sosiale aktiviteter en del av kurset *Kom Igjen*, og tanken bak var i følge sosialarbeiderne at dette også skulle føre til mestring som kunne gi brukerne bedre tro på seg selv. Flere av brukerne bekreftet dette: De sa at følelse av mestring gjør at man tør prøve noe nytt, noe som de for øvrig mente var nyttige erfaringer å ta med seg til arbeidslivet også.

I tillegg vil jeg anføre at både det faktum at sfærene bygger på hverandre, og at man heller ikke kan si at én anerkjennelsesform strengt tilhører kun én sfære, taler for at man må ta i bruk alle anerkjennelsesformene for å utføre godt sosialt arbeid.

I arbeid med mennesker med store og sammensatte problemer er det viktig at sosialarbeiderne har en del egenskaper som gjør dem egnet til dette arbeidet. I artikkel 1 refereres det til brukere som mener at sosialarbeiderne må være ærlige, ekte, engasjerte, lojale, til å stole på, uhøytidelige, ha humor, akseptere at folk er forskjellige og ha en forståelse for hver enkelt person sine problemer. I artikkelen ses dette opp mot dydsetikk, slik den fremkommer hos Aristoteles (1999). Det er ikke nok å gjøre de rette tingene i juridisk forstand, men det er behov for en del egenskaper eller dyder for at det sosiale arbeidet skal bli virkningsfullt. Dette kan ses opp mot emosjonelt arbeid i «human service organizations» (Guy m.fl., 2010; Hasenfeld, 2010b). De påpeker at emosjonelt arbeid er viktig i det interpersonale arbeidet. Emosjonelt arbeid krever et stort spenn av personlige og mellommenneskelige egenskaper som medfølelse, empati og varme (Guy m.fl., 2010), noe som bekrefter funn fra min studie. At dette er viktige sosialarbeideregenskaper mener også Føllesø (2010) som i sin undersøkelse finner at et gjennomgående trekk i ungdommenes beskrivelser av gode relasjoner er at de er sikre på at de voksne liker å være sammen med dem, og at humor spiller en viktig rolle som et tegn på at man trives i hverandres selskap. Ungdommenes beskrivelser av gode møter kan tolkes som deres opplevelse av å bli erkjent og anerkjent, skriver Føllesø, og at det er viktig, betydningsfullt og potensielt endrende å bli likt av noen man selv liker og respekterer. Jeg tolker Føllesø slik at det er mulig å få til anerkjennende relasjoner basert på anerkjennelsesformen kjærlighet i sosialt arbeid. Thrana (2013) har skrevet om hva kjærlighet kan tilføre debatten om kompetansebehovene i barnevernet. Hun finner at kjærlighet peker på

en moralsk kompetanse hos de ansatte for å vise ungdommen at de er elsket slik de er. Hun mener dette kan sees på som en dyd i lys av Aristoteles dydsetikk, der evnen til å utvikle en moralsk kompetanse ligger til selve dannelsesprosessen hos individet. Dette er i tråd med diskusjonene om dydsetikk i artikkel 1.

At det er utfordrende å få til en arbeidsmåte basert på anerkjennelse i NAV hvor en byråkratisk praksislogikk er fremtredende, har jeg diskutert i artikkel 3. Også dagens fokus på standardisering kan vanskeliggjøre slike arbeidsmåter, noe også internasjonale artikler peker på (for eksempel Houston, 2009; Turney, 2012). Kjærligheten handler om moral og etikk, og en tilnærming til Den Andre basert på anerkjennelse kan vanskelig standardiseres. Dette krever vanligvis at en inklusjonsorientert praksislogikk (artikkel 3) ligger til grunn for arbeidet.

### **5.1.2 Anerkjennelse og relasjoner i sosialt arbeid**

Ifølge mine informanter, både brukerne og sosialarbeiderne, er relasjonen mellom dem viktig for at hjelpen skal hjelpe. Relasjon er et sentralt begrep i sosialt arbeid fordi relasjoner både er et mål og et middel (Kokkinn, 2009; Levin, 2004; Røkenes & Hanssen, 2002; Shulman, 2008). Utøvelse av anerkjennelse foregår mellom mennesker, i relasjoner. Anerkjennelsen i hver sfære utgjør et grunnleggende trinn i individets utvikling fordi det må erfare alle former for anerkjennelse gjennom relasjoner for å kunne bli et selvstendig individ (Honneth, 2008). Om anerkjennelse som en dannelsesprosess skriver Kermit (2010):

Tanken at individet realiserer seg selv gradvis ved å engasjere seg i kamp for stadig nye former for anerkjennelse har en klar parallell til Aristoteles' tanke om moralsk dannelse som en prosess hvor individet gradvis aktualiserer sin potensialitet. [...] ”De tre anerkjennelsessfærene – kjærlighet, retter og solidaritet – beskriver i en viss forstand en stige hvor man gjennom kamp når stadig høyere anerkjennelsesformer og ved dette oppnår å realisere en intakt identitet. (Kermit, 2010:61)

De ulike anerkjennelsesformene må imidlertid ikke ses som trinn som man gjør seg ferdig med, for så å gå videre til neste trinn. Anerkjennelsesformen kjærlighet tilfredsstilles ikke en gang for alle i barndommen, like lite som behovet for rettslig anerkjennelse mister sin relevans når vi anerkjennes i den solidariske sfære. Kermit (2010) påpeker også at det heller ikke er slik at de enkelte typer anerkjennelse kan beskrives som tilhørende bestemte typer relasjoner. Overført til sosialt arbeid kan vi da si at alle formene for anerkjennelse er aktuelle i relasjonene mellom bruker og sosialarbeider. I anerkjennelsesforholdet søker man å bli



bekreftet som selvstendig individ hvilket kun er mulig ved at man anerkjenner Den Andres selvstendighet. Anerkjennelse forutsetter en relasjon; jeg kan kun se meg selv i en annen, som ser meg. Gjensidigheten blir viktig i relasjonene i sosialt arbeid. For at relasjonen skal bli gjensidig, fordrer det at brukeren har evne og vilje til å anerkjenne og akseptere sosialarbeideren; ikke bare som en person i seg selv, men også som en anerkjennende Annen.

Anerkjennelse krever også at sosialarbeideren har evnen til å respektere, akseptere og la seg influere av Den Andre. Hvordan er mulighetsrommet for anerkjennelse av Den Andres selvstendighet i sosialt arbeid? Anerkjennelse kan i denne sammenhengen bety å anerkjenne Den Andres sterke verdier (Taylor, 1995). Sterke verdier angår dyptliggende lag av vår selvoppfatning, og er knyttet opp mot prinsipper og moral. Svake verdier, derimot, handler om smak og preferanser, og er slik knyttet opp mot estetikk eller smak. Ifølge Taylor bygger identitet på selvforståelse, noe som krever at vi betrakter oss selv mot en bakgrunn av sterke verdier. I sosialt arbeid kan anerkjennelse være å få innblikk i Den Andres sterke verdier, og respektere at dette ikke er noe det kan forhandles om. Å få folk til å oppgi sine sterke verdier vil oppleves som krenkelser (Skjefstad, 2007a). Å anerkjenne Den Andres selvstendighet kan imidlertid være vanskelig når arbeidet er standardisert og man må forholde seg til kategorier og skjema med forhåndsbestemte svaralternativ. Dette kommer jeg tilbake til i neste del.

### **5.1.3 Anerkjennelsesformen rettigheter – rett til medvirkning?**

Brukermedvirkning er et av målene med NAV-reformen. Hva brukermedvirkning innebærer i praksis, er imidlertid ikke klart, slik jeg har diskutert i artikkel 2. I dette avsnittet vil jeg diskutere under hvilke forhold brukere i sosialtjeneste og NAV kan nyte god av almene rettigheter som kan ses som en komponent i brukermedvirkning. I den forbindelse kan det være nyttig å se hva Honneth (2008) skriver om rettigheter slik det beskrives i rettsvitenskapen, hvor det er vanlig å dele inn de subjektive rettighetene i liberale frihetsrettigheter, politiske deltakerrettigheter og sosiale velferdsrettigheter:

Den første kategorien sikter til negative rettigheter som beskytter personens frihet, liv og eiendom mot vilkårlige statlige inngrep; den andre kategorien er positive rettigheter som personen har med henblikk på å delta i den offentlige viljesdannelsen; den tredje kategorien er positive rettigheter som gjør at personen kan nyte godt av en rimelig fordeling av goder. (Honneth, 2008:124)

Som drøftet i artikkel 2, kan det stilles spørsmål ved i hvilken grad brukere i sosialtjeneste og NAV nyter godt av en rimelig fordeling av goder. Dette gjelder både størrelsen på ytelsene og

muligheten til å styre sine liv når arbeidslinja er en så sterkt premiss for arbeidet. Arbeidslinja kan også sette begrensninger for den personlige frihet. I tillegg kommer det forhold at rettigheter også må anerkjennes som legitime rettigheter av samfunnet, en legal anerkjennelse er ikke nok. Dette betyr konkret at det er ikke nok at noe står i loven, folk flest må også anerkjenne at dette er en rett, for eksempel rett på økonomisk sosialhjelp under visse forutsetninger. Det kan se ut som om vi i samfunnet i dag anerkjenner fysisk og til dels også psykisk sykdom og problemer, men ikke i like stor grad sosiale problemer. Dette viser seg særlig i det stigma som ofte forbindes med å være bruker av sosiale tjenester, et stigma som ser ut til å videreføres med NAV. Et eksempel på manglende anerkjennelse av sosiale problemer mener jeg vi kan finne i ordninger i NAV som for eksempel det at kvalifiseringsstøtten er tidsbegrenset – som om sosiale problemer automatisk opphører etter et bestemt antall år. I dette synes det til å ligge en implisitt antakelse om at mennesker selv er skyld i sine problemer, og at de vil opphøre bare man tar seg sammen. I artikkel 1 viste vi til at NAV-reformen innførte en ny praksis med bruk av kontrakter og kartlegginger i sosialt arbeid. Her vil jeg drøfte hvordan dette henger sammen med brukermedvirkning som er et viktig prinsipp i sosialt arbeid slik det er definert i artikkel 2.

Høiland og Juul (2005) gir en rekke eksempler på at aktuelle lover ikke er blitt fulgt innen de sosiale tjenestene. Et eksempel er at tjenestetilbudet så langt som mulig skal utformes i samarbeid med klienten, og at det skal legges stor vekt på hva klienten mener<sup>22</sup>. I min studie går det frem at dette ikke alltid blir gjort, slik flere bruker fortalte om i sitt møte med NAV. Bruk av standardiserte skjema blir av mange av brukerne og sosialarbeiderne i min studie heller *ikke* ansett som brukermedvirkning. For eksempel er spørsmålene i kartleggingsskjema og brukerundersøkelser som regel laget av andre enn brukerne, og sier noe om hva *systemet* mener de har behov for å kartlegge. Verken det å få informasjon eller bli konsultert kan sies å sikre reell innflytelse, og kan dermed heller ikke kalles medvirkning (Arnstein, 1969). I *Kom Igjen*-kursene som representerer den tidligste fasen i tiltaksarbeidet, mente brukerne og flere av sosialarbeiderne, at det er for tidlig med standardiserte kartlegginger. Dette kan være fordi spørsmålet: *Hvem er jeg?* ennå ikke lar seg besvare, noe som ble tydelig i kurset *Kom Igjen*. Kurset var såkalt «papirløst» og det at man ikke skriftliggjorde ting i forhold til å lage kartlegginger og planer ble av noen sosialarbeidere ansett som ikke å ta brukerne på alvor. Brukerne selv var likevel fornøyde (artikkel 2). Jeg tolker det slik at det å få til starten på en relasjon og et samarbeid om endring er det viktigste her. Det bør være tid og rom for å ha med

---

<sup>22</sup> I Norge nå nedfelt i Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen § 42.

denne fasen også, for de som trenger det. Informantene fra kurset *Kom Igjen*, både brukerne og sosialarbeiderne, påpekte at det er liten hensikt i å lage en plan hvis man ikke vet hva som skal stå i planen. Noen sosialarbeidere i min studie kalte på et fagmøte denne måten å jobbe på for «handlingsplansjobbing i prosess», noe som gir et godt bilde av hva *Kom Igjen* handlet om. En plan kan gi et øyeblikksbilde, men endringsarbeid er en prosess, noe som foregår kontinuerlig. Hvor vellykket tiltakene blir videre, avhenger for mange nettopp av denne fasen. I denne forbindelsen er det et interessant spørsmål om en byråkratisk praksislogikk slik jeg har analysert det frem i artikkel 3 er med på å hemme eller fremme samarbeid og medvirkning. En byråkratisk praksislogikk med sine forhåndsbestemte kartlegginger ser ikke ut til å gi særlig rom for en fase der brukerne er på leting etter hvem de er som mennesker og hva de kan få ut av livet, en fase mine informanter fremhever som viktig: «Jobben (i *Kom Igjen*) er å finne ut hva man kan jobbe med» som en bruker uttrykte det. Det essensielle blir å få en setting som gjør at helheten i brukernes situasjon kommer frem. Mange brukere har mange ting i livet det må ordnes opp i før de er klare for arbeidslivet. I et slikt arbeid er det en del basisferdigheter som for eksempel kommunikasjon, å se brukerne i et helhetssyn, endringskompetanse og relasjonskompetanse som er viktig (Egelund & Hillgaard, 1993; Kokkinn, 2009; Shulman, 2008). Sosialarbeidere har trening i disse ferdighetene fra utdanningen, noe som også viser seg i arbeidet med brukerne i NAV, noe undersøkelsen til Malmberg-Heimonen m.fl. (2014) har funnet viktig for at arbeidet skal bli nyttig. Sosialarbeiderne har for eksempel mer tradisjon for å jobbe tettere med brukerne, de blir mer prosess- og behovsorientert og kompetansen hviler ikke så mye på regler og hierarki (Helgøy, Kildal, & Nilssen, 2010; Røysum, 2009; Terum, Tufte, & Jessen, 2012).

Som påpekt i artikkel 2 har velferdsstaten Norge en rekke individuelle rettigheter som er nedfelt i et legalt statlig system. Disse rettighetene er kjempet frem historisk, og kan i lys av Honneth ses som anerkjennelseskamper for stadig flere sosiale rettigheter. Hvordan blir dette for brukerne? Honneth ser nærmere på forholdet mellom makt og anerkjennelse. Som Honneth via Hegel har vist, krever anerkjennelse frihet, i betydning fravær av dominans, for at den skal bli autentisk og dermed kunne bidra positivt til identitets- og selvutvikling. I praksis vil det være mange forhold som kan være med på å undergrave en slik utvikling av et positivt forhold til seg selv: Kan sosialt arbeid være i stand til å foreta en Hegelsk frigivelse? Eller utøves dominans på ulike nivå eller i ulike sfærer som gjør at dette kan bli umulig? Er anerkjennelse mulig i relasjoner når ulikheten og ubalansen i makt oppleves så stor som den kan bli i en profesjonell relasjon? Med bakgrunn i mitt materiale vil jeg hevde at det er

vanskelig, men ikke umulig. Andre har vist det samme. For eksempel hevder Aamodt (1997) at hvis man skal anerkjenne Den Andre som en anerkjennende Annen, er det et viktig poeng at partene ikke skal hevde likhet mellom seg, men likeverdighet. Aamodt mener det er grunnlag for å anta at forutsetningen for en bærende profesjonell relasjon må være at partene anerkjenner hverandre som mennesker, det vil si som subjekter (Aamodt, 1997). Gruppeintervjuene med brukerne synes å bekrefte dette. Brukerne sa at noe av det som var så bra med tiltaket *Kom Igjen* var at her var det medmennesker som jobbet: «Folk til folk» som en bruker så treffende uttrykte det. I relasjonsmodellen i sosialt arbeid er det ikke bare hjelperens kunnskaper som har relevans, men også klientens (Aamodt, 2003). I en mye sitert artikkel bruker Arnstein (1969) en stigemetafor for å analysere forholdet mellom medvirkning og makt. Stigen består av åtte trinn: manipulasjon, terapi, informasjon, konsultasjon, representasjon, partnerskap, delegert makt og borgerkontroll. Hun mener de to første trinnene i stigen ikke innebærer medvirkning. Informasjon, konsultasjon og representasjon kan være elementer i medvirkning, men representerer det hun kaller *tokenism*, på norsk betegnet som skinninnflytelse (Seim og Slettebø (red.), 2007). De siste trinnene betegner ulike grader av borgermakt. Det kan se ut som om at å nå det øverste trinnet er utopisk. Ingen kan ha full kontroll og styring, skriver Arnstein, så det virker som en god idé når trinnet *partnerskap* er foreslått som et alternativ til brukermedvirkning (Seim & Slettebø (red.), 2007; Slettebø, 2008). Ifølge Arnstein (1969) betegner partnerskap et samarbeid der fagkompetanse og brukerkompetanse utfyller hverandre. Medvirkning må innebære en omfordeling av makt. Dette vil kunne utfordre det bestående, noe følgende utdrag fra et intervju med en politiker (P) viser. Jeg (N) spør hva politikeren legger i brukermedvirkning på individnivå:

- (P) Det er viktig at brukerne selv har innflytelse i sin egen sak, da; det er jo kjempeviktig. Så... jeg tenker nå det at det må være rom for medvirkning ned på enkeltsaksnivå, da.
- (N) Er det grenser der også for hvor langt man kan gå?
- (P) Ja, det må jo være det selvfølgelig. [...] For det kan jo ikke være slik at man skal styre saken sin selv.
- (N) Hvorfor ikke?
- (P) Nei, altså det... er jo ut i fra... også økonomiske hensyn; det må også være med i bildet altså, selv om det er sånn fy fy å snakke om økonomi, så er det en del av det totale, da. Og... ja... nei... altså det.... det blir ikke... medvirkning, ja... men det er akkurat det der som vi snakket om at det er en helhet i alt; en totalitet, en totaloversikt i alt som må være med i...

I dette sitatet bryter politikerens argumentasjon delvis sammen. For mange, både politikere, sosialarbeidere og brukere, synes det uvant å tenke at brukere skal medvirke i stor grad. I artikkel 2 har jeg drøftet at et av hovedgrepene som ble gjort i kurset *Kom Igjen*, var å gi brukerne tydelig og mer innflytelse enn det som er vanlig i tiltak. Brukerne var med på å bestemme hvordan kurset skulle gjennomføres, og hva deres vei videre skulle være. Dette mente de var nyttig for dem. Sosialarbeiderne i NAV fortalte derimot at brukerne en del ganger ble sendt på de kursene hvor det var ledig plass; mer for å få fylt opp plassene enn at kurset faktisk ble ansett som hensiktsmessig. Brukerne i kurset *Kom Igjen* sa at det var opplevelsen av å få igjen mer makt i livene sine som var annerledes i dette opplegget enn i andre kurs. Tross dette er det å få mer makt ikke uproblematisk. Brukerne ga uttrykk for at det var uvant å ha makt i forhold til hjelpeapparatet, for eksempel vil det fremdeles være noen institusjonelle og juridiske rammer man må forholde seg til, og som det ikke alltid er lett å få oversikt over.

I artikkel 2 viser jeg til NOU 2004: 13 *En ny arbeids- og velferdsforvaltning* som slår fast at velferdsstaten er paternalistisk i den forstand at det ikke er noe valg om man vil delta eller ikke, og at det er bestemt at arbeid som er tilrettelagt i forhold til den enkeltes funksjonsevne, er bedre enn passivitet og trygd. Dette kan betegnes som en paternalistisk ideologi. Også i Stortingsmelding nr. 35 (1994-95) *Velferdsmeldingen* finnes diskursive regler som først og fremst legger til rette for en topptung styring av brukerne (Øvreliid, 2002). Hvordan kan dette balanseres mot målet om brukermedvirkning? I tillegg til en ideologisk utfordring gir dette konkrete utfordringer i sosialarbeideres arbeidshverdag slik jeg har diskutert i artikkel 3 der en byråkratisk, sanksjonerende og patologiserende praksislogikk ofte står i motsetning til en inklusjonsorientert praksislogikk.

Et minimalt anerkjennelsesfellesskap mellom bruker og sosialarbeider er betingelsen for at en *fortrolighetskunnskap* skal kunne hevde seg overfor den kunnskapen og makten som i dag dominerer de sosiale institusjonene (Høiland & Juul, 2005). *Fortrolighetskunnskap* er ifølge Høiland og Juul en fundamental form for viten som bygger på menneskets evne til å tre inn i den andres verden og derfra etablere en forståelse av situasjonen. Sosialarbeideren vil ha mye større sjans til å lykkes i arbeidet hvis fortrolighetskunnskapen dras inn; det vil si at arbeidet bygges på brukerens egen visjon om det gode liv, slik det blant annet ble gjort i kurset *Kom Igjen*. Funn fra min studie viser at et slikt arbeid kan bygge på anerkjennelse slik jeg har drøftet i artikkel 2.

#### **5.1.4 Anerkjennelsesformen solidaritet – anerkjennelse i grupper og på en annen arena**

Anerkjennelse både i grupper og en annen arena (enn kontoret) kan være et virksomt element i sosialt arbeid (se artikkel 2). Det er ikke nok at solidariske relasjoner preges av en passiv toleranse over for den andre, de krever også en følelsesmessig deltakelse i den andre personens individuelle særegenhet (Honneth, 2003:151). Honneth kaller dette for «symmetriske relasjoner», hvor «symmetrisk» ikke handler om å sammenligne kvalitativt verdien av den enkeltes bidrag, men at hvert subjekt har en sjanse til i kraft av egne prestasjoner og evner å se seg selv som verdifull for samfunnet. Hva man representerer i en sosial kontekst, er sentralt i den solidariske sfære. Her føres også kampen for anerkjennelse av individuelle forskjeller, noe som kan realiseres innen konkrete fellesskap. Dette kan være lettere å få til i grupper og på en annen arena enn i individuelt sosialt arbeid, slik jeg har drøftet i artikkel 2. Et eksempel er fra *Kom Igjen*-kursene som hadde ulike arenaer brukerne kunne utfolde seg på. Her ble det lagt til rette for at alle kunne være gode i *noe*, om ikke annet i de sosiale aktivitetene. Jeg kunne selv observere hvordan flere deltakere «blomstret» når de slo sosialarbeiderne i bowling (se for øvrig pkt. 5.1.5 *Blomstingsarbeid*).

Anerkjennelse vil kreve at sosialarbeideren har evnen til å respektere, akseptere og la seg influere av Den Andre. Dette krever visse dyder hos sosialarbeiderne, slik det er diskutert i artikkel 1. For at en relasjon skal bli gjensidig, fordrer det også at brukeren har evne og vilje til anerkjennelse – for om sosialarbeideren kan anerkjennes som en anerkjennende Annen. I en slik relasjon vil sosialarbeiderne som profesjonelle ha et særlig ansvar. Hvis det legges til rette for en anerkjennende praksis, vil det kunne muliggjøre at brukerne kan anerkjenne sosialarbeiderne. En av mine informanter savnet imidlertid en arena og noen samhandlingspartnere: «Jeg må ha noen å bruker-med-virke med på NAV», som det ble sagt av en bruker under et *Kom Igjen*-kurs. I min studie av sosiale tjenester som representerer en tidlig fase av følgeforskningen, gikk det frem at det kan være vanskelig å få til en slik relasjon på kontoret (Skjefstad, 2007b; Skjefstad, 2007c). Min empiri fra ph.d.-prosjektet viser det samme, og i tillegg hvordan slike anerkjennende relasjoner gjerne får bedre kår på en annen arena (se artikkel 1 og 2). Sosialt arbeid i grupper kan i tillegg bli en måte å legge til rette for de ulike formene for anerkjennelse – både mellom bruker og sosialarbeider, og brukerne seg i mellom.

Et anerkjennende fellesskap, en annen arena, kan som sagt være noe annet enn kontoret, og det kan være noe annet enn det man vanligvis opplever til daglig. Å få sitt vanlige miljø på avstand gir ifølge brukerne som jeg har intervjuet en mulighet til å se seg selv litt utenfra og prøve noe nytt, samtidig som det kan gi sosial trening. Det blir som et ”mikrosamfunn” hvor man kan møte opp som menneske, og bli kjent med seg selv som menneske: Hvem er jeg? Hvordan er jeg sammen andre? Gruppen kan sies å representere et mikrosamfunn der gruppen blir til gjensidig hjelp og støtte (Heap, 2005; Shulman, 2006). Å bevege seg i et slikt mikrosamfunn kan bidra til at mange også får et positivt sosialt nettverk gjennom å være del av en arena som skaper muligheter. En annen kontekst, en annen arena, har potensialet til å gjøre noe positivt med forholdet mellom folk, og brukernes erfaringer viser hvor nyttig det kan være når man gir av seg selv som menneske slik det drøftes i artikkel 2. At mennesker innlemmes i sosiale fellesskaper som for eksempel gruppene i *Kom Igjen*-kursene, hvor de kan bli sett og kan bidra med sine talent og evner får betydning for hvordan man kan forstå seg selv. Det vil si at mennesker får innsikt i hvem de er gjennom relasjoner til andre, noe som kan benevnes som «å ta sin plass i gruppen». Å ta sin plass må ikke bety at det går ut over andre, fordi å ivareta seg selv betyr ofte at man også kan få mer å gi andre. Som gruppe kan det også gjøre noe med prosessen til de andre hvis noen velger å stå delvis utenfor. Dette viste seg for eksempel i et av kursene i *Kom Igjen* hvor en person valgte å distansere seg fra gruppen som helhet ved å være kritiske til både innholdet i kurset og til de andre i gruppen. De andre i gruppen reagerte både med å bli litt oppgitte, men også med å prøve å inkludere vedkommende. Prosessen med å gi og ta omsorg for hverandre kan bli vanskelig hvis man står helt eller delvis utenfor.

En intakt identitetsdannelse og opprettholdelsen av en intakt identitet, vil forutsette anerkjennelse i verdifellesskap som ikke bare kjennetegnes av kjærlige eller rettighetsbaserte relasjoner. Ifølge Kermit (2010) er nettopp identifiseringen og utarbeidelsen av en teoretisk beskrivelse av den solidariske anerkjennelsessfæren kanskje det mest originale ved Honneths anerkjennelsesteori. Honneth vektlegger her at følelsen av selvaktelse er et konstituerende element i identitetsdannelsen som knytter seg til opplevelsen av sosial verdsettelse. Det dreier seg om å bli verdsatt ut fra evner og bidrag til samfunnet: Hva man kan, hva man bidrar med og hva man representerer i en sosial kontekst.

Deler av mitt datamateriale minner noe om materialet til Øvrelid (2002). I boka «Mønstre i velferdsstatens stemmer» har Øvrelid analysert Stortingsmelding nr. 35 (1994–95)

*Velferdsmeldingen*, eksamensbesvarelser fra trygdestudiet<sup>23</sup>, trygdefunksjonærer syn på egen utøvende praksis, og en alternativ modell for aktivisering av klienter (Øvrelid, 2002). Den alternative modellen er en Daghøgskole, som har mange fellestrekk med Arbeid og kompetanse som er en av arenaene for min studie. Begge disse modellene var tilbud til brukere som kan sies å ha mislyktes i utdanningssystemet og på arbeidsmarkedet, og intensjonen med tilbudene var å øke brukernes selvtillit, mestringsevne, gi nytt livsmot og tro på seg selv. Øvrelid påpeker et paradoks ved velferdsstaten: Sosialkontoret er et sted folk faktisk har rettigheter til ytelser, men når arbeidslinja er normalen, gjør dette sosialklienter til avvikere og konstituerer dem som tiggere og snyltere. På Daghøgskolen fant Øvrelid et alternativ til den regelstyrte praksisen i trygdekontoret, og at fellesskapet var en nødvendig katalysator i prosessen. Som Øvrelid finner jeg at et virksomt element i denne jobbinga ser ut til å være å finne identitetsmarkører som styrker selvet, for så gå videre derfra (se artikkel 1 og 2). Konkrete uttrykk for en god relasjon vil bety å se den andre hvor *å se* nettopp betyr dette, det vil si å se Den Andres sterke verdier slik det er beskrevet i pkt. 5.1.2.

Arbeidsevnevurderinger kan ses som et uttrykk for at også i NAV gjøres det forsøk på å ta utgangspunkt i den enkeltes ressurser. I dette verktøyet eksisterer det et potensial til å danne en god dialog og samarbeid med bruker (Pedersen m.fl., 2011). Undersøkelser viser imidlertid at arbeidssituasjonen i NAV tilsier at de ikke har tid til å gjennomføre arbeidsoppgavene knyttet til arbeidsevnevurderingene slik de var tenkt, og bruk av standardiserte skjema er heller ikke alltid rette måten å få frem behov på (Aasback, 2011; Pedersen m.fl., 2011). Disse undersøkelsene viser at slike standardiserte verktøy ikke ser ut til å være særlig egnet for brukerne som har behov for å etablere tillit over tid. Dette stemmer med funn fra mitt datamateriale. Flere brukere uttalte under feltarbeidet at de: «Hatet skjema». Å svare på standardiserte skjema kan raskt bli en hendelse, en rutine, for eksempel for å utløse økonomisk stønad (Pedersen m.fl., 2011). Hvis ikke bruk av skjema som verktøy blir en del av en samarbeidsprosess, synes funn fra min studie å vise at det egner seg dårlig for å jobbe sosialfaglig med de brukerne som har store og/eller sammensatte problemer.

Gruppeprosessene innbyr til deltakelse, og sosialt arbeid med grupper kan utgjøre en anerkjennende arena (se artikkel 2). Funn fra kursene *Kom Igjen* viste at på en slik arena skapes det gjerne en setting hvor status mellom brukere og sosialarbeidere oppleves mer likeverdig. Man gjør ting sammen som å være på ekskursjoner, spise måltider sammen og

---

<sup>23</sup> Boka er skrevet før innføring av NAV-reformen og derfor refereres det til det tidligere trygdekontoret.



lignende, og kommer da i dialog med hverandre fordi man gjør det samme. Dette fikk jeg innblikk i under den deltakende observasjonen. Selvet til den enkelte står som regel ikke på spill i en slik setting, slik brukerne i *Kom Igjen* beskrev at det ofte gjør når de er på kontoret til NAV-ansatte. De må da passe på å si det de tror er de rette tingene for å få den økonomiske stønaden, noe som kan være livsviktig for den enkelte. En bruker kalte dette for «ja-faktoren». Med dette mente han at på NAV-kontoret måtte de som brukere være enige i det som medarbeiderne foreslo, hvis ikke ville dette kunne få negative følger for dem i forhold til utbetaling av stønad eller hvilke tiltak de fikk tilgang til. Flere brukere sa at på en annen arena enn kontoret opplevde de dette annerledes; her kunne de diskutere andre forhold som var viktige for dem, noe som også kunne overføres til andre ting i livet. Dette vil jeg diskutere nærmere i neste punkt «Blomstringsarbeid».

### 5.1.5 «Blomstringsarbeid»

Anerkjennelse er også evnen og viljen til å ta den andres perspektiv, og i sosialt arbeid kan man se dette ut fra begrepet empati. Ved å utøve empati kan man få andre til å «blomstre». Høiland og Juul (2005) forfekter at målet for sosialt arbeid er å understøtte nettopp menneskelig blomstring. Med dette forstår de: «...en prosess, hvor borgeren ut fra sin egen selvforståelse utvikler en identitet, som bygger på selvillit, selvaktelse og selvverd» (Høiland og Juul, 2005:31). De mener at dette er et gode for den enkelte, for samfunnets institusjoner og for samfunnet som helhet. De hevder videre at et demokratisk samfunn ikke kan bestå uten en demokratisk etos som gjør det mulig for de fleste mennesker å utvikle seg til velfungerende borgere.

Ifølge Kermit (2010) knytter Honneth kjærlighet og rettigheter til henholdsvis fysisk og sosial integritet, mens solidaritet knyttes til verdighet:

Det teleologiske aspektet som da antydes kan med en aristotelisk metafor beskrives som at individet bare kan «slå ut i full blomst» – i den forstand at individet får mulighet til å aktualisere hele sitt potensial – som medlem i konkrete solidariske fellesskap. Ved dette hintes det også om noe som er helt sentralt for å forstå rekkevidden av anerkjennelsesbegrepet. Kampen for anerkjennelse handler ikke om en altruistisk streben etter kun å utføre gode gjerninger eller vise andre grupper god vilje. Å bli konfrontert og ansvarliggjort kan selv i en konfliktsituasjon innebære solidarisk anerkjennelse ved det at man blir «sett» og ikke bare oversett (Kermit 2010:64).

Dette innebærer ikke at brukerne alltid får det de ønsker av tjenestene, men at det å vise anerkjennelse også kan være mulig selv i en konfliktsituasjon. For eksempel oppfattet

brukeren i *Kom Igjen* at de hadde brukermedvirkning fordi de hadde reelle diskusjoner om innholdet i kursdagene, selv om ikke alle kunne få alle sine ønsker oppfylt.

Honneth (2003) benytter begrepsparet synlig–usynlig, for å beskrive at en blir sett eller oversett, dette begrepsparet beskriver også forholdet mellom å erkjenne og anerkjenne: Man blir fysisk observert, men blir oversett og neglisjert, og er dermed sosialt usynlig. Dette er nærmere drøftet i artikkel 2. Ikke å bli sett og hørt er det Honneth (2003:84) kaller ikke å bli tatt alvorlig; å være en usynlig og uønsket person. Nettopp dette har mange brukere erfaringer med fra hjelpeapparatet. En informant sitert i artikkel 1 kalte dette for: «Å gå rett igjennom som en skygge». Mennesker er sårbare fordi vi er avhengig av andres positive tilbakemeldinger i intersubjektive relasjoner. En bruker satte ord på dette: «Det merkes psykisk om man blir møtt på en positiv eller negativ måte». Å fokusere på brukernes negative sider kan føre til skam, mens fokus på positive egenskaper kan føre til anerkjennelse. Fravær av anerkjennelse slik som ekskludering, marginalisering, fornærmelser eller fravær av rettigheter vil kunne vanskeliggjøre en positiv selvrelasjon og «det gode liv».

Menneskene kjemper for anerkjennelse i forskjellige former for sosiale fellesskaper, som kan kalles anerkjennelsessfærer (Honneth, 2008). Honneth skiller mellom den private, den rettslige og den solidariske sfære; dette er nærmere beskrevet i kapittel 4 og artikkel 1 og 2. Alle sfærene er språklige fellesskap hvor handlinger omtales og settes inn i en større meningssammenheng. Handlinger, og dermed også individualiteten anerkjennes eller miskjennes. I sosialt arbeid kan kunnskap om anerkjennelse føre til anerkjennende handlinger innen de ulike sfærene. Anerkjennelsesformene kan også ses som integrasjonskomponenter. Hver anerkjennelsesform er en forutsetning for de andre, samtidig som de også er forutsetninger for et fullt integrert samfunn. Slik kan anerkjennelse også bli viktig for samfunnet som helhet. Som en av samfunnets institusjoner har sosialt arbeid en rolle å spille i denne forbindelsen. Mange brukere mangler for eksempel et jobbfellesskap som ofte er en viktig arena for anerkjennelse, og sosialarbeidere kan både bidra til innpass på et jobbfellesskap, eller selv skape en arena for anerkjennende relasjoner slik det ble gjort i kurset *Kom igjen*.

I neste del av dette kapittelet vil jeg dra inn teorien om «human service organizations» for å diskutere materialet ytterligere.

## **5.2 Sosialtjeneste og NAV som «human service organizations»**

Som redegjort for i teorikapitlet (kapittel 4) mener jeg det kan være hensiktsmessig å betrakte sosialtjeneste og NAV som «human service organizations» slik betegnelsen er utviklet av organisasjonsteoretikeren Hasenfeld. Sosialt arbeid, slik jeg studerer det i sosialtjeneste og NAV, kan sies å ha elementer fra alle de tre typene organisasjoner Hasenfeld (1992, 2010a) beskriver: utredende/behandlende, opprettholdende og forandrende. Det foregår for eksempel et utstrakt kategoriseringsarbeid, særlig i NAV, og en del av arbeidet går ut på å forhindre forverring og å bistå i krisesituasjoner gjennom å yte økonomisk sosialhjelp. Det sosiale arbeidet kan også karakteriseres som «forandrende» ved at endring er sagt å være essensen i sosialt arbeid, og det er et klart mål å øke menneskers velferd. I denne delen av kapitlet vil jeg drøfte hovedproblemstillingen *Hvordan utvikles sosialt arbeid i overgangen fra sosialtjeneste til NAV?* opp mot empirien og noen av de elementene Hasenfeld mener karakteriserer «human service organizations» og som er beskrevet i kapittel 4. Dette vil jeg knytte opp mot sosialt arbeid i sosialtjeneste og NAV. Først vil jeg diskutere hvordan Trondheim kommune kan ses som «human service organization».

### **5.2.1 Trondheim kommune som «human service organization»**

Trondheim kommune har siden 1990-årene gjennomgått en rekke omorganiseringer der en av de mest omfattende moderniseringsprosessene er omorganiseringen av helse- og sosialsektoren (Thorisdottir & Laupstad, 2005). Den såkalte «bestiller- utførermodellen» som regnes som et sentralt trekk i New Public Management (NPM) ble lagt til grunn for omorganiseringen. Velferdstjenestene i Norge har de siste tiårene i stadig større grad blitt organisert etter prinsipper fra NPM, som er en samlebetegnelse for en rekke reform- og endringstiltak med nyliberalistisk tilsnitt som har dominert moderne reformer i offentlig sektor i vestlige land siden 1980-årene (Hansen & Grønningsæter, 2010; Rønning, 2011). Overordnede mål i NPM er modernisering og effektivisering, og det legges stor vekt på målstyring, brukermedvirkning, kvalitetskontroll, konkurranseutsetting, privatisering, anbud og stykkprisfinansiering. Det er også økt fokus på saksbehandling, måltall, rapporteringer og tellinger. Den sosialpolitiske utviklingen og NPM er nærmere beskrevet og drøftet i artikkel 1 og 3. Den offentlige forvaltningen har for øvrig vært under stadig revisjon i hele etterkrigstiden. Nye reformer har vært resultat av nye samfunnsbehov og skiftende mål, noe som gir en pendelsvingning der de hensyn som blir neglisjert gjennom en aktuell reform, i neste omgang slår tilbake med nye reformbehov. En annen mekanisme er at endring har

politisk forrang fremfor stillstand. I moderne stater er fornyelse et argument i seg selv, med stor symbolmakt (NOU 2003:19 (1998–2003)). For å få en forståelse for Trondheim kommune som organisasjon<sup>24</sup> har jeg gjennomgått ulike politiske og administrative dokumenter i perioden 2008–2011. I dette avsnittet har jeg sett spesielt på kommunens hjemmeside på internett 07.05.09, en tilfeldig valgt dag i prosjektperioden (Trondheim, 2009). Hjemmesiden skal være nyttig for befolkningen ved at den skal opplyse om tjenester som finnes, samtidig som den også presenterer kommunens ideologi. Under fanen «Om kommunen» sto det blant annet:

Trondheim kommune er en organisasjon som gjennom samhandling med byens befolkning, samarbeidspartnere og alle kommunens medarbeidere ivaretar sine forpliktelser og legger til rette for en forsterket positiv utvikling for Trondheim, en livskraftig og spennende by som bærer fremtiden i seg. [...] Kommunen er en stor og fleksibel organisasjon under stadig utvikling. Vi er rundt 12.000 medarbeidere i forskjellige profesjoner og roller som utfører varierte og meningsfulle arbeidsoppgaver overfor byens befolkning.

Kommunen ønsker altså å fremstå som en organisasjon som operer i tråd med idealet i moderne reformer i offentlig sektor. For eksempel viser sitatet at serviceorientering og tjenestekvalitet står sentralt, uten at man er konkret på hvordan samhandlingen med byens befolkning skal foregå. Et tiltak som imidlertid nevnes på hjemmesiden er brukerråd, som er kommunens formelle organ for brukermedvirkning. Alle skoler, barnehager, sykehjem og lignende skal ha sitt eget råd med brukere av tjenestene representert, dette som et virkemiddel for å gi brukerne økt innflytelse. Rådene fra brukerrådene skal tillegges stor vekt når beslutninger skal fattes, men ordningen sikrer ikke reell innflytelse.

*Det Nye* er sagt å være tidens religion (Meyer, 2003). Så også for Trondheim kommune kan det se ut til – byen bærer sågar «fremtiden i seg». At det fremheves at organisasjonen er fleksibel og under stadig utvikling bekrefter at fornyelse har forrang, og at fornyelse er et argument i seg selv. Fremstillingen er sterkt ideologisk preget, noe som viser seg ved at det på hjemmesiden fremstilles et slags «glansbilde» av kommunen, og man finner ingen ting om hva som ikke er bra nok eller mangler.

---

<sup>24</sup> Trondheim kommune som organisasjon i lys av sosialt arbeid – og omvendt – er beskrevet av flere, blant annet Marthinsen (1991), Thorisdottir og Laupstad (2005), Marthinsen og Skjefstad (red.) (2007), Skjefstad (2007c), Pedersen (2007) og Nielsen (2010).

### **5.2.2 Profesjonen sosialt arbeid og arbeidsoppgaver i Trondheim kommune – hvor er det blitt av ordet sosial?**

Hvordan de sosiale tjenestene fremstilles på hjemmesiden til Trondheim kommune, vil kunne gi et bilde av yrkesgruppen sosialarbeideres plass i organisasjonen. Det mest påfallende er at ordet *sosial* er fraværende, noe som ser ut til å være en konsekvens av at navnet «sosialtjeneste» ble fjernet etter en større omorganisering av kommunen som ble effektivisert 01.01.04. Tjenesten heter nå helse- og velferd. Sosialt arbeid som *profesjon*, det vil si sosialt arbeid som er utført av sosialarbeidere, betegnes ikke lenger som sosiale tjenester. For å finne det sosiale arbeidet må man gå til rubrikken «andre helse- og velferdstjenester» under fanen «helse og velferdssentre». For meg var det forholdsvis vanskelig å orientere meg på hjemmesiden og finne frem til hvem som har ansvar for de sosiale tjenestene i kommunen. Dette til tross for at jeg har forholdsvis god kjennskap til både kommunen og fagfeltet. Bruken av ordet sosial, eller snarere mangel på sådan, er som sagt påfallende. Det kan synes som om kommunen ikke lenger viser interesse for å profilere sine tjenester som *sosiale* tjenester, men heller som bistand til å få jobb i henhold til arbeidslinja.

### **5.2.3 Sosialt arbeid som moralsk arbeid**

Fordi «råmaterialet» i «human service organizations» er mennesker, blir arbeidet som utføres i slike organisasjoner, moralsk arbeid (Hasenfeldt, 1992, 2010b). Sentrale spørsmål hvor svarene innebærer moralske valg er blant annet: Hvem har rett til å jobbe med klientene og hvilken utdannelse skal de inneha? Hvilke klienter skal prioriteres? Skal klientene ha en stemme i utformingen av tjenestetilbudet? Under store organisasjonsendringer som med innføringen av NAV er slike spørsmål satt på dagsorden. Her vil jeg diskutere nærmere spørsmålet om hvem som skal ha rett til å jobbe med klientene og hvilken utdannelse de bør inneha. I diskusjoner med veilederne i kvalifiseringsprogrammet i NAV kom det frem at det pågikk en kamp om hvilken plass de ulike yrkesgrupper skal ha i den nye organisasjonen, noe som i stor grad blir en kamp om hvilken faglighet som skal ha forrang i arbeidet med klientene. Dette drøftes også av Røysum (2010) som i sin studie finner at sosialarbeidere i NAV opplever at det i liten grad tas hensyn til deres profesjonelle fagkunnskap med vekt på helhetlig og langsiktig oppfølging av brukere. I implementeringen av reformen var det mange åpne spørsmål om hvordan møtet mellom ulike profesjoner ville utvikle seg, da mange skulle samarbeide tettere enn det de har gjort tidligere. Vil NAV-reformen føre til tettere eller lettere grenser mellom profesjoner? At møtet mellom ulike profesjoner så langt har bydd på

utfordringer har også kommet frem i mitt datamateriale gjennom kontakt med nøkkelinformanter, deltakende observasjon og intervju med sosialarbeidere i NAV. Dette er ikke overraskende i og med at ulike yrkesgrupper kan sies ikke å snakke det samme «språket»; de handler og skriver ut fra ulike tankefigurer og logikker (Meyer, 2003). NAV har en stor utfordring i å få ulike yrkesgrupper og profesjoner til å jobbe sammen.

*Domenekompatibilitet* er et relevant begrep i denne sammenhengen, og handler om at for at samarbeid skal ha livets rett, må det være nyttig ut fra fordelingen av oppgaver mellom de forskjellige enhetene (Knudsen, 2004). Begrepet kan ses analogt med at ulike yrkesgrupper skal samarbeide også innen enhetene. At ulike yrkesgrupper skal jobbe sammen om brukerne med størst og/eller sammensatte problemer er imidlertid ikke bare hensiktsmessig ifølge flere av mine informanter. Noen av informantene fremhevet det positive med tverrfaglig samarbeid, mens andre la vekt på at de savnet mer sosialfaglig kompetanse blant de ansatte. I NAV legges det opp til at flere yrkesgrupper skal jobbe med de samme områdene – betyr dette at «alle» skal utføre sosialfaglige oppgaver? At det i NAV er lagt opp til å la sine ansatte gjennomgå korte opplæringsmoduler, og ut over dette satser på det informantene beskriver som «skulder-mot-skulder-opplæring»<sup>25</sup> kan tyde på at så er tilfelle. Fra sosialarbeidernes side kan det imidlertid også føre til at de ser et behov for tydeligere grenser for hva som er deres arbeidsoppgaver. Det er grunn til å stille spørsmål ved hvordan tilfeldig utveksling av kompetanse i hverdagen skal kunne erstatte en 3-årig høyskoleutdanning. Slike spørsmål er av stor betydning da NAV-reformen er en viktig premissleverandør for sosialt arbeids praksis. Hvilken rolle sosialarbeiderne kommer til å spille i NAV er ikke opplagt; dette er for øvrig et poeng som støttes av andre forskere (Røysum, 2010; Terum m.fl., 2012).

Det er også på flere vis at det er innebygd moralsk å arbeide med mennesker ifølge Hasenfeldt (1992, 2010b). Fundamentalt i slikt arbeid er avgjørelser om tildeling av ressurser til klientene. Dette kan for eksempel innebære penger, tid og ekspertise. Å rasjonere ressurser til klientene innebærer etiske og politiske valg om fordeling av goder. Her hjemme kan vi knytte dette til debatten om verdige og uverdige trengende, eller til for eksempel prioritering av yngre klienter fremfor de over 30 år. Mine informanter som er sosialarbeidere i NAV, forteller at de må gjøre slike prioriteringer. Også internasjonalt er spørsmålet om verdige og uverdige trengende igjen kommet på dagsorden slik for eksempel McDonald & Chenoweth (2007) har rapportert om fra Australia. Forfatterne knytter dette til hvordan Australia og andre

---

<sup>25</sup> Med «skulder-mot-skulder-opplæring» menes at de ansatte lærer av hverandre gjennom å jobbe sammen til daglig. Det kan kanskje sammenlignes med modellering som er en form for læring der et individ mer eller mindre bevisst lærer gjennom å imitere en annen.

moderne velferdsstater siden 1980-tallet har gjennomgått en transformasjonsprosess til såkalte «workfare regimes», preget av det vi i Norge kaller arbeidslinja. I slike regimer har det stadig blitt en sterkere kobling mellom det å motta offentlig inntektssikring og aktiveringsplikt, noe som har ført til at den delen av befolkningen som er avhengig av offentlige midler, igjen har blitt satt i kategoriene verdig og uverdigg trengende.

At arbeid med mennesker har moralsk karakter, blir ofte underkommunisert eller ikke lagt vekt på fordi fokus er på de faktiske tjenestene som skal utføres (Hasenfeld, 1992, 2010b). Fordi de moralske valgene er innebygd i organisatoriske rutiner, så blir de en del av den «usynlige hånden» som kontrollerer sosialarbeideres oppførsel og handlinger. Dette kommer jeg tilbake til i senere avsnitt om makt og sosial kontroll.

#### **5.2.4 Sosialt arbeid som kjønnet arbeid**

Hasenfeld skriver også om sosialt arbeid og kjønn. Det er vanskelig å vurdere hvordan kjønn har innvirket på mitt datamateriale. Av sosialarbeiderne som er informanter, er omtrent 40 % menn, noe som er en overvekt i forhold til hva som er vanlig ellers i helse- og sosialsektoren i Norge. Ut fra egen praksiserfaring mener jeg å kunne si at dette blant annet skyldes at tiltaksarbeid har høyere status enn å jobbe med økonomisk sosialhjelp der andelen kvinner er høyere. Av informantene som er brukere, er derimot sju av 25 kvinner. Dette gjenspeiler også den litt spesielle situasjonen i tiltaksarbeidet der overvekten av brukerne er menn (se artikkel 1). Generelt stemmer det som Hasenfeld (1992, 2010b) påpeker at omsorgsarbeid historisk sett har vært betrodd til kvinner, og at de (få) mennene som jobber i sektoren har en tendens til å inneha administrerende og ledende stillinger. At kjønnsrelasjoner og dominansforhold er sammenvevd i helse- og sosialyrkene generelt, diskuteres i boka «*Maktens samvittighet. Om politikk, styring og dilemmaer i velferdsstaten*» (Vike, Bakken, Brinchmann, Haukelien, & Kroken, 2002). Forfatterne identifiserer, som Hasenfeld, et misforhold mellom makt og ansvar i velferdsstaten. Dette skyldes i stor grad et annet misforhold; det mellom tilbud og etterspørsel av tjenester, og som i stor grad blir møtt med forsøk på offentlig kostnadsreduksjon i form av effektivisering, privatisering og konkurranse om kontrakter. På noen felt kolliderer rasjonaliseringstiltakene med ytelsens egenart; det gjelder særlig i forhold til personlig omsorg. Permanente krav om omorganisering, rasjonalisering og nye styringsprinsipper har gjerne som bivirkninger at det virker utmattende på de som arbeider i tjenesten. I 2000 var fem av seks ansatte i helse- og sosialsektoren i Norge kvinner (Vike m.fl., 2002). Det er derfor i hovedsak kvinners omsorgsressurser som blir utnyttet og

oppbrukt, noe som i stor grad blir usynlig i de sentrale makt- og styringsorganene. Forfatterne påpeker at misforholdet mellom makt og ansvar forskyver seg nedover i velferdssystemet, og til sist er det de som arbeider direkte med mennesker som føler velferdsstatens dilemma på kroppen. Det samme gjelder misforholdet mellom ambisjoner og bevilgninger. Dilemmaet blir i noen grad absorbert og dempet i velferdsstatens førstelinje, av en arbeidsstyrke som strekker seg langt og tærer på egne ressurser i møte med klientene. I boka til Vike m.fl., (2002) omtales førstelinjen som velferdsstatens lavtlønnede omsorgsreservoar, hvor de ansattes ansvarsfølelse og samvittighet tøyer innsatsen. Konklusjon i boka er at hovedtendensen viser at menn har makt, kvinner ansvar. Det jeg *kan* finne støtte for i mitt materiale, er at det er de som jobber direkte med brukerne, som føler velferdsstatens dilemmaer på kroppen. Sosialarbeiderne, både kvinner og menn, uttrykker at de strekker seg langt for å utføre en jobb til det beste for brukerne, selv om de mener at bevilgningene til tjenestene er mindre enn det er behov for. De bekymrer seg stadig for å få færre ressurser: «Vi er livredde for å få flere brukere; da kan vi ikke jobbe tett på brukerne lenger» som en sosialarbeider uttalte i et gruppeintervju.

### **5.2.5 Sosialt arbeids avhengighet av den institusjonelle konteksten**

I artikkel 1 drøfter vi om det er politisk vilje til å betale for å opprettholde det kommunale tiltaket Arbeid og kompetanse som hadde fått gode evalueringer av både brukere, sosialarbeidere og forskere (Aasen, 2009; Gjeitnes, 2007; Marthinsen & Skjefstad (red.), 2007; Skjefstad, 2007c). Jeg vil nå konkludere med at kommunen ikke var villig til å opprettholde dette lavterskeltilbudet. Etter innføringen av NAV har Trondheim kommune bygd ned sitt lavterskeltilbud betydelig, og den kommunale enheten Arbeid og kompetanse som hadde rundt 70 ansatte, er redusert og slått sammen med tiltaksarrangøren Stavne KF. Det var mange grunner til dette, men forverring av den lokale kommuneøkonomien bidro også til at denne ikke-lovpålagte tjenesten ble redusert. Hasenfeld (1992) påpeker at «human service organizations» stadig må rettferdiggjøre sin bruk av penger. Dette, samt at tiltaksarbeid ikke er lovpålagt, kan være en grunn til at denne enheten ble nesten rasjonalisert bort. En annen grunn er ifølge mine nøkkelinformanter at NAV også hadde som målsetting å nå de fleste brukerne med Kvalifiseringsprogrammet, slik at politikerne mente at Arbeid og kompetanse ville bli overflødig. Kommunen fikk flere forsikringer om av NAV ville tilpasse sine tilbud til brukergruppene, men det har ifølge nøkkelinformantene og sosialarbeiderne bare delvis skjedd. For eksempel er Kvalifiseringsprogrammet tidsbegrenset, mens hvor lang tid brukerne skulle være tilknyttet Arbeid og kompetanse var vurdert etter behov (se artikkel 3



for en redegjørelse og diskusjon av Kvalifiseringsprogrammet). En kritikk som sosialarbeiderne som har jobbet både i Arbeid og kompetanse og NAV har kommet med etter at Arbeid og kompetanse ble nedlagt, er at brukerne i noen tilfeller kunne være for lang tid i dette tiltaket. Under feltarbeidet ble det påpekt av flere sosialarbeidere at i NAV er det mer fokus på at brukerne raskt skal komme seg videre i nye tiltak eller i arbeid. Også ellers i landet har det vært diskutert internt i NAV hvor lang tid brukerne bør eller kan være i de ulike programmene i NAV. For eksempel hevdet daværende NAV-leder i Kristiansund, Geir Obed Nordli, at NAV har blitt en svingdør, og ikke én dør inn slik det var tenkt, og at brukerne ofte blir lenge i NAV (Liane, 2013). Nordli påpekte også at folk som har vært gjennom flere år med arbeidsavklaring eller introduksjonsprogrammet risikerer to nye år med Kvalifiseringsprogrammet fordi de ikke har tett nok oppfølging. At de har for mange brukere til at de får gitt alle tett oppfølging, er noe som bekymrer mange av mine informanter. Dette var et tema som ble diskutert både under feltarbeidet, og i gruppeintervjuene med sosialarbeiderne. Én påpekte under feltarbeidet: «Vi kjøper oss fri fra oppfølgingsarbeidet, Vi kunne ha gjort den jobben hvis vi hadde hatt ressurser.» Med dette mente hun at NAV nå legger mange tiltak ut på anbud. Flere av sosialarbeiderne mente imidlertid at de hadde kompetanse til å utføre dette arbeidet selv, en kompetanse som da forble ubrukt.

Heller ikke Kvalifiseringsprogrammet ser ut til å lykkes i større grad enn tiltakene i sosialtjenesten med å få folk i arbeid. Lima og Naper (2013) viser at av de som sluttet i Kvalifiseringsprogrammet i 2010 eller 2011, var kun en fjerdedel i jobb etter seks måneder. Til sammenligning viste tall fra Arbeid og kompetanse omtrent det samme (se artikkel 1). Daværende NAV-leder Nordli tar til orde for mer helhetlig oppfølging og sosialt arbeid i NAV for å få best mulig oppfølging av brukerne (Liane, 2013). Her er han på linje med mine informanter som er sosialarbeidere i Kvalifiseringsprogrammet. De mener absolutt at det er behov for deres sosialfaglige kvalifikasjoner i arbeidet med brukere med store og/eller sammensatte problemer, noe som ble snakket om og diskutert både i intervju og under deltakende observasjon. Hvordan dette blir fremover i NAV er i høy grad et spørsmål om politisk vilje til å bruke tid og ressurser på oppfølgingsarbeid.

Spørsmålet om legitimering av velferdsstaten har også med den institusjonelle konteksten å gjøre. Med innføring av nye reformer som NAV-reformen kommer også behovet for å legitimere dem. Når organisasjonene opererer i en turbulent institusjonell kontekst så betyr det at de ikke kan ta sin legitimitet for gitt (Hasenfeld, 1992). Ifølge Sommerfeld (red.) (2005) er det en konstant mangel på legitimering for moderne institusjoner som vitenskap, politikk og

profesjoner. Politikere vil ha et behov for å legitimere den nye reformen, for eksempel overfor skattebetalere som kan føle at velferdssystemet er mer rettferdig når de kan observere at velferdsklienter jobber for stønaden. På denne måten kan slike programmer bli mer populære politisk. Arbeidslinja og iveren etter å aktivere brukere kan slik også ses som et uttrykk for behovet for å legitimere velferdsstaten. For en nærmere drøfting av arbeidslinja se pkt. 5.2.10.

### **5.2.6 Utøvelse av skjønn i ulike praksisideologier eller praksislogikker**

I artikkel 3 brukte jeg Caswells begrep om praksislogikker (Caswell, 2005) som analysekategorier. Med *praksislogikker* menes ulike måter å betrakte, utføre og organisere arbeidet på (Caswell, 2005). Praksislogikker er utførlig beskrevet og diskutert i artikkel 3. Hasenfelds (1992, 2010b, 2010d) beskrivelse av *praksisideologier* kan ses analogt med begrepene om praksislogikker slik det er beskrevet i artikkel 3. Praksisideologier kan ifølge Hasenfeld (1992, 2010b, 2010d) være et «idésystem» som etter hvert skaper et helt trossystem som blir utgangspunkt og basis for handling. I et senere arbeid identifiserer Hasenfeld (2010d) ulike praksisideologier, og han rangerer praksisideologiene langs et kontinuum fra byråkratisk til profesjonell behandling. I en byråkratisk ideologi vil arbeiderne ha tilbøyelighet til å forholde seg til klientene som objekter, og ta avgjørelser i henhold til faste regler på basis av overflatiske opplysninger om klientene. Dette er i tråd med hvordan Caswell (2005) definerer en byråkratisk praksislogikk. En inklusjonsorientert praksislogikk (Caswell 2005) kan sammenlignes med det som Hasenfeld (2010d) finner på den andre enden av kontinuumet: profesjonell behandling. Her behandles klientene som subjekter, og emosjonelt arbeid brukes blant annet for å opparbeide et tillitsforhold. Sosialarbeiderne bruker sitt skjønn til å ta profesjonelle avgjørelser i samarbeid med klientene. Her vil jeg nettopp drøfte hvordan logikkene eller praksisideologiene kan være determinerende for hvordan folk møtes i form av hvor stort rommet for skjønn er.

*Skjønn* kan defineres på mange måter. Å utøve skjønn er ifølge FOs yrkesetiske grunnlagsdokument å kunne overveie ulike sider ved sammensatte og vanskelige situasjoner, og kunne avveie mellom ulike interesser og hensyn (Fellesorganisasjonen, 2010). Det *faglige* i skjønnet handler om hvem som har myndighet til å beslutte at skjønnsutøvelsen foregår innenfor en bestemt kontekst og gitte rammer, og at faglig skjønn baserer seg på anerkjent faglig kunnskap og metodikk (Hanssen, Humerfelt, Kjellevold, Norheim, & Sommerseth, 2010). Utøvelse av skjønn i sosialt arbeid er et stadig tilbakevendende tema slik jeg blant annet har diskutert det i avsnittet nedenfor om sosialt arbeid og makt (5.2.8). Terum (2003)

har foreslått å standardisere utmåling av økonomiske stønad. Han er kritisk til sosialarbeidernes forholdsvis store rom for skjønn i sosialtjenesten, men presiserer at skjønnnet ikke må fjernes fordi det er viktig å beholde fleksibilitet i ordningene. Kjørstad (2008) fant i sin studie at til tross for at sosialarbeiderne i sosialtjenesten opplevde stor handlefrihet til å utøve skjønn, var den interne kontrollen og disiplinen sterk. NPM kan ses som en måte å innskrenke skjønnnet på, fordi skjønnnet i denne tradisjonen viker til fordel for standardiseringer, målbarhet og administrativ styring (Caswell 2005:231). Frontlinjens handlingsrom henger nært sammen med det faktum at de manøvrerer i organisasjoner med vage, flertydige og noen ganger motstridende mål. Skjønnnet vil da ikke fritt utøves av sosialarbeiderne som profesjonelle, men de må foreta vurderinger og beslutninger som faller innen gjeldende regler i den aktuelle organisatoriske forankringen. Dette bekreftes også av internasjonal forskning (McDonald & Chenoweth, 2007). Rommet for skjønn blir mindre når arbeidet i større grad er standardisert og lagt opp etter byråkratiske regler. Skjønnsutøvelsen blir heller ikke basert på et helhetssyn der sosialarbeiderne har oversikt over alle faktorene som kan ha innvirkning på situasjonen, særlig fordi man har mindre tid sammen brukerne og dermed har mindre mulighet til å lære brukerne å kjenne (se artikkel 3).

I artikkel 3 har jeg argumentert for at både den patologiserende, byråkratiske og sanksjonerende praksislogikken henger sammen og kan betegnes som paternalistiske. Som navnet sier er det i den inklusjonsorienterte praksislogikken mer fokus på inkludering, brukermedvirkning og demokratiske rettigheter. En sosialfaglig utøvelse av skjønn vil også kunne ha større spillerom i en inklusjonsorientert praksislogikk.

### **5.2.7 Sosialt arbeid og klientsamarbeid, «servicebaner» og «creaming»**

Ifølge mine informanter som er sosialarbeidere i Kvalifiseringsprogrammet, har det blitt en innskrenkning i målgruppen for programmet, og de hadde fått signaler fra politisk hold om at programmet bør reserveres for dem som har kommet litt lengre på sin vei mot arbeid. Dette kommer antakeligvis av en erkjennelse av at det noen ganger tar lengre tid enn man har i Kvalifiseringsprogrammet for å gjøre aktive, arbeidende borgere av brukerne (se pkt. 5.2.9 om dikotomier). Dette i motsetning til tankegangen ved innføring av Kvalifiseringsprogrammet. Fra politisk hold ble det da fremholdt at det skulle være et «raust» program, som skulle inkludere brukere med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne (LOV 2009–12-18 nr 131: Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen). At målgruppen innskrenkes er i tråd med Hasenfeld (1992) når han hevder at «human service

organizations» søker å kontrollere klientene slik at deres reaksjoner ikke nøytraliserer eller oppveier midlene organisasjonene har til rådighet, og at reaksjonene er passende og støtter sosialarbeiderne som arbeider på deres vegne. Derfor blir det viktig å kontrollere hvilke klienter som får adgang til tjenestene. Dette er også i Norge et kjent fenomen som går under betegnelsen «creaming» (Dahl, 2003; Lødemel & Johannessen, 2005). Dette kom også frem i min studie. Som beskrevet i artikkel 3, diskuterte sosialarbeiderne i flere av gruppeintervjuene at ikke alle brukerne får tilbud om kvalifiseringsprogrammet fordi det ikke finnes passende tilbud. Dette gjelder for eksempel de med lav utdanning, lite praksis og store barnekull og omsorgsoppgaver.

Kontroll i «human service organizations» utøves også ved å samkjøre brukerne i ulike «servicebaner» som igjen begrenser deres valgmuligheter. Dette gjøres ved ulike samkjøringsstrategier som varierer fra tvang til motivasjon og overtalelse. Et eksempel i min studie er når sosialarbeidere i Kvalifiseringsprogrammet forteller at de noen ganger har henvist brukere til tiltak kun for å oppfylle måltall. Hvilke strategier man velger reflekterer organisasjonenes praksisideologi. Ifølge Hasenfeld (1992) signaliserer også organisasjonene hva som anses som akseptabel og ønskelig atferd ved å utøve kontroll på denne måten. Organisasjoner som NAV kan synes å ønske å kontrollere både sosialarbeiderne og brukerne, noe jeg vil diskutere videre i neste avsnitt.

### **5.2.8 Sosialt arbeid og makt**

At sosialarbeidere er i en maktposisjon i forhold til sine brukere, er et aktuelt tema i sosialt arbeid. Forholdet mellom makt og hjelp er betegnet som et av sosialt arbeids «spenningsfelt» (Levin, 2004). Molander og Terum (2008) og Hasenfeld (1992) har mye av den samme oppfatning av makt i «human service organizations» når de sier at profesjoner tar på seg ansvar for å forvalte klientenes saker på best mulig måte, og at dette innebærer to viktige ting: 1) En maktrelasjon. 2) Et krav om rettferdiggjøring. Ifølge Molander og Terum (2008) henger dette sammen på følgende måte: En part (klientene) trenger profesjonens kompetanse, og dette gir grunnlag for makt. Makt forstås her som en mulighet til å drive sin vilje igjennom, og om nødvendig mot den annens vilje. Sosialarbeidere har også rollen som portvakter, noe som er med på å øke deres makt. Profesjonene plikter imidlertid å svare for sine handlinger; de har på seg et krav om rasjonell begrunnelse. Maktbruk krever legitimering, og en garanti for at makten ikke misbrukes. Dette igjen krever ulike former for kontrollmekanismer. Forholdene som er drøftet ovenfor skaper en maktubalanse. «Human service organizations» bruker ofte

*kontrakter* for å regulere disse ulikeverdige maktforholdene. Slike kontrakter får vi stadig mer av i Norge, noe som er gjenstand for en pågående sosialfaglig debatt (Eriksen, 2007; Fossetøl, 2007; Gjersøe, Engebretsen, & Heggen, 2012; Kjørstad, 2002; Lødemel & Johannessen, 2005; Pedersen m.fl., 2011; Åkerstrøm Andersen, 2003). Makt i lys av anerkjennelse samt bruk av kontrakter er nærmere drøftet i pkt. 5.1.3.

Med maktbruk følger muligheter for krenkende handlinger overfor brukere. Høilund og Juul (2005) hevder at en viktig forklaring på hvorfor mange brukere føler seg krenket i møte med hjelpeapparatet, er at sosialt arbeid utøves i institusjonelle sammenhenger, hvor *makt og økonomisk rasjonalitet* setter grenser for sosialarbeiderens mulighet til å anerkjenne brukeren. Et av hovedpoengene deres er at etiske og juridiske normer ikke klarer seg så godt i konkurransen med sterke økonomiske og politiske normer. Høilund og Juul (2005) poengterer at sosialarbeidernes makt til å disponere over noe brukerne har bruk for, gir sosialarbeiderne store muligheter til å styre borgerne i den retning som de eller systemet finner det hensiktsmessig. Når brukerne gjør motstand, betegnes de som negative, lite samarbeidsvillige og lignende, og det blir legitimt å tvinge dem til aktivering eller stoppe økonomiske ytelser selv om dette ofte skjer på et usikkert eller direkte ulovlig juridisk grunnlag. I Norge er det også vanlig å sette som vilkår for utbetaling av stønad at brukerne stiller til møter med sosialarbeiderne eller deltar i ulike tiltak. Bruk av vilkår er en måte å utøve makt på (Kjørstad, 2002, 2008). Men er vi flinke nok til å spørre oss selv om hvorfor mange ikke møter til samtaler eller tiltak? Er det noe «galt» med brukeren, eller er det vi tilbyr kanskje ikke godt nok? Dette diskuteres nærmere i artikkel 2. En paternalistisk tilnærming til brukeren synes heller ikke alltid hensiktsmessig, slik en bruker i kurset *Kom Igjen* uttrykte det: «Hvis det hadde vært tvang så hadde jeg begynt å krangle, det føles mye bedre når det er frivillig». Min vurdering er at istedenfor å stille vilkår mer eller mindre automatisk kan man i NAV sette mer fokus på å vurdere hvor hensiktsmessig tiltakene er for den enkelte bruker, og ta brukeren mer med i prosessen når tiltak skal velges ut. Her kreves utøvelse av skjønn slik det er diskutert i pkt. 5.2.6.

Med bakgrunn i diskusjonene i artikkel 3 kan man kanskje si at rommet for sosialt arbeid, og dermed også det sosialfaglige skjønnet, er blitt mindre i NAV i Trondheim enn det var i den tidligere sosialtjenesten. Både nøkkelinformantene og mange av mine informanter med sosialfaglig bakgrunn som jobber i NAV ga under feltarbeidet uttrykk for at de er bekymret for sosialt arbeid i NAV. En vanlig kommentar var at: «sosialt arbeid drukner i NAV», og at brukerne med store og/eller sammensatte problemer ikke får den oppfølgingen de har bruk

for. At det ser ut til at det er blitt mindre rom for sosialt arbeid i NAV, kan også ses som et uttrykk for å disiplinere sosionomene. Som tidligere nevnt må makt forstås ut fra sosialarbeideres handlingsrom og makt/motmakt mellom klient og sosialarbeider. De samme dimensjonene kan sies å gjelde i forholdet mellom sosialarbeidere og myndigheter. Sosialt arbeid ser ut til å ha blitt mer standardisert og styrt av administrative prosedyrer, noe som også kan ses som en måte å kontrollere sosionomenes handlinger på (Sheppard, 2006; Vågan & Grimen, 2008). Øvrelid (2007) er inne på noe av det samme når han hevder at omorganisering av tjenestene og sammenslåing av etater i NAV er et virkemiddel for å disiplinere sosionomene. Han har blant annet tatt for seg NOU 2004:13: *En ny arbeids- og velferdsordning*, hvor man prøver å gjøre sosialarbeidernes posisjon som skjønnsutøvere problematisk. Utredningen antyder ifølge Øvrelid at sosionomenes frihet som skjønnsutøvere er en årsak til at brukere blir værende passive stønadsmottakere. Bruken av skjønn blir fremstilt som det motsatte av objektiv og rettferdig behandling. Øvrelid spør hvordan sosionomenes og brukernes frihet blir konstituert i et velferdsregime som legger så stor vekt på brukernes tilbakeføring til arbeidsmarkedet. I utredningen letes det etter muligheter for å styrke sosialarbeiderens posisjon som velferdsstatens representant. Dette fremstår ifølge Øvrelid som en leteaksjon etter tiltak som er mer politisk styrt, eller som er mer direkte innrettet mot sysselsetting av brukere. Det er i denne sammenhengen at argumentasjonen for sammenslåing av sosialtjenesten med de andre etatene oppstår, mye på grunn av at den klassiske skjønnsutøveren har vært en trussel mot arbeidslinja. Problematisering av skjønnsutøvelse bunner blant annet i at spenningene mellom fag og politikk i velferdsstaten har vært betegnet som «demokratiets sorte hull» (Eriksen, 2001). Er det for eksempel slik at borgerne får de tjenestene som loven sier? Trenden er at politikerne ønsker stadig mer kontroll på det «sorte hullet». Politikere delegerer arbeidsoppgaver til yrkesgrupper de stoler på, men det er kanskje grunn til å spørre seg om de stoler på sosionomer?

Temaet makt ble sjelden tatt opp av sosialarbeiderne under feltarbeidet. Under et gruppeintervju diskuterte vi makt etter at jeg spurte sosialarbeiderne om hvordan de så på makten de har. Disse sosialarbeiderne uttalte da at de ikke var redde for å snakke om makt. Dette kan tyde på at makt er et underliggende tema som ikke så ofte blir verbalisert. En mulig årsak til at det er slik, kan vi finne i anerkjennelsesteorien til Honneth. Sentralt i anerkjennelsesteorien ligger det at det ikke bare er identiteten til de som krenkes, som lider. Av gjensidighetsaspektet ved anerkjennelsen følger at også krenkeren gjennom sin krenkelse ødelegger sin egen mulighet for intakt selvrealisering. Det er kanskje derfor sosialarbeiderne

så sjeldent tematiserer maktaspektet? De føler ubehaget av krenkelsen? Ut fra at makt i form av forholdet mellom hjelp og kontroll er et av de sentrale spenningsfeltene i sosialt arbeid (Levin, 2004), var det påfallende hvor lite tematisert makt ble under feltarbeidet.

### 5.2.9 Maktutøvelse gjennom bruk av dikotomier

I det følgende vil jeg ta for meg to mye brukte dikotomier i pågående sosialpolitiske diskusjoner. Den ene er *aktiv/passiv*, og den andre er *bruker/borger*. I debatten om arbeidslinja er begrepsparet aktiv/passiv en mye brukt dikotomi. Hvis sosialhjelpsmottakere ikke jobber for stønaden blir de sett som passive; arbeid eller arbeidslignende aktiviteter er de eneste aktivitetene som gjør at brukerne anses som aktive. Det er ingen mellomting. Dette er et eksempel på at språk er makt. Å se verden som sosialt konstruert innebærer at språket får en viktig rolle. Ifølge lingvistisk teori er bruken av kategorier og dikotomier en måte å organisere språket på og dermed også våre liv (Annfelt, 2000). Konstruksjon av språk og dikotomier er med på å skape såkalte *binære opposisjoner* hvor alle motsetningspar er organisert med den ene termen som primær og overordnet og den andre som sekundær og underordnet (Annfelt, 2000). Implikasjonene blir at dette fører til at meningsinnholdet blir fastlåst i dikotome forestillinger. Et begreps mening skapes slik gjennom eksplisitt relasjon til sin motsetning, noe som innebærer at et begrep fremstår som selvforklarende ved å undertrykke det motsatte innhold. Basert på gjennomgang av offentlige dokumenter og mange uttalelser fra informantene, mener jeg å kunne si at dette foregår på det sosiale arbeidets område. Språket brukes til å gjøre for eksempel mennesker til en forskjellskategori ved å konstruere dikotomiene *aktiv/passiv* og *bruker/borger*. Blir ikke det ene ordet (her *aktiv* og *borger*) oppfattet som primært og overordnet det andre? Bruken av dikotomier i sosialt arbeid er hva vi kan kalle en diskursiv «kraft»; diskursive praksiser konstituerer mening og dermed «sannheten». Problemet er at gjennom å betrakte ulike forhold i livet i lys av dikotomier er å se ting som sort eller hvitt. Ved å bruke dikotomier mister vi de ulike nyansene imellom.

Det kan tolkes slik at det å være *aktiv* ser ut til å være det som gjør brukerne til verdige trengende i dagens velferdsdiskurs. Eksempler på dette i mitt materiale er sosialarbeidere som sier at de synes det viktigste er at brukerne er i tiltak uansett hvilket, slik at de er i arbeidsrettet aktivitet. En kontrast til dette er sosialarbeideren som fortalte om en bruker som ikke var i arbeidsrettet tiltak, men som hun slett ikke anså for passiv fordi brukeren var inne i sterke indre prosesser:

Og i første samtalen begynte han å snakke om indre ting. Og da snakker de om passive mennesker, når de har så sterke indre prosesser som de går gjennom. Fra det for eksempel å leve i en kriminell tilværelse der ting slett ikke er ønskelig i det hele tatt, til å begynne å bevege seg over til... og det er klart, de er utslitt, det tar mye krefter å være i slike prosesser. Og så skal vi tvinge dem til å være med på ting som de ikke har lyst til, og da blir det galt. Men det er klart, det gjelder ikke alle, og ikke alle blir bedre av å sitte hjemme og være i en prosess altså, det tror jeg slett ikke. Og da tenker jeg at vi som fagpersoner er i stand til å se det – å være i stand til å se hva som vil gagne dem, i enighet med dem.

Denne sosialarbeideren har et mer nyansert syn på dikotomien aktiv/passiv. Hun bruker også sin faglighet til i samarbeid med brukerne å vurdere hvilke tiltak som er aktuell for den enkelte uten å la seg påvirke av det synes som sier at aktivitet er bra for folk uansett.

At det i offentlige dokumenter finnes et forholdsvis unyansert syn på denne dikotomien er et synspunkt som støttes av Gjersøe, Engebretsen og Heggen (2012) som har analysert Stortingsmelding nr. 9 (2006–2007) *Arbeid, velferd og inkludering*. De mener at i stortingsmeldingen betegnes passivitet som et trekk ved langtidsmottakeren, og henspiller på mangelfull evne eller vilje til å være aktiv og engasjert. Også under feltarbeidet kom noen slike holdninger frem. En sosialarbeider sa: «Det er mange som er litt sløve, det er ikke noen unnskyldning i det hele tatt for at folk ikke kommer til timeavtaler.» Å konstituere brukerne på denne måten kan tolkes som en måte å utøve sosial kontroll på. Synspunktet støttes i en svensk bok som handler om aktivisering innen arbeidsmarkedspolitikken og sosialt arbeid i forandring (Johansson & Møller, 2009). I boka viser forfatterne hvordan aktivisering de senere årene har blitt et sentralt begrep både i Sverige og andre land, og at distinksjonen mellom passive og aktive innsatser er blitt et begrepspar. Forfatterne viser at i den europeiske terminologien har aktivisering fått et bredt anslag og indikerer en allmenn forskyvning fra passive til aktive tiltak, der de aktive tiltakene kan baseres både på en kontroll- og disiplineringslogikk, og på en logikk som har utvikling av den arbeidsløses kompetanse som mål. Jeg mener min gjennomgang av offentlige dokumenter og analyser av empiri viser at dette stemmer godt overens med situasjonen i Norge. Det er imidlertid kompetansehevingen som blir vektlagt i debatten og dokumentene, mens kontroll- og disiplineringsfunksjonen forblir uuttalt og dermed skjult.

Begrepet *bruker* blir slik et stigma, mens i regjeringens politikk søkes det etter å gjøre brukeren om til en lønnsarbeidende *borger*. Bruker konnoterer noe negativt; man er en passiv mottaker. Denne rollen er ikke anerkjent, men miskjent, og fører til stigmatisering og følelse



av skam. Begrepet borger, derimot, har positive konnotasjoner om at man er aktiv og har kontroll over sitt eget liv. En slik rolle anerkjennes, og gir en verdsatt identitet og tilhørighet. Dette blir for eksempel tydelig i flere av de sentrale styringsdokumentene fra regjeringen. NOU 2001: 22 *Fra bruker til borger*, handler om mennesker med funksjonsnedsettelse, men kan ses analogt med personer med sosiale problemer. Personer med sosiale problemer adresseres spesielt i Stortingsmelding nr. 9 (2006–2007) *Arbeid, velferd og inkludering*. I begge disse dokumentene påpekes at fattigdom har sterk sammenheng med det å stå utenfor arbeidslivet, og en styrking av arbeidslinja ses som et av de viktigste bidragene for å bekjempe fattigdom. Arbeidets betydning understrekes blant annet med utsagnet at arbeid er langt mer enn å heve lønn. Det vises til at arbeid gir identitet og bidrar til økonomisk selvstendighet, deltakelse og sosial tilhørighet, samtidig som den enkelte får anledning til å bruke krefter og evner. Det påpekes at arbeidslinja forutsetter at muligheten for den enkelte til å velge arbeid er reell. At forhold ved arbeidsmarkedet kan være ekskluderende, vies noe plass, men den enkeltes ansvar understrekes i stor grad. I stortingsmeldingen sies det for eksempel at krav til egenaktivitet øker sannsynligheten for å komme i jobb. Det understrekes også at den enkelte må følges bedre opp fra hjelpeapparatets side. Med innføringen av NAV-reformen er det en stor tro på at hvordan man organiserer velferdsapparatet har avgjørende betydning for å få brukerne i arbeid. At en slik antakelse i beste fall kan diskuteres, har jeg drøftet i artikkel 3. Endringer i arbeidsformer skjer ikke uten videre gjennom å omforme organisasjonenes struktur (Andreassen, 2011). Dette støttes av Fimreite (2013) som mener NAV-reformen sannsynligvis er Norgeshistoriens fremste eksempel på optimisme når det gjelder å tro at adferd kan endres gjennom formell struktur. Med utgangspunkt i blant annet Gjørsvik-kommisjonen argumenterer Fimreite imidlertid med at «alt annet» enn formell struktur bør endres for å endre adferd i organisasjoner. Det er her snakk om forankring i kultur, ledelse og prosedyrer.

Ved å være klar over hvordan språket virker virkelighetskonstituerende, kan vi bekjempe den dualistiske måten å tenke på gjennom dikotomier. Den gode nyheten når det gjelder språk, er at mening kan flyttes, for eksempel kan vi starte med å se dikotomier som falske. Folk er for eksempel ikke *enten* aktive *eller* passive, *enten* brukere *eller* borgere - alle er vi begge deler i ulik grad.

### 5.2.10 Arbeidslinja i sosialpolitikken

Ifølge informantene er mantraet i NAV «arbeid først». Det betyr at sosialarbeiderne i tråd med arbeidslinja først og fremst skal tenke på hvordan de skal få brukerne hurtigst mulig i arbeid.

Begrepet arbeidslinja ble introdusert i Stortingsmelding nr. 39 (1991–92)

*Attføringsmeldingen*, og går ut på å reformere trygde- og sosialpolitiske ordninger slik at de, gjennom hjelpetiltak og ulike økonomiske incentiver, legger til rette for mest mulig deltakelse i arbeidslivet. Arbeidslinja som politikk er etter dette forsterket i blant annet flere senere stortingsmeldinger, nå sist i Melding til Stortinget nr. 46 (2012–2013) *Flere i arbeid*. I den vestlige kapitalistiske verden har lønnsarbeidet blitt alle tings referansepunkt; den viktigste sosiale arena, hvor man kan gjøre samfunnsmessige erfaringer (Robertson, 2005). Allikevel er det slik at selv om lønnsarbeidet kan ivareta og muliggjøre det menneskelige behovet for mening og funksjon, så er det ikke gitt at det gjør det (Robertson, 2005). Det er flere som har drøftet betydningen av arbeid, og ikke alle ser at arbeid bare er av det gode, for eksempel Midré (2001). I dagens samfunn er imidlertid den sosiale verdsettelsen i stor grad bestemt av hvordan den enkelte borger bidrar til samfunnet gjennom formelt organisert arbeid. Det er med bakgrunn i denne protestantiske arbeidsetikken man må forstå dagens fokusering på arbeidslinja (for en beskrivelse og nærmere diskusjon av arbeidslinja, se artikkel 3). At man ikke kan forsørge seg selv, gjøres i stor grad til et individuelt problem som det er opp til den enkelte å løse. Derfor er betingelsen for sosiale ytelser at den enkelte demonstrerer sin motivasjon og arbeidsvillighet, noe som kommer til uttrykk som vilkårssetting.

Sosialarbeiderne både i kommunen og NAV forteller at de stopper eller reduserer de økonomiske ytelsene til brukere som ikke overholder vilkår som er satt.

Høilund og Juul (2005) poengterer som nevnt at sosialarbeidernes makt til å disponere over noe brukerne har bruk for, gir sosialarbeiderne store muligheter til å styre brukerne i den retning som de eller systemet finner det hensiktsmessig. Når brukerne gjør motstand, betegnes de som negative, lite samarbeidsvillige og lignende, og det blir legitimt å tvinge dem til aktivering eller stoppe økonomiske ytelser selv om dette ofte skjer på et usikkert eller direkte ulovlig juridisk grunnlag. Høilund og Juul viser til at mange brukere opplever at de ikke blir tatt alvorlig av sosialarbeidere; at de ikke blir sett eller hørt. Borgerne føler seg «usynlige». Dette bunner i at sosialarbeiderne på forhånd, ofte på grunn av misforstått god vilje, mener å vite hvem brukeren er og hva som er bra for ham eller henne. Dette fører til at mange blir sendt på det Høilund og Juul (2005:30) kaller «fejlslagne aktiveringsprosjekter». Mine informanter i kvalifiseringsprogrammet forteller om slike tilfeller. For eksempel har jeg i

artikkel 3 vist til at noen ganger blir brukerne henvist til tiltak i hovedsak for å fylle opp plassene og oppfylle måltall. Tiltakene blir feilslåtte nettopp fordi tiltakene ikke velges ut fra innsikt i den enkeltes identitet og selvoppfattelse. Det er imidlertid blitt vanlig å stille vilkår om å være i aktivitet for å få utbetalt stønad. Hasenfeld gir et eksempel fra 1980-årenes USA der man ønsket å redusere velferdsavhengighet gjennom å stille vilkår om at sosialklientene skulle delta på jobbklubber og lignende. Slike tiltak ble raskt populære fordi studier viste at de var billige, førte til en moderat økning i arbeidsmarkedsdeltakelse og inntekt, og førte til «welfare savings per dollar spent». Slike effektivitetsmål fikk stor støtte av myndighetene, selv om studier også viste at økning i inntekt blant klientene kom av at flere faktisk jobbet heller enn fra økt jobbkvalitet, og at de fleste mottakerne fremdeles var sosialklienter og forble i fattigdom. I et senere arbeid betviler Hasenfeld validiteten i antakelsen om at velferdsavhengighet kan reduseres gjennom å sanksjonere sosialklienter (Hasenfeld m.fl., 2004). Dette kommer også frem i norsk forskning (Dahl, 2003; Dahl & Lorentzen, 2005; Kjørstad, 2002; Lødemel & Johannessen, 2005). Tross dette fortsetter fokus på arbeidslinja, og den forsterkes heller enn svekkes (se artikkel 1 og 3). Dette er kanskje ikke så underlig om vi ser på det Midré (2001) skriver om arbeidslinja. Betegnelsen arbeidslinja har ifølge Midré en ideologisk kraft gjennom det tvetydige og upresise:

I likhet med andre effektive symboler har den et potensial til å dekke over fundamentale motsigelser i samfunnet. Den kan innebære en rettighet og en forpliktelse, tvang og omsorg, utelukkelse og inkludering. Det er derfor ikke til å undre seg over at arbeidslinjen på kort tid er blitt til en politisk målsetting som har vunnet allmenn oppslutning. (Midré, 2001:203)

Det kan synes som om arbeidslinja er blitt en praksisideologi i NAV. Og det er vanskelig å argumentere mot arbeidslinja: Hvem vil vel være mot arbeid og aktivitet?

Det er selvsagt ikke noe galt i å ha som mål for det sosiale arbeidet at folk skal forsørge seg selv gjennom eget arbeid, men for målgruppen for min studie er dette ikke alltid et realistisk mål, i alle fall ikke på kort sikt. I kurset *Kom Igjen* jobbet brukerne med å bli mer klar over seg selv som person, og mer lydhør for egne ønsker og behov. Slik kan man i sosialt arbeid jobbe med at folk blir mer oppmerksomme på hvem de er som personer, hvilke evner og interesser de har, og hvordan de kan bruke dette både på et personlig plan og i forhold til arbeidslivet. Sosialarbeiderne må imidlertid også reflektere over det normative elementet i sin praksis. Hva hvis det brukerne ønsker, ikke er i tråd med arbeidslinja og de rådende oppfatningene i samfunnet om hva som er bra og dårlig? I slike tilfeller kan sosialarbeiderne

utfordre det bestående, og jobbe for å få en forståelse for at «arbeid først» ikke er realistisk for alle. Det er likevel selvsagt en grense for hvor langt sosialarbeiderne kan gå i forhold til å støtte andre livsvalg. Man kan som Høiland og Juul (2005) påpeker for eksempel ikke understøtte brukerens identitet som en god kriminell. Med utgangspunkt særlig i diskusjonene i artikkel 3, vil jeg likevel hevde at mulighetsrommet for sosialt arbeid er større enn det arbeidslinja kan antyde. Dette støttes også av Terum, Tufte og Jessen (2012) som i sin studie finner at sosialarbeiderne mener at arbeidslinja ikke i tilstrekkelig grad har blikk for nødvendigheten av sosialt arbeid forstått som helhetlig og langvarig oppfølgingsarbeid, og dermed utformer yrkesrollen sin noe annerledes enn de som ikke er sosialfaglig utdannet. Samtidig er det også slik at utøvelsen av praksis er med på å forme de institusjonelle praksisene og sosialpolitikken (Hasenfeld 1992, 2010b). Dette støttes av Brodtkin (2010) som hevder at «human service organizations» gjennom sin praksis systematisk påvirker sosialpolitikken. Mine informanter er noe delt i synet på i hvor stor grad de kan påvirke sosialpolitikk og praksis. Alle mener at de må forholde seg til de reglene og rutinene som er innført med NAV. En sosialarbeider sa om dette i et av gruppeintervjuene: «Noen ganger når jeg sitter og trykker på datamaskina føler jeg meg malplassert i NAV, da føles faget mitt bortkastet; jeg får brukt faget litt ja, men det blir for lite.» Noen av sosialarbeiderne i studien mente at de ser tendensen til, og ytret håp om at sosialt arbeid vil bli mer tatt i bruk i NAV, selv om andre sosialarbeidere som tidligere nevnt mente at «sosialt arbeid drukner i NAV». At sosialfaglig ferdigheter etter hvert har blitt mer etterspurt i NAV kan studien til Malmberg-Heimonen m.fl. (2014) være et eksempel på.

Arbeidslinja kan være en måte å utøve sosialt kontroll på. Sosial kontroll kan betegnes som den innflytelsen som ulike grupper eller enkeltindivider utøver overfor andre gjennom påvirkning av ulike slag, og kontrollen kan være både formell og uformell. Et eksempel på statlig formell kontroll kan være den kontrollen som utøves gjennom politi og rettsvesen, mens arbeidslinja kan som tidligere nevnt, være en måte å utvikle ulike tiltak for å utøve uformell sosial kontroll gjennom blant annet å individualisere arbeidsledighet (Skjefstad, 2007b). I tråd med arbeidslinja er det å skape risikovillige og fleksible mennesker en nødvendighet for at de skal kunne fylle jobbene i det arbeidsliv vi har i dagens Norge. På denne måten kan man si at tross økende individualisering er dagens senmoderne samfunn mer regulert enn noen gang før, og at det er en snikende form for makt (Meyer, 2003). Antakelsen om at arbeidslinja kan være en måte å utøve sosial kontroll på, mener jeg å finne hos Kjørstad (2008) som tematiserer det paternalistiske trekket ved arbeidslinja. Hun påpeker at et generelt

trekk ved arbeidslinja som program i sosialtjenesten er at begrepet *aktivt medborgerskap* er lite tematisert. Om målet er aktivisering og ansvarlighet for eget liv er det ikke godtgjort at dette kan oppnås gjennom paternalistiske direktiver eller endog bruk av tvang. Allikevel arbeides det ofte i NAV i henhold til det som jeg i artikkel 3 kaller for en sanksjonerende praksislogikk. Dette ble artikulert på følgende måte av en sosialarbeider under feltarbeidet: «Pisken er skjerpert i forhold til gulrot», noe som innebærer at den sosiale kontrollen har blitt sterkere. Videre mener Kjørstad at det er et stort behov for forskning på nettopp medborgerskap og handlefrihet, og at en slik forskning bør rettes mot både innholdet i programmene og selve prosessarbeidet med ulike former for kontrakter mellom klienter og sosialtjeneste. Dette har jeg diskutert nærmere i artikkel 2 og 3.

Den sterke fokuseringen på arbeidsmarkedet kan i mange tilfeller være til hinder for utviklingen av et fellesskap mellom bruker og sosialarbeider som plattform for videre arbeid (Høiland og Juul, 2005). Det må være et krav at sosialarbeideren kommer Den Andre (brukeren) i møte. Dette må imidlertid være en gjensidig bestrebelse, noe som betyr at også brukerne må være åpne for sosialarbeiderne. Høiland og Juul kaller dette for et «*minimalt anerkjennelsesfellesskap*». Deres mening er at når målet for sosialt arbeid er menneskelig oppblomstring (se pkt. 5.1.5), så innebærer dette at arbeidsmarkedsdeltakelse ikke er den eneste veien til det gode liv. Også andre livsvalg må aksepteres. Her er de på linje med Honneth som mener det er nødvendig å utvide begrepet for hva som kan telle som «arbeid» og bidrag til samfunnet og fellesskapet, og som man kan få anerkjennelse for (Honneth, 2003, 2012; Willig & Petersen, 2001). Når arbeidslinja er så førende, kan det hindre diskusjoner om hvordan man kan få til inkludering utenom arbeidslivet. Noen har imidlertid forsøkt å ta opp denne diskusjonen, blant annet ved å foreslå en borgerlønn, grunninntekt eller minstelønn (Halvorsen, 2012; Kildal, 2012; Lødemel & Johannessen, 2005; Terum, 2003). En slik inntekt vil kunne fungere som en statsborgerlig økonomisk rettighet, og gjennom dette vil man kunne styrke velferdsstatens økonomiske grunnlag, samt gjenreise verdighetstemaet for langtidsledige og fattige (Kildal, 2012). Basert på erfaringer jeg har gjort meg som sosialarbeider og forsker i sosialt arbeid, støtter jeg slike forslag, i alle fall bør de bli gjenstand for offentlig diskusjon. Gjennom verdighetstemaet vil slik inntekt kunne drøftes i lys av anerkjennelse.

### 5.3 Avsluttende refleksjoner

I artikkel 1 viste vi til at det er to dominerende diskurser i sosialt arbeid: Den ene handler om demokratisering og respekt, og den andre trenden er effektivitetskrav i organisasjoner som er influert av NPM. Som Hasenfeld (2010c) viser i et av sine senere arbeider vektlegger ulike samfunn en av to konkurrerende moralske oppfatninger: Den ene oppfatningen er at velferdsklienter er moralsk utilstrekkelige, og spesielt at de mangler arbeidsetikk. Den andre oppfatningen er at klienter lider under manglende forhold som ikke skyldes dem selv. Her vil man i stor grad se klienter som henholdsvis objekt eller subjekt. Dette kan ses i sammenheng med de to diskursene i sosialt arbeid i Norge. I artiklene og i diskusjonen i kappen har jeg drøftet at begge disse diskursene er virksomme på feltet sosialt arbeid i overgangen til NAV. Et tegn på den første diskursen er som vist i artikkel 2 at respekt er bruk i lovteksten for første gang ved at det er tatt inn i den såkalte NAV-loven (Lov av 16. juni 2006). Lovens uttrykte formål fremkommer i § 1:

Formålet med loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrykkeloven, sosialtjenesteloven og andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeids- og velferdsforvaltningen skal møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet.

Dette kan være et godt utgangspunkt, men er det hensiktsmessig og i det hele tatt mulig å lovfeste respektfull behandling? I Trondheim hadde NAV-kontorene fokusert på respekt blant annet ved at det var hengt opp plakater på kontorene der det ble presisert at alle brukerne skulle bli behandlet med respekt. I et av gruppeintervjuene ble dette forholdet tatt opp av brukerne selv, og det ble sett på som ironi av brukerne fordi de opplevde at de i praksis ikke ble behandlet med respekt. En av grunnene til dette kan være at linjen mellom anerkjennelse og krenkelse er hårfin slik jeg har drøftet i artikkel 2. En annen grunn er at begrep som respekt og anerkjennelse i alle fall frem til nå har hatt lite konkret innhold. Respekt og anerkjennelse har å gjøre med menneskers handlinger overfor mennesker, og da er vi inne på *området for ting som kan være annerledes* (Aristoteles, 1999). Kunnskapen fra Aristoteles om at det finnes ingen regel som kan si oss hvordan vi skal handle i enhver situasjon fordi dette kan man ikke ha sikker viten om, gjelder ennå. Man kan ikke bruke vitenskapen til eksakt å forutsi menneskelige handlinger, følelser eller opplevelse verken av krenkelse eller anerkjennelse. Flere norske forskere innen sosialt arbeid er inne på det samme. Halvorsen (2009) sier for

eksempel at hvis vi tenker at teorier om anerkjennelse skal kunne omsettes til manualer for en praktisk-menneskelig virksomhet, da har vi både misforstått og mislyktes. Et interessant spørsmål er hvordan arbeid med respekt og anerkjennelse vil utvikle seg i NAV. Kan anerkjennelse være med på å utligne ulikhet i makt mellom sosialarbeider/system og bruker?

NAV-loven fastslår også at folk skal ha rett til deltakelse og inkludering i tillegg til arbeid. Sentralt i den siste trenden som handler om effektiviseringskrav i organisasjoner påvirket av NPM, er blant annet anbud, fokus på måltall, tid som brukes på ulike rapporteringer istedenfor med brukerne slik det er beskrevet i artikkel 3. I artikkel 1 hevder vi også at bruk av utfallsmål i NAV kan forstyrre det videre fokuset i arbeidet med brukerne, noe som ser ut til å bli virkeligheten slik jeg har diskutert i artikkel 3 ved at tellinger og rapporteringer tar mye av sosialarbeidernes arbeidshverdag. I den forbindelse uttrykte vi også i artikkel 1 bekymring for at bruk av kontrakter og (arbeidsevne)evalueringer fører til kategorisering, samt at dette kan hindre noen brukere i å få en (ny) sjanse hvis brukerne har store og/eller sammensatte problemer. Dette ser vi nå i NAV ved at Kvalifiseringsprogrammet skal reserveres de som har kommet nærmere arbeidslivet enn den opprinnelige målgruppen, slik jeg har drøftet i pkt. 5.2.7.

NAV er skikket til å utføre mange typer oppgaver, men funn fra studien tyder på at NAV har en jobb å gjøre for å gi rom for godt sosialt arbeid med brukerne som har flest og/eller sammensatte problemer (se artikkel 3). At det er grunn til bekymring for NAVs evne til å gi tett og helhetlig oppfølging til denne brukergruppen uttrykkes også av flere forskere (Andreassen, 2011; Andreassen & Fossetøl, 2011; Røysum, 2009, 2010; Schafft & Spjelkavik, 2011). Funn fra mine studier viser at sosialfaglige ansatte er satt til å utføre mange byråkratiske oppgaver, noe som fortrenger tiden sammen med brukerne. Her ligger et mulighetsrom for å frigjøre tid til tett oppfølging av brukere for sosialarbeidere som gjennom sin utdanning og arbeidserfaring har forutsetninger for å være skikket til å utføre denne typen oppgaver.

Hvordan sosialarbeidere løser det sosialpolitiske oppdraget med å utøve samfunnsmessig styring og kontroll samtidig som de skal utøve menneskelig solidaritet, kan også forstås som symbolske handlinger der sosialarbeidere som representanter for staten viser brukerne anerkjennelse. Blikket i sosialt arbeid kan sies å være intensjonalt, det vil si at sosialarbeiderne vil lete etter gode sider hos brukerne for å redusere byrder og gi mer rom for anerkjennelse. Dette er imidlertid ikke noe nytt i sosialt arbeid. Historisk sett har

anerkjennelse ligger under som verdi hele tiden med fokus på likeverd, respekt, brukermedvirkning og lignende. Motsatsen er skam og fordømmelse. Anerkjennelsesbegrepet, og særlig anerkjennelsesteorien til Honneth, har imidlertid vokst frem som diskurs i sosialt arbeid det siste tiåret. Skal man skape endring i sosialt arbeid sammen med brukerne som har store og/eller sammensatte problemer og behov for tett oppfølging, må man få til en relasjon som ligger til grunn for arbeidet. Jeg vil konkludere med at det til grunn for en slik relasjon må foreligge en gjensidig anerkjennelse både på individ- og samfunnsnivå.

#### **5.4 Oppsummering av konklusjoner og hovedfunn**

- ✓ Anerkjennelse er et av de mest virksomme elementene i sosialt arbeid, og må ofte ligge til grunn for at andre elementer også skal være virksomme.
- ✓ Med utgangspunkt i anerkjennelsesteorien til sosialfilosofen Axel Honneth viser funnene at anerkjennelse kan være et etisk ståsted i sosialt arbeid, så vel som et virksomt element i sosialt arbeids praksis. I tillegg kan det være grunnlag for medborgerskap – for et menneskelig, demokratisk og rettferdig samfunn.
- ✓ Det er essensielt at brukerne opplever at de blir sett, hørt og tatt positivt til etterretning både i forhold til personlige egenskaper, som rettssubjekt og i forhold til hva de kan bidra med til sosiale fellesskap. Dette er i praksis å anerkjenne brukerne.
- ✓ Anerkjennelse kan være en betingelse for brukermedvirkning, særlig ved at anerkjennelse er en forutsetning for brukernes selvtillit, selvrespekt og selvaktelse som styrker den enkeltes forutsetning for å medvirke. Slik blir alle formene for anerkjennelse aktuelle og viktige for brukermedvirkning på individnivå. På kollektivt nivå kan brukermedvirkning handle om anerkjennende praksiser som en del av hvordan institusjonene møter og behandler sine brukere.
- ✓ Anerkjennelse og brukermedvirkning utøvet i grupper og på en annen arena enn kontoret, kan være særlig virkningsfulle arbeidsmåter. Slike arbeidsmåter kan være med på å gjøre maktforholdet mellom brukere og sosialarbeidere mer likeverdig.
- ✓ Brukermedvirkning kan gi mer makt i livene til folk, og er ofte nyttig for at brukerne skal komme seg videre i livet.
- ✓ Sosialpolitikken kobles stadig nærmere til arbeidsmarkedspolitikken, og arbeidslinja blir mer styrende for sosialt arbeids praksis.
- ✓ Offentlige reformer med prinsipper fra New Public Management (NPM) påvirker både ideologi og praksis i sosialt arbeid. Overordnede mål i NPM er modernisering og



effektivisering, og det legges stor vekt på målstyring og kvalitetskontroll. Andre virkemidler fra NPM som er tatt inn i NAV, er konkurranseutsetting, privatisering, anbud, stykkprisfinansiering, økt fokus på saksbehandling, måltall, rapporteringer og tellinger.

- ✓ I NAV kan utøvelsen av sosialt arbeid betegnes som ulike praksislogikker (jf. Caswell, 2005): patologiserende, byråkratisk, sanksjonerende og inklusjonsorientert. Praksislogikker er ulike måter å betrakte, utføre og organisere det sosiale arbeidet på. Den inklusjonsorienterte praksislogikken er mest i samsvar med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid. I NAV finnes spor av alle praksislogikkene, men den mest fremtredende er den byråkratiske. Dette blir utfordrende og problematisk fordi byråkratiske oppgaver fortrenger det sosialfaglige arbeidet.
- ✓ Det kan være elementer i alle logikkene som av og til kan være nyttige, som for eksempel velfungerende byråkratisk-administrative rutiner når folk skal ha stønaden sin. Men selv om det kan være nyttige elementer i de andre logikkene, må en inklusjonsorientert praksislogikk ligge til grunn hvis målet er tett individuell oppfølging av brukerne med store og/eller sammensatte problemer.
- ✓ Organisering av arbeidet i NAV gjør at det er mindre rom for at de virksomme elementene i sosialt arbeid som er i tråd med en inklusjonsorientert forståelse, skal være virksomme. Funnene viser at noen ganger trosser sosialarbeiderne systemet for å utføre det de mener er godt sosialt arbeid.
- ✓ Sosialt arbeids verdigrunnlag settes på prøve i en NAV-kontekst. For at sosialt arbeid skal utøves til beste for brukerne, er det derfor essensielt at sosialarbeiderne bidrar til å skape et arbeidsmiljø hvor kontinuerlige faglige diskusjoner og refleksjoner er en del av jobbhverdagen. Det er også viktig med en kritisk debatt om praksis i NAV på alle nivå i praksisfeltet, og ikke minst blant politikere.



## Litteraturliste:

- Ahrne, Göran. (1993). Delvis människa, delvis organisasjon. *Sociologisk forskning (1)*, s. 59–78.
- Andreassen, Tone Alm. (2011). Bredspektret og brukerrettet bistand - endrer NAV-reformen arbeidsformen? I Andreassen, Tone Alm & Fossetøl, Knut (red.), *NAV ved et veiskille*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Andreassen, Tone Alm, & Fossetøl, Knut. (2011). Hvor går NAV-reformen? Hva blir NAV-kontorene som velferdstjeneste? I Andreassen, Tone Alm & Fossetøl, Knut (red.), *NAV ved et veiskille*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Annfelt, Trine. (2000). Poststrukturalisme og forskning om kjønn – noen perspektiver og problemer. *Sosiologisk tidsskrift*, (1), s. 23-39.
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013). *Rapport om Kvalifiseringsprogrammet 1. tertial 2013*. Arbeids- og velferdsdirektoratet 10.06.2013.
- Aristoteles. (1999). *Etikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Arnstein, Sherry R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35 (4), s. 216-224.
- Askeland, Gurid Aga. (2006). Kritisk reflekterende - mer enn å reflektere og kritisere. *Nordisk sosialt arbeid*, (2), s. 124-135.
- Baklien, Bergljot. (2004). Følgforskning. *Sosiologi i dag*, 34 (4), s. 49-66.
- Bourdieu, Pierre. (1999). *The Weighet of the World*. Cambridge: Polity Press.
- Bourdieu, Pierre. (2004). *Praktisk fornuft. Bidrag til en handlingsteori*. Göteborg: Daidalos.
- Bourdieu, Pierre. (2007). *Viten om viten og refleksivitet: forelesninger holdt ved Collège de France 2000-2001*. Oslo: Pax.
- Brodkin, Evelyn Z. (2010). Human service Organizations and the Politics of Practice. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. utgave. California: Sage Publications.
- Bryman, Alan. (2008). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Caswell, Dorte. (2005). *Handlemuligheter i sosialt arbejde - et casestudie om kommunal frontlinjepsaksis på beskæftigelsesområdet*. Ph.d.-afhandling. Institut for Samfundsvidenskab & Erhvervsøkonomi. Roskilde Universitetscenter og akf.
- Dahl, Espen. (2003). Does workfare work? The Norwegian experience. *International journal of Social Welfare*, 12 (4), s. 274 - 288.
- Dahl, Espen, & Lorentzen, Thomas. (2005). Evaluering av arbeidsrettede tiltak: Mot selvhjulpenhet? *Embla*, (1), s.11-13.
- Delanty, Gerard, & Strydom, Piet (red.). (2003). *Philosophies of Social Science. The Classic and Contemporary Readings*. Maidenhead: Open University Press.
- Dypvik, Astrid Sverresdotter. (2008). *Anerkjenningas filosof*. [http://morgenbladet.no/samfunn/2008/anerkjenningas\\_filosof#.VFogek3ijcs](http://morgenbladet.no/samfunn/2008/anerkjenningas_filosof#.VFogek3ijcs). Lest 05.06.10.
- Egelund, Tine, & Hillgaard, Lis. (1993). *Social rådgivning og social behandling*. København: Gyldendal Uddannelse.
- English, Richard A., & Hasenfeld, Yeheskel. (1974). *Human service organizations: a book of readings*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Press.
- Eriksen, Erik Oddvar. (2001). *Demokratiets sorte hull*. Oslo: Abstrakt.
- Eriksen, Rita Elisabeth. (2007). *Hverdagen som langtids sosialklient: mestrings i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Fellesorganisasjonen. (2010). *Grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*.

- Fimreite, Anne Lise. (2013). Endring og ledelse i offentlig sektor. *Stat & styring* (2), s. 5-7.
- Follesø, Reidun. (2010). Ungdom, risiko og anerkjennelse. Hvordan støtte vilje til endring? *Tidsskrift for ungdomsforskning*, 10 (1), s. 73-87.
- Fossestøl, Knut. (2007). *Den revitaliserte arbeidslinja - en linje eller to?: redegjørelse for forskjeller og likheter mellom en effektivitetsorientert og en rettferdighetsorientert forståelse av arbeidslinja*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Fraser, Nancy. (2000). Rethinking recognition. *New Left Review* (3), s. 107-120.
- Fraser, Nancy, & Honneth, Axel. (2003). *Redistribution or recognition?: a political-philosophical exchange*. London: Verso.
- Gadamer, Hans-Georg. (2003). Hermeneutical understanding. I Delanty, Gerard & Strydom, Piet (red.), *Philosophies of Social Science. The Classic and Contemporary Readings*. Maidenhead: Open University Press.
- Gadamer, Hans-Georg. (2010). *Sannhet og metode: Grunntrekk i en filosofisk hermeneutikk*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Garrett, Paul Michael. (2010). Recognizing the Limitations of the Political Theory of Recognition: Axel Hoenneth, Nancy Fraser and Social Work. *British Journal of Social Work*, 40 (5), s. 1517-1533.
- Giddens, Anthony. (2003). Social science as a double hermeneutic. I Delanty, Gerard & Strydom, Piet (red.), *Philosophies of Social Science. The Classic and Contemporary Readings*. Maidenhead: Open University Press.
- Giddens, Anthony. (2004). *Modernity and Self-Identity*. Cambridge: Polity Press.
- Gilje, Nils, & Grimen, Harald. (2004). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger: Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gjeitnes, Kirsti. (2007). *Praksis og teori: en analyse av tiltaksarbeideres fortellinger*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Gjersøe, Heidi Moen, Engebretsen, Eivind, & Heggen, Kristin. (2012). Kontraktsfestet velferd. I Engebretsen, Eivind & Heggen, Kristin (red.), *Makt på nye måter*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gubrium, Jaber F., & Holstein, James A. (1997). *The new language of qualitative method*. New York: Oxford University Press.
- Guy, Mary E., Newman, Meredith A., Mastracci, Sharon H. & Maynard-Moody, Steven. (2010). Emotional labor in the Human Service Organization. I Hasenfeld, Yeheskel (red.), *Human Services as Complex Organizations*. California: Sage Publications.
- Halvorsen, Anne, & Gjedrem, Jorunn. (2006). *Bedre praksis i sosialt arbeid. Evaluering og fagutvikling*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Halvorsen, Grete Salicath. (2008). Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende: Hva gjør den virksom? *Nordisk tidsskrift for helseforskning*, 4 (1), s. 3-15.
- Halvorsen, Grete Salicath. (2009). Anerkjennelsens betydning for en hjelpende relasjon: Om selvforståelse og andreforståelse. *Klinisk Sygepleje*, 23 (4), s. 79-89.
- Halvorsen, Grete Salicath. (2011). *Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende: en studie i forståelsens og anerkjennelsens betingelser og utviklingsmuligheter*. Ph.d.-avhandling. Bodø: Universitetet i Nordland, Senter for praktisk kunnskap, Profesjonshøgskolen.
- Halvorsen, Knut. (2012). Lønnsarbeidet - vår tids sekulære religion. I Stjernø, Steinar & Øverbye, Einar (red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hammersley, Martyn, & Atkinson, Paul. (2004). *Feltmetodikk. Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*. Oslo: Gyldendal.
- Hansen, Hans-Tore, Lundberg, Kjetil G., & Syltevik, Liv johanne (red.). (2013). *Nav - med brukeren i sentrum?* Oslo: Universitetsforlaget.

- Hansen, Inger Lise Skog, & Grønningsæter, Arne Backer. (2010). Nye velferdssignaler. En analyse av stortingsmeldinger og offentlige utredninger om velferdspolitikken. *Fafo-rapport 2010:40*: Fafo.
- Hanssen, Helene, Humerfelt, Kristin, Kjellelvold, Alice, Norheim, Anne, & Sommerseth, Rita. (2010). Faglig skjønn i utøvelse av profesjonelt helse- og sosialfaglig arbeid. I Hanssen, Helene, Humerfelt, Kristin, Kjellelvold, Alice, Norheim, Anne, & Sommerseth, Rita (red.). *Faglig skjønn og brukermedvirkning*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hasenfeld, Yeheskel. (1992). The Nature of Human Service Organizations. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. California: Sage Publications.
- Hasenfeld, Yeheskel. (2010a). Introduction. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. utgave. California: Sage Publications.
- Hasenfeld, Yeheskel. (2010b). The Attributes of Human Service Organizations. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. utgave. California: Sage Publications.
- Hasenfeld, Yeheskel. (2010c). Organizational Forms as Moral Practices: The Case of Welfare Departments. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. utgave. California: Sage Publications.
- Hasenfeld, Yeheskel. (2010d). Worker-Client Relations. Social Policy in Practice. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. utgave. California: Sage Publications.
- Hasenfeld, Yeheskel, & Weaver, Dale. (1996). Enforcement, compliance, and disputes in welfare to work programs. *Social Service Review*, 70 (2), s. 235 – 256.
- Hasenfeld, Yeheskel, Ghose, Toorjo, & Larson, Kandyce. (2004). The Logic of Sanctioning Welfare Recipients: An Empirical Assessment. *Social Service Review*, 78 (2), s. 304-319.
- Heap, Ken. (2005). *Gruppemetode for sosial- og helsearbeidere*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Hegel, Georg Wilhelm Friedrich. (2009) [1807]. *Åndens fenomenologi*. Oslo: Pax.
- Helgøy, Ingrid, Kildal, Nanna, & Nilssen, Even. (2010). Mot en ny yrkesrolle i Nav? *Notat 1-2010*. Bergen: Uni Rokkansenteret.
- Helgøy, Ingrid, Kildal, Nanna, & Nilssen, Even. (2013). Utvikling av en arbeidsrettet spesialistrolle i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12 (3), s. 141 – 156.
- Helseth, Hannah. (2006). *Kamp for rettferdighet*. Kilden. Informasjonssenter for kjønnsforskning. URL: <http://kilden.forskningsradet.no/c16880/artikkel/vis.html?tid=41095>. Lest 10.09.12.
- Honneth, Axel. (2003). *Behovet for anerkendelse: en tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Honneth, Axel. (2008). *Kamp om anerkjennelse: om de sosiale konfliktenes moralske grammatikk*. Oslo: Pax.
- Honneth, Axel. (2012). *The I in We. Studies in the Theory of Recognition*. Cambridge: Polity Press.
- Hooper, Carol-Ann & Gunn, Robert. (2014). Recognition as a framework for ethical participatory research: developing a methodology with looked after young people. *International Journal of Social Research Methodology*, 17 (5), s. 475-488.
- Houston, Stan. (2009). Communication, Recognition and Social Work: Aligning the Ethical Theories of Habermas and Honneth. *British Journal of Social Work*, 39 (7), s. 1274-1290.
- Houston, Stan. (2010). Beyond Homo Economicus: Recognition, Self-Realization and Social Work. *British Journal of Social Work*, 40 (3), s. 841-857.

- Humerfelt, Kristin. (2012). *Brukermedvirkning i arbeid med individuell plan - anerkjennelse og krenkelse*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Hummelvoll, Jan Kåre (red.). (2003). *Kunnskapsdannelse i praksis: handlingsorientert forskingssamarbeid i akuttpsykiatrien*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hutchinson, Gunn Strand, & Oltedal, Siv. (2010). *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Høiland, Peter, & Juul, Søren. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- IFSW. (2014). Statement of Ethical Principles. URL: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>. Lest 10.09.14.
- Jakobsen, Jonas. (2010). *Om Axel Honneths socialfilosofi*. URL: [http://salongen.no/-/bulletin/show/570755\\_om-axel-honneths-socialfilosofi](http://salongen.no/-/bulletin/show/570755_om-axel-honneths-socialfilosofi). Lest 10.11.10
- Jenssen, Anne Grete. (2009). *Brukermedvirkning i sosialtjenesten: en studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Jenssen, Anne Grete. (2011). Nærhet og distanse i praksisforskning. I: Johannessen, Asbjørn, Natland, Sidsel & Støkken, Anne Marie (red.). (2011). *Samarbeidsforskning i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (red.). (2003). *At skabe en klient*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Johannessen, Asbjørn (2008). *Introduksjon til SPSS*. Oslo: Abstract forlag.
- Johannessen, Asbjørn, Natland, Sidsel & Støkken, Anne Marie (red.). (2011). *Samarbeidsforskning i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Johannessen, Asbjørn & Natland, Sidsel. (2011). Forskning, utviklingsarbeid og samarbeidsforskning. I: Johannessen, Asbjørn, Natland, Sidsel & Støkken, Anne Marie (red.). (2011). *Samarbeidsforskning i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Johansson, Håkan, & Møller, Iver Hornemann (red.). (2009). *Aktivering - arbeidsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring*. Malmö: Liber.
- Juul, Søren. (2009). Recognition and judgement in social work. *British Journal of Social Work*, 12 (4), s. 403-417.
- Kalleberg, Ragnvald. (2004). Forord. Feltmetodikk, forskningsopplegg og vitenskapsteori. I Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (red.), *Feltmetodikk. Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kermit, Patrick. (2010). *Etikk etter cochleaimplantering av døve barn: en undersøkelse med fokus på anerkjennelse, identitet og språk*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Kildal, Nanna. (2012). Fra arbeidsetos til insentiver og velferdskontrakter. I Stjernø, Steinar & Øverbye, Einar (red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kjørstad, Monica. (2002). *Sosialhjelp og arbeidsplikt: utfordringer og etiske dilemmaer for sosialarbeiderrollen ved iverksetting av arbeidslinjen*. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Kjørstad, Monica. (2008). *Et kritisk, realistisk perspektiv på sosialt arbeid i forvaltningen: en studie av sosialarbeideres iverksetting av arbeidslinjen i norsk sosialpolitikk*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Knudsen, Harald. (2004). Samarbeid på tvers av organisasjonsgrenser. I Repstad, Pål (red.). *Dugnadsånd og forsvarsverker - tverretattlig samarbeid i teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.



- Kojan, Bente Heggem. (2011). *Klasseblikk på et barnevern i vekst*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Kokkinn, Judy. (2009). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvale, Steinar. (2004). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Law, John. (2004). *After Method. Mess in Social Science Research*. London: Routledge.
- Levin, Irene. (2004). *hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Liane, Vibeke. (2013). *Nav-leder: Arbeidsavklaring avklarer lite*. URL: [http://fontene.no/eneo/eneo.dll?tem=fo\\_open\\_archive&id=155568](http://fontene.no/eneo/eneo.dll?tem=fo_open_archive&id=155568). Lest 07.05.2013.
- Lima, Ivar Andreas og Naper, Sille Ohrem (2013): *Kommer deltakerne i kvalifiseringsprogrammet i jobb?* URL: <https://www.nav.no/Om+NAV/Tall+og+analyse/Analyser/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/Kommer+deltakerne+i+kvalifiseringsprogrammet+i+jobb%3F.344276.cms>. Lest 05.05.13.
- Lægred, Sissel, & Skorgen, Torgeir. (2001). *Hermeneutisk lesebok*. Oslo: Spartacus.
- Lødemel, Ivar, & Johannessen, Asbjørn (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*. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Malmberg-Heimonen, Ira, Natland, Sidsel, Tøge, Anne Grete, Hansen, Helle C. & Innvær, Simon. (2014). *Helhetlig oppfølging av deltakere i Kvalifiseringsprogrammet. Evaluering av «Helhetlig, prinsippstyrt, metodisk tilnærming» (HPMT). En klynge-randomisert studie*. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus. Fakultetet for samfunnsfag/Sosialforsk.
- Malterud, Kirsti. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning - En innføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Marthinsen, Edgar, & Clifford, Graham. (2001). *Mellom forsorg og sosialt arbeid: en studie av to sosialtjenester i Sør-Trøndelag*. Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge.
- Marthinsen, Edgar. (2003). *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern*. Dr.polit.-avhandling. Rapport nr. 9. Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge.
- Marthinsen, Edgar, & Skjefstad, Nina (red.). (2007). *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV: tett på!* Oslo: Universitetsforlaget.
- Marthinsen, Edgar. (2007). Tiltaksarbeid og sosialt arbeid. I Marthinsen, Edgar & Skjefstad, Nina (red.). *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV: tett på!* Oslo: Universitetsforlaget.
- Marthinsen, Edgar, & Julkunen, Ilse. (2012). *Practice research in Nordic social work: Knowledge production in transition*. London: Whiting & Birch Ltd.
- Marthinsen, Edgar. (2012). Social work practice and social science history. I *Practice research in Nordic social work: Knowledge production in transition*. London: Whiting & Birch Ltd.
- McDonald, Catherine & Chenoweth, Lesley. (2007). (Re) Shaping Social Work: An Australian Case Study. *British Journal of Social Work*, (39), s. 144-160.
- Melding til Stortinget 46 (2012-2013). *Flere i arbeid*. Arbeidsdepartementet.
- Meyer, Siri. (2003). *Imperiet kaller: et essay om maktens anatomi*. Oslo: Spartacus.
- Midré, Georges. (2001). *Bot, bedring eller brød? Om bedømming og behandling av sosial nød fra reformasjonen til velferdsstaten*. Oslo: NAVF/Universitetsforlaget.
- Midré, Georges. (2010). Dataprogrammer i kvalitativ forskning: Administrativ bistand eller positivistisk tvangstrøye? *Sosiologisk tidsskrift*, (03), s. 227-244.
- Molander, Anders & Terum, Lars Inge. (2008). Profesjonsstudier – en introduksjon. I Molander, Anders & Terum, Lars Inge (red.). 2008. *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Moltu, Berit. (2004). Entografi og kunnskapsproduksjon. Om å skrive seg ut av feltarbeid. *Norsk antropologisk tidsskrift*, (4), s. 241 – 256.
- Nielsen, Eva Kristin. (2010). *Fullt og helt, ikke stykkevis og delt. Sosialt arbeid i en fragmentert sosialtjeneste*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Norrby, Catrin. (1996). *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med verandra*. Lund: Studentlitteratur.
- NOU 2001:22. *Fra bruker til borger*. Sosial- og helsedepartementet.
- NOU 2003:19. *Makt og demokrati. Sluttrapport fra Makt- og demokratiutredningen*. Arbeids- og administrasjonsdepartementet.
- NOU 2004:13. *En ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Sosialdepartementet.
- Nørgaard, Britta. (2005). Axel Honneth og en teori om anerkendelse. *Tidsskrift for Socialpædagogik*, (16), s. 63-70.
- Olsen, Odd Einar, Mikkelsen, Aslaug, & Lindøe, Preben H. (2002). Fallgruver i følgeforskning. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, (2), s. 192-217.
- Oltedal, Siv. (2005). På sporet av det kritiske i sosialt arbeid. I Oltedal, Siv (red.). *Kritisk sosialt arbeid. Å analysere i lys av teori og erfaringer*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Payne, Malcolm. (2005). *Modern social work theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Pedersen, Heidi, Alseth, Ann Kristin, Aasback, Anne Wullum, Nyland, Jan Ove, & Marthinsen, Edgar. (2011). *Arbeidsevnevurderingen i NAV - Brukerorientert prosess eller ren prosedyre*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS, HUSK Midt-Norge.
- Pedersen, Jarle. (2008). *Kamper for anerkjennelse: unge flyktninger i møte med norske lokalsamfunn*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosiologi og statsvitenskap.
- Pedersen, Heidi. (2007). *På vei mot NAV. En analyse av sosialt arbeid i mottak ved offentlige servicekontor*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Pettersen, Karen-Sofie, & Simonsen, Eva. (2010). *Anerkjennelse og profesjon*. Oslo: Cappelen akademisk.
- Pincus, Allen, & Minahan, Anne. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca: F. E. Peacock Publishers, Inc.
- Repstad, Pål. (2007). *Mellom nærhet og distanse. Kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Robertson, Inger Eide. (2005). *Selvforståelse i et individualisert samfunn. Anerkjennelse og livsmønstre*. Masteroppgave i sosiologi Bergen, Universitetet i Bergen, Sosiologisk institutt.
- Røe, Melina. (2011). What's in it for us? Om å møte forventninger i feltet. *Fontene forskning*, (2), s. 78-87.
- Røkenes, Odd Harald, & Hanssen, Per-Halvard. (2002). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Rønning, Rolf. (2011). New Public Management - feil svar på et viktig spørsmål. I Higdum, Ulla, Lesjø, Jon Helge & Pedersen, Tor Helge (red.), *Plan, region & politikk*. Oslo: Forlag 1.
- Rønningen, Anita, & Arntzen, Anett. (2013). Brukermedvirkning i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 16 (3), s. 157-171.
- Røysum, Anita. (2009). Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12 (3), s. 192-206.
- Røysum, Anita. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene forskning*, (1), s. 41-52.



- Sagatun, Solveig. (2011). Innledning. I Kildedal, Karin, Uggerhøj, Lars, Nordstoga, Sigrid & Sagatun, Solveig. *Å bli undersøkt – norske og danske foreldres erfaringer med barnevernsundersøkelsen*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Schafft, Angelika, & Spjelkavik, Øystein. (2011). Kvalifiseringsprogrammet - sosialklientenes vei til arbeidslivet? I Andreassen, Tone Alm & Fossetøl, Knut (red.). *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Schaaning, Espen. (2010). Introduksjon. I Gadamer, Hans-Georg, *Sannhet og metode: Grunntrekk i en filosofisk hermeneutikk*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Schmid, Hillel. (2010). Organizational Change in Human Service Organizations. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. Utgave. California: Sage Publications.
- Seim, Sissel, & Slettebø, Tor (red.). (2007). *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sennett, Richard. (2003). *Respekt i en verden av ulikhet*. Forlaget Hovedland.
- Sheppard, Michael. (2006). *Social work and social exclusion: the idea of practice*. Aldershot: Ashgate.
- Shulman, Lawrence. (2006). *Kunsten å hjelpe mennesker i samhandling med systemer*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Shulman, Lawrence. (2008). *The skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Belmont, California: Brooks/Cole.
- Skjefstad, Nina. (2007a). Tiltaksarbeid og selvutvikling. I Marthinsen, Edgar & Skjefstad, Nina (red.). *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV - tett på!* Oslo: Universitetsforlaget.
- Skjefstad, Nina. (2007b). Respekt og anerkjennelse. I Marthinsen, Edgar & Skjefstad, Nina (red.). *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV - tett på!* Oslo: Universitetsforlaget.
- Skjefstad, Nina Schiøll. (2007c). "Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe". *Tiltaksarbeid i sosialtjenesten*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Slettebø, Tor. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet: En studie av foreldres erfaringer med individuell og kollektiv medvirkning*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Smith, Brenda D. (2010). Service Technologies and the Conditions of Work in Child Welfare. I Hasenfeld, Yeheskel (red.). *Human Services as Complex Organizations*. 2. utgave. California: Sage Publications.
- Sommerfeld, Peter (red.). (2005). *Evidence-Based Social Work - Towards a New Professionalism?* Bern: Lang.
- Stiklestad, Sigrun Saur. (2012). *Planlagte lesbiske familier - kontroverser og kunnskap*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- St.mld. nr. 39 (1991 – 92). *Attføringsmeldingen*.
- St.mld. nr. 35 (1994 – 95). *Velferdsmeldingen*.
- St. mld. nr. 9 (2006–2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- Svensson, Lennart G. (2008). Profesjon og organisasjon. I Molander, Anders & Terum, Lars Inge, *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sørensen, Knut Holtan. (2002). *Artikkelskriving for begynnere*. STS – arbeidsnotat. Trondheim: Senter for teknologi og samfunn, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

- Taylor, Charles. (1995). *Identitet, frihet och gemenskap: Politisk-filosofiska texter i urval av Harald Grimen*. Göteborg: Daidalos.
- Terum, Lars Inge. (2003). *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Terum, Lars Inge, Tufte, Per Arne, & Jessen, Jorunn T. (2012). Arbeidslinja og sosialarbeiderne. I Stjernø, Steinar & Øverbye, Einar (red.). *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Thagaard, Tove. (2004). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thorisdottir, Hrønn, & Laupstad, Kari. (2005). *No spælle vi bare baill té kværainner: om bestiller-utførerorganiseringen i Helse- og velferdstjenesten i Trondheim kommune*. Master of Public Administration. Kjøbenhavn: Copenhagen Business School.
- Thrana, Hilde Marie. (2013). Kjærlighet: en kjernekompetanse i profesjonelt barnevernsarbeid? *Norges Barnevernsarbeid*, 90 (1), s. 4-17.
- Thrana, Hilde Marie. (2014). Kjærlighet – en anerkjennelsesrelasjon i arbeid med utsatt ungdom. *Fontene Forskning* (1), s. 4-17.
- Trondheim, kommune. (2009). *Om kommunen* (online). Lest 7. mai 2009.
- Turney, Danielle. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work*, 17 (2), s. 149-159.
- Ulmestig, Rickard. (2009). *I arbetslinjens skugga - En studie av relationer och strukturer i ett kommunalt arbetsmarknadsprosjekt*. Växjö: Växjö universitet.
- Uggerhøj, Lars. (2012). Theorizing practice research in social work. I *Practice research in Nordic social work: Knowledge production in transition*. London: Whiting & Birch Ltd.
- Van der Wel, Kjetil, Dahl, Espen, Lødemel, Ivar, Løyland, Borghild, Naper, Sille Ohrem & Slagsvold, Marit. (2006). *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. HiO-rapport 2006 nr. 29.
- Vike, Halvard, Bakken, Runar, Brinchmann, Arne, Haukelien, Heidi, & Kroken, Randi. (2002). *Maktens samvittighet: om politikk, styring og dilemmaer i velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Vågan, André, & Grimen, Harald. (2008). Profesjoner i makteoretisk perspektiv. I Molander, Anders & Terum, Lars Inge (red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wadel, Cato. (1991). *Feltarbeid i egen kultur: en innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning*. Flekkefjord: SEEK.
- Wilken, Lisanne. (2008). *Pierre Bourdieu*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Willig, Rasmus. (2003). Indledning. I Honneth, Axel. *Behovet for anerkjendelse*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Willig, Rasmus, & Petersen, Anders. (2001). Interview med Axel Honneth: Om sosiologiens rolle i anerkjennelsesteorien. *Distinktion: Scandinavian Journal of Social Theory*, 2 (3), s. 103-110.
- Øvrelid, Bjarne. (2002). *Mønstre i velferdsstatens stemmer - regelanvendelse, skjønnsutøvelse og livsutfoldelse*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Øvrelid, Bjarne. (2007). Etikk og brukerretting:- frihet og styringsteknikk? *Nordisk sosialt arbeid*, 27 (03), s. 170-181.
- Åkerstrøm Andersen, Niels. (2003). *Borgerens kontraktliggørelse*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Aamodt, Laila Granli. (1997). *Den gode relasjonen: støtte, omsorg eller anerkjennelse?* Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Aamodt, Laila Granli. (2003). Sosialt arbeid og anerkjennelse. En problematisering av grunnlagstenkning i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid*, (3), s. 154-161.

- Aasback, Anne Wullum. (2011). *Makt til medvirkning? - Brukermidvirkning i arbeidsevne vurderingen*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Aasen, Kristin. (2009). *En arena for mestring, medvirkning og myndiggjøring: "Prosjekt 16-30"*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.



This article was downloaded by: [Universitetsbiblioteket I Trondheim]

On: 13 August 2010

Access details: Access Details: [subscription number 917199308]

Publisher Routledge

Informa Ltd Registered in England and Wales Registered Number: 1072954 Registered office: Mortimer House, 37-41 Mortimer Street, London W1T 3JH, UK



## European Journal of Social Work

Publication details, including instructions for authors and subscription information:  
<http://www.informaworld.com/smpp/title-content=t713421612>

### Recognition as a virtue in social work practice

Edgar Marthinsen; Nina Skjefstad

First published on: 08 July 2010

**To cite this Article** Marthinsen, Edgar and Skjefstad, Nina(2010) 'Recognition as a virtue in social work practice', European Journal of Social Work,, First published on: 08 July 2010 (iFirst)

**To link to this Article:** DOI: 10.1080/13691451003744317

**URL:** <http://dx.doi.org/10.1080/13691451003744317>

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE

Full terms and conditions of use: <http://www.informaworld.com/terms-and-conditions-of-access.pdf>

This article may be used for research, teaching and private study purposes. Any substantial or systematic reproduction, re-distribution, re-selling, loan or sub-licensing, systematic supply or distribution in any form to anyone is expressly forbidden.

The publisher does not give any warranty express or implied or make any representation that the contents will be complete or accurate or up to date. The accuracy of any instructions, formulae and drug doses should be independently verified with primary sources. The publisher shall not be liable for any loss, actions, claims, proceedings, demand or costs or damages whatsoever or howsoever caused arising directly or indirectly in connection with or arising out of the use of this material.

# Recognition as a virtue in social work practice

## Anerkjennelse som en dyd i sosialt arbeid

Edgar Marthinsen & Nina Skjefstad

*In Norway, labour market politics and welfare politics are increasingly linked together. Accordingly, the municipality of Trondheim has been trying out new forms of social work for several years and this kind of work includes enhancing the occupational skills of clients and the personal resources they need in order to compete in the labour market. A parallel goal for this work has been to enhance clients' capacity for inclusion into society in general. In 2004, the Department of Social Work and Health Science at the Norwegian University of Science and Technology (NTNU) was invited by the management of the municipality of Trondheim to conduct a research project into one of these social work programmes with the aim of developing the capacities of the long-term unemployed and young people in receipt of income substitution. Research results established the relevance of the concept of recognition in terms of identifying the most effective elements in the social work programme. The subject of identity in late modernity was also found to be a highly relevant matter which, together with recognition, describes and explains the underlying processes and factors which make possible the enhancement of self-confidence as experienced and reported by programme participants.*

*Keywords: Social Work; Workfare; Virtue; Respect and Recognition*

*Arbeidsmarkedspolitik og sosialpolitikk henger nøye sammen i et land som Norge, ikke minst ser vi dette i gjennomføringen av den pågående NAVreformen hvor arbeidslinja*

---

Correspondence to: Edgar Marthinsen, University College of South Troendelag, HIST/AHS, Ranheimsvn. 10, N-7004 Trondheim, Norway. Tel.: +47 91149988; Email: edgar.marthinsen@samfunn.ntnu.no

ISSN 1369-1457 (print)/ISSN 1468-2664 (online) © 2010 Taylor & Francis  
DOI: 10.1080/13691451003744317

Is not included due to copyright





Artikkel 2:

Skjefstad, Nina (2012). Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. I:  
Jensen, Anne Grete og Tronvoll, Inger Marii (red.).  
Brukermedvirkning – Likeverd og  
anerkjennelse. Oslo: Universitetsforlaget.

Is not included due to copyright



**Nina Skjefstad**

Stipendiat, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.  
nina.skjefstad@svt.ntnu.no

## Er det rom for sosialt arbeid i Nav?

**Tema for denne artikkelen er om det i en Nav-kontekst er rom for å jobbe sosialfaglig med de brukerne som trenger tett individuell oppfølging. Dette vil jeg drøfte med utgangspunkt i hvilke praksislogikker som kan sies å betegne det sosiale arbeidet. Med praksislogikker menes ulike måter å betrakte, utføre og organisere arbeidet på. Datamaterialet som analyseres er fra et kvalitativt følgeforskningsprosjekt som har fulgt sosialt arbeid i Trondheim kommune i overgangen til Nav. Analysen tyder på at Nav-organiseringen i stor grad legger til rette for en praksis basert på byråkratiske prosedyrer på bekostning av en praksis med basis i viktige mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid.**

**H**ovedmålene med Nav-reformen er å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, å forenkle og tilpasse tjenestene til brukernes behov, og å få en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (St.prp. nr. 46 (2004-2005)). I de nye Nav-kontorene har arbeidsmarkedsetaten, trygdeetaten og deler av sosialtjenesten blitt slått sammen, og her skal brukerne møte en helhetlig førstelinje hvor de skal få avklart sine behov og få et samordnet tjenestetilbud. Nav administrerer kvalifiseringsprogrammet, som har vært omtalt som regjeringens viktigste virkemiddel mot fattigdom og utstøting (St.meld. nr. 9 (2006-2007)). Målgruppen er personer i yrkesaktiv alder mellom 19 og 65 år, som står langt fra arbeidsmarkedet, har store og sammensatte problemer og som står i fare for å bli langtidsmottakere av sosialhjelp. Kvalifiseringsprogrammet skal gi opplæring og arbeidstrening, og skal være på heltid.

Kjernen i faget sosialt arbeid har alltid vært å bistå utsatte grupper i samfunnet med å løse sosiale problemer som både kan ha individuelle og strukturelle

forklaringer. Etske spørsmål skal gjennomsyre faget sosialt arbeid, slik at den etiske dømmekraften, moralen og verdiene ideelt sett skal være gjennomgripende i alle deler av fagets utøvelse (Levin 2004). Tross nasjonale og kulturelle forskjeller kan man si at sosialt arbeid består av tre elementer: 1) brukerne, 2) sosialarbeiderne og 3) konteksten (Payne 2005). Samtidig vil enhver praksisutøvelse være et særtilfelle av det mulige. Praksisutøvelsen påvirkes gjensidig både av brukerne og sosialarbeiderne, for eksempel gjennom hvilke individuelle egenskaper og hvilken type utdanning de har. Konteksten er politikk, organisasjon, lovverk, maktkamper som pågår i feltet, omgivelser og tiden vi lever i. Nav som velferdsreform er en del av konteksten, og sosialt arbeid påvirkes også av reformen. Med spørsmålet om det er rom for sosialt arbeid mener jeg i denne artikkelen hvilke muligheter, opplevde og reelle, som er til stede for å utøve sosialt tiltaksarbeid i samspill mellom disse tre elementene.

Artikkelen bygger på et kvalitativt følgeforskningsprosjekt som har fulgt deler av det sosiale arbeidet i Trondheim kommune fra å være kommunalt styrt til å være en del av Nav gjennom kvalifiseringsprogrammet. Langt fra alt det arbeidet som gjøres i Nav, er sosialt arbeid, og det er også slik at andre enn sosialarbeidere utfører oppgaver som kan betegnes som sosialt arbeid. Jeg har valgt å studere kvalifiseringsprogrammet fordi her har brukerne krav på tett individuell og helhetlig oppfølging, noe som er betegnende for sosialt arbeid. Kvalifiseringsprogrammet er også tatt inn under Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeidet i kvalifiseringsprogrammet burde derfor være i det sosiale arbeidets kjerneområde. I Nav kalles de som jobber med kvalifiseringsprogrammet for veiledere. Utvalget i studien har sosialfaglig utdanning og/eller praksis, og i artikkelen betegnes disse som sosialarbeidere.

Hovedintensjonen med artikkelen er å drøfte om det er rom for sosialt arbeid i kvalifiseringsprogrammet i Nav. Dette gjøres gjennom å analysere noen erfaringer som sosialarbeidere i kvalifiseringsprogrammet har gjort med sosialt arbeid i Nav, samt drøfte hvordan sosialarbeidere i de sosiale tjenes-

tene i Trondheim kommune opplever å samarbeide med Nav. Som et analytisk rammeverk bruker jeg begrepet *praksislogikk* slik det er utviklet av Dorte Caswell (2005). Med praksislogikker menes ulike måter å betrakte, utføre og organisere arbeidet på. Hvilke praksislogikker kan sies å betegne det sosiale arbeidet i kvalifiseringsprogrammet i Nav? Er praksislogikkene forenlige med sentrale mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid? Dette er artikkelens hovedproblemstillinger. Artikkelen tar først for seg verdigrunnlaget til sosialt arbeid og setter så dette i en videre samfunnmessig kontekst. Så presenteres praksislogikkene nærmere, som grunnlag for analyse av det empiriske materialet. Til slutt diskuteres hvilke implikasjoner funnene har for sosialt arbeid i Nav.

#### **Sosialt arbeids verdigrunnlag i kontekst**

Faget sosialt arbeid har alltid forholdt seg til skiftende samfunnmessige forhold og ulike organisasjonskontekster. Slik kan man si at sosialt arbeid er et dynamisk fag som utvikler seg i takt med samfunnsutviklingen. Noen velger å se det slik at både verdiset, kunnskapsgrunnlag og metode i sosialt arbeid til dels er omstridt (Aadland 1994, Lyngstad 2005). Andre legger vekt på at det finnes grunnleggende fellesverdier i sosialt arbeid (Hutchinson og Oltedal 2010) ved at sosialt arbeid er basert på humanistiske og demokratiske verdier.

De første etikkreglene for sosialarbeidere tok form i USA i 1920-årene (Lingås 1993). I 1967 kom Norsk Sosialarbeiderforbunds første yrkesetiske retningslinjer. På 1980-tallet ble det reist en omfattende kritikk av de yrkesetiske reglene for sosionomer som sosialarbeidere hadde vedtatt (Seim 1985, 1986). På Norsk Sosionomforbunds landsmøte i 1989 ble det vedtatt en norsk versjon av den internasjonale etiske prinsipperklæring for sosialarbeidere utarbeidet av den internasjonale sosialarbeiderføderasjonen IFSW. Tanken var at erklæringen hele tiden skulle utvikles og forbedres. I dag er verdigrunnlaget basert på FNs menneskerettighetserklæring, og utformet som yrkesetiske prinsipper vedtatt av FO i 2002, og revidert i 2010. Disse er beskrevet i FOs yrkesetiske grunnlagsdokument (Fel-

lesorganisasjonen 2010). Sentrale prinsipper er menneskelivets ukrenkelighet, respekt for enkeltindividet, brukermedvirkning, helhetssyn på mennesker, likeverd, ikke-diskriminering, tillit, åpenhet, redelighet, omsorg, nestekjærlighet, likhet for loven, rettferdighet og solidaritet.

Konteksten for sosialt arbeid i dag er preget av store reformer som er satt i verk i helse- og sosialsektoren. New Public Management (NPM) er en samlebetegnelse for en rekke reform- og endringstiltak med nyliberalistisk tilsnitt som har dominert moderne reformer i offentlig sektor i vestlige land siden 1980-årene (Rønning 2011). Prinsipper fra NPM har satt sitt preg ikke bare på Nav-reformen, men også på andre store reformer som sykehusreformen, barnevernreformen og pensjonsreformen (Hansen og Grønningsæter 2010). Overordnede mål i NPM er modernisering og effektivisering, og det legges stor vekt på målstyring og kvalitetskontroll. Hensikten er at en mer effektiv utførelse av arbeidet skal føre til en reduksjon av kostnadene, og at konkurranse skal gi bedre tilbud til lavere pris. Hovedbegrunnelsen for endringene anses å være av økonomisk art, og reformene er omstridte (Rønning 2011). Det er særlig virkemidler som konkurranseutsetting, privatisering, anbud og stykkprisfinansiering som har skapt debatt. Alle de nevnte prinsippene fra NPM har påvirket Nav-reformen. Eksempler på dette er at det er økt fokus på saksbehandling, at det legges stor vekt på måltall, rapporteringer og tellinger, samt at Nav er organisert slik at en rekke private aktører kjemper om å få utføre tiltak for Nav som er lagt ut på anbud.

#### *Arbeidslinja i sosialpolitikken*

Ettersom NPM har fått sterkere fotfeste i Norge, har arbeidsmarkedspolitikken og sosialpolitikken blitt stadig tettere sammenkoblet, og *arbeidslinja* står sentralt i den nye politikkkutformingen og i reformene nevnt ovenfor. Dette er ikke noe særnorsk fenomen, men gjelder i store deler av den vestlige verden (Johansson og Møller 2009, Lødemel 1997). Selv om arbeidslinja ikke er noe nytt fenomen, ble selve begrepet introdusert i St.meld. nr. 39 (1991-92), og går ut på

å reformere trygde- og sosialpolitiske ordninger slik at de, gjennom hjelpetiltak og ulike økonomiske incentiver, legger til rette for mest mulig deltakelse i arbeidslivet. Dette kan ses som et uttrykk for en mer restriktiv sosialpolitikk, men også som et politisk virkemiddel for å bekjempe fattigdom og bidra til et inkluderende samfunn. Arbeidslinja har altså flere hensikter som kan se ut til å være motstridende. Argumentet støttes i et notat fra Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) hvor det presenteres to tolkninger av arbeidslinja i offentlige utredninger og aktuelle politiske dokumenter fra 1990- og 2000-tallet: En *effektivitetsorientert forståelse* og en *rettferdighetsorientert forståelse* (Fossestøl 2007). Fossestøl hevder at det opereres blant annet med en paternalistisk og moralsk begrunnelse for den effektivitetsorienterte forståelsen. Bak tolkningen av en rettferdighetsforståelse ligger argumenter som blant annet behovet for et inkluderende arbeidsliv og samfunn. Brukermedvirkning står på en helt annen måte sentralt i rettferdighetsforståelsen. Retten til aktivitet og deltakelse står i sentrum, og det argumenteres derfor med at det må legges til rette for brukernes medvirkning både på system- og individnivå. Brukermedvirkning ses både som et mål og et middel, selv om det også her understrekes at brukerne ikke kan velge om de skal gjøre noe, selv om friheten til å velge hva de kan gjøre, økes. Kunnskapen i det rettferdighetsorienterte perspektivet er ifølge Fossestøl av verdirasjonell karakter; det handler om menneskerettigheter i videste forstand. Fossestøl hevder at man forsøker å kombinere en effektivitetsorientert og en rettferdighetsorientert forståelse av arbeidslinja.

#### *Nav i Trondheim*

Samarbeidsavtalen mellom Trondheim kommune og Nav ble inngått i november 2008, men forvaltningen av den økonomiske sosialhjelpen var allerede innlemmet i Nav fra februar samme år. De tre etatene aetat, trygdekontor og sosialtjeneste hadde helt siden 2004/2005 vært samlokalisert i fire bydeler, og de samarbeidet tett om mange felles brukere. Trondheim kommune er én av 26 kommuner i Norge som har valgt en minimumsløsning i Nav. Det innebærer at

i Trondheim kommune er det kun de lovpålagte kommunale oppgavene som reguleres av Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (Lov 2009-12-18 nr. 131) som er lagt inn i Nav. Dette gjelder i hovedsak tjenester av økonomisk og arbeidsrettet karakter, og omfatter blant annet kvalifiseringsprogrammet med tilhørende stønad.

### Analytisk rammeverk:

#### Caswells begreper om praksislogikker

Temaet i Dorte Caswells doktoravhandling er sosialt arbeid på tiltaksområdet (Caswell 2005). Hun har i hovedsak hentet inspirasjon fra forskerne Lipsky (implementering) og Hasenfeld (organisasjon). For å analysere praksis i den danske førstelinjetjenesten har hun utviklet det hun har konseptualisert som praksislogikker som betegnelse for ulike måter å betrakte, utføre og organisere arbeidet på. Caswell konkluderer i avhandlingen med at det er fire forskjellige *logikker* som ligger til grunn for praksis: Innen en *patologiserende praksislogikk* forstås sosiale problemer som noe som springer ut av klientens individuelle svakheter og patologier. I en *byråkratisk praksislogikk* er det sosiale arbeidet ifølge Caswell preget av et fokus på regler og administrative logikker, mens i en *sanksjonerende praksislogikk* er det primære målet å få klienten ut av offentlig forsørgelse hurtigst mulig. Innen en *inklusionsorientert praksislogikk* er den sosialfaglige innsatsen basert på verdier og prinsipper i sosialt arbeid som søker å være lydhør for den enkelte klients behov og forutsetninger. Caswell har den inklusionsorienterte praksislogikken som et ideal.

#### En inklusionsorientert praksislogikk som ideal

De fleste av mine informanter har erfaring både fra oppfølgingsarbeid i Nav og fra kommunalt tiltaksarbeid utenfor Nav. Det er gjort en del forskning på kommunalt tiltaksarbeid i Trondheim kommune, blant annet som del av min følgeforskning (Aasen 2009, Berg, Molden og Skjefstad 2008, Gjeitnes 2007, Marthinsen og Skjefstad 2011, Marthinsen og Skjefstad (red.) 2007, Skjefstad 2007a, Skjefstad 2012, Tronvoll og Pedersen 2009). Ut fra denne forskningen vil

jeg begrunne hvorfor jeg, i likhet med Caswell, mener den inklusionsorienterte logikken er mest i overensstemmelse med sosialt arbeids mål, verdier og prinsipper. Mange av disse studiene har et brukerperspektiv. Brukerne la stor vekt på at tiltaket foregikk på en trygg og inkluderende arena utenfor forvaltningskontoret, fordi dette ga fleksibilitet og mulighet til å omgås på daglig eller ukentlig basis. Brukerne trakk også frem andre forhold: at de ble møtt med respekt og anerkjennelse, at det førte til økt selvtilit, samt at det ble lagt vekt på motivasjon og mestringsopplevelser. De virksomme elementer i tiltaksarbeidet kan oppsummeres i de 5 T-ene: tid, trygghet, tro på folk, tillit og tilgjengelighet (Skjefstad 2007a). Ubyråkratiske inntaksrutiner og kort ventetid ble ansett som essensielt. Dette bekreftes også av nasjonale evalueringer av for eksempel Ny sjanse- (IMDi 2008) og TIO-programmene (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2008). Kvalifiseringsprogrammet bygger på erfaringer fra blant annet disse programmene. Et annet hovedgrep som bidro til at folk med lav selvtilit og andre problemer kom i gang med arbeid eller aktivitet, var at de fikk mer innflytelse enn det som er vanlig i mange tiltak; deltakerne sa at det var opplevelsen av anerkjennelse og av å få igjen mer makt i sine liv som var spesielt nyttig (Skjefstad 2012). Slik jeg tolker det, inngår alle disse elementene i en inklusionsorientert praksislogikk.

Etter hvert har det kommet en del forskning om Nav, og jeg vil fortløpende i analyse- og drøftingsdelen vise til flere av disse studiene.

Praksislogikkene representerer idealtyper, i en praktisk hverdag lever de side om side og glir over i hverandre. Caswell (2005) hevder at sosialarbeiderne ikke fritt kan velge en bestemt praksislogikk, men at utfoldelsen av logikkene er betinget både av strukturelle og individuelle faktorer. Begrepet praksislogikk synes relevant og fruktbart for å analysere sosialt arbeid på tiltaksområdet også i Norge (Caswell og Innjord 2011). Mitt datamateriale er underlagt en temabasert kvalitativ analyse. Med bakgrunn i tidligere faser i feltarbeidet er det tatt utgangspunkt i de teoretiske begrepene praksislogikker, og materi-

alet er analysert i disse hovedkategoriene. Praksislo- gikkene kan bidra til å synliggjøre vilkårene for sosi- alt arbeid i Nav, og kan også være et hjelpemiddel for praktikerne til å reflektere over egen jobb.

### **Metode og datagrunnlag**

#### *Følgforskning som metodisk tilnærming*

Datamaterialet som artikkelen bygger på, er deler av et følgeforskningsprosjekt, og er innhentet i peri- oden 2008–2010. Følgforskning er et norsk begrep som oppsto på midten av 1990-tallet, og som tjener nye formål både forskningsmessig og ideologisk (Bak- lien 2004). Følgforskningen studerer aktørens hand- linger og virkelighetsoppfatninger, og tolker dette ut fra den konteksten aktørene fungerer innenfor. Følge- forskning kan ifølge Baklien synliggjøre spenningsfel- ter samt vise konsekvenser for utviklingen av et tiltak eller en prosess. Følgforskningen må følge prosessen mens den foregår. I prosjektet har jeg fulgt deler av det sosiale arbeidet i Trondheim kommune over tid, og i en periode med mange endringer.

Man er ikke fastlåst til bestemte metoder i følge- forskningen (Baklien 2004, Olsen, Mikkelsen og Lin- døre 2002), men ulike former for feltarbeid er mye brukt. Feltarbeid kan betegnes som kvalitativt orien- tert forskning, der følgeforskeren vektlegger et teore- tisk perspektiv som er relasjonelt og prosessuelt, og der metoden deltakende observasjon er best egnet (Wadel 1991). Deltakende observasjon kan beteg- nes som en mellomposisjon mellom ren observasjon og fullstendig deltakelse hvor forskeren deltar i mil- jøet på lik linje med informantene (Thagaard 2004). Gjennom deltakende observasjon har jeg innehatt fire typer roller som er lik de Wadel (1991) omtaler: Man er både deltaker og observatør i henholdsvis aktivi- teter og samtaler. Å være deltakende observatør har gitt meg tilgang til informasjon både om sosialarbei- dernes handlinger og deres virkelighetsoppfatninger. Jeg har gjennomført deltakende observasjon på ett seminar, syv fagmøter og to fagdager med de rundt 20 sosialarbeiderne i kvalifiseringsprogrammet i Nav i perioden november 2009 til november 2010. I tillegg var jeg en dag hver på de fire Nav-kontorene. Tre fjer-

dedeler av de 20 sosialarbeiderne kommer fra den tid- ligere kommunale tiltaksenheten Arbeid og Kompe- tanse, og de har derfor en særlig innsikt i sosialt til- taksarbeid i Trondheim kommune både før og etter innføringen av Nav. Fagmøtene var faste månedlige samlinger der faglige og praktiske utfordringer i job- ben ble diskutert. På seminaret og fagdage ble det mer tid til refleksjoner om praksis i lys av forskning og teori.

Siden sosialarbeiderne hadde felles erfaring med sosialt arbeid i kommunen og Nav vurderte jeg *grup- peintervju* av sosialarbeidere i kvalifiseringsprogram- met som en egnet metode. Gruppeintervju gir inn- sikt i det kollektive meningsfellesskapet fordi infor- mantenes individuelle erfaringer og historier tones ned, og det blir mer fokus på tema (Thagaard 2004). De må også forholde seg til hverandres meninger og ytringer, og bidrar slik til en felles kunnskapsproduk- sjon. Jeg har gjennomført fem gruppeintervjuer med sosialarbeiderne. I to av intervjuene deltok tre infor- manter, i to av de andre intervjuene deltok fire infor- manter. Det siste intervjuet ble gjennomført sammen med to andre forskere, og her deltok 13 informanter. Utenom intervjuet med den største gruppen, foregikk gruppeintervjuene samtidig med deltakende obser- vasjon på de fire Nav-kontorene. Sentrale temaer i gruppeintervjuene omhandlet rollen som sosialarbei- der i Nav, utviklingen av tiltaksarbeid i kommunen, og forskjellen mellom å jobbe tiltaksrettet før og etter innføringen av Nav. Informantene beskrev sin måte å jobbe på, og reflekterte rundt sitt arbeid på bakgrunn av sosialt arbeids teori. Materialet er samlet inn fra mellom ett og to år etter at samarbeidsavtalen mel- lom Trondheim kommune og Nav ble inngått, slik at informantene hadde tilegnet seg betydelig erfaring med å jobbe i Nav. Materialet omfatter i tillegg fem individuelle intervjuer fra 2008 med sosialarbeidere i Trondheim kommune som hadde ansvar for et grup- pebasert tiltak. Dette fordi det også har vært et poeng å analysere hvordan sosialarbeiderne i de kommunale tjenestene opplever å samarbeide med Nav.

Datamaterialet er underlagt en temabasert analy- se ved hjelp av metoden systematisk tekstkondense-

ring (STC) (Malterud 2003). STC er ifølge Malterud en prosess i fire trinn: 1) å få et helhetsinntrykk, 2) å identifisere meningsbærende enheter, 3) å abstrahere innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene og 4) å sammenfatte betydningen av dette.

STC egner seg for utvikling av beskrivelser og delvis for begrepsutvikling, og er først og fremst et redskap for tverrgående analyse, som er en sammenfatning av informasjon og ulik forståelse gitt av flere informanter. Jeg har brukt STC for å utvikle beskrivelsene av praksislogikkene, og analysere disse opp mot den forståelsen av arbeidet sitt som informantene har gitt uttrykk for under datainnsamlingen.

#### *Metodiske begrensninger og etiske refleksjoner*

Et metodisk forbehold er at en kvalitativ design gir begrensede muligheter for å generalisere. Min studie er fra Trondheim kommune, og det kan innvendes at studien ikke kan si noe direkte om forholdene i andre kommuner. Generalisering eller overførbarhet kan imidlertid knyttes til gjenkjenning som innebærer at tolkningen i teksten gir en dypere mening til tidligere kunnskap og erfaringer (Nielsen 1994, Thagaard 2004). Slik kan man se at noen mønstre går igjen når funn fra andre studier (Andreassen 2011, Andreassen og Fossetøl 2011, Røysum 2009, 2010) tyder på at mye er likt ved de ulike Nav-kontorene.

Et etisk spørsmål i studien er om anonymiteten til informantene er godt nok ivarettatt i og med at det er klart at studieobjektet er Trondheim kommune. Begrunnelsen for å være åpen om dette er at studien handler om sosialarbeidernes refleksjoner og erfaringer med sosialt arbeid i overgangen til Nav, og ikke om enkeltpersoner. Det kan imidlertid være vanskelig å hindre at informantene kjenner igjen seg selv og andre informanter i gruppeintervjuet i teksten som publiseres (Thagaard 2004). Jeg har derfor lagt vekt på at ytringer ikke kan føres tilbake til enkeltpersoner utover den konteksten de ble samlet inn i. De forhold som tas opp i artikkelen, er valgt ut fordi jeg mener det er forsvarlig ut fra at det i de forskningsetiske retningslinjene til NESH (2006) påpekes at forskningen skal avdekke kritikkverdige forhold og bidra med kor-

rektiver ved for eksempel å belyse svakstilte gruppers situasjon. Studien har for øvrig fulgt forskningsetiske krav i forhold til åpenhet, taushetsplikt, informert samtykke og frivillighet til å delta i forskningen. Studien er godkjent av norsk samfunnsvitenskapelig data-tjeneste (NSD).

#### **Analyse og drøfting av praksislogikker i Nav**

Gjennom analyse av datamaterialet i prosjektet fant jeg spor av alle praksislogikkene i Nav. I det følgende vil jeg analysere og drøfte praksislogikkene i tilfeldig rekkefølge.

#### *En patologiserende praksislogikk*

Caswell (2005) mener at en *patologiserende praksislogikk* har fokus på avklaring av brukerens problemkompleks, og at man søker å sette en «sosial diagnose». Innsatsen i sosialt arbeid vil da være basert på en tradisjonell case-work-tradisjon der kjernen i den sosialfaglige innsatsen er på individnivå: på interaksjonen mellom klient og sosialarbeider.

I mitt materiale kan jeg finne trekk ved arbeidet som kan betegnes som en patologisk praksislogikk ved at sosialarbeiderne opplever at det viktigste er å jobbe med den individuelle bruker og dennes egenskaper og motivasjon. Selv om både brukernes ressurser og samfunnsforhold trekkes inn, er det et sentralt mål å avklare brukernes problemkompleks. Dette viser seg blant annet i arbeidsevnevurderingen hvor det settes en «sosial diagnose» på brukerne, slik Caswell beskriver. Brukerne i Nav blir etter en behovsvurdering sortert i tre ulike servicegrupper: ordinær bistand, moderat bistandsbehov og behov for arbeidsevnevurdering. Den siste kategorien gjelder blant annet de som skal vurderes til kvalifiseringsprogrammet. Informantene fortalte at det da er en forutsetning at brukerne blir satt i en kategori som kalles «nedsatt», det vil si at de har nedsatt arbeidsevne. Mange av informantene syntes det var forferdelig å skulle betegne mennesker på denne måten. I et gruppeintervju sa en sosialarbeider om dette: «Nedsatt er et forferdelig begrep, men det er jo kriteriene for ytelser.»

Andre igjen mente det var greit med slike betegnel-

ser fordi det er noe de er pålagt å bruke, og de må ikke nødvendigvis legge vekt på betydningen av ordet. Dette er i overensstemmelse med funnene i Røysums studie som viser at Nav fordrer et mer instrumentelt språk fra sosialarbeidernes side (Røysum 2010).

I tråd med en patologiserende praksislogikk var det på fagmøtene mye snakk om motivasjon og begrensninger hos brukerne, ikke så mye på faktorer i omgivelsene som for eksempel arbeidsmarkedet, som også skal tas hensyn til i arbeidsevnevurderingen. Et av problemene med individfokus er at det ikke blir synliggjort at arbeidsledighet er et problem på systemnivå, ikke bare et resultat av individets feil og mangler, slik den patologiske praksislogikken legger vekt på. Arbeidslivet blir da også av mange av sosialarbeiderne fremhevet som en flaskehals, uten at de ser hvordan de skal klare å påvirke arbeidsmarkedet i særlig grad.

#### *En byråkratisk praksislogikk*

Det sosiale arbeidet forstått og analysert som en *byråkratisk praksislogikk* er ifølge Caswell preget av et fokus på regler og administrasjon, og innsatsen handler om å få kjørt «sakene» gjennom systemet så korrekt og problemløst som mulig.

Både i intervjuene og under deltakende observasjon ble det påpekt av alle informantene at Nav er mer byråkratisk enn kommunen. Følgende sitat er typisk: «Vi bruker tiden vår på byråkrati, men vi kunne ha brukt det på tett oppfølging isteden».

Informantene anslo at de bruker godt over halve arbeidstiden sin på saksbehandling, journalskriving i to datasystemer og ulike rapporteringer. I tillegg kommer faste møter og møter med samarbeidspartnere. En sosialarbeider uttalte under en observasjon: «Jeg vil anslå at vi bruker 75 prosent av tiden på administrasjon og kun 25 prosent på brukerne».

På et fagmøte ble nytteverdien av rapporteringer diskutert. En sosialarbeider uttalte: «Vi kunne sittet hele uka med registreringer. Vi må registrere alt, også samtaler. Jeg vet ikke hvorfor dette skal dokumenteres». Han får til svar fra en annen at det er bra med dokumentasjon og registrering på data, blant annet fordi det er mange mapper som forsvinner. En annen

mente at bedre dokumentasjon førte til at folk får raskt svar på spørsmål når de ringer til kontaktsentrene, og at dette også er oppfølging. Denne uttalelsen ble fulgt av en diskusjon om hva som er tett oppfølging. Flere mente at tett oppfølging er noe annet, og at man må snakke mer med brukerne. Det er interessant å merke seg at informantenes argumentasjon for bedre journalføring og dokumentasjon ikke var begrunnet med at det representerte godt sosialfaglig arbeid, men organisasjonsinterne forhold – at dokumentasjon er nødvendig fordi det forsvinner mange mapper i Nav, og fordi andre enn sosialarbeiderne er satt til å svare på telefoner. Om det forhold at brukerne i mange tilfeller ikke får snakke med saksbehandlerne sine, sier Andreassen og Fossetøl (2011:251): «Heldigvis synes kontaktsentrene som tar imot telefoner til Nav, etter hvert å ha avlastet Nav-kontorene for mange brukerhenvendelser.» Ut fra en byråkratisk praksislogikk er det kanskje en fordel at brukerne må snakke med tilfeldige personer i kontaktsentrene, men ut fra en inklusjonsorientert praksislogikk er tilgjengelighet til saksbehandler en nødvendig forutsetning for et godt sosialfaglig arbeid.

Informantene som jobbet i kommunen og samarbeidet med Nav, var samstemte i at arbeidet var blitt mer byråkratisk etter innføringen av Nav. Det ble sett som en fordel at de tre tidligere etatene er samlokalisert, men dette har også ført til at kontorene er blitt betydelig større, noe de mente har sine ulemper. Blant annet er det blitt mer upersonlig, noe som kan hemme muligheten til å se hvert enkelt menneske. Sjansene er også større for at de ansatte mister oversikten over arbeidet. En sosialarbeider i kommunen fortalte:

«Jeg opplever at møtet med Nav per nå representerer brudd på all rettssikkerhet. For det er så tilfeldig den omlegginga som foregår ved at de tre enhetene nå skal begynne å jobbe på hverandres fagfelt. Det gjør at det er så mye usikkerhet, kunnskapsløshet, mangel på rutiner og mangel på samarbeid. Jeg lurer på hvordan deltakere klarer å forholde seg til det uten at man har en type «døråpner» som kan ringe i embetes medfør og si



at: Hør her, hvor har dere gjort av søknaden, dette går ikke an. Og de svarene jeg har fått, er så skremmende at det er helt ufattelig.»

Sitatet viser også at det ikke bare er mapper som forsvinner i Nav, men også søknader. Samme forhold synes å bekrefte av Andreassen og Fossetøl (2011) som beskriver en til dels kaotisk tilstand etter innføringen av Nav med usikkerhet om hvem som hadde ansvar for hva, hvor sakene skulle sendes, og om søknader som forsvant. Siden brukerne måtte få pengene sine, ble resultatet at inntektssikring i praksis har tatt det meste av ressursene ved Nav-kontorene. Andreassen og Fossetøl uttrykker forhåpninger om at dette blir bedre etter hvert, noe også mine informanter gjør. Dette er nødvendig hvis Nav-reformen skal løse opp byråkratiske stengsler og føre til fleksible løsninger på brukernes premisser.

Sosialarbeiderne i undersøkelsen som har jobbet både i kommunen og Nav, mente at det i det kommunale tiltaksarbeidet var mer *innholdet* i praksisutøvelsen som sto i sentrum enn hva som er tilfellet i Nav. Én sier om dette i et av gruppeintervjuene: «Det er ikke så stort fokus på innhold i Nav. Det er ikke så nøye hva som står i dataprogrammene, men at det står der det skal stå – for rapporteringsformål og lignende.»

Andre igjen mener byråkratiske rutiner er verd den ekstra tiden det tar, særlig at dokumentasjonen av arbeidet er bedre: «Det er en investering vi gjør for brukerne. Det er alfa og omega for at brukeren skal lykkes, særlig de som har vært i systemet lenge.» Dette er et eksempel på at blant sosialarbeiderne samspiller og lever ulike praksislogikker side om side.

#### *En sanksjonerende praksislogikk*

En *sanksjonerende praksislogikk* har ifølge Caswell (2005) fokus på den motytelsen som klienten skal levere for å motta stønad, og på at sanksjoner som «trusler» om reduksjon i stønad og faktisk stønadsreduksjon brukes som virkemidler for å nå målet om hurtigst mulig arbeidsdeltakelse.

Også den sanksjonerende praksislogikken fant jeg spor av i datamaterialet. Et hyppig diskusjonstema i

fagmøtene var om det var riktig å stoppe stønaden hvis brukerne i kvalifiseringsprogrammet ikke oppfylte vilkårene. I den forbindelse reflekterte sosialarbeiderne ofte over forskjellen mellom å jobbe i kommunen og Nav. Sett i ettertid mente flere at i kommunen kunne brukerne i enkelte tilfeller være for lenge i tiltak slik at det kunne bli en form for oppbevaring. For noen ble dette et dilemma i forhold til hvordan det jobbes i Nav. Én sosialarbeider uttalte i den forbindelse: «Kanskje jeg er for snill? Jeg lar noen gå i to måneder med varierende oppmøte uten at jeg stopper utbetalinger. Jeg er for sen til å stoppe, jeg lar dem tøye meg for langt».

Sosialt arbeid handler imidlertid ikke om å være «snill» eller «slem». Sosialarbeidere skal bruke skjønn i samarbeid med brukerne for å komme frem til hensiktsmessige tiltak ut fra et sosialfaglig helhetssyn, slik Røysum (2009) og Caswell og Innjord (2011) viser. Fagligheten i eksemplet kan tolkes som et uttrykk for en sanksjonerende praksislogikk som bruker reduksjon i stønad som trussel for å nå målet om hurtigst mulig arbeidsdeltakelse i tråd med arbeidslinja. For denne informanten er imidlertid en slik tankegang ikke internalisert, men representerer et dilemma. Informanten følte seg presset til å skulle sanksjonere, men hun hadde et moralsk problem med å gjennomføre sanksjonene fordi de bryter med hennes faglighet. Eksemplet illustrerer hvordan noen av sosialt arbeids verdier kan stå på spill i Nav.

At kvalifiseringsstønad er en høyere ytelse enn økonomisk sosialhjelp kan også ses som et utslag av en sanksjonerende praksislogikk. Reelt sett får brukere med flere problemer og mindre ressurser stønaden sin gradert etter ytelsesevne når ikke alle får tilbud om kvalifiseringsprogrammet. I flere av gruppeintervjuene diskuterte sosialarbeiderne det faktum at ikke alle får tilbud om kvalifiseringsprogrammet fordi det ikke finnes passende tiltak, for eksempel til innvandrerkvinner. Tiltaksarrangørene vil ikke gi tilbud til dem som har lav utdanning, lite praksis og store barnekull og omsorgsoppgaver. Så selv om kvalifiseringsprogrammet i utgangspunktet var ment å skulle være et tilbud til alle, er dette ifølge informantene

ikke en realitet. De forteller at de enkelte ganger henviser antatt ressurssterke brukere raskt til tiltak for i hovedsak å oppfylle måltall. Sanksjoner blir så brukt for å få disse brukerne hurtigst mulig i jobb uansett om dette for brukerne selv blir ansett som den beste løsningen på lang sikt.

#### **Inklusjonsorientert praksislogikk**

I en *inklusjonsorientert praksislogikk* kan også arbeidsmarkedsinkludering være den primære målsettingen, men dette kan være et langsiktig perspektiv, der den sosialfaglige innsatsen har fokus på gjensidig tillit og samarbeid med brukeren (Caswell 2005). Man søker en kobling mellom et arbeidsmarkedsperspektiv og et brukerperspektiv hvor arbeid og deltakelse anses samfunnsinkluderende, i motsetning til utstøtning og marginalisering.

Når informantene snakker om arbeidet sitt med brukerne, viser de ofte at de nettopp søker å koble et arbeidsmarkedsperspektiv og et brukerperspektiv. Mange av sosialarbeiderne i mitt materiale er opptatt av å få frem at de mener det er mulig å drive godt sosialt arbeid også i Nav. I et gruppeintervju sa en sosialarbeider dette: «Jeg er i utgangspunktet glad for Nav, det er en god idé. Det er gode grunntanker i stortingsmeldinger. Det blir opp til praksis å følge opp.»

Sosialarbeiderne i Nav ga både i gruppeintervjuene og i fagmøtene uttrykk for at de har noen påvirkningsmuligheter på denne praksisen, men at det er begrenset hvilken innflytelse de har på bestemmelser som skjer på overordnet nivå. De opplever for eksempel at det fremdeles er rom for å utføre sosialt arbeid på andre arenaer enn kontoret, for eksempel å dra på kafé sammen med brukerne. Å interagere med brukerne på andre arenaer enn kontoret anses som viktig for å få til en god relasjon basert på tillit (Skjefstad 2007b). Informantene sier imidlertid at det er mindre tid til dette nå enn da de jobbet i tiltaket i kommunen. De er opptatt av at de jobber med for mange brukere, og har en konstant frykt for at de skal få færre ressurser.

Flere mente at det er en fordel at Nav har flere virkemidler tilgjengelige enn kommunen, og at de kan

ta avgjørelser sammen med bruker om hvilke tiltak som skal benyttes. Som sosialarbeidere i Nav er derfor maktbalansen i forhold til tiltaksarrangørene endret i forhold til da de var ansatt i kommunen. På seminaret ble dette diskutert, og en informant sa:

«Nå er vi mer på lik linje med tiltaksarrangørene, jeg har mer makt som ansatt i Nav. Jeg kan for eksempel bestemme om brukeren skal få fortsette i tiltak. Det er litt ubehagelig at makta er på min side, jeg vet ikke om jeg liker det eller ikke.»

Andre er ikke like ambivalente til å ha mer makt: «Jeg opplever det samme – vi må bruke makta for det den er verdt i forhold til brukerne våre!» Sosialarbeiderne føler altså at de må kjempe med systemet for å kunne utføre sosialt arbeid i tråd med idealene i en inklusjonsorientert praksislogikk.

Analysen viser at Nav som kontekst i stor grad synes å legge til rette for en byråkratisk praksislogikk, men at sosialarbeiderne ofte forsøker å jobbe i tråd med en inklusjonsorientert praksislogikk. Et eksempel på dette er når sosialarbeiderne i Nav fortalte at de noen ganger må «lure» datasystemet Arena. Av og til hastet det med å få søkt inn brukerne på tiltak, og det var ikke tid til å fylle ut alle de obligatoriske feltene i Arena. Da satte de kun inn et punktum for å komme videre, for som det ble påpekt: «Man kan ikke la systemet hindre en i å gjøre en jobb.»

I en artikkel om sosialt arbeid i Nav påpeker Røysum (2010) at en mulig utvikling for sosialt arbeid er at en justerer språklige og kulturelle diskursformer for å skape ytre legitimitet, mens en ofte fortsetter som før, noe som er i tråd med studier av organisasjoner. Sitatet kan tyde på at sosialarbeiderne til en viss grad nettopp forsøker å trosse de organisatoriske rammene for å utføre det de selv mener er god sosialfaglig oppfølging.

#### **Implikasjoner for sosialt arbeid i Nav**

I min studie fant jeg spor av alle praksislogikkene, selv om empirien viser at den mest fremtredende er den byråkratiske. Det er den byråkratiske praksislogikk-

ken som trer frem som den dominerende både ut fra hva informantene snakker om, og hvor mye tid de selv anslår at de bruker på byråkratiske oppgaver. Dette blir utfordrende og problematisk fordi byråkratiske oppgaver fortrenger det sosialfaglige arbeidet informantene ønsker å utføre. Dette viser seg blant annet i at informantene rapporterer om at etter innføringen av Nav er det blitt mer byråkrati med økt fokus på saksbehandling og måltall og mindre tid til brukerne. Røysum (2010) fant det samme i sin studie, og viser til at mange sosialarbeidere i Nav opplever at arbeidet blir påvirket av organisasjonsmessige strukturer med basis i New Public Management-tenkning. Det samme finner Caswell og Innjord (2011) som påpeker at en byråkratisk praksislogikk gir rom for en teknisk-rasjonell tilnærming til arbeidet som særlig utfordrer arbeidet med de brukerne som har komplekse problemer.

Ser vi på hovedmålene i Nav kan Nav sies å være en ideologisk organisasjon hvor målene er i overensstemmelse med sosialt arbeids mål, verdier og prinsipper. Nav har imidlertid flere andre mål som kan komme i konflikt med hverandre, for eksempel målet om effektivitet. Det er et sterkt press både fra politisk hold og fra Nav sentralt for å unngå feilutbetalinger og redusere ventetid og restanser. Medarbeiderne i Nav har mange pålagte administrative arbeids- og kontroll-oppgaver, hvor styring gjennom instruksjoner fra sentralt hold presser Nav som organisasjon i en byråkratisk retning. Frihetsgraden til sosialarbeiderne i en slik organisasjon kan se ut til å ha blitt mindre enn den tradisjonelt har vært i den kommunalt styrte sosialtjenesten. Brukerne var ofte misfornøyde med den tradisjonelle sosialtjenesten også, men erfaringer fra blant annet Trondheim viser at dette forandret seg når man gjorde et skille mellom forvaltning og tiltak (Skjefstad 2007b). En av fordelene med å skille tiltak og forvaltning er at tiltaksarbeidet ikke blir nedprioritert slik det ofte blir når de to funksjonene er organisert sammen.

Innledningsvis skrev jeg at arbeidslinja har flere hensikter som kan se ut til å være motstridende. Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsforvalt-

ningen sier at folk skal ha rett til deltakelse og inkludering i tillegg til arbeid, men kravet om arbeid ser i praksis ut til å overskygge de andre kravene. Hvis vi ser Fossetøls (2007) to forståelser av arbeidslinja opp mot praksislogikkene, kan den effektivitetsorienterte forståelsen med en paternalistisk begrunnelse sies å være i tråd med både den patologiske, byråkratiske og sanksjonerende praksislogikken. Den rettferdighetsorienterte forståelsen med argumenter for både et mer inkluderende samfunn og arbeidsliv er mer i overensstemmelse med den inklusjonsorienterte praksislogikken. Det kan se ut til at sosialarbeiderne i Nav har en større tendens enn sosialarbeiderne i kommunen til å tolke det sosialpolitiske oppdraget i sosialt arbeid i samsvar med en effektivitetsorientert forståelse. I alle fall legger konteksten til rette for ulike tolkninger. Det er selvsagt ikke noe galt å ha som et overordnet mål at brukerne skal forsørges gjennom eget arbeid, men arbeid er ikke et realistisk mål for alle, og sosialt arbeid handler om mer enn å få folk i jobb. Arbeidslinja påvirker vilkårene for sosialt arbeid og forskyver og vanskeliggjør andre målsettinger i sosialpolitikken som inkludering og avskaffelse av fattigdom. De to forståelsene av arbeidslinja ser ut til å leve side om side slik Fossetøl (2007) hevder. Som vist i analysen av den inklusjonsorienterte praksislogikken trosser sosialarbeiderne noen ganger systemet for å utføre det de mener er godt sosialt arbeid. Bildet er imidlertid ikke entydig. De må for eksempel forholde seg til alle krav om byråkratiske rutiner. Slik kan man si at det i stor grad snakkes ut fra at en inklusjonsorientert forståelse er et ideal, men analysen viser at det i større grad handles ut fra en effektivitetsorientert forståelse fordi arbeidslinja som kontekst bidrar til at det er mindre rom for sosialt tiltaksarbeid i Nav.

Tidligere i artikkelen viste jeg til forskning hvor brukerne selv hadde definert hva de mente var god individuell oppfølging. Det kan se ut som det i Nav er mindre rom for at de virksomme elementene, som er i tråd med en inklusjonsorientert forståelse, skal være virksomme. Schafft og Spjelkavik (2011) ser ut til å inn- ta samme posisjon når de argumenterer med at det

ikke er mangel på kunnskap om hvilke tiltak som fungerer overfor målgruppen, men de stiller spørsmål ved om relevant kunnskap i tilstrekkelig grad blir lagt til grunn ved utformingen av tiltak og virkemidler i kvalifiseringsprogrammet. Det gjelder både det å få tilstrekkelige ressurser til å utnytte sosialfaglig kompetanse godt nok, samt å koble den sosialfaglige og arbeidsmarkedsfaglige kompetansen på en god måte.

Min analyse viser at det er et gjensidig påvirkningsforhold mellom logikkene, noe også Caswell (2005) fant i sin studie. Et eksempel på dette er at mer vekt på byråkratiske rutiner gir mindre nærhet til brukerne, noe som kan fremme både en patologiserende og sanksjonerende praksislogikk fordi man vet mindre om brukerne og har mindre innsikt i hvorfor folk handler slik de gjør. Det kan muligens argumenteres med at det kan være elementer i alle logikkene som av og til kan være nyttige, som for eksempel velfungerende byråkratisk-administrative rutiner når folk skal ha stønaden sin. Men selv om det kan være nyttige elementer i de andre logikkene, må en inklusjonsorientert praksislogikk ligge til grunn hvis målet er tett individuell oppfølging av brukerne.

### **Verdigrunnlag på prøve**

Som jeg var inne på innledningsvis består sosialt arbeid av tre elementer: brukerne, sosialarbeiderne og konteksten. Selv om det er mulig å identifisere ulike praksislogikker, er det allikevel ikke innlysende hvordan de tre elementene samspiller i de ulike praksislogikkene, eller hvilke som har mest innflytelse på utfallet av det sosiale arbeidet. For eksempel legger en byråkratisk praksislogikk stor vekt på organisasjon som en del av konteksten. Men at en ny måte å organisere tjenestene på vil skape grunnlag for ny selvforståelse og utvikling av nye faglige idealer, slik blant annet Langeng og Stene (2010) hevder, er ikke gitt. Selv om faget er dynamisk og forholder seg til skiftende organisasjonskontekster, står sosialt arbeid trygt på egne ben med sine tradisjoner, metoder, verdier og prinsipper. Med rette påpekes imidlertid at verdigrunnlaget settes på prøve i en Nav-kontekst (Glem-

mestad 2011, Innjord og Kjæmpenes 2008). Pedersen (2007) hevder at organisering av velferdstilbudet har stor betydning for utøvelsen av faget sosialt arbeid. Omorganiseringen ser i stor grad ut til å være basert på ideologisk tenkning, der New Public Management med bestiller-utfører-modellen står sentralt. Konsekvensen er at hele mandatet til det sosialfaglige arbeidet ikke tas i bruk (Pedersen 2007). Informantene i min studie sier det samme, de uttalte for eksempel at de bruker mer tid på byråkrati på bekostning av tett oppfølging. Et sentralt spørsmål er om det er fornuftig bruk av sosialfaglig kompetanse å la sosialfaglige ansatte bruke så mye tid på byråkratiske oppgaver og rutiner. Mer tid til byråkratiske oppgaver betyr mindre tid sammen med brukerne, noe som gir mindre rom for sosialt arbeid. Sosialarbeiderne må tørre å varsle om slike forhold internt i organisasjonen, men de må også varsle og være synlige i media og overfor politikere.

Ved å være fundert i vitenskapelige kunnskapstradisjoner for metodisk endringsarbeid, etiske retningslinjer og god forståelse for strukturelle og sosialpolitiske sammenhenger i arbeidet med sosiale problemer, kan arbeidsprosessen i sosialt arbeid gi mer kunnskap og merkompetanse til Navs oppfølgingsstrategi (Glemmestad 2011). Glemmestad mener imidlertid det ikke holder å lene seg til kunnskap og kompetanse som var relevant innenfor den kommunale sosialtjenesten, men at faget må utvikles og fornyes innenfor en ny organisatorisk og juridisk ramme. I forhold til utvikling av faget innen nye rammer, kan man si at mangfoldet i verditradisjonene i sosialt arbeid både er en rikdom og en fare (Aadland 1994). Det er stimulerende og utfordrende å bygge faglig praksis ut fra nye og varierte synspunkter, noe som sikrer en levende debatt i faget, og medfører utvikling og fornyelse. Aadland har imidlertid en viktig presisering: Hver enkelt sosialarbeider må være opptatt av hva som er de overordnede målene til enhver tid, og alle nye retninger og ideer må settes inn i en helhetlig sammenheng og prøves mot grunnverdiene. Derfor er det viktig at sosialarbeiderne bidrar til å skape et arbeidsmiljø hvor kontinuerlige faglige diskusjoner og refleksjoner er en del av jobbhverdagen.

**Konklusjon**

Analysen av datamaterialet i studien viser at en i Nav kan finne spor av alle praksislogikkene, det vil si både en patologisk, byråkratisk, sanksjonerende og inklusjonsorientert. Den mest fremtredende er allikevel den byråkratiske. Materialet tyder på at det kan være et visst rom for sosialt arbeid med de brukerne som trenger tett individuell oppfølging i Nav, selv om byråkratiske rutiner legger beslag på mye av sosialarbeidernes arbeidshverdag. Dette vanskeliggjør en praksis basert på viktige mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid. Det er for eksempel betenkelig at de mest

vanskeligstilte får lavere ytelser fordi det ikke finnes tilbud til dem, eller at det legges opp til at kontakt-sentrene «avlastes» for brukerhenvendelser, det vil si at brukerne ofte ikke får snakke med saksbehandler eller sosialarbeider. Det er også betenkelig at de byråkratiske rutiner heller ikke alltid virker etter hensikten, som for eksempel når søknader og mapper forsvinner i systemet. Det er derfor viktig med en kritisk debatt om praksis i Nav, både på alle nivåer i praksisfeltet, og ikke minst blant politikere. Kampen om en inklusjonsorientert praksis er nødvendig for å få rom for sosialt arbeid til beste for brukerne.

## SUMMARY

*Some users with complex problems may need individual follow-up within the context of the New Norwegian Labour and Welfare Service (Nav). The aim of this study was to explore how social work principles in case of individual needs may be applied within Nav. The characteristics of social work practice in terms of logics of practice were the point of entry for this discussion, in which logics of practice means different ways to regard, conduct and organize the social work practice. The empiric material analyzed is from a long-term study of social work in the municipality of Trondheim, Norway, as the Nav-reform is being implemented. The results indicated that bureaucratic procedures within Nav hamper a practice based on important goals, values and principles in social work.*

**Key words:** Social Work, Nav, The Qualification Programme, Logic of Practice

## LITTERATUR

**Aadland, Einar** (1994) *Etikk for helse- og sosialarbeidere*. vol. 2. Oslo: Det Norske Samlaget

**Aasen, Kristin** (2009) *En arena for mestrings, medvirkning og myndiggjøring: Prosjekt 16-30*. Trondheim, NTNU

**Andreassen, Tone Alm** (2011) «Kommunale» oppgaver og brukere en lukkende representasjon av sosialt arbeid i Nav-kontoret. *Fontene forskning*, nr. 2, side 53-65

**Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl** (red.) (2011) *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk

**Arbeids- og velferdsdirektoratet**, Avdeling levekår og sosiale tjenester (2008) *Evaluering av programmet Tettere individuell oppfølging*. Sluttrapport. Oslo: Rambøll Management AS

**Baklien, Bergljot** (2004) Følgeforskning. *Sosiologi i dag* nr. 4, 2004, side 49-66

**Berg, Berit, Thomas Hugaas Molden og Nina Skjefstad** (2008) «Godtatt som du er» Evaluering av tilbudet til deltakere ved Stavne gård KF. Trondheim, NTNU samfunnsforskning

**Caswell, Dorte** (2005) *Handlemuligheter i sosialt arbeid – et casestudie om kommunal frontlinjepraksis på*

*beskæftigelsesområdet*. Roskilde Universitetssenter og akf. Institut for Samfundsvidenskab & Erhvervsøkonomi

**Caswell, Dorte og Aud Kirsten Innjord** (2011) Inklusjonsorientert NAV-praksis? *Tidsskrift for velferdsforskning* nr. 1, 2011, side 38-50

**Fellesorganisasjonen** (2010) *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*

**Fossetøl, Knut** (2007) *Den revitaliserte arbeidslinja en linje eller to?: Redegjørelse for forskjeller og likheter mellom en effektivitetsorientert*

## FAGARTIKLER

### NINA SKJEFSTAD

*Er det rom for sosialt arbeid i Nav?*

og en rettferdighetsorientert forståelse av arbeidslinja. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet

**Gjeitnes, Kirsti** (2007) *Praksis og teori: En analyse av tiltaksarbeideres fortellinger*. Trondheim: NTNU

**Glemmestad, Hanne** (2011) *Sosialt arbeid i en ny tid; Hvordan forstå sosialt arbeids rolle i NAV kontoret*. Lillehammer: HIL

**Hansen, Inger Lise Skog og Arne Backer Grønningsæter** (2010) *Nye velferdssignaler. En analyse av stortingsmeldinger og offentlige utredninger om velferdspolitikken*. Fafo.

**Hutchinson, Gunn Strand og Siv Oltedal** (2010) *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget

**IMDi** (2008) *Fra sosialhjelp til arbeid Resultater fra 25 Ny sjanse-prosjekter*. IMDi-rapport 4-2008

**Innjord, Aud Kirsten og Wenche Margrethe Kjæmpenes** (2008) *NAV-reformen Verdier på spill?* Alta: HIF

**Johansson, Håkan og Iver Hornemann Møller** (2009) *Aktivering - arbeidsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring*. Malmö: Liber.

**Langeng, Per Inge og Erik Stene** (2010) *Sosialt arbeid i nye omgivelser*. I Hernes, Thorger, Ingar Heum og Paaø Haavorsen (red.). *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk

**Levin, Irene** (2004) *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget

**Lingås, Lars Gunnar** (1993) <http://etik.net/sammendrag.asp>. (hentet 27.09.12)

**Lyngstad, Rolv** (2005) Mellom post-modernisme, nyliberalisme og kommunitarisme. Sosialarbeiderprofesjonen i ei brytningstid. I Oltedal Siv Kritisk sosialt arbeid. *Å analysere i lys av teori og erfaringer*. Oslo: Gyldendal Akademisk

**Lødemel, Ivar** (1997) *Pisken i arbeidslinja. Om iverksettjninga av arbeid for sosialhjelp*. Oslo: Forskningsstiftelsen FAFO

**Marthinsen, Edgar og Nina Skjefstad** (red.) (2007) *Tiltaksarbeid*

i sosialtjeneste og Nav: Tett på! Oslo: Universitetsforlaget

**Marthinsen, Edgar og Nina Skjefstad** (2011) Recognition as a virtue in social work practice. *European Journal of Social Work* nr. 2, side 195-212

**NESH** (2006) [http://www.etikkom.no/Documents/Publikasjoner-som-PDF/Forskningsetiske%20retningslinjer%20for%20samfunnsvitenskap,%20humaniora,%20juss%20og%20teologi%20\(2006\).pdf](http://www.etikkom.no/Documents/Publikasjoner-som-PDF/Forskningsetiske%20retningslinjer%20for%20samfunnsvitenskap,%20humaniora,%20juss%20og%20teologi%20(2006).pdf). (hentet 27.09.12).

**Nielsen, Harriet Bjerrum** (1994) Forførende tekster med alvorlige hensikter. *Tidsskrift for velferdsforskning* nr. 2, side 190-217

**Olsen, Odd Einar, Aslaug Mikkelsen og Preben H. Lindøe** (2002)

Fallgruver i følgeforskning. *Tidsskrift for samfunnsforskning* nr. 2, side 192-217

**Payne, Malcolm** (2005) *Modern social work theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan

**Pedersen, Heidi** (2007) *På vei mot Nav: En analyse av sosialt arbeid ved offentlige servicekontorer*. Trondheim: NTNU

**Rønning, Rolf** (2011) New Public Management – feil svar på et viktig spørsmål. I Higdem, Ulla (red.) *Plan, region & politikk*. Oslo: Forlag 1, side 289-310

**Røysum, Anita** (2009) Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i Nav? *Tidsskrift for velferdsforskning* nr. 3, side 192-206

**Røysum, Anita** (2010) Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene forskning* nr. 1 side 41-52

**Schafft, Angelika og Øystein, Spjelkavik** (2011) Kvalifiseringsprogrammet – sosialklientenes vei til arbeidslivet? I Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl *Nav ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk, side 127-147

**Seim, Sissel** (1985) *Yrkesetikkens funksjon i sosialt arbeid*. NKSH-rapport nr.85:3

**Seim, Sissel** (1986) Etikkregler i sosialt arbeid: Tåkelegging av

interessemotsetninger. *Nordisk sosialt arbeid* nr. 1/86.

**Skjefstad, Nina Schiøll** (2007a) «Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe». Tiltaksarbeid i sosialtjenesten. Trondheim: NTNU

**Skjefstad, Nina** (2007b) Respekt og anerkjennelse. I Marthinsen, Edgar og Nina Skjefstad (red.) *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og Nav: Tett på!* Oslo: Universitetsforlaget, side 81-105

**Skjefstad, Nina** (2012): Brukermedvirkning i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. I Jøssens, Anne Grete og Tronvoll, Inger Marii (red.) *Brukermedvirkning – Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget, side 54-69

**St.meld. nr. 39** (1991-92) Attføringsmeldingen

**St.prp. nr. 46** (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning

**St.meld. nr. 9** (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering

**Thagaard, Tove** (2004) Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode. Bergen: Fagbokforlaget

**Tronvoll, Inger Marii og Heidi Pedersen** (2009) *Tilgjengelig, tålmodig og kreativ: Sosialfaglig arbeid i Tiltak for unge misbrukere (TIUR)*. Trondheim, NTNU, ISH-rapport nr. 62

**Wadel, Cato** (1991) *Feltarbeid i egen kultur: en innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning*. Flekkefjord: SEEK



## INTERVJU AV PERSONER SOM FØLGES OPP AV AK

INSTRUKSJON TIL INTERVJUER	Skjemaet skal leses av en maskin. Følg derfor disse reglene:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruk svart eller blå kulepenn, ikke tusj eller svak blyant.</li> <li>• Skriv så tydelig du kan. Ikke skriv utenfor feltene.</li> <li>• Kryss av slik: <input checked="" type="checkbox"/> Krysser du feil, fyller du <u>hele</u> feltet med farge, slik: <input type="checkbox"/> Sett så kryss i rett felt.</li> <li>• Ikke kopier dette skjemaet – bruk bare originalen. Kopier blir ikke lest.</li> <li>• Sett bare ett kryss på hvert spørsmål om ikke annet er oppgitt.</li> </ul>

Informant- ⇨   
nummer ⇨⇨

Gjenta informantnr. ⇨   
(for kontroll) ⇨⇨⇨

Kjønn: Kvinne.... <sub>1</sub>  
Mann..... <sub>2</sub>

Alder:  år

Samtykke er utfylt og informanten orienteres om undersøkelsen:

Det blir oppfølgingsintervju når du evt er ferdig i AK, spørres på nytt om det er ok da.

Det er anledning til å trekke seg eller reservere seg mot å svare på spørsmål.

Presiser at intervjuet ikke inngår i journal, men i NTNUs forskning og behandles helt anonymt.

Det gjøres klart for informanten at det utfylte KIS skjemaet brukes i forskningen uten navn og personnr.



### INNLEDENDE SPØRSMÅL

1. Når kom du til AK (eller tidligere tiltaksbase) første gang?  mnd  år

2. Hva gjør du gjennom å være tilknyttet AK?

NB: Her kan du sette flere kryss!

- |   |                          |  |                          |
|---|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. Kun samtaler med tiltakskoordinator..... | <input type="checkbox"/> | 8. AMO-kurs (kurs via aetat).....                                | <input type="checkbox"/> |
| 2. Fagopplæring.....                        | <input type="checkbox"/> | 9. Praksisplass i bedrift.....                                   | <input type="checkbox"/> |
| 3. Prosjekt "16 – 30".....                  | <input type="checkbox"/> | 10. Praksis/jobb i arbeidsmarkedets bedrift (f.eks. Prima) ..... | <input type="checkbox"/> |
| 4. Prosjekt "Delta" .....                   | <input type="checkbox"/> | 11. SEVO.....  | <input type="checkbox"/> |
| 5. Verkstedet i Hovdebygget..               | <input type="checkbox"/> | 12. Granskogen .....   | <input type="checkbox"/> |
| 6. Lademoen.....                            | <input type="checkbox"/> | 13. Skole.....   | <input type="checkbox"/> |
| 7. Stavne gård.....                         | <input type="checkbox"/> | 14. Annet (hva?↓).....   | <input type="checkbox"/> |
|   | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |

Annet:

3. Ble det brukt noe kartleggings skjema (utenom KIS) da du kom til AK? Ja ....  <sub>1</sub> Nei ..  <sub>2</sub>



4. Hva synes du om å fylle ut KIS? *Vis en versjon.*

5. Noe du reagerte spesielt på?

6. Var det noe du savnet?

7. Oppfatter du at det ble utarbeidet noen plan for oppfølgingen av deg i AK? Ja .... <sub>1</sub>    Nei .. <sub>2</sub>

8. Hvis ja: Hva oppfatter du som det sentrale i den?

9. Opplever du at du har fått fram dine meninger?                    Ja .... <sub>1</sub>    Nei .. <sub>2</sub>    Usikker . <sub>3</sub>

10. Blir det du mener tatt med i arbeidet?                                Ja .... <sub>1</sub>    Nei .. <sub>2</sub>    Usikker . <sub>3</sub>

Vi går nå videre på en del forhold i livet ditt, hvorav noe er tatt opp i KIS, mens andre ting er knyttet til vårt ønske om å avdekke arbeid med flere sider ved tilværelsen enn bare arbeidssituasjonen.

11. Innledning: Om du skulle si hva du er fornøyd med i livet ditt, hva vil du fremheve da?

12. Om drømmene dine hadde gått i oppfyllelse, hvordan skulle livet ditt vært?

NB: Husk å få med å bo, leve av, med hvem, sosial omgang.

13. Hva tror du er realistisk for deg å få til i løpet av de neste par årene?

### SKOLEGANG

14. Hvis du har avsluttet skolegang, hva er det høyeste utdanningsnivået du har fullført?

- Ingen fullført utdanning .....  1
- Ungdomsskole .....  2
- Videregående skole uten studiekompetanse .....  3
- Videregående skole med studiekompetanse .....  4
- Høgskole.....  5
- Universitet bachelor/mellomfag.....  6
- Universitet master/hovedfag eller høyere .....  7

15. Har du kurs eller opplæring som sertifiserer deg til visse type oppgaver i arbeidslivet?

Ja ....  1      Nei ..  2

16. Hvis ja, hvilke?

17. Hvilke jobber tror du din skolegang gir deg fortrinn til?

18. Slår du deg til ro med dette, eller ser du for deg at du skal ta mer utdanning?

Ja .... <sub>1</sub>    Nei .. <sub>2</sub>    Usikker . <sub>3</sub>

19. I så fall, hva vil du satse på?

20. Hva skal til for å få til dette?

21. Hva er hinder for å få til dette?

### JOBBERFARING

22. Hvor gammel var du første gang du prøvde å få deg arbeid etter at du sluttet skolen? NB: Noter alder i antall hele år.

|

 år

23. Fikk du jobb?

Ja .... <sub>1</sub>    Nei .. <sub>2</sub>

24. Hvor lenge varte den? NB: Noter varighet i antall hele år og måneder. Bruk ikke desimaler. Mindre enn 1 mnd = 1 mnd.

|

 år og 

|

 mnd

25. Hvordan endte den?

26. Antall arbeidsforhold i løpet av de siste 5 årene:  arbeidsforhold
27. Hvor lenge varte ditt lengste arbeidsforhold hittil? NB: Noter varighet i antall hele år og måneder. Bruk ikke desimaler. Mindre enn 1 mnd = 1 mnd.  år og  mnd
28. Har du hatt inntektsgivende arbeid siste 12 mnd? Ja .... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub>
29. Hvis du ikke har hatt inntektsgivende arbeid siste 12 mnd: Hvor lenge var du uten inntektsgivende arbeid før du kom til AK? NB: Noter varighet i antall hele år og måneder som forklart tidligere.  år og  mnd
30. Har du inntektsgivende arbeid i tillegg til at du deltar hos eller har kontakt med AK? Ja .... <sub>1</sub> Nei .. <sub>3</sub>

## BOLIG

31. Boligforhold
- |                           |                                       |                       |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Eier hus/leilighet.....   | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | Bokollektiv .....     | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> |
| Leier hus/leilighet ..... | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | Bor hos foreldre..... | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| Leier hybel .....         | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | Mangler bolig.....    | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> |
| Hybelhus/vernehjem .....  | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | Annet (hva?↓) .....   | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub> |
- Annet:
32. Har du kontrakt som gjør det mulig å bo i boligen din i minst ett år framover? Ja .... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub> Usikker . <sub>3</sub>
33. Har du mer enn kr 50 000,- i boliggjeld? Ja .... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub> Usikker . <sub>3</sub>
34. Hvor lenge har du bodd i din nåværende bolig? NB: Noter varighet i antall hele år og måneder som forklart tidligere.  år og  mnd
35. Ønsker du endring i boforholdet? Ja .... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub> Usikker . <sub>3</sub>
36. Hvis ja: Hva ønsker du å endre? 1. Beliggenhet.....  4. Ønsker å bo alene.....   
 2. Boligstandard .....
  | 5. Ønsker ikke å bo alene. || 3. Kontraktforhold..... |  | 6. Annet (hva?↓) ..... |  |

NB: Her kan du sette flere kryss!

Annet:

## ØKONOMI

37. Hva har du hatt i brutto inntekt (før skatt) siste året? NB: All inntekt, også sosialhjelp. Noter inntekt i antall hele kroner. (Ca) kr
38. Hva hadde du utbetalt siste måneden (totalt)? NB: Bare selve boligen. Noter beløp i antall hele kroner. (Ca) kr
39. Hva var husleia/boligkostnaden siste måneden? NB: Bare selve boligen. Noter beløp i antall hele kroner. (Ca) kr
40. Er du for tiden å jour med regningene dine? Ja .... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub> Usikker . <sub>3</sub>

41. Hvis du fikk en uventet regning; hvor stor kunne den vært hvis du skulle ha klart å betale den innen 14 dager uten å låne penger? *Noter beløp i antall hele kroner.*

(Ca) kr

42. Har du kredittkortgjeld som du har problemer med å betale? Ja ... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub> Usikker . <sub>3</sub>

43. Skylder du penger til private som du skulle ha betalt? Ja ... <sub>1</sub> Nei .. <sub>2</sub> Usikker . <sub>3</sub>

44. Har du betalingsanmerkninger som framkommer når noen foretar kredittvurdering av deg? .....

Ja <sub>1</sub> Nei <sub>2</sub> Usikker <sub>3</sub>

45. Betaler du barnebidrag? .....

46. Har du bidragsgjeld? .....

47. Har du annen gjeld du må betjene? .....

## SOSIAL KAPITAL

48. Hvor mange personer er det i husstanden din? *Informanten selv skal regnes med.*  personer

49. Hvis du ikke bor alene, hvem bor du sammen med?

Venner/kjente ..... <sub>1</sub> Andres barn ..... <sub>4</sub>  
 Samboer/ektefelle/partner ..... <sub>2</sub> Foreldre ..... <sub>5</sub>  
 Egne barn ..... <sub>3</sub> Andre slektninger ..... <sub>6</sub>  
 Andre (hvem? ↓) ..... <sub>7</sub>

Andre:

50. Har du barn? .....

Ja <sub>1</sub> Nei <sub>2</sub> Usikker <sub>3</sub>

51. Har du barn som ikke bor hos deg til daglig? .....

52. Har du noen du kan bo hos en uke om du mister boligen? .....

53. Skulle du trenge kr. 5000,-, kunne du fått lånt det hos kjente innen en uke? ...

54. Har du hatt besøk minst en gang i løpet av de siste 14 dagene? .....

55. Har du noen som du kan oppgi som referanse om du trenger noen som kan uttale seg positivt om deg? .....

56. Kjenner du folk som kan hjelpe deg å skaffe arbeid? .....

57. Har du noen du kan gå til når du har behov for å snakke om noe personlig? ...

58. Kjenner du noen som har sittet i fengsel siste året? .....

59. Kjenner du noen (utenom de du møter i AK) som er i kontakt med sosialkontoret (helse og velferd)? .....

Hvor ofte er det sannsynlig at du ...

En gang i uka eller mer <sub>1</sub> En eller annen gang i løpet av en måned <sub>2</sub> En eller annen gang i løpet av et år <sub>3</sub> Aldri <sub>4</sub>

60. møter en eller flere venner .....

61. går på kafé/pub/restaurant .....

62. går på tur .....

63. driver med en eller annen form for trening eller sport .....

Hvor ofte er det sannsynlig at du ...

	En gang i uka eller mer 1	En eller annen gang i løpet av en måned 2	En eller annen gang i løpet av et år 3	Aldri 4
64. går på kamp (fotball/håndball/ishockey el.l.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. går på konsert.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. går på kino.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. går på teater.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

68. Deltar du i de fritidsaktivitetene som du ønsker? Ja ...  1 Nei ..  3

69. Hvis nei, hva er årsaken(e)?

### MATERIELLE LEVEKÅR

70. Har du ...

	Ja 1	Nei 2		Ja 1	Nei 2
1. Hatt noen ferietur siste år .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. Kjøleskap .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bil (som er i bruk).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. Komfyr med stekeovn .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. TV.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. Fryser.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. PC.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. Mobiltelefon.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Internettilgang hjemme .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. Finklær du kan bruke hvis du blir bedt i bryllup el.l. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Avisabonnement.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

### OM BORGERSKAP OG POLITISK DELTAKELSE

71. På en skala fra 1 til 5, der 1 betyr "ikke viktig" og 5 betyr "svært viktig", hvor viktig synes du det er ...

	Ikke viktig 1	2	3	4	Svært viktig 5
1. å stemme ved valg?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. å følge med på hva kommune og stat foretar seg? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. å overholde lover og regler? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. å ikke prøve å komme seg unna skatter og avgifter? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. å være samfunnsengasjert? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. å være opptatt av politikk?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. å delta i avstemninger i media (Internett, TV og radio)? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. å prøve å forstå annerledes tenkendes argumenter? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. å velge produkter ut fra politiske, etiske eller miljømessige grunner, selv om de koster litt mer? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. at vi hjelper nødlidende i andre land? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. å arbeide og være selvhjulpel heller enn å motta stønad? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. at alle har en inntektssikring som kan bidra til et anstendig og respektabelt liv selv om folk må ha hjelp til å forsørge seg? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## HELSE, OMSORG OG EGENOMSORG

72. Hvor god synes du at du er til ...
- |   | Svært<br>dårlig          | 1 | 2                        | 3                        | 4                        | Svært<br>god             |
|---|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. å lage mat? .....  | <input type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. å administrere din husholdningsøkonomi (mat, bolig, faste og tilfeldige utgifter)? ..... | <input type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. å ta deg av andre mennesker? .....   | <input type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. å holde orden og gjøre rent hjemme? .....  | <input type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. å være utholdende når du skal gjøre noe? .....   | <input type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. å holde humøret oppe? .....  | <input type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 
- |  | Ja<br>1                  | Nei<br>2                 | Usikker<br>3             |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 73. Har du behandlingskrevende <u>psykisk</u> lidelse (må gå til psykiatrisk behandling og/eller bruke medisiner)? .....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 74. Har du behandlingskrevende <u>fysisk</u> lidelse (må gå oftere enn vanlig til lege/sykehus/bruker medisiner fast)? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 75. Har du nedsatt arbeidsevne grunnet <u>psykisk</u> helse (dokumentert)? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 76. Har du nedsatt arbeidsevne grunnet <u>fysisk</u> helse (dokumentert)? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## HOPKINS SYMPTOMS CHECKLIST

77. Har du i den siste 14.dagers perioden hatt eller opplevd ...
- |  | Ikke<br>plaget           | Litt<br>plaget           | Ganske mye<br>plaget     | Veldig mye<br>plaget     |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. vondt i skuldre, nakke, armer eller hender .....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. vondt i ryggen .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. vondt i hoftene eller bena .....                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. vondt i brystet .....                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. vondt i magen .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. halsbrann, sure oppstøt .....                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. diare (minst tre løse avføringer pr. dag) .....             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. hard mage .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. kløe, allergi .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. hodepine .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. skjelving .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. matthet eller svimmelhet .....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. nervøsitet, indre uro .....                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. plutselig frykt uten grunn .....                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. stadig redsel eller engstelse .....                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. hjertebank, hjerteslag som løper av gårde .....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. følelse av å være anspent, oppjaget .....                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. anfall av angst eller panikk .....                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. å være så rastløs at det er vanskelig å sitte stille ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Har du i den siste 14.dagers perioden hatt eller opplevd ...

	Ikke plaget 1	Litt plaget 2	Ganske mye plaget 3	Veldig mye plaget 4
20. mangel på energi, alt går langsommere enn vanlig.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. lett for å klandre deg selv.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. lett for å gråte.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. dårlig matlyst.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. søvnproblemer .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. følelse av håpløshet med tanke på fremtiden .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. nedtrykthet, tungsinn .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. følelse av ensomhet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. mye bekymring eller uro.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. å være uten interesse for noe.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. følelse av at alt er et slit.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. følelse av å være unyttig .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### BAKGRUNN

	Ja 1	Nei 2	Usikker 3
78. Har du noen gang hatt hjelp fra pp-tjenesten, støttetiltak i skolen el.l.? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79. Har du noen gang hatt hjelp fra barnevernet? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80. Var du i noen perioder av barndommen plassert hos andre enn foreldrene dine? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### RUSBRUK

	Passer ikke for meg 1	2	3	4	Passer godt for meg 5
81. Hvor godt passer følgende definisjoner for deg?					
1. Å "ruse seg" betyr at en enten drikker seg full eller tar andre rusmidler slik at en klart merker at en er påvirket .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vanlig omgang med alkohol som å ta seg noe å drikke til maten eller ta seg en øl eller et glass vin anses i denne sammenhengen ikke som "rusing" .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om ditt forhold til rusmidler:

	Stemmer ikke 1	2	3	4	Stemmer godt 5
3. Har du vært "rusa" i løpet av den siste uka?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Har du vært "rusa" i løpet av de siste fire ukene? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ruser du deg når du er alene? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tror du mange du kjenner mener at du har et rusproblem? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du i løpet av den siste måneden måttet avstå fra å gjøre noe som var planlagt fordi du var beruset eller i bakrus?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Har legen skrevet ut medisiner som betegnes som rusmidler til deg? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Har du brukt narkotiske midler eller andre ulovlige rusmidler i løpet av den siste måneden? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## VANDEL

82. Har du ...

	Ja 1	Nei 2	Usikker 3
1. merknader på din vandelsattest? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. blitt straffet med bøter for ordensforstyrrelse? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. blitt bøtelagt for andre forhold? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. noen gang blitt dømt for tyveri? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. noen gang blitt dømt for vold? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. sonet straff i fengsel? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DITT SYN PÅ DEG SELV (ROSENBERGS SELVBILDESKALA)

Infomanten fyller ut selv.

Under er det 10 utsagn om hvordan du oppfatter deg selv. Vennligst les hvert utsagn nøye og sett kryss under det svaralternativet som ligger nærmest måten du oppfatter deg selv for øyeblikket. Her svarer du på en skala fra 1 til 10, der 1 står for "veldig uenig" og 10 for "veldig enig". Det er ingen riktige eller gale svar. Vennligst ikke hopp over utsagn.

83. Hvor enig eller uenig er du i disse utsagnene?

	Veldig uenig									Veldig enig
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. I det store og hele er jeg fornøyd med meg selv .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Av og til synes jeg at jeg ikke er noe tuss i det hele tatt .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jeg synes jeg har mange gode kvaliteter .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jeg synes ikke jeg har mye å være stolt av .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Jeg kan utføre ting like bra som andre folk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Av og til føler jeg meg virkelig unyttig .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Jeg mener at jeg er verd noe, i alle fall like bra som andre .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Jeg skulle ønske jeg hadde mer selvrespekt .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jeg tenker positivt om meg selv .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Stort sett har jeg en tendens til å føle at jeg er mislykket .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SPØRSMÅL OM AK

Still disse spørsmålene hvis informanten har vært i AK mindre enn 2 mnd i denne omgang.  
Hvis mer enn 2 mnd, gå til spm. 92.

84. Hva fikk du vite om AK på forhånd?

85. Hva håper du AK kan hjelpe deg med?

86. Hva tror du AK kan hjelpe deg med?

87. Tror du AK er rett plass for deg?

Ja .... <sub>1</sub>    Nei .. <sub>2</sub>    Usikker . <sub>3</sub>

88. Hvis nei, hva skulle du gjort i stedet?

89. Oppfatter du inntektssikringen du er innvilget som sosialhjelp eller som lønn for å arbeide i AK?

Mest som sosialhjelp ..... <sub>1</sub>  
Både/og ..... <sub>2</sub>  
Mest som lønn for arbeid for AK ..... <sub>3</sub>

90. Evt. begrunnelse:

91. Hvor lenge tror du at du kommer til å være tilknyttet AK?

NB: Noter antatt varighet i antall hele år og måneder som forklart tidligere.

år og  mnd

**SPØRSMÅL OM AK**

Still disse spørsmålene hvis informanten har vært i AK mer enn 2 mnd i denne omgang.

92. Hva fikk du vite om AK på forhånd?

93. Synes du informasjonen du fikk om AK på forhånd stemte med det du opplever?

- |   | Ja<br>1                  | Nei<br>2                 | Usikker<br>3             |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 94. Får du den hjelpen du håpet på? .....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 95. Få du den hjelpen du trodde du skulle få? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 96. Er/var AK rett plass for deg? .....             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Plass for kommentarer/notater:

Takk for at du ville svare på spørsmålene!

## Vedlegg 2

### **Intervjuguide for politikere**

#### **Innledning og informasjon:**

Presentasjon av meg selv. Informasjon om prosjektet og intervjuet: Formål, taushetsplikt, anonymitet, muntlig samtykke og lignende. Avklaring av eventuelle spørsmål fra informant.

#### **Egen bakgrunn:**

Kan du si litt om din:

- Utdanning
- Arbeidspraksis
- Kjennskap til og erfaring med sosialt arbeid og tiltaksarbeid

#### **Om politikk og innflytelse:**

Hvordan jobber du med andre politikere i forhold til fagfeltet?

- Hva er ditt ansvar som politiker for de sosiale tjenestene i Trondheim?
- Hvor går ansvaret for kvaliteten på sosiale tjenester for deg som politiker?

Hva er din kontakt med praksisfeltet?

- Hvordan holder du deg oppdatert på hva som skjer på feltet sosiale tjenester?

Hvor stor innflytelse synes du at du har på utviklinga av sosiale tjenester

- Internt i kommunen
- I NAV

#### **Om tiltaksarbeid:**

Hvordan definerer du tiltaksarbeid?

- Hvordan synes du ditt partis ideologi passer med tiltaksarbeid i Trondheim kommune?

Hvilke tanker har du om Kom Igjen?

Hva synes du om navnet Kom Igjen?

Hva mener du kjennetegner gruppa sosialhjelpsmottakere?

- Tror du det er forbundet med stigma å være sosialhjelpsmottaker?

Hva mener du kjennetegner gruppa sosialarbeidere?

- Tror du det er forbundet med stigma å være sosialarbeider?

Hva tenker du om nivået på stønaden?

Hva mener du er forskjellen på en behovsprøvd ytelse (som økonomisk sosialhjelp) og kvalifiseringsstønad?

Hva legger du i ordet brukermedvirkning?

Hva legger du i ordet brukerstyring?

Hva er etter din mening forskjellen på å være klient, bruker eller deltaker?

Hva legger du i begrepsparet aktiv – passiv?

- Hvordan er aktiv forskjellig fra passiv?
- Hva er aktivitet for en sosialklient?

Bør det stilles flere krav til sosialhjelpsmottakere?

Hvordan ser du på forholdet mellom makt og hjelp?

**Om tjenestene generelt:**

Hvordan ser du på utviklinga innen de sosiale tjenestene de siste årene?

Hvordan tror du sosialt arbeid vil utvikle seg innen NAV?

Hva ser du som de viktigste målene med NAV?

Hvordan kan tjenestene jobbe med brukermedvirkning?

Hvilke argumenter er viktigst for deg i utvikling av de sosiale tjenestene:

- Politiske?
- Økonomiske?
- Moralske?
- Faglige?

**Annet:**

Hvordan vil du jobbe med området sosiale tjenester fremover?

Har du noe du vil tilføye før vi avslutter?

## Vedlegg 3

### **Intervjuguide for individuelle intervju med sosialarbeidere**

#### **Innledning og informasjon:**

Presentasjon av meg selv. Informasjon om prosjektet og intervjuet: Formål, taushetsplikt, anonymitet, muntlig samtykke og lignende. Avklaring av eventuelle spørsmål fra informant.

#### **Egen bakgrunn**

Kan du si litt om din:

- Utdanning
- Arbeidspraksis
- Erfaring med sosialt arbeid og tiltaksarbeid

#### **Om tiltaksarbeid:**

Hvordan definerer du tiltaksarbeid?

Hvilke tanker har du om kurset *Kom Igjen*?

Hva synes du om navnet *Kom Igjen*?

Hva mener du kjennetegner gruppa sosialhjelpsmottakere?

Hva tenker du om nivået på stønaden?

Hva mener du er forskjellen på en behovsprøvd ytelse (som økonomisk sosialhjelp) og kvalifiseringsstønad?

Hva legger du i ordet brukermedvirkning?

Hva legger du i ordet brukerstyring?

Hvordan jobber du med brukermedvirkning/ brukerstyring?

Hva er etter din mening forskjellen på å være klient, bruker eller deltaker?

Hva legger du i begrepsparet aktiv – passiv?

Hvordan er aktiv forskjellig fra passiv?

Hva er aktivitet for en sosialklient?

Hvilke typer kartlegginger, utredninger og planer bruker du i ditt arbeid?

Hvordan synes du disse fungerer?

På hvilket grunnlag henvises brukere til tiltak?

Hvilke vurderinger gjøres i den forbindelse?

**Om tjenestene generelt:**

Hvordan ser du på utviklinga innen de sosiale tjenestene de siste årene?

Hva ser du som de viktigste målene med NAV?

Hvordan tror du sosialt arbeid vil utvikle seg innen NAV?

Hvordan kan tjenestene jobbe med brukermedvirkning?

Hvilke argumenter er viktigst for deg når du jobber med brukerne:

- Politiske?
- Økonomiske?
- Moralske?
- Faglige?

Hvordan ser du på forholdet mellom makt og hjelp?

Hvordan utøves vilkår?

**Om politikk og innflytelse på eget arbeid:**

Hvordan holder du deg oppdatert på hva som skjer på feltet sosiale tjenester?

Hvordan blir du informert om nye ting?

Hva gjør du selv for å holde deg oppdatert?

Hva er ditt ansvar som sosialarbeider for utvikling av de sosiale tjenestene?

Hva er ditt ansvar som sosialarbeider for kvaliteten på sosiale tjenester?

Synes du at du har innflytelse på utviklinga av sosiale tjenester:

- Internt i kommunen?
- I NAV?

**Annet:**

Hvordan vil du jobbe med området sosiale tjenester fremover?

Har du noe du vil tilføye før vi avslutter?

## Vedlegg 4

### **Intervjuguide for gruppeintervju med brukere**

#### **Innledning og informasjon:**

Presentasjon av meg selv. Informasjon om prosjektet og intervjuet: Formål, taushetsplikt, anonymitet, samtykke og lignende. Avklaring av eventuelle spørsmål fra informantene.

#### **Tema- og spørsmålsguide gruppeintervju brukere:**

Hva har vært nyttig i kurset?

Er kurset bra for ”å komme i gang”?

Er det best å være i ei fast gruppe, eller er det greit med nye deltakere underveis?

Hva tenker dere er deltakerstyring?

Synes dere kurset er deltakerstyrt? På hvilken måte?

Hvordan er det å være i gruppe?

Hvilken betydning har det sosiale?

Hva synes dere om de felles måltidene?

Hva har dere fått av informasjon før kurset?

- Informasjon underveis?

Innhold:

- Hva vil dere ha mer/ mindre av?
- Hva har vært bra? Hvorfor?

Hvordan har det vært å ha med assistenter?

Forhold til kurslederne og sosialarbeiderne de har kontakt med utenom kurset

Hva synes dere om praktiske forhold:

- Lokaler
- Antall dager
- Lengde på dagene

Struktur:

- Er opplegget for løst eller fast?

Har dere noe dere vil tilføye før vi avslutter?





## Vedlegg 5

### **Intervjuguide for gruppeintervju med sosialarbeidere i NAV**

#### **Innledning og informasjon**

Presentasjon av meg selv. Informasjon om prosjektet og intervjuet: Formål, taushetsplikt, anonymitet, muntlig samtykke og lignende. Avklaring av eventuelle spørsmål fra informantene.

#### **Temaguide og hjelpespørsmål**

Fortell om søknadsprosedyren – fra oppmøte/henvendelse til start i KVP

Må brukerne være klare for KVP før de starter gjennom for eksempel prekvalifisering, eller starter alle med en gang?

Hvilke lavterskeltilbud (a la AK) finnes?

Hvor mye tid benyttes på henholdsvis brukeren og saksbehandling?

Hva legger dere i begrepet bruker?

Hva legger dere i begrepet brukermedvirkning?

Hvordan jobber dere med brukermedvirkning?

Hvilke typer kartlegginger, utredninger og planer bruker dere i deres arbeid?

- Hvordan synes du disse fungerer?
- Arbeidsevnevurderinga – hvordan fungerer den?
- Bruker dere velferdskontrakter?

Hvilket syn har dere på kontrakter generelt?

Er aktivitet et sidestilt mål med arbeid?

Hvordan ser du på utviklinga innen de sosiale tjenestene de siste årene?

Hvordan ser dere på oppfølgingsarbeidet i NAV sammenlignet med i kommunen (AK)?



## Vedlegg 6

### Noder laget i NVivo9

#### Trenoder:

- Anerkjennelse
  - Kjærlighet
  - Rettigheter
  - Solidaritet
- Begreper
  - Aktiv – passiv
  - Bruker – klient – deltaker
  - Navn på tiltak og mennesker
- Hva legges i begrepet brukermedvirkning
  - Anerkjennelse
  - Bestemme selv – innhold
  - Bestemme selv – struktur
  - Brukerråd
  - Demokrati og menneskerettigheter
  - Faglighet
  - Finne ut hva man vil
  - Frivillighet
  - Informasjon
  - Makt
  - Skreddersøm
- Praksislogikker
  - Patologiserende
  - Byråkratisk
  - Sanksjonerende
  - Inklusjonsorientert
- Hvilke praksiser anses mulig/ Hvilke praksiser er ønskelig
  - Faglighet
  - Faser
  - Forvaltning
  - Helhetlig praksis

- Ideologi
- Kartlegginger
- Lovverk og føringer
- Organisering
- Påvirkningsmuligheter
- Relasjon og prosess
- Standardisering
- Syn på fremtiden
- Økonomi

**Frie noder:**

- En annen arena
- Filosofen
- Få til starten
- Grupper
- Hvordan systemet påvirker folk
- Målgruppa for tiltaksarbeid
- NAV
- Ulike måter å jobbe på i AK og Stavne

## Vedlegg 7a

### Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Nina Skjefstad  
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap  
NTNU  
Dragvoll  
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 26.09.2008

Vår ref: 19544 / 2 / SM

Deres dato:

Deres ref:

#### TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 01.07.2008. Meldingen gjelder prosjektet:

19544  
Behandlingsansvarlig  
Daglig ansvarlig

*Aktivstønad - En studie av tiltaksarbeidet i Trondheim kommune*  
NTNU, ved institusjonens øverste leder  
Nina Skjefstad

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets **tilråding** forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.12.2012, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Bjørn Henrichsen

  
for Siv Midthassel

Kontaktperson: Siv Midthassel tlf: 55 58 83 34  
Vedlegg: Prosjektvurdering

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uia.no  
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarna@svt.ntnu.no  
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no

## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

---

19544

Det legges til grunn at utvalget informeres om alle sider av prosjektet, jf. informasjonsskriv av 19.09.2008 og 23.09.2008.

Som avklart med forsker nedtegnes observasjon manuelt i anonymisert form. Fra aktuelle kommunale registre får forsker kun utlevert anonymiserte data i form av statistikk.

Ombudet forutsetter at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandling som finner sted.

Datamaterialet anonymiseres ved prosjektslutt ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår, navneliste og opptak slettes, indirekte personidentifiserbare opplysninger fjernes/tilstrekkelig kategoriseres. Prosjektslutt er satt til 31.12.2012.

## Vedlegg 7b

Fra: inga.brautaset@nsd.uib.no

Sendt: 9. januar 2013 14:10

Til: Nina Schiøll Skjefstad

Kopi: teknisk@pvportal.nsd.no

Emne: Prosjektnr: 19544 Brukermedvirkning mellom ideologi og praksis - Sosialt arbeid i overgangen til NAV

Vi viser til mottatt statusskjema den 03.01.2013 og bekrefter med dette at prosjektperioden forlenges fra 31.12.2012 til 31.12.2014.

Merk at ved en eventuell ytterligere forlengelse av prosjektperioden må det påregnes å informere utvalget.

Vi legger til grunn at prosjektopplegget for øvrig er uendret.

Du vil motta en ny statushenvendelse ved prosjektslutt.

Ta gjerne kontakt dersom du har spørsmål.

Vennlig hilsen,

Inga Brautaset - Tlf: 55 58 26 35

Epost: inga.brautaset@nsd.uib.no

Personvernombudet for forskning,

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS Tlf. direkte: (+47) 55 58 81 80



