

## Sammendrag

Dette er en eksplorerende studie av ansattes grenser og grensesetting ved bofellesskap for personer med bistandsbehov. Studiens mål har vært å se hvordan ansatte opplever og håndterer sin profesjonelle rolle og relasjon til beboerne. Datamaterialet studien bygger på, er kvalitative intervju utført ved tre bofellesskap for personer med bistandsbehov. Disse intervjuene består av fire fokusgruppeintervju med ansatte som jobber nærmest beboerne, og tre individuelle intervju med bofellesskapenes avdelingsledere. Forskingen i denne studien presenterer en empirinært analyse som viser en teoretisk forankret diskusjon rundt ansattes handling og fremstilling av sin rolle og relasjon ovenfor personer med bistandsbehov. Studiens teoretiske tyngdepunkt ligger i Erving Goffmans begreper om «rammer», «scenen» og «rolle», og i Michael Lipskys begrep om «bakkebyråkrater».

Studien genererer tre temaer ut ifra materialet som er koblet opp til ansattes grenser og grensesetting. Disse blir tatt opp i analysens kapitler og drøftet mer inngående i diskusjonen. Det første temaet som blir diskutert er ansatte som grenseutøvere. Gjennom dette viser det til sosiale arenaers normer og blir diskutert opp mot Erving Goffmans begrep om «rammer». Det neste som blir belyst er ansattes egne grenser. Dette temaet fokuserer på relasjonen ansatte har til beboerne. Ut i fra denne relasjonen, kan en finne en ambivalens til nærhet og avstand i forhold til beboerne. Denne ambivalensen eller dobbeltheten blir drøftet opp mot Goffmans begrep om rolle, scene og Michael Lipskys begrep om bakkebyråkratene. Denne drøftingen fortsetter i det siste temaet som blir diskutert i denne studien. Temaene om ansatte som grenseutøvere og ansattes egne grenser utspiller seg på arbeidsplassen, mens i det siste temaet kan en se at ansattes grenser og grensesetting ikke er forbeholdt arbeidsplassen, men også til ansattes personlige sfære. Ved den profesjonelle sfæren, der arbeidsplassen inngår, og den personlige sfæren kan en se at disse overskrider hverandre ved at ansatte kan ha en tilnærming til arbeidsplassen som er lik til den av deres personlige hjem. I tillegg til at ansatte noen ganger har vanskelig for å gå ut av rollen som ansatt når de kommer hjem. Denne overskridingen for de ansatte blir diskutert opp mot Lipskys begrep om bakkebyråkratene og Erving Goffmans begrep om rolle.

## **Abstract**

This is an exploratory study of the staff's boundaries and their putting up boundaries within the living communities for people with assistance needs. The aim of the study has been to explore how the staff's experience and handle their professional role and the relationship to the residents. The data material that the study is based upon, consists of qualitative interviews from three living communities for people with assistance needs. These interviews consist of four focus- group interviews with staff who work the closest to the residents, and three individual interviews with each of the managers of the communities. The research in this study presents an empirical- based analysis which is rooted in a theoretical discussion around the staff's actions and a representation of their role and relationship towards the people with assistance needs. The theoretical core of the study is Erving Goffman's concepts of "frames", "the scene" and "role", as well as Michael Lipsky's concept of "street- level bureaucracy".

The study generates three themes out from the data linked to the staff's boundaries and their putting up boundaries. These are being brought up in the analysis' chapters and discussed further in the discussion. The first theme that is being discussed, is the staff as exercisers of boundaries. This shows the norms of the social arenas and is linked to that of Erving Goffmans concept of "frames". The next theme is the staff's own boundaries. This theme focuses on the relationship that the staff have with the residents. From this relationship one can find an ambivalence to that of closeness and distance. This ambivalence or duality is discussed with Erving Goffman concept of "role", "scene" and Michael Lipsky's concept of "street- level bureaucracy". This discussion continues into the last theme that are being discussed in this study. The first two themes unfold at the workplace, while one can see in the last theme that the staff's boundaries and their putting up boundaries is not only reserved for the workplace, but also to the staff's personal sphere. One can see by the professional sphere, which consists of the workplace, and the personal sphere, that they overlap with each other when the staff's approach to the workplace is to that of their private home. In addition to that the staff may have difficulties to step out of their role as a staff member when they get home. The discussion of Michael Lipsky's concept of "street- level bureaucracy" and Erving Goffman's concepts of "role" continues throughout this last theme.

# Forord

Denne masteroppgaven har gitt meg nye kunnskaper og tanker som både har vært gøy, men krevende. Dette er definitivt et nytt nivå fra bachelorutdanningen, og jeg har klart det!

Denne oppgaven hadde ikke blitt til uten hjelp fra mine informanter og portåpner. Jeg er takknemlig for at dere stilte opp til intervju og ville dele deres tanker og erfaringer med meg. En spesiell takk til portåpneren og avdelingslederne ved bofellesskapene som tilrettela og hadde troen på mitt prosjekt. Uten denne støtten ville det ikke ha vært mulig å skrive denne oppgaven.

Det at en masteroppgave er en krevende prosess, er ikke til å spøke med. Selv om den har vært tung og til tider ekstremt vanskelig, har venner og medstudenter ved masterutdanningen i sosiologi gitt meg en masse støtte. Spesielt kollokviegruppen, Trønderbataljonen, har gitt meg mange gode faglige innspill og råd. Tusen takk til June Rishaug, for å ha vært en viktig støttespiller, samtalepartner og korrekturleser. Jeg vil også takke Johanna Gjefsen som tok seg tid til korrekturlesing og Mia Aas Fjelldal som hjalp med å motivere meg mot slutten av oppgaveskrivingen. Det å ha venner rundt seg betyr mye for å kunne komme seg igjennom masterens høydepunkt!

Til min familie: Tusen takk for all oppmuntring dere har gitt meg! Jeg vet at det må være vanskelig å ikke ha hørt fra meg i lange perioder, når arbeidspresset var som størst. Jeg er derfor veldig takknemlig over tålmodigheten og støtten dere har gitt!

For å ha verdens beste tålmodighet- må jeg få takke Andreas Pedersen. Det har ikke vært lett å ha vært i hver vår by gjennom våres masteroppgaveskriving. Du har hjulpet meg med korrekturlesing, innspill, gitt meg gode råd og vært min største støttespiller!

Til slutt vil jeg takke min veileder for alt arbeid som har blitt lagt ned i veiledningen.

Trondheim, 2. juli 2018

*Tori Thomassen*



# INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>SAMMENDRAG</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>FORORD</b> .....	v
<b>KAPITTEL I: INNLEDNING</b> .....	5
STUDIENS PROBLEMSTILLING OG FORSKNINGSSPØRSMÅL .....	6
SOSIOLOGISK RELEVANS.....	7
BEGREPSAVKLARING.....	7
STUDIENS OPPBYGGING .....	8
<b>KAPITTEL II: PARADIGMESKIFTE INNEN ARBEID I BOFELLESSKAP FOR</b>	
<b>PERSONER MED BISTANDSBEHOV</b> .....	9
UTFORMING AV ARBEIDSPLASSEN.....	10
OMSORGSARBEIDET .....	11
RELASJON MELLOM ANSATTE OG BEBOERNE.....	14
<b>KAPITTEL III: TEORI OG TOLKNINGSRAMME</b> .....	17
GOFFMAN.....	17
RAMMEANALYSE.....	18
RAMMEANALYSE INNEN DEN TOTALE ORGANISASJONEN.....	19
DEN TOTALE ORGANISASJONEN SOM SCENEN FOR ANSATTE SOM ROLLEUTØVERE.....	21
GOFFMANS SVAKHET OG ANSATTE SOM BAKKEBYRÅKRATER.....	23
AVSLUTTENDE KOMMENTARER.....	25
<b>KAPITTEL IV: METODISK FREMGANGSMÅTE</b> .....	27
HERMENEUTISK TILNÆRMING .....	27
VALG AV KVALITATIV FORSKNINGSMETODE .....	27
UTFORMING AV PROBLEMSTILLING .....	28
REKRUTTERINGSPROSESSEN OG INFORMANTUTVALGET .....	28
KILDEKRITISKE VURDERINGER .....	29
<i>Tilgjengelighet og autentisitet</i> .....	30
<i>Ansattes relevans for problemstillingen</i> .....	30
<i>Informantenes troverdighet</i> .....	30
FORSKERENS ROLLE UNDER GJENNOMFØRINGEN AV INTERVJU .....	31
FORKUSGRUPPEINTERVJU MED ANSATTE .....	31

GJENNOMFØRINGEN AV INDIVIDUELLE INTERVJU MED AVDELINGSLEDERE .....	32
ANALYSE OG FREMSTILLING AV EMPIRISK MATERIALE .....	32
ANONYMITET OG VERDIGHET .....	32
AVSLUTTENDE METODISK BETRAKNINGER .....	33
<i>Troverdighet</i> .....	33
<i>Overførbarhet</i> .....	34
<b>KAPITTEL V: ANSATTE SOM GRENSEUTØVERE</b> .....	35
OMGIVELSENS NORMER- GRENSENE MELLOM OFFENTLIG OG PRIVAT.....	35
BOFELLESSKAPETS UTFORMING OG FUNKSJON.....	39
FELLESOMRÅDETS NORMER OG REGLER.....	39
NORMENE ER FLEKSIBLE.....	41
LEILIGHETEN SOM FRIOMRÅDE.....	43
IVARETA BEBOERNES SOSIALE OMDØMME SOM GRENSE.....	42
OPPSUMMERING.....	44
<b>KAPITTEL VI: ANSATTE HAR SELV EN GRENSE</b> .....	45
HVA EN ER VILLIG TIL Å GJØRE I YRKET SITT NAVN.....	45
DEN VEILEDENDE GRENSEN.....	47
DEN GODE RELASJONEN OG DEN VANSKELIGE BALANSEN.....	49
«VI ER IKKE DERES FAMILIE» OG RELASJONENS TVETYDIGHET.....	51
NÆRHETENS GRENSER.....	53
OPPSUMMERING.....	55
<b>KAPITTEL VII: DEN OVERSKRIDENDE GRENSEN</b> .....	57
Å JOBBE I ANDRES HJEM.....	57
«MITT ANDRE HJEM».....	58
AUTOPILOT.....	59
Å TA MED JOBBEN HJEM.....	60
OPPSUMMERING.....	61
<b>KAPITTEL VIII: EN DISKUSJON RUNDT DET FYSISKE OG SOSIALE</b>	
<b>HANDLINGSROMMET</b> .....	63
OMRÅDETS GRENSER.....	64
RELASJONENS GRENSER.....	67
OVERSKRIDENDE GRENSER.....	70
OPPSUMMERING.....	73
<b>KAPITTEL IX: AVSLUTTENDE BETRAKTNINGER</b> .....	75
VEIEN VIDERE.....	76

<b>APPENDIKS</b> .....	77
VEDLEGG 1: Meldeskjema NSD .....	79
VEDLEGG 2: Godkjenning fra NSD .....	87
VEDLEGG 3: Henvendelsesbrev til ansatte.....	89
VEDLEGG 4: Henvendelsesbrev til avdelingsledere.....	91
VEDLEGG 5: Intervjuguide til fokusgruppeintervju med ansatte .....	93
VEDLEGG 6: Intervjuguide til individuelle intervju med avdelingsledere .....	95
<b>LITTERATURLISTE</b> .....	97

## **TABELLISTE**

TABELL 1- <i>Informantene som inngår i studien fordelt på tre bofellesskap</i> .....	29
--	----

## **FIGURLISTE**

FIGUR 1- <i>Den profesjonelle relasjonen til beboerne</i> .....	70
FIGUR 2- <i>Det fysiske og sosiale handlingsrommet</i> .....	73





## Kapittel I: Innledning

Jeg følte de var litt annerledes enn resten av oss. Deres atferd og utseende gjorde at de skilte seg ut fra mengden. Jeg hadde selv ikke møtt noen av dem, men jeg visste de var en del av samfunnet. Hvem er de? Hvor befinner de seg? Det var da jeg bestemte meg, sommeren 2011, å jobbe som sommervikar på et bofellesskap for utviklingshemmede. Det var slik interessen min for å studere bofellesskap for utviklingshemmede begynte.

Gitt den store interessen for spørsmål om sosial ulikhet og sosial eksklusjon innen den norske sosiologien, er mangelen på interesse for utviklingshemmede med Jan Tøssebro's ord; «ganske forunderlig.» (Tøssebro, 1993:123). Kanskje ligger en del av forklaringen på dette i Sverre Lysgaard's (1982) kritikk av den norske sosiologiens utviklingsoppgaver, der sosiologiens interessefelt er preget av en såkalt «vi- kontekst»; en sosiologi som vi anser oss å være en del av. La dette være familien, sykehus, naboskap eller liknende (Lysgaard, 1982:66).

Utviklingshemming som forskningsfelt har flyttet seg fra først å være basert rundt familien og lokalsamfunnet (Tøssebro, 2010:86), til å bli plassert i sinnssykehus og så videre til det som er blitt kjent som HVPU- institusjonene (Christensen & Nilsen, 2006:20). Det var ikke før HVPU-reformen kom i 1988, med formålet om å bedre og normalisere utviklingshemmedes levekår og livssituasjon (Brevik & Høyland, 2007:53), at dette på alvor ble av interesse for norsk sosiologi (se Tøssebro, 2013). Likevel virker det rimelig å anta at vi fortsatt mangler kunnskap på mange av de områdene som angår utviklingshemmede. Vabø (2014:11) retter også kritikk mot norsk sosiologi for ikke å vie helsesektorens institusjoner mer oppmerksomhet som forskningsområde. Dette er en kritikk som i tillegg gjelder forskningen om bofellesskap.

Når en jobber med mennesker, på en slik måte som ansatte ved bofellesskap for utviklingshemmede gjør, innebærer dette omsorgsarbeid. Neumann, Olsvold & Thagaard (2016: 23) viser at omsorg kan forstås som «et resultat av fysisk og emosjonelt arbeid, av praktiske ferdigheter og kunnskap, og ikke minst av hensiktsmessig organisering og tilstrekkelige ressurser.» Hvis en ser på faglitteraturen innenfor omsorgsforskning, vil en se at den har vært spesielt rettet mot ett bestemt fagfelt; sykepleien. Dette har ført til at begrepet om omsorg har blitt styrt i retning av profesjonspolitikk og moralisme (Neumann, Olsvold & Thagaard, 2016:16). Omsorgsforskningen innen sykepleien er blitt kritisert av sosiologer for å se vekk fra sosiologiske, ideologiske og organisatoriske vilkår som går inn under et

omsorgsansvar, med tanke på tidseffektivisering og personalressurser (Neumann, Olsvold & Thagaard, 2016:21).

Etter HVPU- reformen kom i 1988, har arbeidet og rammebetingelsene til de ansatte på bofellesskapene blitt endret. Før 1988 tok ansatte avgjørelsene *for* beboerne, mens den i dag er langt på vei lagt til beboerne selv (Folkestad, 2003:11). Det er i skillet mellom organiseringen av bofellesskapene og idealiseringen av HVPU- reformen at en kan finne mange paradokser og dilemmaer som de ansatte må forholde seg til. Yngvar Løchen (1976) tar for seg denne spenningen mellom realiteter og idealer innenfor deler av helseomsorgen. Hansen & Skutle (2009:28) tar opp dilemmaet om beboernes rett på selvbestemmelse på den ene siden og kravene til tidseffektivitet på den andre, men det er størst fokus på dilemmaer knyttet til ansattes makt og tvang (se Bollingmo, Høium & Johnsen, 2004).

Mye av dagens omsorgsarbeid er knyttet til tilrettelegging for beboerne, med fokus på deres rett til selvbestemmelse, samtidig som ansatte har et ansvar for å beskytte beboerne fra seg selv og andre. Å arbeide med beboerne i helse- og omsorgssektoren innebærer både å følge etablerte lover, regler og praksiser, samtidig som en hele tiden må vurdere situasjoner og evaluere eget arbeid. Dette er også en type arbeid der en må kunne utøve skjønn i ulike situasjoner.

Grensesetting i forhold til egen arbeidsrolle og beboerne er en viktig del av ansattes arbeidshverdag. Grensesetting viser hvordan ansatte håndterer, utfører og vurderer situasjoner i forhold til beboerne og beboernes rettigheter. Selv om ansattes grensetting innenfor omsorgsarbeidet hele tiden har vært sentral, har den forandret seg. Det er da interessant å både få fram eksplisitte normer og praksiser og det som ikke nødvendigvis er like eksplisitt i måten ansatte forholder seg til beboerne i praksis. Håpet er at videre forskning vil kunne sette mer lys over omsorgsarbeidet i helse- og omsorgssektoren, spesielt i en tid der forholdet mellom profesjon og profesjonsutøvelse er satt under press (Neumann, Olsvold & Thagaard, 2016:5).

## **Studiens problemstilling og forskningsspørsmål**

For å kunne belyse ansattes grensesetting, ved å se på hva som utgjør de eksplisitte og implisitte normene og praksisene ansatte forholder seg til, har jeg følgende problemstilling:

*Hvordan opplever og håndterer ansatte ved bofellesskap for personer med bistandsbehov, rollen som ansatt og relasjonen til beboerne, med fokus på grenser og grensesetting?*

Hvor to forskningsspørsmål er av særlig interesse:

1. Hvilke normer og verdier blir vektlagt når ansatte setter sine grenser?
2. Hva er det ansatte finner utfordrende i jobben sin, i møte med beboerne?

### **Sosiologisk relevans**

Når en forstår grensesetting som en sosial konstruksjon, flytter perspektivet seg fra å se på *hva* som er grensene til å se på hvilke forestillinger, forventninger og rammer som ligger *bakom* de gitte grensene. Studien har en sosiologisk verdi ved å se på grensesetting gjennom ansattes opplevelser og håndtering i relasjonen med beboerne.

### **Begrepsavklaring**

Personer som bor på et bofellesskap, hvor det tilbys heldøgnsomsorg, kan være alt fra personer med en utviklingshemning, personer med psykiske lidelser, personer med sammensatte diagnoser til personer som ikke har en medisinsk diagnose, men behov for et heldøgnsstilbud. Jeg omtaler denne gruppen for *personer med bistandsbehov*, eller bare for *beboerne*. Beboerne viser da til personer som bor i bofellesskap med behov for heldøgnsomsorg. Andre betegnelser som brukes om denne beboerkategorien i forskningslitteraturen er *bruker*, *klienter* eller *tjenestemottakere* (Christensen & Nilssen, 2006:43). Begrepsbruken viser til ulike typer av roller og områder man som borger kan ha, mens begrepet *beboer* har en tydeligere kobling til bofellesskap. Å være beboer utelukker imidlertid ikke at de samtidig kan være brukere av tjenester eller være i klientrelasjoner, noe som også forekommer fram i intervjuene med informantene.

I studien bruker jeg betegnelsen *bofellesskap* til å betegne ansattes arbeidsplass og beboernes tilholdssted. En kan finne flere betegnelser på de stedene beboerne bor, ut ifra utformingen. Ettersom bofellesskap betegner et sted hvor beboerne har sin egen leilighet, deler fellesområde og hvor alle beboerne lever under samme tak, vil denne betegnelsen bli brukt gjennom denne studien (Kittelsaa & Tøssebro, 2011: 11). Jeg omtaler de som arbeider i bofellesskapet for *omsorgsarbeidere* eller *ansatte*. Personalgruppen i et bofellesskap kan bestå av både ufaglærte og faglærte med ulike helseutdanninger (jfr. Neumann, Olsvold & Thagaards, 2016). De ansatte som inngår i studien blir vekselvis betegnet som *ansatte* eller *informanter*.

## **Studiens oppbygging**

I neste kapittel presenteres bakteppet til dagens omsorgsarbeid og det som var rammebetingelsene for omsorgsarbeidets organisering tidligere til det som er i dag. Spørsmål om beboernes selvbestemmelse, normalisering og krav over omsorgsarbeiderne presenteres her. I metodedelen gis en presentasjon av de tre bofellesskapene som inngår i studien, datainnsamlingen, analyse av materialet i tillegg til kildekritiske vurderinger. Deretter presenteres studiens teori. Her vil det bli gjort rede for både teori og nøkkelpbegreper som har vært styrende for studien. Her er jeg særlig inspirert av Erving Goffman og hans teori om rammeanalyse og teatermetafor, og Michael Lipskys idé om omsorgsarbeideren som delvis organisasjon og delvis medmenneske. I den empiriske delen som fremkommer etter, løftes tre temaer fram: a) ansatte som grenseutøvere, b) ansatte har selv en grense og c) den overskridende grensen. Disse temaene blir diskutert i egne delkapitler i diskusjonskapittelet. Her blir to modeller presentert for å kunne forstå temaene i forhold til problemstillingen. Avslutningsvis kommer en avsluttende betraktning om studiens funn, hvor den vil være delt inn i en empirisk og teoretisk konklusjon.

## KAPITTEL II

### **Paradigmeskifte innen arbeid i bofellesskap for personer med bistandsbehov.**

Da en fikk *Reformen for mennesker med psykisk utviklingshemming*, Ot. Prp. Nr.49 (1987-1988), ellers kjent som HVPU- reformen eller ansvarsreformen, var dette i linje med at det hadde skjedd endringer i både helse- og sosialpolitiske verdier og en økende misnøye over den gjeldende HVPU-ordningen (Sandvin, 1996: 1, 125). Under årene med *Helsevernet for psykisk utviklingshemmede* (HVPU), ble synet på utviklingshemmede og deres behov også endret. I forkant av reformarbeidet, kom en fram til at utviklingshemmedes forhold under HVPU var uakseptabel og intensjonen om normalisering ikke var realiserbart med den ordningen en hadde. Denne konklusjonen var derimot ikke fagmiljøet ved HVPU enig i, og kalte det for en ubalansert og tendensiøs beskrivelse (Sandvin, 1996:125 126). Da HVPU-reformen kom, var ikke den bare med på å endre rammebetingelsene rundt utviklingshemmedes livsvilkår, men også bofellesskapenes ansvars- og oppgavefordeling, samt synet på utviklingshemmede generelt (Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere, 2008:3).

I min studie er det viktig å kunne belyse parallellen av hva som utgjør dagens omsorgsarbeid i bofellesskapene og hvilke endringer den har gjennomgått. Dette er spesielt viktig ettersom mange av de som fremdeles bor og jobber i bofellesskapene husker hvordan forholdene var under den tidligere offentlige omsorgsordningen; HVPU. Dette kan dermed ha en innvirkning på ansattes grensesetting.

Brevik og Høyland (2007: 50) trekker fram at utviklingshemmedes livsvilkår skulle bedres og normaliseres, som ett av tre formål med HVPU- reformen. HVPU- reformen skulle også muliggjøre for utviklingshemmede å kunne bo og leve selvstendig, samtidig som de kunne ha muligheten til en aktiv og meningsfylt tilværelse sammen med andre. Ved at den nye ordningen kunne tilby utviklingshemmede alternative tilbud, fikk man en ny boligpolitikk, hvor en skulle flytte utviklingshemmede fra institusjonene til bofellesskap. For ansatte, har reformen bidratt til tre markante skiftninger: De to første er av utformingen av arbeidsplassen og arbeidsoppgavene. Den siste går ut på en omdreining av relasjonen mellom de ansatte og beboerne. Jeg vil ta for meg disse skiftningene i denne rekkefølgen videre i dette kapitlet.

## Utformingen av arbeidsplassen

Utbyggingen av institusjonene for utviklingshemmede gikk fra å være et privat til et offentlig ansvar under etterkrigstiden (Garsjø, 2008a:49). Betegnelsen «institusjoner» blir brukt, i likhet med Garsjø (2008a:13), som en samlebetegnelse på ulike helse- og sosialinstitusjoner som hadde visse målsettinger og funksjoner når det kom til omsorg for de som ble sett på som utfordrende eller annerledes av samfunnet. Utbyggingen ble til ettersom nærsamfunnet ikke klarte å ta seg av de som ikke kunne klare seg på egenhånd (Garsjø, 2008a:71). Helt fra oppbevaringsanstaltene som de første institusjonene, fram til en fikk HVPU- reformen i 1988, var intensjonen å beskytte seg mot og skjermes seg fra de personene som kunne virke som både et forstyrrende element og utgjøre en fare for andre (Garsjø, 2008a:71). Dette førte til at institusjonene ofte ble plassert langt vekk fra de byene eller tettstedene de utviklingshemmede kom fra (Syse, 1993:79). Institusjonene, sammen med de utviklingshemmede ble en bortgjemt del av samfunnet (Garsjø, 2008a:71). De ble «det usynlige Norge» (Sandvin, 1996:196).

Filmregissør Arne Skouen omtalte i sin tid, institusjonene som konsentrasjonsleirer som befant seg utenfor velferdsstaten. Han mente at ved å plassere institusjonene vekk fra byer og tettsteder, gjorde det vanskelig å få innsyn i hvordan forholdene inne på institusjonen var og at institusjonene dermed unngikk kritikk (Tøssebro, 2010: 96). Dette hindret allikevel ikke at det ble avdekket en serie av skandaler, påstander om overgrep og konflikter ved institusjonene som skulle seinere være med på å felle HVPU som system (Sandvin,1996:125). Siden institusjonene og det øvrige samfunnet ikke lenger påvirket hverandre, utviklet institusjonene seg til å bli et sjokkerende funn for det uvitende samfunnet.

Innenfor institusjonens vegger, hadde ikke beboerne sitt eget kjøkken eller bad. Både kjøleskap og klesskap kunne være låst og dermed utilgjengelige for beboerne (Garsjø, 2008b:175). De hadde et begrenset privatliv. Det eneste private området de hadde var deres soverom, men selv her kunne de ikke bestemme for eksempel når en kunne lukke døra (Garsjø, 2008b:175). Institusjonene kunne praktisere åpne landskap, hvor veggene var laget av glass som gjorde soverommene, toalettene, badet og oppholdsrommene mer overvåkelige for de ansatte (Benneche, 1977:14). Beboerne hadde dessuten alt det de trengte inne på institusjonene, spesielt på de store institusjonene, som mat og frisør, slik at det ikke var et behov for at beboerne skulle gå utenfor institusjonene (Garsjø, 2008b:175).

Etter St. meld. 88 (1974- 1975), satset en på å bygge mindre og desentraliserte institusjoner for utviklingshemmede. Desentraliseringen skjedde i første omgang, ved å gi

fylkeskommunene ansvaret for driften, planleggingen og oppfølgingen av institusjonene (Stiftelsen SOR, 2015). Seinere gikk dette ansvaret til kommunene, hvor de som hadde bodd på institusjon kunne få flytte tilbake til sine hjem- eller oppvekstkommuner (Garsjø, 2008b:175).

På 1960-tallet utgjorde barn den største andelen av de som bodde på institusjonene. Dette var basert på et enten/eller- prinsipp fra det offentlige. Enten tok familien det fulle ansvaret eller så overtok staten ansvaret for omsorgen (Tøssebro, 2010:101-102). Idealet om at bofellesskapene i dag skal bli sett på som et hjem kom på 1960- og 70-tallet ved opprettelsen av *kollektivene*. Disse kollektivene kom som en reaksjon på den voksende misnøyen mot institusjonene. Ved disse kollektivene kunne en lage et fellesskap som en kunne trekke likhetstrekk ved fellesskapet til det av en storfamilie (Garsjø, 2008a: 51). Med HVPU-reformen ble ideen om storfamilien ført videre til å se for seg «privathjemmet» som idealet for den offentlige omsorgens arena (Jensen, 1993:141). Arbeidsplassen skulle bli sett på som både et hjem og et arbeidssted (Garsjø, 2008a:51). Dette var i samsvar med samfunnets utvikling til å dyrke intimitet og nærhet som blir assosiert med betegnelsen om hjemmet (Jensen, 1993:141). Et hjem har også den symbolske verdien av trygghet, avslapping, identitet og sosial samhörighet, hvor det er vi selv som bestemmer (Kittelsaa & Tøssebro, 2011:45).

Med HVPU- reformen kom det flere ulike typer av boliger for utviklingshemmede. Dette kunne være selvstendige boliger i kjedet eneboliger eller i samlokaliserte boliger, bofellesskap eller bokollektiv (Brevik & Høyland, 2007: 125). Etter 2001 har store bofellesskap blitt den dominerende boformen for utviklingshemmede som fikk sin bolig etter årtusenskiftet. Denne boformen bygges i alle kommuner i Norge, med unntak av de minste kommunene. Det en ser med utviklingen er at andelen utviklingshemmede som bor i store bofellesskap øker markant (Kittelsaa & Tøssebro, 2011).

## **Omsorgsarbeidet**

Gjennom HVPU- reformen ble det satt i gang ulike tilrettelegginger som skulle bedre utviklingshemmedes livsvilkår. Disse tilretteleggingene lå til grunn for et endret syn på utviklingshemmede. I arbeidet med dem, skulle en ikke lenger se på de som en kategori, men som individer. Dette betyr at ansatte skulle tilrettelegge og yte tjenester for individuelle behov (Kittelsaa & Tøssebro, 2011:33). En skulle bort fra institusjonstidens tenkning rundt en «kollektiv, tiltaksorientert omsorgsmodell» og heller gå mot en «individuell, personorientert

modell» (Sandvin, 1996: 263). I praksis kan en trolig finne i de bofellesskapene der det er tilrettelagt for en større grad av fellesskap, at disse bofellesskapene bruker den kollektive- og tiltaksorienterte modellen for utformingen av beboernes tjenester (Sandvin, 1996:265).

Grunnlaget for dette lå i nye forestillinger om begrepene om normalisering og integrering en hadde fått gjennom 1960- og 1970- tallet i Skandinavia (Stiftelsen SOR, 2015). Forholdene i institusjonene skulle bli mer lik den hverdagen og det livet som var utenfor institusjonens vegger (Tøssebro, 2010:100). Reformen fulgte den ideologiske utviklingen om å se på utviklingshemmede som medmennesker, hvor det i en lovbestemmelse fra 1973 ble satt fram at utviklingshemmede skulle få de samme rettighetene som den vanlige norske borger hadde (Syse, 1993:82; Åsen, 2004:143). Selv om synet om å se på de som medmennesker ikke endret på de målsetningene som var på denne tiden når det kom til omsorgen for utviklingshemmede, kan en finne en ideologisk endring om hvordan en skulle betrakte de som var litt annerledes i samfunnet (Syse, 1993:82)

Da reformen kom, var det enighet om at en trengte en annen form for sosialpedagogisk utdanning (Horndalen, 2001:229). Det ble lagt krav for hvordan en så for seg ansattgruppen som skulle jobbe med utviklingshemmede (Stiftelsen SOR, 2015), men her var det delte meninger om hva disse kravene innebar (Horndalen, 2001:229). Ett av kravene som ble fremlagt var at flere ansatte måtte utdannes (Stiftelsen SOR, 2015). En hadde sett at det var et behov for å utdanne flere ansatte i omsorgsarbeid, spesielt rettet mot utviklingshemmede, noe vernepleierutdanningen gav. Denne holdningen var motsatt av den tilnærmingen en hadde på 1940- og 50- tallet som mente at en ikke trenger utdanning for å «tømme pissepotter, spyle rumper og tørke snørr» (Horndalen, 2001:18). For å møte kravene til et mer utdannet personale kom det inn nye organisasjonsstrukturer og omsorgsmodeller for spesielt vernepleierutdanningen i årene hvor HVPU skulle avvikles (Horndalen, 2001:221).

Oppfatningene av vernepleierutdanningen var at det var et yrke med en uklar definisjon og profesjonell identitet. Vernepleierne favnet en sosial identitet som sosionom- og barnevernspedagogene representerte, og en helsemessig identitet som sykepleierne representerte (Horndalen, 2001:225). Ved Akershus Vernepleiehøgskoles definisjon ved begynnelsen av 1980- tallet, var vernepleie et utviklingsfremmet omsorgsarbeid, der en gjør noe for og sammen med de med utviklingshemming (Horndalen, 2001:180 fotnote). En skal «tilrettelegge miljø og livssituasjoner som kan hjelpe mennesker til et mest mulig selvstendig og meningsfylt liv» (Horndalen, 2001:180 fotnote). Hvis en går tilbake og ser på personalsammensetningen på 1970- tallet hadde for eksempel flesteparten av de ansatte ingen



formell utdanning. De som hadde fullført en 3-årig vernepleierutdanning var i mindretall ved institusjonene. Hvis en la sammen alle vernepleierne, sykepleierne og hjelpepleierne, utgjorde ikke dette engang halvparten av den andelen ansatte som hadde uformell utdanning (Benneche, 1977:22). I følge Etzioni (1969) kan en kalle vernepleiere for «semi-profesjonelle», ettersom utdanningen er kort og ved at statusen har en mindre legitimering enn den av en lege. Et annet trekk ved semi-profesjonelle er dilemmaet om å inneha rollen som profesjonell samtidig som en utgjør en rolle som byråkrat. Som vi skal se senere, fremgår dette dilemmaet tydelig for ansatte i bofellesskap.

Gjennom dagens velferdssystem har vi fått to ulike typer av omsorgsarbeid, som både befinner seg i forskjellig sfærer og som er innholdsmessig forskjellige. En har den private omsorgen som karakteriseres som spontan, intim og personorientert, mens i bofellesskapene kan en finne den profesjonelle omsorgen. Denne formen for omsorg er heller karakterisert som regelstyrt, planlagt og distansert (Jensen, 1993:141). Den nærmeste kilden beboerne har til omsorg er de ansatte, mens i den private omsorgen er dette gjerne de pårørende (Jensen, 1993:141). Før ble begrepet om sosial omsorg brukt for å betegne den profesjonelle omsorgen som sosialt ikke- stigmatiserende, men at dette begrepet ble lagt vekk etter krigen, til fordel for ideene om sosial trygghet og likhet (Ruyter, 2001:71).

Selv om en har karakterisert arbeid med utviklingshemmede som omsorgsarbeid er ikke betydningen om begrepet «omsorg» entydig. Dette gjør ansattes arbeidsoppgaver og deres funksjon som omsorgsarbeidere vanskelig og forvirrende (Szebehely, 1996:22). Kanskje spesielt etter en fikk HVPU-reformen, hvor en skulle sette utviklingshemmedes behov i sentrum. Det argumenteres for at omsorg kan bli sett på som en del av bofellesskapene eller som en del av ansattes oppgaver, samtidig som det også indikerer en kvalitet i bofellesskapene eller i oppgavene ansatte utfører (Szebehely, 1996:22).

I dag fremstilles omsorg innen velferdsstaten som en rettighet alle har krav på, og dermed blir det ikke forventet noe form for takknemlighet eller ydmykhet en må gjengjelde ovenfor ansatte (Ruyter,2001:67, 85). Den samme rettigheten har beboerne i bofellesskap. Det kan imidlertid være en fare for at en ikke er villig til å erkjenne at omsorg er tosidig. En kan lett tro at omsorg lar seg planlegge, organisere og effektivisere uten å måtte se at en også må kunne forholde seg til de problemene som oppstår i praksis. Hvis en ikke erkjenner dette, vil det å yte god omsorg bli vanskelig (Ruyter, 2001:67). Denne frykten har også flere forskere sett for seg. Eliasson (1996) beskriver omsorgsarbeidet som et arbeide der en ikke bare må

håndtere situasjoner ut i fra konkrete kunnskaper og situasjonsforståelse, men også konflikten mellom motstridende prinsipper og grunnleggende omsorg. Samtidig som enn ser at regler og planer for håndteringen av utviklingshemmede blir viktigere og viktigere (Åsen, 2004:144), kan dette føre til at omsorgsarbeidet blir svekket hvis omsorgens personorientering forsvinner (Motevasel, 1996:65, 70). Siden HVPU- reformen var opptatt av å bedre beboernes boforhold ble dette knyttet opp til å kunne tilby beboerne en god omsorg, noe som ble forbundet med kvaliteten på ansattes relasjon til beboerne (Ruyter, 2001:76).

## **Relasjon mellom ansatte og beboerne**

Ved at HVPU- reformen førte med seg endringer innen utviklingshemmedes livsvilkår og ansattes arbeidsoppgaver, ligger det også en endring i hvordan ansatte og utviklingshemmede skulle forholde seg til hverandre. Ved at en fikk lovfestet prinsippet om at utviklingshemmede skulle ha medvirkning og selvbestemmelse over eget liv, gikk en vekk fra den tidligere tankegangen om at ansatte hadde et totalansvar. Avstanden mellom beboerne og ansatte skulle derfor bli mindre (Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere, 2008:6). For å kunne gjøre avstanden som var mellom beboerne og de ansatte mindre, måtte maktrelasjonen mellom de endres. Det er derfor ansatte i dag, for eksempel ikke bruker uniform som sitt arbeidstøy (Garsjø, 2008b:167).

Ved institusjonstiden var skillet mellom personalet og beboerne tydelig (Benneche, 1977:14). En kunne se tydelig hvem som hadde makten ut ifra hvordan institusjonene var innrettet og behandlingsideologien ansatte brukte ovenfor beboerne. Dette ble skandalisert i mediene gjennom «Gro- saken» som kom fram i lys av Arne Skouens aksjon om å få «rettferdighet for de handikappede» (Tøssebro, 2010:96). Det som ble reagert på her var det en så som tilsynelatende maktovergrep fra de ansatte sin side og avmakten en så hos de utviklingshemmede. En kunne finne reimer på sengene, beboere med fotlenke eller andre mekaniske tvangsmidler. Bruken av disse tvangsmidlene og isolasjon ble brukt i strid med hva som stod i forskriftene fra departementet. Det ble også rapportert om «bekymringsfylt høyt medisinbruk» ved ett av de store institusjonene i Norge (Benneche, 1977: 11, 15, 43). I Benneche (1977) sin bok *I det andre huset*, fremkommer det fra ansattes dagbøker at vold var blant annet et hverdagslig middel for å kunne kontrollere beboerne.

Det ble satt spørsmålsteget ved hvorvidt disse midlene og mekaniske tvangsmidlene var en form for behandling eller straff fra institusjonen sin side. Refleksjonene rundt dette

spørsmålet tok utgangspunkt i strafferetten og institusjonenes elementer av kontroll og straff. Gro-saken viste imidlertid at straff ble brukt som både et behandlingsopplegg og som en behandlingsmetode (Benneche, 1977:46). Datidens syn på utviklingshemmede var at de verken var onde, syndige, dumme eller syke, og trengte dermed behandling fremfor straff (Benneche, 1977:46). Spørsmålet ville i dag handlet om dette var en form for mishandling fremfor straff.

Når det kommer til dagens bruk av fysisk makt fikk en i 2003 en endring når det kom til bruk av tvang og makt av tjenesteytere, i form av Kapittel 4A Lov om sosiale tjenester. Innholdsmessig var den en videreføring av den loven dette kapittelet erstattet. Den sikter til at ansattes bruk av tvang skal bare ha en beskyttende og hindrende funksjon innenfor det som er etisk og faglig forsvarlig ovenfor beboerne og organisasjonen. Dette omfatter også en modifisering av bruken av mekaniske tvangsmidler (Handegård, 2005:52).

Selv om en i dagens omsorgsarbeid ikke har et like tydelig skille mellom ansatte og beboere, hvis en ser på makt og bruken av tvang, kan en finne et skille på ansattes forståelse av deres rolle. Denne forståelsen er avgjørende på hvordan en forholder seg til utviklingshemmede som gruppe, men også som individer. Ettersom de ansatte har et ansvar ovenfor beboerne, er risikoen at de vil sette seg i en autoritær posisjon ved oppfattelsen om at «de profesjonelle vet best» (Bollingmo et al., 2004: 26). Med en slik oppfatning vil det kunne være vanskelig å endre på rollen som ansatt. Høium (2004:154) poengterer at siden utviklingshemmede er avhengig av hjelp gjennom hele livet, er det lettere å plassere dem i en stor gruppe og se dem i et hjelpeløshetsperspektiv. Dette mener Høium (2004:154) er en del av problemet på hvorfor ansatte kan ha det vanskelig med å endre på allerede etablerte hjelperoller.



# KAPITTEL III

## Teori og tolkningsramme

I denne studien blir Erving Goffmans teori og begrepsverktøy brukt som teori og tolkningsramme, supplert med Michael Lipskys tilnærming til bakkebyråkrater. Goffmans teori åpner opp for å analysere aktørene og mikrostrukturene knyttet til omsorgsarbeidernes grensesetting i samhandlingen med beboerne. Her er særlig hans begrep om *ramme*, *scene* og *rolle* av interesse i tolkningen av kompleksiteten i arbeidshverdagen og i samhandlingen med beboerne. I Lipskys arbeid finner vi også en interessant kobling til omsorgsarbeidernes dobbeltrolle mellom byråkrati og det å være medmenneske i samhandlingen med beboerne. Valget av Goffman til å belyse tema om grensesetting i et ansattperspektiv ble gjort på bakgrunn av at den både egner seg for å analysere de strukturelle og situasjonelle betingelsene for grensesetting.

### Goffman

Erving Goffmans sosiologi blir gjerne beskrevet som kreativ og nyttig til å kunne se det betydningsfulle i de små sosiale situasjonene som oppstår i hverdagen (Jacobsen & Kristiansen, 2002:219). Goffman har ikke et entydig syn på relasjoner, samfunn og individ. Han veksler mellom å se på samfunnet, som en objektivt gitt eller en sosial konstruert virkelighet, og individers plass innenfor den sosiale strukturen (Album, 1996:22). Goffmans sosiologi befinner seg på nivået imellom struktur og handling, hvor det sosiale livet verken blir sett på som fullstendig deterministisk eller fullstendig fritt (Sztompka, 2008:3).

Deler av hans verk kan knyttes til en durkheimiansk forståelse av forskjeller, konflikt og ritualer (Lemert, 1997:xii; Appelrouth & Edles, 2012:464), mens de siste verkene Goffman publiserte viste en splittelse mellom han og Chicagoskolens syn på strukturalisme (Lemert, 1997:xii). Det viktigste fellestrekket Goffman har til en sosiologisk tradisjon er til symbolsk interaksjonisme. Her deles antagelsen om at «vi som sosiale vesener kommuniserer med hverandre ved hjelp av symboler som tillegges en bestemt mening» (Jacobsen & Kristiansen, 2002:47 egen overs.)

I foreliggende studie er særlig to aspekter innenfor Goffmans sosiale teori av interesse. Den ene er Goffmans berømte teatermetafor for å studere roller og organisasjoner, mens det andre er hans begrep om «rammer» og hans rammeanalyse («Frame Analysis»). Det ramme-

begrepet bidrar med, er å studere sosiale relasjoner uten å måtte ta hensyn til faste mønstre de sosiale relasjonene er en del av (Album, 1996:22).

Ifølge Dag Album, kan ramme-begrepet være en løsning på aktør- og strukturmodellenes spørsmål omkring hva den grunnleggende enheten er i det sosiale liv (Album, 1996:22, 205). I Albums tolkning behøver en ikke å ta stilling til om omsorgsarbeideren er den grunnleggende enheten eller om det er noe overindividuell (Album, 1996:205). Dette er fordi rammene blir sett på noe som er bestemt på forhånd, samtidig som aktørene må finne ut av hva som er den gjeldende rammen og om de vil forbli i den (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 149). I bofellesskap er det nærliggende å anta at en vil finne elementer av grenser som rammer, da både skapt og opprettholdt av omsorgsarbeiderne, men også at disse grensene allerede er der i form av etablerte normsystemer (jfr. Album, 1996:205).

## **Rammeanalyse**

Ramme er et begrep Goffman har hentet fra den britiske etnologen, biologen og antropologen Gregory Bateson. Det skal nevnes at Bateson var ikke den første til å bruke begrepet, men til forskjell fra Bateson og de som brukte begrepet før ham, så ikke Goffman rammer som en psykologisk prosess (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 146, 164). I følge Jacobsen & Kristiansen (2002:146-147) kan en ramme, slik som Goffman bruker det, «forstås som det mentale redskapet vi bruker når vi skal forsøke å forstå de situasjoner og begivenheter som utspiller seg foran øynene våre» (egen overs.). Aktiviteten eller handling er ikke bare begrenset til bare én ramme, men kan bestå av mange ulike rammer- dette er ettersom flere ting kan skje samtidig i denne interaksjonen (Goffman, 1997 [1974]:154). Goffman beskriver:

*I assume that definitions of a situation are built up in accordance with principles of organization which govern events- at least social ones- and our subjective involvement in them; frame is the word I use to refer to such of these basic elements as I am able to identify. That is my definition of frame. My phrase «Frame Analysis» is a slogan to refer to the examination in these terms of the organization of experience (Goffman, 1997 [1974]:155).*

Rammene inkluderer normer om passende atferd, men at oppfattelsen av hva passende atferd er, kan variere for ulike aktører innenfor den samme rammen. Rammene må da heller forstås som funksjonelle enn teoretiske (Branaman, 1997: lxxiv). En kan finne både rigide og regelstyrte rammer, og avslappede og fleksible rammer. Dette avhenger av den sosiale

situasjonen en befinner seg i. Når Album (1996:23) i sin bok *Nære fremmede*, nærmer seg pasientkulturen ved et sykehus, beskriver han den som ett sett av rammer. Disse rammene står ikke isolerte, men hører sammen med hverandre i hans analyse av pasientkulturen.

Normene som rammene viderefører, kan ut ifra Goffmans begrep om «deference» (1967), deles inn i to sett av etiketteregler eller etikettenormer om passende atferd (Album, 1996:62). Denne inndelingen er allerede kjent fra Durkheim som positive og negative normer (Goffman, 1967:73). Her er det relevant å vise til begrepene forbudsnormer og påbudsnormer, slik som de blir anvendt av Album (1996). Innenfor disse normene er relasjonen mellom avstand og nærhet sentral. Forbudsnormene fører med seg en restriksjon av hva en skal unngå i situasjoner med andre (Album, 1996:62). I så måte er påbudsnormene det motsatte. Dette er normer som forteller aktørene hva de skal gjøre i forhold til det som er riktig å gjøre (Album, 1996:73).

Disse normene kan for eksempel innebære at omsorgsarbeiderne velger å holde en avstand til beboerne for å ikke trå over deres personlige område eller grense, samtidig som omsorgsarbeidere er forpliktet til å være personlig og vise intimitet ovenfor dem (Vevatne, 2010: 268, Appelrouth & Edles, 2012: 473). For omsorgsarbeiderne vil det alltid være et skille mellom hva som er lov og hva som ikke er lov, i en profesjonell setting. Normer forstås her i en vid betydning, som også kan innefatte betydningen av regler.

### **Rammeanalyse innen den totale organisasjonen**

En viktig komponent av det moderne samfunnet er *totale institusjoner* (Garsjø, 2008a:30, 36, 72). Disse institusjonene kan forstås som delvis samfunn og delvis organisasjon (Davies, 1989:77). Bofellesskap kan karakteriseres som en total institusjon slik Goffman forstår begrepet som "... a place of residence and work where a large number of like-situated individuals cut off from the wider society for an appreciable period of time together lead an enclosed formally administered round of life" (Goffman, 1961:11). Med denne definisjonen, ses totale institusjoner underlagt en byråkratisk autoritet, i motsetning til den av uformelle eller familiære. Davies (1989:80) viser i stedet for «institusjoner» til «organisasjoner» for å fram skille mellom en byråkratisk og uformell autoritet. Når jeg viser til totale organisasjoner i den fortsatte fremstillingen er det med utgangspunkt i Davies forståelse av begrepet.

Omsorgsarbeiderens verden og deres arbeid innenfor den totale organisasjonen er rettet mot å jobbe med mennesker. Et arbeid Goffman kaller for *menneskelig arbeid* («people- work») (1961:73). Dette involverer et arbeid med mennesker som objekter og samtidig produkter. Et

arbeid, som Goffman mener skiller seg ut ved at ansatte ikke arbeider med eller har et serviceforhold til sine oppgaver (Goffman, 1961:73). Ved at bofellesskapene er styrt og regulert av statlige ordninger, preger tenkningen om omsorgsarbeid av et fokus på tjenesteyting og service. En kan diskutere om denne offisielle tenkningen er relevant til å beskrive omsorgsarbeidet som foregår i dagens bofellesskap, eller bare for enkelte av dem. Det er også grunn til å tro at organisasjoners regler og offisielle normer vil kunne påvirke omsorgsarbeidernes rolleforståelse.

Den sosiale interaksjonen som opptar ansatte i totale organisasjoner, er hovedsakelig innenfor rammen av muntlig kommunikasjon. Kommunikasjonen som ansatte foretar seg retter seg mot formålet om etablering av relasjon og tillitt hos den enkelte beboer (Branaman, 1996:lxviii). Spesielt uformell samtale blir viktig. Gjennom uformell samtale utvikles personlige bånd (Branaman, 1996:lxvii). Disse båndene kan bli gjensidig for disse aktørgruppene, men til forskjell fra beboerne forventes de ansatte å innta en aktiv rolle som relasjonsbygger.

Mens de ansattes mål er å bygge en relasjon og opparbeide tillitt, er den samtidig vanskelig å håndtere om relasjonen blir for tett og for nær (Branaman, 1996:lxvii). En rammefelle, som i dette tilfellet, er nært knyttet opp mot sosiale roller. I ytterste konsekvens kan en slik rammefelle, både ødelegge tilliten og relasjonen mellom ansatte og beboere, samt føre til at den ansatte må ta på seg et nytt sett av roller. For Goffman kan denne relasjonen bli sett på som et lite sosialt system som kollapser (Goffman, 1967:103).

I sosiale situasjoner kan en se at uformell samtale kan i seg selv sette begrensninger for ansattes handlinger. Dette kan være ovenfor beboerne, kollegaer eller ovenfor andre aktører som befinner seg utenfor den totale organisasjonen. Det avhenger også av hvor rammen av uformell samtale skjer. Eksempelvis er ansatte underlagt taushetsplikt. Enkelte temaer som gjerne anses som tabuer er mindre ønskelige i et offentlig rom, enn innenfor den totale organisasjonen. I likhet med de unike informasjonskriteriene som Goffman mener fremtrer gjennom ansikt-til-ansikt samtale, må den uformelle samtalen som ansatte foretar seg, være gjennomtenkt (Goffman, 1967:33). Her kan toneleie, valg av ord og gestikulering ha relasjonell betydning. Hvis de ansatte ikke viser at de tar beboerne seriøst, vil dette få konsekvenser (Goffman, 1967:33). Samtidig kan informasjonskriteriene bidra til at ansatte evaluerer situasjonene og får en bedre relasjon med beboerne. Hvis en følger en goffmaniansk tilnærming vil bofellesskapet som ansattes arbeidsarena kunne fungere som ansattes sosiale



primærramme. Denne rammen blir så modellen for videre rammer for samhandling innad i bofellesskapet (Goffman, 1997 [1974]: 158).

### **Den totale organisasjonen som scenen for ansatte som rolleutøvere**

Det er gjennom samtale at aktører utvikler seg og sine omgivelser, for så svare til de utviklingene som skjer (Maines, 1977:235). Denne oppfatningen av aktører innenfor en sosial samhandling, deler Goffman med symbolsk interaksjonisme (Maines, 1977:235). I forlengelsen av denne oppfatningen, muliggjør Goffman med sin teatermetafor (1969) å analysere hvordan aktører presenterer seg selv ulike situasjoner, inkludert roller som utspiller seg på arbeidsplassen (King & Lawley, 2013:521). Arbeidsplassen, eller bofellesskapene kan ses som en scene med de ansatte som skuespillere. De ansatte opprettholder en fasade («self-image»). Denne fasaden viser aktørens atferd og følelser, i tillegg til deres visuelle framstilling av seg selv. Valg av fasade avhenger av hvilken situasjon aktøren befinner seg i (King & Lawley, 2013:521), men fungerer som en måte å definere situasjonen for andre som observerer den (Ritzer & Stepnisky, 2014:359).

Selv om begrepet om «scenen» deles inn i *frontstage* og *backstage*, er det en åpenbar risiko at vi bare klarer å få fram frontstage. Disse to begrepene er ikke bare med på å definere situasjonen for andre aktører, men skiller aktørens ulike roller innenfor deres sosiale liv.

*Frontstage performances therefore become important to the organization offers, and emotional and aesthetic performances of workers are a part of this. The emotional and aesthetic labour of the workers have a direct impact and immediate impact on the experience consumed by the customer at the same time and in the same place (King & Lawley, 2013:523).*

Omsorgsarbeidet er utformet slik at ansatte, hele tiden har å forholde seg til et «publikum». Men ansattes frontstage begrenser seg ikke til å være fysisk innenfor bofellesskapet- som beboernes leilighet, fellesområdet, personalrommet, men til alle omgivelser og situasjoner der en krever ansatte å være i en profesjonell rolle. I den totale organisasjonen vil ansattes forståelse av den profesjonelle rollen være en sentral indikator på hvordan de velger å fremstå, og den blir en av rammene i relasjonen med beboerne. Hvordan ansatte velger å spille ut sin rolle når de er på jobb, vil kunne reflektere bofellesskapet og deres arbeidskultur. Gjennom Goffmans begrep om frontstage, kan en se at grensesetting skjer gjennom ansattes *inntryksstyring* og gjennom *rolleavstand*. Når jeg her skriver om ansattes grensesetting

innenfor den totale organisasjonen, er dette spesielt med tanke på ansattes relasjon og situasjoner med beboerne.

For å opprettholde en rolle som ansatt, tar ansatte i bruk ulike metoder og teknikker. Disse teknikkene kan enten kreve at ansatte må være fysiske eller aktive i samhandlingen, slik som å fysisk sperre beboeren fra å gå inn en dør. Eller ved bruk av mer passiviserende teknikker som ulike kroppsholdninger. Denne inndelingen er hentet fra det Goffman betegner som metoder av selvkontroll og varsomhet (Goffman, 1969; Ritzer &Stepnisky, 2014:361).

Ansattes taushetsplikt er et eksempel på en metode som krever selvkontroll og varsomhet fra ansatte. Denne forpliktelsen kan gi utslag for at ansatte tar i bruk mer passiviserende teknikker og kan som følge stille dem mer i bakgrunnen av situasjoner. Slike situasjoner kan oppstå når ansatte må forholde seg til et uvitende publikum, det vil si et publikum som ikke er medlem av organisasjonen. Disse tilfellene vil tildele ansatte rollen som *usynlig* («non-person») eller rollen som en *mekler* («go-between»). Ofte vil en se at ansatte tar på seg rollen som den usynlige for å kunne bevare selvkontroll og varsomhet ovenfor beboeren, i situasjoner som oppstår i det offentlige rom. Ved at en er begrenset til å bare være tilstede for å bistå, vil de ikke ta på seg rollen som en utøver eller som et publikum, heller vil de ikke late som de er noe som de ikke er (Goffman, 1969:150). I slike situasjoner, der taushetsplikten spiller inn, er det rimelig å anta at de vil være i bakgrunnen for å prøve å bli usynlig. De som observerer situasjonen har gjerne ingen kunnskap om beboerens psykiske helse og bakgrunnen for hvordan situasjonen oppstod (Goffman, 1969:144). Denne kunnskapen har ansatte. I deres arbeidsrolle har de rikelig tilgang til beboernes personlige- og medisinske historikk. Denne informasjonen er tiltrodde hemmeligheter, der ansatte er i fare for å miste beboernes og organisasjonens tillitt og relasjon hvis disse blir delt uten beboernes samtykke (Goffman, 1969:143).

Grensesetting er direkte relatert til de situasjonene der ansatte arbeider. Om beboeren viser uakseptabel atferd vil forventningen til de ansatte om å være en mekler være fremtredende. I rollen til den ansatte ligger det en forventning om at det er deres ansvar å gripe inn og sette grenser for beboerens atferd (jfr. Goffman, 1969:150). En meklers rolle, i forhold til grensesetting, er dermed å kunne styre beboernes frontstage og backstage, og vise til hva som er betraktet som passende eller upassende innenfor ulike situasjoner. Ved de situasjoner som oppstår utforbi bofellesskapet, vil ansatte være påminnet om de forpliktelsene som er gitt de ved ulike «watchdog agencies» som finnes i samfunnet (Goffman, 1961:75). Her finner man

en goffmaniansk vri på Jeremy Benthams (1748- 1832) kjente «Panoptikon»; som viser til den usynlige overvåkingen.

For ansatte, som har bofellesskapet som arbeidsplass, er det rimelig å anta at de holder deler av sitt liv separert vekk fra arbeidsplassen (Goffman, 1961:89). Noe som er vanskeligere for beboerne under heldøgnsomsorg. Denne skjevfordelingen av personlige bånd, som Goffman kaller det, vil kunne føre med seg utfordringer og spenninger mellom ansattes profesjonelle roller (Goffman, 1961:89). Denne relasjonen kan en se på som asymmetrisk (Vevatne, 2010:262).

For å kunne belyse ansattes veksling mellom nærhet og avstand til beboerne og bofellesskapet, er det relevant å kunne koble forbuds- og påbudsnormer opp til Goffmans begrep om *rolleavstand* (1997/ [1961]). Bakgrunnen for begrepet om rolleavstand er antagelsen om at aktører vil være involvert i flere systemer og av den grunn må fremføre ulike typer roller (Goffman, 1997/ [1961]:36). Rolleavstand viser til en separasjon mellom individet og rollen individet påtar seg. (Goffman, 1997/ [1961]:37). Selv om rolleavstand er knyttet til aktørens atferd, så er det ikke all atferd som kan knyttes til begrepet. Goffman viser til at begrepet «is not meant to refer to all behaviour that does not directly contribute to the task core of a given role but only to those behaviours that are seen by someone present as relevant to assessing the actor's attachment to his particular role and relevant in such a way as to suggest that the actor possibly has some measure of disaffection from, and resistance against, the role» (Goffman, 1997/ [1961]:37). Her skulle en kunne argumentere for at rolleavstand innenfor en profesjonell rolle ikke nødvendigvis er avhengig av et ytre publikum, men til aktørens opplevelse av egen rolleutøvelse. I likhet med Coser (1966:174) ser jeg på rolleavstand som en del av det normative rammeverket av roller.

### **Goffmans svakhet og ansatte som bakkebyråkrater**

Roller kan ses på som «masker» (Branaman, 1997:xlvi, Jacobsen & Kristiansen, 2015:111) eller som «trøyer» (Repstad, 2014: 56). I betegnelsen om at roller er som masker, ligger det en dobbelthet i Goffmans forståelse. Denne dobbeltheten finner en i sosiale situasjoner, der rollen eller selvet er masken aktøren bærer, samtidig som det er aktøren bak masken som velger masken (Branaman, 1997:xlvi). Philips Manning argumenterer for at Goffman viser til to masker, eller to former for selvet (Jacobsen & Kristiansen, 2015:111) Disse to maskene kan forstås som en maske for frontstage og en maske for backstage. Masken i frontstage er noe aktørene kontrollerer og prøver å manipulere andre med, mens masken i backstage er noe

vi prøver å beskytte fra andre å se. Pål Repstad (2014:56) argumenterer for at roller kan vise til normer og samhandling på et overindividuell plan. Han foreslår dermed at roller innenfor helse- eller totale organisasjoner best kan forklares ved å se på det som ulik utformet trøyer. Repstad forklarer: «... folk ser forholdsvis like ut i uansett hvem som fyller den [trøyen]. Noen rolletrøyer er lagd av sterkere stoff og er trangere i utformingen enn andre. De har som oftest eksistert i en stund ... Andre rolletrøyer kan være atskillig mer rommelige og elastiske.» (Repstad, 2014:56).

Hvis en følger Goffmans forståelse av roller, ser en at han ikke er primært opptatt av det organisasjonelle som befinner seg innad i rollen hos omsorgsarbeideren. I hans rolleanalyse problematiseres det ikke at rom og steder kan ha en innvirkning på hva som er med på å forme oss og motsatt (Burrell & Dale, 2014:684). Rommets funksjon eller rommenes funksjoner i bofellesskap er svært forskjellige og bringer med seg ulike normer. Disse normene, gjennom forståelsen av rom, vil knyttes til makt relasjoner hvor en har en direkte kontakt mellom organisasjon og ledelse (Burrell & Dale, 2014:689). Når en skal studere ansattes grensesetting, i lys av hvilke grenser de har selv og hvilke grenser som er overskridene, blir Goffmans syn på ansatte som rolleutøvere lett for statisk og idealtypisk. Her er Michael Lipskys antakelse om dobbelthet i rollen av særlig interesse for å få fram at ansatte ikke bare er ansatte, men medmennesker. Lipskys begrep om bakkebyråkratene viser nettopp til denne dobbeltheten i rollen der en som ansatt er delvis organisasjon, delvis medmenneske i mange offentlige service- og omsorgsykker.

Lipsky (1980) viser til dilemmaer som oppstår ved at rammene er byråkratiske. For relasjonen mellom ansatte og beboerne som utgjør selve omsorgsarbeidet, kan verken være rent teknisk eller instrumentelt- slik som vi finner i fabrikker eller i et saksbyråkrati- fordi omsorgsarbeidet vil involvere en moralsk side (Vabø, 2014:30). Lipsky (1980: xiii) omtaler bakkebyråkrater som;

*They believe themselves to be doing the best they can under adverse circumstances, and they develop techniques to salvage service and decision- making values within the limits imposed upon them by the structure of the work. They develop conceptions of their work and of their clients that narrow the gap between their personal and work limitations and the service ideal.*

Ansatte i omsorgsykker er bakkebyråkrater i den forstand at de blir satt i klem av en byråkratisk og en medmenneskelig rolle. De skal representere seg som den profesjonelle,

samtidig som de er ansatt av en byråkratisk organisasjon (Scott, 1969:89). Deres oppgaver begrenset av lover og regler, samtidig som de må utøve en pragmatisk form for improvisering (Shannon & Page, 2014: 633). På mange måter kan omsorgsarbeideren bli sett på som «the modern marginal man», hvor de står mellom to forskjellige og delvis konfronterende institusjonelle miljøer (Scott, 1969:89). For å forstå dette dilemmaet bakkebyråkratene står ovenfor, må en studere de rutine og håndteringene de utvikler i utfordrende eller ukjente situasjoner (Lipsky, 1980:82).

De reglene og rutine som preger ansattes hverdag er formulert på en slik måte at det angis ikke i detalj hva ansatte skal gjøre i konkrete situasjoner (Vabø, 2014:27) og er dermed ikke forenlig med en byråkratisk standardisering av omsorgsarbeidet (Toren, 1969:157). Toren (1969:157) peker på at arbeidet verken er spesifisert og rutinert, og at en dermed ikke kan arbeidet basert på universelle regler og generaliserte prosedyrer: «First, the orientation toward the client is diffuse or holistic, approaching him as an entity and taking account of all his needs- physical, psychological, and social; secondly, each client is unique- there will always be special circumstances and exceptions to the rule» (Toren, 1969:157). Dette fører til at relasjonen mellom ansatte og beboerne er omgitt av usikkerhet (Vabø, 2014:30). Vabø (2014:28) tolker dette i marxistiske termer som motstridende roller, samtidig som bakkebyråkratenes rolle kan tenkes å være tosidig eller komplimenterer hverandre.

### **Avsluttende kommentarer**

Ved Goffmans begrep om ramme og dens analyse, finner vi både en vekt på normer og institusjonelle forhold, og rammer som noe som mennesker gjør og dermed noe menneskeskapt. Goffmans begrepsverktøy er viktig i denne studien fordi det hjelper til å kunne forstå normer og forventninger knyttet til omsorgsarbeidernes roller og rolleutførelse. Samtidig er dette ikke et svar på hva som kjennetegner omsorgsarbeidernes roller og grenser i forhold til beboerne, men i beste fall en god verktøykasse som kan hjelpe oss å tolke empirien.

I vektleggingen av totale organisasjoner fremfor totale institusjoner, ligger det en interesse i hvordan bofellesskapene som organisasjoner opererer i praksisfeltet, der de er underlagt nasjonale og lokale retningslinjer i sin organisering. Gjennom å komplementere Goffman med Lipsky fører vi inn et mer aktivt fokus på maktdimensjonen som ligger i omsorgsarbeiderens yrkesutøvelse. Spørsmålet om hva som ligger i dobbeltheten eller i potensielle motstridende

roller er både av interesse i studier av grenser og grensesetting, og i en studie som denne der hensynet til beboernes autonomi og rett til privatliv står så sterkt.

## KAPITTEL IV

### Metodisk fremgangsmåte

Å studere bofellesskap er ikke bare å finne ut hva ansatte gjør, men å kunne gå dypere i hvordan de definerer omsorgsarbeid (Manning, 2014:284; Davis, 2017:135).

Arbeidshverdagen for ansatte på bofellesskap er preget av ulike spenninger fra det byråkratiske til det relasjonelle. De må forholde seg til pårørende, verge, ledelse, regelverk og ikke minst beboerne. Av praktiske gjøremål, må de yte oppfølging, veiledning og generell bistand til beboerne. For å kunne forstå hvilke spenninger ansatte opplever som utfordrende i deres hverdag på arbeidsplassen, falt valget på å gjennomføre en mer eksplorerende studie.

### Hermeneutisk tilnærming

Både datainnsamlings- og analysearbeidet hadde et hermeneutisk utgangspunkt. Gjennom denne prosessen var det viktig å være nær empirien for å få fram et ansattperspektiv, samtidig å kunne relatere empirien opp til noe mer helhetlig (Creswell, 2014:186). Denne helheten er med på å avdekke betydningen som knytter seg til ansattes grensesetting. Gjennom å få fram ansattes perspektiv, blir grensesetting fortolket ut ifra en forståelse av den konteksten ansatte inngår i og ansattes egne fortolkninger (Grønmo, 2004:374). Ettersom studieobjektet er bofellesskap, er dette en verden som ansatte allerede har fortolket (Gilje, 2017:145). Disse fortolkningene blir gjenstand for det Anthony Giddens kaller *dobbel hermeneutikk*. Som forsker må en dermed bevege seg mellom aktørens fortolkningsramme og den teoretiske fortolkningsrammen (Giddens, 1984:284).

### Valg av kvalitativ forskningsmetode

Siden studien var opptatt på å se hva ansatte opplevde som utfordrende situasjoner av samhandling mellom beboerne, som et utgangspunkt for å diskutere deres erfaringer om grensesetting, fant jeg kvalitativ metode ved to ulike former for samtaleintervju som best egnet. Intervju har fordelen ved at mye av hverdagslivet er allerede samtalebasert (Brinkmann, 2014:18). Innenfor sosiologien er kvalitative intervju som metode mye brukt. Likesom mange sosiologer, så jeg at kvalitative intervju er best egnet til å kunne belyse menneskers handling og opplevelser (Brinkmann, 2014:72). Andre metoder som hadde vært egnet for studien hadde vært for eksempel bruk av observasjoner. Dette er imidlertid en

tidkrevende tilnærming og ingen garanti for å komme på «innsiden». Etter råd fra en av avdelingslederne som fremkommer i denne studien, ble deltakende observasjon valgt bort.

Intervju er heller ikke en metode uten svakheter. Det blir ofte pekt på at intervju kan være både en utfordring og byrde for forskeren og informantene. Best forklart, viser Brinkmann (2014:18) til analogien om fisken som vil undersøke vannet; «... Fisken vet absolutt hva vann er i en praktisk, kroppslig forstand, men det kan være en stor utfordring å se og forstå det selvsagte, det vi er så fortrolige med» (egen overs.). Selv om utfordringen er der, ved at informantene ikke har reflektert over det forskeren ønsker å undersøke, er dette kanskje nettopp intervjumetodens store nytteverdi og potensial for å kunne avdekke nye sosiale fenomener.

## **Utforming av problemstilling**

Utformingen av problemstillingen tok utgangspunkt i mitt tema om grensesetting og min interesse for å studere ansatte i bofellesskap for personer med bistandsbehov. Under studien endret problemstillingen fokus fra idealer og realiteter knyttet til ansattes praksis, til ansattes normer og roller. For å kunne sikre at jeg utviklet en intervjuguide som ville belyse problemstillingen min fra flere sider, tok jeg utgangspunkt i fem typer av designspørsmål (Brinkmann, 2014:72). Jeg visste at det jeg skulle undersøke var håndtering av grensesetting (*hva*). Jeg mente det var relevant å undersøke dette i konteksten av ansatte og bofellesskap, ettersom dette ikke har vært så synlig innen sosiologisk forskning (*hvorfor*). Temaet skal undersøkes kvalitativt for å kunne få fram tankene til informantene om deres handlinger og opplevelser av situasjoner (*hvordan*). For å kunne få et mer helhetlig inntrykk av bofellesskapet som organisasjon og hvordan bofellesskapet opererer, ville jeg intervjuer ansatte som hadde arbeidserfaring ved bofellesskapet. Ettersom bofellesskap varierer i graden av utviklings- og funksjonsnedsettelse, ville jeg fokusere på ansatte som *ikke* jobbet med en beboergruppe som var sterk utviklings- og/eller funksjonshemmet. Jeg hadde i begynnelsen satt meg et mål om å få rundt 20 ansatte og hver avdelingsleder på hver av bofellesskapene med i studien (*hvem og hvor mange*).

## **Rekrutteringsprosessen og informantutvalget**

Da jeg skulle starte med rekrutteringsprosessen, var jeg først på utkikk etter en portåpner som kunne gi meg tilgang til å rekruttere ansatte. Det begynte med at jeg fant en liste over alle enhetslederne i den aktuelle kommunen og tok kontakt med to av disse. Dette førte til at jeg



fikk min første portåpner. Gjennom portåpneren fikk jeg kontakt med to avdelingsledere som ga meg adgang til to av deres bofellesskap. Seinere kom jeg i kontakt med en tredje avdelingsleder som ga meg tilgang til det tredje bofellesskapet som inngår i studien.

For å rekruttere ansatte, valgte jeg ulike tilnærminger. Jeg sendte ut informasjon om studien til avdelingslederne, slik at de kunne videreformidle dette til alle sine ansatte på e-post. Ved to av bofellesskapene, avla jeg dem også et besøk. Dette besøket var kun annonsert for de ansatte som var på eller skulle på jobb den dagen. Resultatet av dette ble 11 informanter.

Ved det tredje bofellesskapet ville avdelingslederen selv ordne med informanter og fastsette tidspunkt for intervjuet. Jeg fikk vite antall informanter på intervjudagen, som viste seg å bli fem informanter. Intervjuene av de ansatte skjedde i tidsrommet desember 2017 til januar 2018. Intervjuene med avdelingslederne skjedde i løpet av januar 2018.

Utvalget av informanter ble dermed slik etter endt rekrutteringsprosess:

	Bofellesskap		
	<i>Storstien</i>	<i>Dalshjemmet</i>	<i>Midtbyhjemmet</i>
<b>Avdelingsledere</b>	Ragnhild	Birte	Karoline
<b>Ansatte</b>	Sara Selma Solveig Stian Stine Silje	Dorthe Dina Diana David Daniel	Malene Mia Merethe Margot Morten

Tabell 1. Informantene som inngår i studien fordelt på tre bofellesskap (angitt med fiktive navn).

Utvalget besto av åtte vernepleiere og resten i varierende stillinger som assistent eller helsefagarbeider. Avdelingslederne hadde også samme helsefaglige bakgrunn.

Arbeidserfaringen informantene hadde på sine respektive arbeidsplasser varierte fra ett til 17 år, men flere hadde arbeidet med utviklingshemmede i flere år, men i en annen virksomhet. Informantenes alder varierte fra 24 til 63 år og inkluderte fire menn og 15 kvinner.

## **Kildekritiske vurderinger**

I en hver studie bør forskeren foreta en grundig vurdering om hvilke kilder som er best egnet (Grønmo, 2004:121) Ukritisk bruk av kildene kan føre til analytiske problemer som kan videre ødelegge for studiens intensjon. For å kunne vurdere kildene på en akademisk

forsvarlig måte, har jeg tatt utgangspunkt i Grønmos fire kildekritiske vurderinger: *tilgjengelighet, autentisitet, relevans og troverdighet* (Grønmo, 2004).

### **Tilgjengelighet og autentisitet**

I valget om å ha med flere kommuner for å få adgang til flere bofellesskap eller én kommune, valgte jeg sistnevnte. Dette skyldes at jeg klarte å spore flere bofellesskap i den aktuelle kommunen enn først antatt, i tillegg for å unngå en for omfattende studie. Ved å velge én kommune ble også kompleksiteten knyttet til ulike kommuners valg av organiseringsformer redusert. Ved at jeg rekrutterte informantene på arbeidsplassen og utførte intervjuene på arbeidsplassene, sikret jeg meg at informantene var autentiske og lett tilgjengelige i sitt «naturlige» miljø.

### **Ansattes relevans for problemstillingen**

Jeg ba de ansatte angi deres nåværende stilling og hvor lenge de hadde jobbet med utviklingshemmede, for å eventuelt kunne seinere avslå interessen for deltagelse hvis jeg fikk mange nok med flere års arbeidserfaring. Jeg hadde innledningsvis et uformelt kriterium om minst fem års arbeidserfaring med utviklingshemmede. Dette var fordi jeg mente fem år var nok til at en hadde kommet opp i utfordrende situasjoner og nok til å bli en del av arbeidskulturen, hvis det var en, på bofellesskapet. Dette viste seg snart vanskelig i forhold til rekrutteringen av ansatte, men viste seg å ha mindre å si i forhold til studiens problemstilling og forskningsspørsmål. To av tre avdelingsledere hadde mer enn fem års fartstid, den tredje startet opp i stillingen bare noen måneder før intervjuet, men vedkommende hadde flere års arbeidserfaring med utviklingshemmede bak seg.

### **Informantenes troverdighet**

Å kunne ha tillit til den informasjonen som blir gitt er vanskelig å vurdere. Det kan være at informantene gir feilaktige svar for å imponere forskeren, men at dette kan være godt skjult i deres opptreden (Grønmo, 2004:123). Når en går i gang med en studie, bør en derfor tenke nøye igjennom om det finnes grunnlag for at informantene gir feilaktige opplysninger. Dette er spesielt ved sensitiv forskning. Når min studie handler om ansattes håndtering av situasjoner som oppstår i en profesjonell jobbsammenheng, visste jeg at det ville være en fare for å få misvisende eller liten informasjon. Ikke fordi dette var sensitiv forskning, men fordi de ansatte potensielt kunne forbinde forskning med kritikk. For å få fram antatt delte forestillinger, og ikke primært individuelle oppfatninger ble det brukt fokusgruppeintervju.

Før hvert intervju startet, var jeg tydelig på at studien ikke skulle kritisere de som profesjonelle utøvere, deres håndtering eller bofellesskapet som organisasjon, men hvordan de kollektivt tenkte og opplevde ulike temaer knyttet til grenser og grensetting mellom ansatte og beboere. I noen intervjuer mistenker jeg at taushetsplikten kan ha medført at visse kritiske situasjoner kan ha blitt forbigått eller omskrevet på en slik måte at dilemmaene kan ha blitt utydelige for meg som forsker å oppfatte. Hovedinntrykket er likevel at intervjuene var preget av en høy grad av åpenhet og troverdighet i beskrivelsene som ble gjort av de ansatte.

### **Forskerens rolle under gjennomføringen av intervju**

Ingen av informantene mine hadde tidligere vært med i et forskningsprosjekt. Selv om jeg har en viss erfaring med de tema som belyses, inntok jeg langt på vei rollen som «outsider» og en som behøvde informantenes ekspertise til å forstå virksomheten og deres erfaringer som ansatte. Ulempen ved en slik rolle, er at en aldri vil kunne få informantenes fulle tillitt til å fortelle fritt om sine erfaringer. Som moderator ga jeg også klart uttrykk for at det er deres stemmer og erfaringer som er i fokus i studien (Morgan, 1998:1). Min rolle som forsker var primært å legge til rette for en diskusjon knyttet opp mot ett mindre antall tema (Brinkmann, 2014:45).

### **Fokusgruppeintervju med ansatte**

I linje med analogien om fisken i vannet, vil fokusgruppeintervju ha nytten av å få fram tanker og refleksjoner, som ellers hadde vært vanskelig å få fram ved individuelle intervju. Ved utformingen av et semi-strukturert intervjuguide, tok jeg utgangspunkt i å diskutere fem temaer; 1) utfordrende situasjoner, 2) gråsoner, 3) grenser, 4) den profesjonelle rollen og 5) bofellesskapets idealer. Intervjuguiden hadde som formål å følge opp de eksemplene ansatte kom fram med (se vedlegg 5). Jeg foretok i forkant et prøveintervju med en medstudent som hadde bakgrunn i arbeid med utviklingshemmede i bofellesskap. Dette prøveintervjuet la føringer for hvilke spørsmål jeg tok med i fokusgruppene.

Jeg endte opp med å gjennomføre fire fokusgruppeintervjuer ved de tre bofellesskapene. Først ett intervju ved respektive bofellesskap og senere ett nytt intervju ved *Storstien bofellesskap*. Årsaken var at noen av informantene var borte grunnet sykdom og en ny informant gjerne ville være med etter det første fokusgruppeintervjuet ved dette bofellesskapet var gjennomført. Hver fokusgruppe som inngår i studien bestod av tre eller fem ansatte.

## **Gjennomføringen av individuelle intervju med avdelingsledere**

Etter gjennomføringen av fokusgruppene med de ansatte, foretok jeg individuelle intervju med hver av avdelingslederne på de respektive bofellesskapene. Jeg valgte å intervju avdelingslederne hver for seg for å kunne få en mer utfyllende informasjon og for å kunne styre samtalen i forhold til problemstillingen (Brinkmann, 2014:46). Etter at jeg hadde gjennomført intervjuet med den første avdelingslederen, merket jeg at intervjuguiden ikke fungerte som planlagt. Dette resulterte i at jeg endret litt om på spørsmålene, som da fikk en løsere utforming i de to påfølgende intervjuene med avdelingslederne (se Vedlegg 6). Under intervjuene brukte jeg også eksempler som kom opp under fokusgruppeintervjuene.

## **Analyse og fremstilling av empirisk materiale**

Etter at hvert intervju var blitt gjennomført, utarbeidet jeg en protokoll. Gjennom å se på protokollene for hvert intervju, fikk jeg et overblikk over hvilke temaer som gikk igjen. For å besvare problemstillingen, var jeg oppmerksom på det ansatte betegnet som utfordrende situasjoner eller gråsoner, og hvordan dette hang sammen i et videre perspektiv, enn å bare vise til enkeltepisoder og enkeltutfordringer.

I forhold til egen analyse har jeg arbeidet både empirinært og forsøkt å forankre dette i teorien i forhold til de temaene som behandles i Kapittel V, VI og VII. Ut i fra datamaterialet, fant jeg tre temaer som tar for seg ulike typer av situasjonelle grenser som ansatte jobber ut ifra i samhandlingen med beboerne. Ansatte har grenser som de *utøver* over beboerne og grenser som de selv *setter* seg i rollen som ansatt. En kan finne et tredje tema om grenser, som viser at noen grenser er overskridende. Denne typen av grenser kan en finne når ansatte behandler bofellesskapet som både et hjem og et arbeidssted. Innenfor alle disse temaene av ansattes grensesetting, eksisterer det en ambivalens eller spenning som krever at ansatte til enhver tid må reflektere over seg selv og sine handlinger i situasjoner med beboerne, ellers er faren for at en kan få en overskridende grense. Ved å se på ansattes grensesetting gjennom de tre temaene i analysekapitlene, kunne jeg skissere to modeller for ansattes grensesetting som utgjorde grunnlaget for diskusjonen.

## **Anonymitet og verdighet**

Studien har blitt meldt inn til Norsk Senter for forskningsdata (NSD). Etter to uker, ble studien godkjent og datainnsamlingen kunne begynne. I anonymiseringen av datamaterialet,

ga jeg informantene, bofellesskapene og andre tilfeller som kom frem under intervjuet, fiktive navn. Jeg har også valgt å ikke avsløre hvilken kommune som er med i studien, ettersom det kan være en indirekte opplysning og forekommer ikke som relevant for studiens problemstilling. Dette betyr at jeg da har valgt å ikke ta med dialektord som informantene brukte.

I prosessen med å transkribere og fremstille datamaterialet, har ivaretagelse av informantenes verdighet stått sentralt. Dette er et punkt i metodisk forskning som ikke blir mye diskutert, men som har lagt en del føringer for fremstillingen av datamaterialet i denne studien. For at informantene skulle bli representert med verdighet, endret jeg det muntlige språket til bokmål. Dermed ble muntlige ord som «likevel,» «ikke sant,» «joda,» «neida,» «ja,» og «og» slettet eller erstattet med et ord med samme betydning. Sistnevnte gjaldt der informantene begynte setningene med «og». Eksempelvis ble ord som «likevel ...» erstattet med «ettersom ...». Jeg har foretatt endringene slik at den opprinnelige meningen bak setningene ikke har blitt borte. I de intervjuene som ble foretatt ble det en god stemning og informantene lo mye. Jeg har likevel valgt å ikke ta dette med i fremstillingen, ettersom latter er vanskelig for en leser å tolke. Det kan dermed bli en fare for feiltolkning av situasjonen enn det jeg oppfattet den som.

Av de informantene som hadde et gebrokkent norsk, har jeg valgt å fremstille de i en form for bokmål som er på lik linje med de andre. Dette vil da si at jeg har måtte legge til eller omstrukturert enkelte ord for at setningen skulle få riktig mening, i en skriftlig forstand. Her har tanken vært at informantene skal bli framstilt som seriøse og ikke gi noe pekepinn på alder eller språkferdigheter som kan virke diskriminerende.

## **Avsluttende metodiske betraktninger**

### **Troverdighet**

Studien kan oppfattes som troverdig ved at den føles som autentisk og gjenkjennelig, i forhold til hvordan andre gir mening til sin verden (Denzin & Lincoln, 2005:205). Jeg har gitt avdelingslederne muligheten til å forholde seg til informasjon jeg har fått fra ansatte, for å kunne drøfte enkelte temaer. Jeg har hatt åpne spørsmål og prøvd å ikke gi ledende spørsmål som kan påvirke informantene til å tenke at noe er riktige eller gale svar.

## **Overførbarhet**

Det er viktig for den interne overførbarheten at forsker og informanter deler den samme oppfatningen om hva spørsmålene skal gi svar på. Spesielt ved fokusgruppeintervju er dette avgjørende (Malterud, 2012). Gitt at det ikke er gjennomført tidligere studier med samme tema og problemstilling er det et åpent spørsmål hvor mye av studiens resultater som lar seg overføre til bofelleskap generelt. Samtidig er det trolig at spørsmålene om ansattes grenser er av en så allmenn karakter at dette vil være dilemmaer og utfordringer som også vil være gjenkjennbare og relevante i andre norske kommuner og bofelleskap.

# KAPPITTEL V

## Ansatte som grenseutøvere

Ansattes arbeid utføres i det jeg har delt inn som tre sosiale arenaer; omgivelsene, fellesområdet og beboernes leiligheter innad i bofellesskapet. Det er gjennom disse arenaene at ansatte utøver grenser ovenfor beboerne, ut ifra de normene som befinner seg i hver av de sosiale arenaene. Arenaene brukes annerledes og det forutsetter at det er viktig med en høy grad av fleksibilitet fra de ansatte sin side om en skal tilrettelegge for beboerne. De normene som oppstår utenfor beboernes leilighet har funksjonen av å ivareta beboernes sosiale omdømme. Dette kapitlet skal gå igjennom hvilke grenser ansatte utøver i forhold til de tre sosiale arenaene.

### Omgivelsenes normer- grensene mellom offentlig og privat

De ansatte betrakter seg selv til å inngå i en rolle som samfunnets veiledere, der en ikke bare legger til rette for at beboerne skal leve et godt liv, men veileder i forhold til hva som er innenfor og utenfor i forhold til akseptabel atferd. I dette gir ansatte uttrykk for at det ligger en dobbelthet i rollen som samfunnets hjelpere.

*Samfunnet setter mye av grensene og vi veileder ut ifra de, men samtidig så nekter vi ikke han å få utløp for det han har lyst til å gjøre, men bare forklare.. eller prøve å veilede for når det er greit og når det ikke er greit- (Stian)*

Dette erfarte en beboer som ble utvist fra en svømmehall fordi vedkommende ikke hadde med passende badetøy. Rollen som veileder er særlig utfordrende i møtet med sosiale omgivelser som ikke uten videre deler oppfatningen av at det er vi som må tilpasse oss mennesker med ulike typer av sosiale behov, i tillegg til å kunne gi utløp for det beboerne måtte selv ønske. Her blir rollen som veileder særlig utfordrende om man ønsker at beboerne selv skal ta ansvar over sitt eget liv og tilpasse seg samfunnets normer og grenser for hva som er innenfor og utenfor det akseptable i de sosiale omgivelsene. Ansatte tenker at det er samfunnet som står med begrensningene for beboernes atferd. Det blir da en distinksjon mellom synet på samfunnet og den ansattes rolle. Det er samfunnet som er ansvarlig for mange av grensene, mens ansatte er ikke like langt ansvarlige ettersom rollen er å veilede ut ifra samfunnets grenser. Ansattes grensesetting fremstår dermed som diffuse, relative og kan utgjøre en utfordring. Omgivelsenes normer har tydelig enkelte grenser, i retning av deterministiske,

hvor ansatte fremstår som grenseutøvere og ikke veiledere når en er sammen med beboerne i det offentlige rom:

*Roping og skriking, for eksempel, i offentligheten, er ikke sånn man skal oppføre seg når man er ute blant folk- (Sara)*

Seksualitet er et eksempel på et tema eller tabu som ikke egner seg å ta opp som samtaleemne når ansatte er ute på tur med beboeren. Dette viser at det er et tydelig skille mellom det som er passende atferd «offentlig» til det som er mer av en passende atferd «privat»:

*...hvis jeg treffer han på bussen, så trenger vi ikke å snakke om seksualiteten hans, eller hvis han har kjøpt seg en pornofilm: «Ja, den tar vi med hjem til deg.» Du trenger ikke å diskutere det med noen andre. Det er privatlivet ditt: «Åja,» da skjønner han det. Men det er vanskelig- (Silje)*

Gjennom dette eksempelet ser en at den veiledende rollen til den ansatte, gjør at språket blir endret til å ikke begrunne at det er upassende for henne, men at det er upassende for alle tilstede. Den ansatte begrunner det ikke i hva hun selv synes, men hva hun tror samfunnet vil mene. Ved et annet eksempel blir dette skille om passende og upassende atferd tydelig:

*Jeg har vært på sykkelstur med en bruker, der han plutselig tok opp fra lomma en dildo og sa «den har jeg brukt i rompa.» Jeg tenkte bare «oh my god.» Hvilken grense skal jeg sette da? Ja, men sånne ting snakker vi om. «Den bruker du hjemme hos deg og den trenger du ikke å ha i lommen din.» Det er uhygienisk å ha den i lommen din... - (Silje)*

Grensesettingen over beboernes seksualitet er vanskelig i en rolle som representerer det offentlige. I denne situasjonen blir det ikke satt en grense ved at beboeren snakker om sin seksuelle erfaring på en direkte måte, men over at han har tatt med seg en upassende gjenstand. Her kommer grensesettingen ut i fra et medisinsk perspektiv hvor hygiene spiller en viktig rolle. Et sexleketøy er ikke passende i samfunnet fordi det er ikke hygienisk.

Når ansatte går ut med beboerne på butikken, setter de grenser på forhånd for å unngå at beboerne velger usunn mat. Et verktøy som ansatte tar i bruk for å kunne gjennomføre dette, er handlelister. Handlelisten er ment som et styringsverktøy for beboeren, og en grunn for den ansatte til å unngå at beboeren ikke følger de oppgavene de ansatte er satt til. De ansatte opplyser beboeren om hvilke grenser som gjelder, før de går inn i butikken. En er opptatt av at handlelisten skal fungere som en forhåndsavtale mellom den ansatte og beboeren: «Nei, vi pleier å snakke med dem. Vi pleier å ha en [beboer] som vi må snakke til før vi går inn på butikken fordi han liker å gå inn på butikken å diskutere høyt at han skal ha det og det, men



han kan ikke ha alt. Vi prøver derfor å kommunisere med han før vi går inn. I dag skal vi bare handle *det* fordi du trenger bare *det* her. Da har vi en avtale med den brukeren» (*Silje*) En annen legger til «.. til mange skriver vi handleliste først og så følger vi handlelisten når vi er på butikken» (*Stian*).

Selv om handlelisten fungerer som en symbolsk grense, er denne grensen bare veiledende og åpen for endring. Det er beboerne som til slutt bestemmer hva som skal handles og hva som skal stå på handlelisten: «...det er jo klart, en gjør jo sitt beste med å veilede, men en må jo minne beboerne på at til slutt så er det jo du som bestemmer hva som skal stå på den lista» (*Diana*). Andre mener det samme ved at ansatte kan bare veilede i forhold til handlelisten, men at de prøver å få beboerne til å følge den. Hvis det gjelder enkelte ting som kan friste beboerne når de er på butikken, blir ikke handlelisten fastlåst: «Gjelder [det] en ekstra ting som frister...da står i hvert fall ikke jeg å blånekter at 'nei, det får du ikke lov til.' Sånn har jeg aldri gjort, men jeg sier jo at 'skal vi ikke prøve å følge handlelisten nå da. Kanskje du kan kjøpe den til fredagen i stedet.' Noen ganger fungerer det..., men andre ganger så [sier beboeren] 'nei, jeg vil ha den.' [Og da sier jeg] 'greit, da tar du den.'» (*Stian*).

Mange av grensene ansatte setter ovenfor beboerne er situasjonsbetinget. Eksempelvis skal en ikke rope når en er i butikken, men dette gjelder ikke nødvendigvis hvis en er på en konsert. Det kan være en utfordring i at «det er ikke nødvendigvis slik at de klarer å overføre kunnskap fra en situasjon til en annen. At det blir slike små ting [som] kan forandre veldig hvordan de ser på det og [kan] føre videre. Det er jo litt vanskelig for oss å forstå, for vi tenker ikke slik» (*Sara*).

Det som er viktig for de ansatte, når det kommer til grensesetting i det offentlige rom, er å kunne ivareta beboernes sosiale omdømme. Ansatte skal se til at beboerne skal få leve et normalt liv, på lik linje som andre. I dette ligger det en forpliktelse om å «beskytte de litt fra det å skille seg unødvendig mye ut og bli stigmatisert» (*Sara*). Ansatte ser på beboerne som en utsatt gruppe for stigmatisering fra utenforstående, men det skal allikevel være rom for beboerne for å være annerledes. Men da viktig at de ikke blir stigmatisert unødvendig:

*Jo, de blir jo stigmatisert. Men det er sånn de er, det går ikke an å gjøre noe med det. Det må bare være en aksept for at folk er annerledes- (Ragnhild)*

Ansatte må passe på at beboerne er rene, får vasket klærne sine og har på seg rene klær. Bare dette er viktige tiltak for å kunne unngå stigmatisering. Innenfor dette ligger det at ansatte kan veilede beboerne til å endre klærne sine, hvis de ansatte ikke synes beboerne er riktig kledd.

Andre ansatte deler en lik oppfatning, men poengterer at en kan finne denne ivaretakelsen utfordrende: «... vår jobb er delvis også å prøve å unngå at de skal bli stigmatisert. Det er ikke greit for noen, men den er utfordrende» (Sara).

I tillegg til at beboerne kan bli utvist fra svømmehallen for upassende plagg, kan beboerne også oppleve å bli utvist fra sin nærbutikk på grunn av upassende atferd. Ved slike tilfeller føler ansatte at de må gå inn for å kunne veilede beboerne slik at beboerne ikke gjør noe som kan stigmatisere dem eller føre til utvisning. I en episode som skjedde på butikken, observerte en ansatt at det var en beboer som utagerte ovenfor et eldre ektepar. Den ansatte valgte å ikke gripe inn i situasjonen, men tok en prat med beboeren etter hendelsen. Siden beboeren ikke lenger ville gå alene på butikken, ble det enighet om at han skulle bli fulgt av de ansatte videre fremover:

*Det skjedde nettopp at det var en som bor her som ikke hadde psykisk utviklingshemming som gikk på butikken for å møte faren sin. Mens han satt [og ventet], var jeg og en annen ansatt på apoteket rett ved siden av da vi hørte at han begynte å rope, banne og kjeft på et eldre ektepar. Det viste seg at det eldre ekteparet hadde reagert på at han hadde snakket høyt i telefonen med faren sin og hermet etter han, vært ufin mot han. Han hadde reagert på dette og sagt ifra, men det hørtes i hele butikken. Da kom sjefen [av butikken] etter ham og stod å så etter da han gikk ut. Da hadde vi en prat med brukeren etterpå. Vi sa at vi hadde hørt ham og observert hendelsen. Han ble veldig lei seg og sa at han ikke ville gå på butikken alene lenger, men heller ha med seg personalet. Så da får han det- (Ragnhild)*

Det å skjerme beboerne fra stigmatisering kan være utfordrende, men for andre ansatte er dette mest utfordrende når det er andre parter som blir berørt av en beboers atferd. Hvis en beboer utagerer på en slik måte at en annen beboer blir redd, kan ansatte finne det vanskelig å prioritere hvem som trenger deres bistand mest, eller hvilke hensyn de bør se til. Ansatte ønsker å kunne skjerme beboerne, men samtidig kunne skjerme andre samfunnsborgere:

*Det jeg finner mest utfordrende er ofte hensynet til tredje parter. Det er kanskje andre mer sårbare brukere til stede også. En ønsker å skjerme andre også. Det synes jeg er noe av det vanskeligste med sånne situasjoner. For det er ikke bare deg og den brukeren det gjelder, men det er kanskje andre personer rundt. Det kan være barn for den saks skyld, utenfor en butikk, for eksempel- (David)*

## Bofellesskapets utforming og funksjon

Bofellesskapene som inngår i studien skiller seg fysisk fra hverandre. Noen bofellesskap ligger i et boligområde og ligner et stort hus. Andre bofellesskap er utformet som avdelinger inne på et sykehjem<sup>1</sup>. Disse bofellesskapene er derimot like, når det kommer til selve utformingen inne i bofellesskapet. Her kan en finne beboernes *leiligheter* og et *fellesområde* for både beboere og ansatte. Bofellesskapene kan også ha egne rom der kun ansatte har tilgang. Denne studien vil bare forholde seg til de to første områdene jeg nevnte, fordi det er bare der beboerne og ansatte omgås innenfor bofellesskapets fire vegger. Leilighetene fungerer som beboernes primære oppholdsrom. Beboerne har gjerne hver sin leilighet, med egne bad. Fellesområdet inkluderer kjøkken og stue, hvor ansatte og beboere kan interagere sammen. For noen bofellesskap vil også fellesområde fungere som møtested for når ansatte skal ha overlappingsmøte ved vaktskifte.

*Storstien* bofellesskap befinner seg midt i et boligområde. Det å være så nærme andre mennesker som ikke deler samme type livssituasjon slik som beboerne, kan by på utfordringer for ansatte. Selv om det har vært situasjoner hvor beboerne har gått bort og banket på dørene til naboene, eller der naboer har klaget over beboernes utagering på natta, er dette noe som ikke skjer ofte. Ansatte forklarer at det å ligge i et boligområde «har gått veldig bra» og at de ikke har «hatt noen store klager» fra naboene rundt. «... hvis de [naboene] hadde hatt noe å si på det, hadde de nok tatt kontakt. Så da tenker jeg at det går nå bra.» (*Ragnhild*). To andre ansatte påpeker at slike situasjoner ikke skjer ofte, men i tilfeller der beboeren går og banker på naboenes dører, må ansatte gå for å hente dem. I de situasjonen hvor naboene kommer til bofellesskapet for å klage, blir de henvist av de ansatte til ledelsen for å ta problemet opp med de.

## Fellesområdets normer og regler

Fellesområdet i bofellesskapet fungerer som en arena for sosial trening, der beboerne kan spise eller gjøre ting sammen. Ansatte mener at det da kreves enkelte regler for hva som er passende oppførsel og væremåte når en er sammen med andre, samt rutiner, for at dette skal være mulig. På *Storstien* bofellesskap har de en regel om at beboerne må være rene, som for

---

<sup>1</sup> Av informantene som jobbet på de bofellesskapene som er utformet som avdelinger, brukte de betegnelsen «bofellesskap» og «avdelingen» om hverandre. Jeg vil i denne studien bare bruke betegnelsen «bofellesskap» for å gjøre analysen lettere å følge. Det skal også nevnes her at forskjellen på de ulike bofellesskapene kan ha en politisk agenda. Det vil si at beboerne innenfor de ulike bofellesskapene har egne politiske formål for hvilken type bistand beboerne er ment å få. Denne politiske målsetningen for bofellesskapene, er ikke sentral for min problemstilling og vil derfor ikke bli diskutert.

eksempel ved å måtte dusje regelmessig, for å kunne være sammen med de andre i fellesområdet:

*Vi har jo noen som ikke alltid har lyst til dusje, men vi har også et fellesområde og da er det av respekt for alle andre som skal bruke det fellesområdet at man må være ren... Man kan ikke komme hvis en ikke har dusjet på en måned og skal sitte i lag med naboene sine og ha det koselig... så da kan man si at skal man være her, så skal man ha dusjet på de dagene man har dusjing- (Sara)*

I Dalshjemmet bofellesskap trengtes det å sette opp regler fordi beboerne var veldig ulike. Behovet for å sette regler kom ut ifra en etterspørsel fra beboerne selv. Det ble da satt opp generelle regler om passende oppførsel, hvordan beboerne skal snakke til hverandre og rutiner slik som det å rydde etter seg. For det er viktig at beboerne ikke får fritt spillerom til å gjøre hva de vil, fordi det vil kunne påvirke om de andre beboerne har lyst til å bruke fellesområdet, og slik vil reglene kunne være en måte å muliggjøre at alle kan bruke rommet: «Det er klart at hvis noen skal være i full blomst, så vil man frata ganske mange andre lysten eller anledning til å være der. Dermed må man på en måte heve standarden litt for at det skal bli mulig for alle å oppsøke fellesområdet» (Karoline). Selv om Midtbyhjemmet bofellesskap begrenser beboernes muligheter til å være i «full blomst» i fellesområdet ved å sette opp regler, tror en at mye av disse reglene kommer an på ansattes skjønn og er ikke fastsatte regler i enhver situasjon. Hun viser til at reglene blir satt ut ifra hvilken problemstilling som gjelder for den bestemte beboergruppen:

*Jeg hadde jo mine barn i barnehagen og de hadde laget bordregler. Jeg spurte dattera min som var fire om hva de var. Den ene regelen var at du skulle ikke slikke på kniven. Okay, så det blir litt hva som er den aktuelle problemstillingen for vår gruppe her og nå- (Karoline)*

Men ansatte må kunne utvise skjønn ut ifra hvem beboerne er og ut i fra situasjonen:

*Hvis Per raper, så er det noe annet enn om Pål raper. Fordi Pål har ikke evnen til å forhindre at det skjer...Men da kan en si til Per at han må huske på at det er jeg og han som klarer og la være. Derfor fungerer det ikke å ha så mange skriftlige regler, slik som hvordan en skal sitte pent ved bordet- (Karoline).*

Selv om fellesområdet er primært et område for beboerne, oppgir flere ansatte at dette området er ikke et område som beboerne kan bestemme over. Med andre ord, fellesområdet er ikke en del av beboernes hjem. Fellesområdet er for de et område som ansatte bestemmer over og fungerer ikke som et hjem. At de ansatte bestemmer over dette rommet, betyr blant annet

at de kan avgjøre om beboerne må forlate fellesområdet hvis ansatte skal bruke rommet til å snakke om taushetsbelagte ting. Det blir forklart at fellesområdet blir brukt av ansatte til å ha overlappingsmøter og av den grunn må beboerne gå ut. Det kan oppstå en usikkerhet om hvem fellesområdet egentlig er for, men noen ansatte sier at det ikke er de ansattes: «... Vi diskuterer det en del. For hvem er det sitt?... Det er ikke vårt» (Karoline).

I fellesområdet ved de tre bofellesskapene har de et felles kjøkken for alle beboerne. Beboerne har ved *Midtbyhjemmet* bofellesskap ikke fri råderett over når de skal spise, selv om det er deres mat som er i kjøleskapene.

*De går jo ikke inn i kjøleskapet, inn i skapene og henter mat selv. De vet når måltidene er på klokkeslettet, så da kommer de da... For enkelte, hvis de hadde fri tilgang til mat, kunne de ha sittet her og spist hele tiden. De hadde ranet kjøleskapene våre- (Merethe)*

For *Storstien* bofellesskap har de inngått en avtale med en beboer å oppbevare maten inne på fellesområdet for å kunne kontrollere hva denne beboeren spiste:

*Vi har en som spiser både frossen og ikke frossen mat... og da har vi spurt henne om hun ønsker å ha maten inn til oss, inn på fellesarealet i kjøleskapet. Ja, det ville hun- (Ragnhild)*

For beboerne ved *Midtbyhjemmet* bofellesskap er fellesområdet tidsbestemt. En rolle som nattevakt gjorde at denne grensen ble enklere for beboerne å følge:

*... Siden de assosierte meg med natt en periode, syntes jeg det var veldig greit når de så meg og skjønnte at de etter en viss tid burde forlate fellesarealet... Det er en sånn grense de assosierer med meg da- (Morten)*

## **Fleksible normer**

Selv om ansatte setter grenser, er ikke disse grensene fastsatte. Dette gjelder spesielt for de normene som eksisterer innad i bofellesskapet. Ansatte kan bøye grensene hvis de føler at det bør utøves ekstra skjønn ovenfor beboerne. Dette gjelder da ikke for alle beboerne, men kun enkelte. Her vurderer ansatte om, ved å kunne bøye grensene, at beboeren kan få en bedre dag: «Når det er en dårlig dag, så strekker du kanskje deg litt lenger for at brukeren skal få det bedre hvis det er mulig» (Solveig). Ansatte kan i slike tilfeller ikke være rigide på de normene og rutinene som er. Et eksempel på dette var når en av beboerne mistet samboeren sin. Dette ble for ansatte og beboeren en ny hverdag som en måtte tilpasse seg etter. Normene ble da utarbeidet sammen med denne beboeren og ansatte prioriterte å bruke mer tid sammen med vedkommende. «[Beboeren] fikk lov til å være ekstra mye på [fellesområdet]. Vi åpnet de

grensene. Tok [beboeren]med åpne armer» (*Selma*). Ved å kunne se beboerne som medmennesker må en kunne være fleksibel på hvilke grenser en setter seg ovenfor beboerne eller den bestemte beboeren:

*Hun som mistet samboeren sin, som Selma fortalte om, var det jo en periode etterpå der man strakk seg mye lenger enn det som er naturlig å gjøre ellers. Brukte ekstra mye tid på den brukeren, for vi fordeles på flere, men det ble satt av ekstra tid til å være med henne i sorgprosessen- (Sara)*

## **Leiligheten som friområde**

Leiligheten til beboerne fungerer på den andre siden som et fristed for upassende oppførsel. Her skal grensene være åpne for beboerne. Hvis det blir vist upassende oppførsel i fellesrommet, kan ansatte henvise de tilbake til sin leilighet.

*...hvis det er noen som på en måte har behov for å enten ta seg her eller der, eller oppføre seg på en upassende måte, må du si til de at "da tror jeg du må gå hjem til deg selv". Det er sånn man gjør. Hvis du hadde lyst til å gått splitter naken eller hva slags preferanser du har, så tenker man at det må jo være fristedet. Der kan du pille deg i nesen, som alle andre gjør. Selv om du er utviklingshemmet- (Karoline)*

Her blir det vist til en episode der de ansatte måtte sette en slik grense, men for å kunne muliggjøre denne grensen, måtte de bruke motivasjonsmidler i form av sigaretter for å kunne få beboeren til å gå tilbake til sin egen leilighet.

*...Det var noen som skulle gå etter å ha vært på besøk hos en av de andre beboerne, og så at han sto utenfor uten å være påkledd. Da valgte man å oppsøke ham for å be om ham om å gå inn i sin egen leilighet, men da med hjelp av et par sigaretter- (Karoline)*

## **Ivareta beboernes sosiale omdømme som grense**

På spørsmålet om hvorfor ikke beboerne kan gjøre som de vil utenfor bofellesskapet, svarer ansatte med at det handler om beboernes omdømme. Beboerne skal unngå å skade sitt eget omdømme samtidig som de ikke skal være til sjenanse for andre. To andre ansatte påpeker at et av fellesområdets normer er skjerming. Når det kommer reaksjoner fra de andre beboerne, må ansatte gå inn å skjerme.

*Han kan ikke komme her i bare bleietrusa. Han kan gå ned i gangen her å rope og da ser jo alle de andre det, og brukeren her reagerer på han- (Merethe)*

*Det gjelder å skjerme enkelte fra spesielle situasjoner- (Margot)*

Når ansatte setter grenser ovenfor beboerne, nevner informantene at de mange ganger må sette grensene for å skjerme andre, samtidig å kunne ivareta beboernes omdømme. Dette gjelder både innenfor og utenfor bofellesskapet. Beboerne blir ikke beskrevet som mennesker som ikke har en stor plusskonto når de er ute i samfunnet. Med dette mener en at det ikke skal så mye til før beboerne blir lagt merke til av andre:

*Hvis du sikler litt og går litt annerledes, så har du allerede blitt lagt merke til og da skal du ikke snakke så veldig høyt før du blir lagt merke til. Noen av dem bryr seg jo katta om de blir lagt merke til. Mens andre synes det er ubehagelig, men da skjønner ikke hvorfor. Hvis dette er noe som kan gå inn på en bruker, så må vi jo i hvert fall prøve å hjelpe dem- (Karoline)*

For andre kan skjermingen være utfordrende inne i bofellesskapet på grunn av de mange hensynene ansatte må ta. Ved fellesmiddagen, kan det være en utfordring å få beboerne til å gå godt i sammen, delvis fordi de er så ulike. Grensen kan her være beboernes humør. For å kunne skjerme de andre beboerne, kan en beboere som ikke stiller opp med et godt humør om å gå inn i sin egen leilighet.

*Jeg kom på at vi har et felles kjøkken som vi bruker ofte. Ofte har de lyst til å spise middag, men med mennesker som sjeldent klarer å vite om de er i godt eller dårlig humør. Mat har flesteparten lyst på og da skal alle sammen sitte her, og så går ikke de alltid godt sammen. Det kan være en utfordring, synes jeg, å prøve å veilede og si at «du, i dag ser jeg at du kanskje ikke skulle ha vært til stede her. Kanskje du kunne ha vært inne hos deg selv»- (Malene)*

For å kunne skjerme de andre beboerne, kan ansatte vise beboeren tilbake til sin egen leilighet. Noe av skjermingen kan bestå i at ansatte ikke skal irrettesette den upassende oppførselen på stedet, men avlede beboeren vekk fra de andre:

*Det kan jo være at det er noen som er veldig høyllytt en dag, men at vi ikke forstår helt hvorfor. Men da kan vi gå bort til den personen og spør om vi skal gå en tur i rommet, istedenfor å rope ut «hysj nå». Vi prøver å skjerme de andre der og tar med den brukeren på rommet og ser om han roer seg. For det hender ganske ofte- (Mia)*

Denne ivaretagelsen av beboernes omdømme og kunne skjerme andre fra situasjonen, virker som det henger utelukkende sammen med beboernes atferd. Denne ivaretagelsen kan være utfordrende i forhold til å kunne tillate beboerne til å være seg selv, men da ikke være til sjenanse. Mye av dette handler riktignok om tid og sted.

*...men det er klart at det er ikke alt vi klarer å skjerme for det er noe med at folk skal få være seg selv... men det er noe med tid og sted- (Karoline)*

## Oppsummering

I dette kapitlet har det blitt gjennomgått hvilke normer ansatte utøver ovenfor beboerne på hva som er passende og upassende atferd. Disse normene er forskjellige i det en beveger seg i mellom de ulike sosiale arenaene ansatte som profesjonelle opererer i. Dette er omgivelsene utenfor bofellesskapet, fellesområdet og beboernes leiligheter som er innenfor bofellesskapet. For beboerne er det flest grenser når en beveger seg utenfor bofellesskapet og færre grenser når beboeren er inne i sin egen leilighet. Det som er interessant er at ansatte påpeker at det er samfunnet, og ikke de selv, som allerede har lagt ut mange av de grensene som ansatte må veilede beboerne ut i fra. Ansatte føler at de har et samfunnsansvar for å kunne veilede beboerne etter disse grensene. Men gjennom dette får ansatte en dobbeltrolle når de også er forventet til å gi beboerne utløp for det de ønsker. Ansatte tar i bruk ulike verktøy for å kunne enklere utøve grenser, eksempelvis bruk av handlelister eller avtaler. Selv om handlelisten eller avtalen har funksjon av å tydeliggjøre grenser, kan ikke ansatte nekte beboerne for å vike seg unna. Denne grensen utgjorde dermed en symbolsk grense. Slik som ved dette eksempelet, viser ansatte til at det er viktig å være fleksibel når det kommer til grensene. Funksjonen av grensene var å kunne ivareta beboernes sosiale omdømme. Samtidig følte de at i enkelte situasjoner gjaldt det å kunne skjerme andre fra beboerne.



## KAPPITEL VI

### **Ansatte har selv en grense.**

Som en kan se med grensesettingen innenfor og utenfor bofellesskapet, må også ansatte sette grenser i forhold til sin egen rolle. Når en arbeider med mennesker, så angir flere av informantene at det kan være vanskelig å finne balansen mellom å være delvis menneske og delvis organisasjon. De er ansatt av staten eller kommunen og arbeidsoppgavene reguleres i forhold til helse- og omsorgsloven og vedtakene som det kommunale forvaltningskontoret fatter. Når ansatte snakker om seg selv, så viser de til at de er «tjenesteytere» eller «bistandsytere». De er i bofellesskapet for å gi tjenester og bistand til brukerne. Det interessante med dette er at de ansatte, inklusive noen av avdelingslederne, betegner seg som tjenesteytere eller bistandsytere, istedenfor å si eksempelvis «vernepleier», «primærkontakt» eller «omsorgsarbeider».

Ettersom det er viktig å opparbeide seg en god relasjon mellom bruker og ansatt, mener informantene at det er helt avgjørende å kunne by på seg selv og ikke virke «kunstig». En kan ikke bygge en god relasjon uten å måtte dele litt om sitt privatliv. En klar grense gikk derimot når ansatte kunne bli oppfattet som en venn ovenfor brukeren. Å bli venner på Facebook med brukerne er ett eksempel på en slik problematisk grense. Denne grensesettingen er bygget på en frykt for at det å ha en kompis-relasjon ville kunne ødelegge for den profesjonelle relasjonen. Dette var en problematikk som var mest relevant for nyutdannede. I ansattes relasjon blir nærhet og avstand nøkkelord. Disse nøkkelordene fungerer her ikke som idealer eller ytterpunkter. For ansatte, er den gode relasjonen med beboerne en spenning som befinner seg i mellom høy grad av nærhet og profesjonell avstand. Her ligger det igjen en spenning til hvordan ansatte ser på den profesjonelle rollen.

#### **Hva en er villig til å gjøre i yrkets navn**

Hvor langt kan en strekke seg i rollen som ansatt? Rollen som ansatt innebærer å kunne vise tydelige grenser for hva som er tillatt og ikke tillatt. Rollen som ansatt kan heller ikke standardiseres ovenfor alle beboerne ettersom de også er svært forskjellige. Dette medfører at de ansatte må være ekstra bevisste på at de er på jobb og at de må kunne tilpasse seg hver av beboerne:

*Utfordringen er at en må omstille seg så mange ganger om dagen. Du går inn den døra og da må du være sånn og sånn, og så går du til neste dør og da er det helt annerledes. At du hele*

*tiden må tenke på hvordan du oppfører deg og snakker og er [...] Vi kan ikke være lik mot alle [beboerne], så det er noe man må hele tiden tenke over når man er på jobb- (Daniel)*

En må også skifte mellom ulike roller hos den samme brukeren etter hvilken rolle en selv skal inn ta. For en må her igjen være bevisst på sin egen rolle ettersom det i verste fall kan være med på å påvirke beboerens atferd:

*[Du må] møte brukeren der han er. Du må være klar over at en kommer med et mål om hva en skal gjennomføre. Hvis ikke jeg sender ut signalene, kan jeg i hvert fall framprovosere utagering. For eksempel, hvis du ikke er bevisst og reflektert, og tar opp signaler underveis. Du må ha «people skills» eller hva du nå kaller det. Du må skifte en masse hatter. Du skal være en som viser omsorg, motiverer, støtter, setter grenser. Du skal være sånn miks av alt, hvor hovedoppgaven er selvfølgelig å ivareta selvbestemmelsen. Men en må være reflektert- (Diana)*

Ansatte poengterer at en viktig egenskap de må ha er å beholde roen i situasjoner som skulle oppstå med beboeren, om det er inni eller utenfor bofellesskapet. For i slike situasjoner skal en ikke i en profesjonell rolle bli påvirket av hva som skjer.

*Jeg tenker at det er viktig i sånne utfordrende situasjoner at man som bistandsyter klarer å holde roen og være rolig ovenfor den man er sammen med, og ikke bli påvirket av eller oppjaget av [det som skjer]- (Stian)*

Grensen for hva som en kan gjøre i rollen henger tett sammen med etikk:

*... Det er jo grenser for hva som en går med på etisk sett. Hva er jeg villig for å gjøre i yrket sitt navn, eller hvis det er noe som føles etisk sett helt feil for deg, så skal en kunne si at det vil jeg faktisk ikke gjøre... Jeg hadde hatt problemer med å gå inn og stelle et dødt menneske. Det er en grense jeg antageligvis har- (Sara)*

For ansatte innebærer rollen visse utfordringer. Dette kan være i forhold til hvilke beboere en skal ta hensyn til i ulike situasjoner eller at ansatte ikke kan involvere seg i bestemte typer av situasjoner. Ansatte kan føle en usikkerhet i rollen ved at det i noen situasjoner kan være vanskelig å bestemme seg for hvem som trenger deres bistand mest. For eksempel i en situasjon hvor en beboer river ned leiligheten, samtidig som en annen beboer er redd, kan de være vanskelig å avgjøre hvilke behov som skal bli tatt hensyn til først.

I rollen som ansatt er det viktig å kunne kjenne sin egen grense. Hvordan en utformer rollen er individuelt og det finnes ikke en bestemt mal:

*Jeg tenker at som ansatte har mye påvirkningskraft i form av at man kan stille dem spørsmål og få nesten de svarene en vil ha med å stille de rette spørsmålene. Det er litt skremmende, tenker jeg, hvor mye man kan påvirke ... Vi må reflektere over [hvor mye vi påvirker] i det daglige ...man må reflektere over hva som var rett og galt- (Ragnhild)*

Innenfor rollen medfølger det en profesjonell makt som ansatte får i samhandlingen med beboerne. Ved å være bevisst i rollen som ansatt, medfører dette at en må være bevisst i hvilken type makt og hvilken type påvirkningen en har ovenfor beboerne.

*Vi som går inn i brukernes leilighet må vite med oss selv, for vi vet hvordan regelverket er, hvor grensen går hen. Det er noen ganger jeg tenker at nå har jeg maset for mye for å motivere- (Dorthe)*

Ansatte mener at deres makt og påvirkningskraft ligger i hvordan de ordlegger seg, både da med bruk av ulike formuleringer og ledende spørsmål. Hva slags toneleie de bruker, kan også i enkelte tilfeller være utslagsgivende ovenfor enkelte av beboerne. Beboerne kan ha uttrykt at de ikke ønsker å gå i dusjen flere ganger, for eksempel, mens ved å bruke et smil, begynne å synge og stille de et valg om å danse eller barbere, får en gjennomført morgenrutinene allikevel. Noen av de ansatte uttrykker at noe av den makten de bruker kan gå over streken over hva som inngår i rollen som ansatt.

I diskusjoner rundt hvor grensen går for hvor mye påvirkningskraft ansatte har brukt eller bruker, er oppmerksomheten rettet rundt om det var riktig eller feil bruk av påvirkning. Ble det brukt for mye påvirkningskraft i de ulike type situasjonene. For mange ansatte er dette en av hverdagens utfordringer. Hvordan kan en utføre rollen sin som veileder, uten å bruke for mye makt eller manipulering?

*Jeg tror vi påvirker med at vi er tilstede. Du er der som du er. Du har jo en slags maktbalanse, så det er noe der i den relasjonen fra før. Jeg tenker at det er viktig å være bevisst på det i hvert fall, at du er der og påvirker situasjonen- (Diana)*

### **Den veiledende grensen**

Det er spesielt to grenser som ansatte må forholde seg til i rollen som ansatt: beboernes selvbestemmelse og ansattes taushetsplikt. Denne grensen fungerer som en veileder i ulike typer av situasjoner, men kan også gjøre ansatte handlingslammet i andre typer av situasjoner. Angående beboernes rett til selvbestemmelse forteller de ansatte at de er ganske godt drillet det på gjennom deres utdanning. Selv om noe er så selvsagt, kan det uten konstant bevisstgjøring være vanskelig å definere.

*Merethe: Det betyr at de skal bestemme over sitt daglige... hjelp meg.*

*Malene: Sine daglige gjøremål som er sitt liv, sine handlinger. Hva jeg vil, hva gjør jeg nå og hva vil jeg gjøre. Det er alt i fra store spørsmål til små spørsmål.*

Selv om beboerne har rett på å kunne bestemme over eget liv og ta selvstendige valg, kommer det også fram at full selvbestemmelse for beboerne bygger på en utopi:

*Det er begrenset hvor mange ganger du prøver på en måte og han ikke vil, så vil han ikke. Så må en tenke litt på hvorfor han ikke vil. Er han i dårlig form? ...en kan også inngå et kompromiss å heller ta en vask i senga i stedet for inne i dusjen. Og hvis ikke han vil, så vil han ikke. Og hvis det er flere som har prøvd og han enda ikke vil, da blir det bare ikke noe dusj. Er det selvfølgelig utføring eller sånne ting, så er en mer på- (Dina)*

*Når bruker viser tydelig mostand. Sier nei. Da signaliserer bruker at det her ønsker ikke jeg å gjøre. Da kan det være at vi må bruke tid på å motivere eller forklare, for at ruker skal klare å forstå det at det kan være lurt faktisk å ta et annet valg- (Birte)*

Selvbestemmelsen kan virke tvetydig i forhold til dens definisjon som er at beboerne skal bestemme over sitt liv. Det er her rollen som ansatt og beboernes selvbestemmelse kan kollidere uten at ansatte er bevisst over det. Dette er ved at rollen tilsier at de skal veilede beboeren, mens selvbestemmelsen tilsier at beboerne skal bestemme selv:

*...Vi lærer dem å bestemme og å kunne se konsekvensene hvis de har gjort noe som de ikke skulle ha gjort- (Silje)*

Det som fører til begrensninger for beboernes selvbestemmelse, og dermed ansattes begrensninger, er når bofellesskapet mangler ressurser eller når ansatte er under tidspress. Aktiviteter som blir gjort med beboerne kan i slike tilfeller kan være bestemt innenfor hvilken tids- eller ressursramme som er tilgjengelig for de ansatte. Dette kan føre til at aktivitetene ikke blir gjort på bakgrunn av hva beboerne ønsker, men hva som passer for de ansatte dermed blir beboernes selvbestemmelse og ansattes tids- og ressursramme satt i klem. Ved at handlingsrammen for de ansatte strammes inn kan det føre til en økt risiko for at ansatte påvirker beboerne på en slik måte at de overgår grensen for hva som er akseptabelt innenfor den profesjonelle rollen.

*Det blir mer [påvirkning] når det blir mindre ressurser. Det vil det jo nødvendigvis bli. Vil det ikke det?- (David)*

Alle ansatte er bundet av taushetsplikten. Denne taushetsplikten kan gjelde inne i bofellesskapet ovenfor pårørende eller andre beboere, eller ute i det offentlige rom blant fremmede. Taushetsplikten hindrer ansatte å snakke med hvem som helst om beboeren. Dette er for at ansatte skal inneha en rolle om å beskytte beboernes integritet. Dette gjør at ansatte kan føle at det gjør det vanskelig å kunne støtte en beboer når en er ute samfunnet, for en kan ikke forklare beboerens oppførsel eller noe annet hvis det oppstår en situasjon. Det kan da være fristende for de ansatte å bruke makt ved å trekke beboeren unna, for å kunne gjøre situasjon mindre ubehagelig.

*Hvis de er [brukeren]veldig utfordrende og høylytt, så har du kanskje lyst til å ta tak i albuen og veilede personen til bilen. Men det har du ikke lov til, det å bruke makt og tvang- (Selma)*

I enkelte situasjoner kan taushetsplikten gjøre ansatte handlingslammet. Ansatte føler at de ikke kan gjøre annet enn å støtte brukeren ved å være i bakgrunnen av situasjonen og ikke reagere. Disse situasjonene oppleves som ubehagelige og viser en tydelig grense som ansatte må utøve over seg selv. Eksempelvis oppstod det en situasjon med en beboer på bussen, hvor bussjåføren dro til beboeren i genseren. Dette likte beboeren ikke og begynte å utagere ovenfor bussjåføren. Selv om den ansatte som var med ikke likte oppførselen til bussjåføren, følte vedkommende at hun kunne ikke gå inn og forklare situasjonen. For henne handlet situasjonen om å beholde roen og lytte til beboeren.

*... Jeg kunne ikke si noe til bussjåfør. Jeg måtte bare la bruker bli ferdig. Det var en veldig tøff situasjon ... Vi gikk å satte oss etterpå [i bussen], men på den bussturen så var det utagering hele veien. Jeg måtte bare sitte der ... Jeg måtte bare absorbere alt. Jeg var bare sammen med han. Jeg måtte bare støtte. Jeg skjønnte at han [brukeren] ikke likte det, så jeg bare sto der og hørte på han- (Silje)*

### **Den gode relasjonen og den vanskelige balansen**

Idealet i ansattes arbeid er å bygge den «gode» relasjonen til beboerne. Ved å kunne ha en god relasjon til beboerne, vil det kunne muliggjøre for ansatte å vite hvordan de skal håndtere beboeren eller hvordan en kan unngå utfordrende situasjoner med dem.

*...vi kjenner brukerne våre veldig godt og vi vet hva de tar negativt. Vi vet hvordan vi skal snakke med dem for å ikke gjøre de lei seg og så vet vi hvilken retning vi skal ta i samtalen da. Og det er jo på grunn av at vi kjenner dem så godt som det vi gjør- (Morten)*

Ansatte jobber for å skape den gode relasjonen som innebærer både en god relasjon til beboerne, men også for beboerne imellom. Den gode relasjon er ikke det samme som å

betegne relasjonen som nær eller ansattes rolle som snill. Heller er den gode relasjonen ikke å være for profesjonell og fører til at det er vanskelig å finne en mellomting mellom disse:

*Det er veldig viktig å skape en god relasjon for fremtiden, men det er litt vanskelig at du ikke blir altfor mye venn eller kompis. Det kan være at de ikke hører så mye på deg, fordi du har alltid vært den greie, kanskje da i starten. Men da i tillegg, å ikke være for profesjonell og være streng. Det er litt vanskelig å finne en balanse! - (Stine)*

Å vise nærhet, i form av å dele egne erfaringer, til beboerne kan være med å vise forståelse for hvordan beboeren har det. På denne måten kan ansatte prøve å skape tillit og en god relasjon til beboerne ved å kunne bruke seg selv som eksempel og dermed gå inn i en rolle som medmenneske.

*... Jeg deler private erfaringer for å vise forståelse, for eksempel i en situasjon, eller hvis den på en måte kan bidra med at en føler litt samhörighet rundt situasjonen eller slike ting- (Diana)*

En god relasjon er en spenning mellom det å kunne bli sett på som en venn og det å være streng, noe som ble lagt til begrepet «profesjonell». Spenningen i rollen som ansatt kan være en utfordring i forhold til det å kunne skille mellom det private til det profesjonelle. For det kan være «fort gjort å bli for privat» (Stian). Konsekvensen av å bli sett på som en venn av beboerne, blir at man som ansatt ikke vil bli tatt seriøst. Det ikke er vanskelig å poengtere hva en dårlig relasjon mellom ansatt og beboer er, men at det da i praksis kan bli vanskelig å være nesten en venn, eller nesten streng. For ansatte er de avhengig av å ha en nærhet til beboerne, men samtidig må de prøve å holde en avstand for å kunne finne til en balanse. Dette kan kjennetegnes som en grense ansatte har som profesjonelle utøvere, enn en personlig grense:

*Vi har en grense, vi har det. Jeg tror vi passer oss veldig for å komme for nær. Vi prøver å holde litt avstand, men samtidig er vi avhengig av å ha litt nærhet. Det er å finne den balansen der- (Birte)*

I arbeidet forventes det at ansatte innehar en profesjonalitet. Denne profesjonaliteten innebærer både en nærhet og en avstand til beboerne. Ved å kunne ha en nærhet i relasjonen til beboerne er for å kunne lettere bygge opp tillit, mens avstand hjelper ansatte i å kunne klare å håndtere eller være i en situasjon med beboerne:

*Når du er på jobb, er det visse forventninger eller krav. Når jeg er på jobb, så skal jeg gjøre det jeg skal ut ifra det oppdraget. Det forventes i tillegg en profesjonalitet. Hvor mye man deler av personlige erfaringer eller hvor privatet blir er jo opp til hvert enkelt. Det kan av og*

*til være greit å ha en distanse, for å klare å være i situasjonen. Men det kan også være en fordel av og til å dele litt av seg selv, for å kunne vise hvem man er og bygge tillit- (Diana)*

Det kan være vanskelig å bygge opp en god relasjon, ettersom det er personavhengig. Det at beboerne responderer ulikt til de forskjellige ansatte, gjør at det å kunne dele tips om håndtering av beboeren eller hvordan å kunne bygge opp en god relasjon blir vanskelig.

*Beboeren har relasjoner som er forskjellige for alle i personalet. De tenker jo ikke at alle i personalet er en person. Man er jo forskjellig og det har noe med kjemi å gjøre. Vi prøver å dele tips, men det er ikke alltid det går rett og slett, fordi at man er forskjellige... de er jo mennesker, så det er litt vanskelig å finne en bruksanvisning- (Sara)*

Blant de ansatte, vil primærkontaktene ha muligheten til å få en tettere relasjon med de beboerne de har hovedansvaret for, enn noen andre i personalet. Dette kan vanskeliggjøre ansattes arbeid, både for primærkontaktene og de andre ansatte. Hvis beboeren vil bare samhandle med sin primærkontakt, vil det kunne hindre de andre ansatte fra å kunne bygge en god relasjon med vedkommende.

*Det kan variere ut ifra hvilken relasjon vi har til brukerne... Det er noe annet med primærkontaktene. De som er primærkontakter har som oftest tettere og bedre relasjon til brukerne enn det de andre har- (David)*

### **«Vi er ikke deres familie» og relasjonens tvetydighet**

Det at man blir knyttet til beboerne er ikke til å unngå, verken for ansatte eller beboerne. Denne tilknytningen skal være profesjonell, men for ansatte som for beboerne handler det om å kunne ha en kjemi i mellom seg for å kunne få en nærmere tilknytning til hverandre.

*Man blir jo glad i de man jobber med, stort sett. I hvert fall de man jobber med over tid vil man jo knytte et slags bånd, men det må først og fremst være en profesjonell, men det er jo det med kjemi, ikke sant- (Sara)*

Båndet som ansatte utvikler, kan for enkelte tilknyttes til den av en storfamilie. Ikke bare er ansatte ofte de personene som står beboerne nærmest, men ansatte følger beboerne gjennom store deler av deres hverdag. Ansatte utgjør en stor del av beboernes liv, men for andre er ikke dette det samme som å si at beboerne utgjør en like stor del av de ansattes liv. Relasjonen og betydningen av relasjonen blir da ulik. Ansatte har til forskjell et annet liv ved siden av og dermed andre relasjoner som de anser som viktigere, enn det beboerne eventuelt føler ovenfor de ansatte. Tanken om hvilken relasjon ansatte skal ha, har de tenkt nøye igjennom, men

overraskende kommer det fram at de ikke har tenkt over hvordan relasjonen oppfattes for beboerne:

*Margot: Kanskje der er det som gjør at de er jo knyttet til oss på en måte, sånn som deres familie. Vi står jo dem nærmest.*

*Forsker: Så da blir dere på en måte en familie her?*

*Margot: Ikke direkte. Jeg vet ikke hvordan de opplever oss, fordi det har jeg aldri blitt spurt om. Det er et godt spørsmål. Det er jo et dilemma, hvordan de opplever oss. Noen kaller oss for ansatte og noen gjør det ikke.*

*Mia: Personalet.*

*Malene: Personalet er det noen som sier, ellers er det noen som blir kalt ved fornavn.*

...

*Margot: De er ikke direkte familie. De blir aldri knyttet til mitt privatliv sånn sett. De bor jo ikke sammen med meg. De lever ikke mitt liv, men vi lever på en måte deres. Vi er en del av deres liv.*

Dette viser at en har rettet oppmerksomhet på hva som er de ansattes oppfattelse av relasjonen og hvilke signaler i forhold til dette de gir ut. Dette kan føre til misforståelser og dramatiske konsekvenser for denne relasjonen. For ansatte handler det om å være bevisst på hvilke signaler ansatte sender ut og kunne kommunisere med beboerne på en klar og tydelig måte. Spesielt kan nærhet få store konsekvenser for alle parter, hvis forståelsen av den er forskjellig. *David* viser til en tidligere kollega som fikk besøk av en av beboerne på fritiden fordi beboeren hadde en oppfattelse av at de to var venner som kunne besøke hverandre på fritiden. Når denne ansatte, så sa ifra at et slikt besøk ikke var ønskelig, ble beboeren så frustrert at vedkommende ødela inventaret i leiligheten. Den tidligere kollegaen ble også sterkt preget av situasjonen, men her ble grensen av nærhet vist for seint. Denne episoden har vært med på bevisstgjøringen av å være tydelig på hvilke grenser som gjelder for nærhet til beboerne.

En annen form for nærhet kan gjøre ansatte urolige og føle at de trenger å vise tidlig grenser for å kunne unngå misforståelser. Men selv om ansatte føler det er nødvendig, frykter de at en slik grense kan ødelegge for relasjonen mellom dem. Spesielt ved en av beboerne som uttrykker en form for nærhet som gjør *David* urolig. Men samtidig som han er tydelig på hva som er innenfor og utenfor forståelsen av nærhet og deres relasjon, ser han på det som vanskelig. Dette er på bakgrunn av at det er mange hensyn å ta og at risikoen for at relasjonen kan bli ødelagt er tilstede:



*Det er litt vanskelig synes jeg. Hun er en bruker som kan bli veldig lett knyttet til, spesielt til mannfolk. Hun kan dra den litt langt med å komme å si «du er min» og «jeg er glad i deg». Litt romantisk setting bak det da og da er det veldig vanskelig, for du har ikke lyst til å knuse spirten hennes eller viljen hennes. En må være tydelig på hva som er greit og hva som ikke er greit...Men hun kan også bli lett såret, lei seg og kan misforstå ting, så da synes jeg det er litt vanskelig å kunne «breake newsen» at sånn er det ikke mellom oss... forklare henne så fint som mulig at jeg jobber her og hun er en bruker. Jeg skal hjelpe deg sånn og sånn, men jeg er ikke din...Å få henne til å forstå at det finnes grenser i den settingen her da- (David)*

Nærheten mellom beboerne og ansatte kan skape noen forventninger om at det er noe annet i relasjonen. En ansatt, kan for eksempel tulle på jobb med en av beboerne, men at denne tullingene kan da bety noe annet ovenfor beboeren.

I bofellesskapene blir det arbeidet med den gode kommunikasjonen. Det har her vært viktig å kunne veilede de ansatte på hvilke ord de skal bruke ovenfor beboerne for å kunne unngå misforståelser som igjen kan få konsekvenser for ansattes relasjonsbygging;

*Man har jobbet der for å veilede personalet på hvilke ord man skal bruke og ikke bruke - (Ragnhild)*

### **Nærhetens grenser**

To tydelige grenser som kommer fram for å unngå en for nær relasjon etter ansattes ønske er å ikke bli venn med beboerne på sosiale medier og at en ikke skal dele hemmeligheter eller problemer av sitt privatliv. Men her er ikke grensen like tydelig, fordi at en må i den profesjonelle rollen kunne dele noe av sitt privatliv med beboerne:

*Mange av brukerne er veldig opptatt av vår sosiale status og det er veldig viktig for dem å vite. For eksempel, «Er du gift?», «Har du barn?», «Hva heter mannen din?», «Hva heter kona di?», «Hvor kommer du ifra?» «Hvor kommer din familie ifra?», «Hvor bor de?»...Jeg har brukt mer tid sammen med brukerne, enn det jeg har gjort med mine beste venner, egentlig. Det blir da veldig kunstig hvis jeg svarer «nei, det vil jeg ikke svare på.» Det blir veldig rart og da blir det vanskelig å lage en god relasjon, synes jeg... Du legger ikke ut om dine innerste hemmeligheter, selvfølgelig. Det skal du ikke gjøre- (David)*

En kommer tilbake til at ansatte har en forståelse om at det inngår i jobben å være sosial og bygge en god relasjon med beboerne gjennom å bli kjent med hverandre. Grensen går altså når beboerne vil ha informasjon om noe som ansatte føler blir for privat, enten fordi det ikke er egnet i en profesjonell setting eller at det er generelt for privat for den ansatte. Ansatte vil

at relasjonen mellom de og beboerne skal være av en natur hvor beboerne kan spør de ansatte om alt, men at det da er viktig at ansatte engasjerer seg i beboerne og spør om det er noe de lurer på:

*Beboerne er jo litt nysgjerrige. For det er jo normalt for alle, dette med seksualitet og alt det der. Derfor er det viktig at de kan føle at de kan snakke om det da. Hvis vi er i bofelleskapet, eller inne hos de, å kunne spør de om de har noen spørsmål. Jeg opplevde en gang at en bruker kom å spurte meg en masse ting om meg og kjæresten. Men da satte jeg en grense der. Da sa jeg at det der er ikke er greit fordi det er privat. Så de får vite litt om grensene og så kan de spørre om andre ting, men ikke når det kommer til... De var litt nysgjerrige, men det er viktig å sette grenser der og da- (Stine)*

En annen grense som er tydelig for ansatte er hvor mye kroppskontakt de vil gi beboerne i deres relasjon. Kroppskontakt kan gi forskjellige budskap for beboerne og ansatte må være observant på hvem av beboerne en må være forsiktig med, for eksempel å gi en klem, før ansatte havner i klemmen om å seinere måtte sette tydeligere grenser.

*Vi er ganske nær de her menneskene som vi jobber med og man har jo en grense, for eksempel for hvor mye intimitet man er villig til å gi. Det er en ting at man kan klappe noen på skulderen eller gi de en klem. Nå har jo brukerne sine grenser også, men det er ikke alle brukerne jeg jobber med i løpet av min yrkeskarriere som har tillatt å gi meg en klem, fordi noen brukere har ikke den evnen til å forstå hva som er forskjellen på en vennskapelig klem og kanskje gå litt lenger. Og da må en sette grenser selv der- (Sara)*

Det å finne grensen er ikke lett. Heller ikke når det blir observerer at andre kollegaer overstiger hva en selv mener er grensen for å bli for privat. Ansatte kan glemme hvem de prater med eller hvem andre som er i rommet, som kan ta skade av at den ansatte blir for privat.

*Det er enkelte som kan sitte med brukerne til stede, og plutselig snakke om at de har vært på fest i helga og blitt full. Det kan sitte noen tilstede som har vokst opp med alkoholmisbruk i hjemmet og slikt. Det å glemme seg i et lite øyeblikk [...] Det er vanskelig å sette grenser ovenfor kollegaer, når jeg føler at de gjør eller sier noe feil. Jeg hadde en kollega som satt og snakket om at de ikke var noe glad i julen og at julen var så fæl, sammen med noen som sliter veldig i julen. Jeg tenkte at dette måtte jeg si i fra om. De kan ikke sitte og prate sånn med dem som allerede sliter og snakker om vanskelige ting - (Stian)*

Ansatte har forskjellige oppfatninger om hva de mener er greit å kunne prate med beboerne om. Noen mener at det er greit å kunne snakke om hva en har gjort i løpet av dagen med dem,

om det er å ha gått en tur med hundene sine, mens andre mener at en bør være forsiktig med å fortelle beboerne hva en har gjort, fordi det kan fort virke som skryting. Disse ansatte ser at beboerne har ikke de samme mulighetene til å oppleve det samme som de ansatte har opplevd. En mener da at en må tenke på hvilke begrensninger beboerne har for å ikke friste dem eller virke slem på noe måte.

*... De har jo mye mer grenser i forhold til at de ikke får gjort alt det de tenker på. Da føler jeg at jeg ikke vil friste dem. Det virker nesten litt slem å [si] «ja, i dag har jeg gjort det og det»-  
(Morten)*

Ansatte kan gå langt for å kunne opprettholde en avstand når beboerne søker for mye nærhet. Dette er gjerne ved upassende kroppskontakt eller intimitet. Ansatte er i dilemmaet om å yte tjenester og bistand til alle, samtidig som de føler at de ikke kan få den profesjonelle avstanden mellom seg og beboeren. En annen utfordring blir da når beboeren ikke innretter seg etter de tydelige grensene de ansatte gir for akseptabel og ikke akseptabel oppførsel. Denne grensen viser at ansatte sliter ikke bare med spenningen mellom nærhet og avstand over deres forhold til beboerne, men også til hvordan beboeren tar i bruk denne spenningen ovenfor de ansatte.

*Jeg har en bruker jeg helst ikke ønsker å gå inn til [for å gjøre intim stell]... Den brukeren er veldig seksuelt opptatt av meg. Det oppleves som veldig ubehagelig... Jeg ber ham om å ikke gjøre det, men han klarer ikke. Og det er jo litt vanskelig fordi det er jo ikke bare det.. han kommer for eksempel med store A4 ark der han skal ha meg til å lese opp. Da er det noe med doble konsonanter [som han blir opphisset av]. Så jeg har på en måte gått så langt at jeg har sagt at jeg ikke har brillene mine med meg, at jeg har glemt brillene mine, eller at brillene mine er ødelagt. Jeg har til og med i matkurven min ett par ødelagte briller, sånn at når han kommer, så viser jeg de fram og sier... «Jeg kan ikke lese fordi brillene mine er ødelagt».. «Kjøp deg nye» [sier brukeren]. Så det er veldig ekkelt da, så det der synes jeg er en situasjon som er jeg egentlig kunne ha tenkt meg å få en løsning på, men som jeg ikke ser noe løsning-  
(Solveig)*

## **Oppsummering**

Gjennom den profesjonelle rollen har ansatte to grenser de må forholde seg til. Dette er gjennom taushetsplikten og beboernes rett til selvbestemmelse. Ved taushetsplikten, kan ansatte føle seg handlingslammet i situasjoner som oppstår med beboerne utenfor bofellesskapet. Beboernes selvbestemmelse eksisterer kun som en idealtipe, hvor ansatte ser det på som umulig å ikke kunne påvirke beboerne i den grad at det ikke er beboernes ønsker

som blir uttrykt. Ansatte skal i relasjonen med beboerne både ha en nærhet og en avstand. Ansatte har noen grenser som indikerer en for nær relasjon. I dette tilfellet er det å bli venn på Facebook eller være i en kompis-relasjon, en for nær relasjon, mens ansatte må igjen kunne by på seg selv for å få til en god relasjon. Det er i den gode relasjonen at tillit blir etablert og kunnskap om hvordan en kan håndtere beboerne. Relasjonen kan imidlertid være tvetydig ved at beboeren og den ansatte har ulike oppfatninger om ansattes forsøk på å oppnå nærhet. Dette kan føre til at ansatte må sette grenser, hvis de oppfatter beboernes nærhet til dem som for nær. Den gode relasjonen er en balanse mellom nærhet og avstand, både for ansatte og for beboerne, men kan av ansatte oppleves som veldig utfordrende.

## KAPITTEL VII

### Den overskridende grensen

De to tidligere kapitlene har vist til grensesettingen som noe situasjonelt, framforhandlet og preget av en lang rekke ambivalenser. Gjennom dette, kan en finne at rollen som ansatt i en byråkratisk organisasjon lett kan bli overskridende med rollen de har som privatperson hjemme i sitt eget hus. Ved at noen ansatte ser på arbeidsplassen som deres andre hjem kan det føre til at ansatte kan ta seg mer til rette på jobben og ikke være bevisst på de grensene som gjelder for den profesjonelle rollen. Ansatte kan i tillegg ha vanskelig for å «slå av» sin rolle som ansatt og risikere å ta med seg problemer som har oppstått på arbeidsplassen med seg hjem.

#### Å jobbe i andres hjem

Som ansatt skal en være bevisst på at en jobber i beboernes hjem, det vil si når det kommer til de arbeidsoppgavene som må gjennomføres inne i beboernes leilighet. I diskusjonen med de ansatte ved *Midthjemmet* bofellesskap kommer det fram hvordan ansatte tenker omkring begrepet om «hjem». Å jobbe i andres hjem vil si å ta mange hensyn og være bevisst på hvordan en møter beboerne. For å få til dette kan det være lurt å ta utgangspunkt i seg selv og tenke på «hvordan du skulle ha likt å bli møtt av andre» (*Margot*). Beboernes leiligheter er ikke et sted hvor ansatte kan ta seg til rette. De hensynene som ansatte tar er basert på respekt over andres område ved å banke på beboernes dør før de går inn, eller å spør beboerne om tillatelse til å utføre enkelte handlinger. Hvis beboeren nekter, må ansatte respektere dette.

*Merethe: En må tenke at man skal inn i leiligheten til dem. Der skal du banke på døra eller ringe på. Du skal ikke buse inn og si «hallo». Du vil skremme livet av dem.*

*Margot: Eller tenke litt på hvordan du skulle likt å bli møtt av andre. Hvordan skulle jeg ha likt at noen invaderer deg sånn plutselig i ditt eget hjem. Det er jo å jobbe i andre hjem, så det er et stort begrep altså.*

...

*Malene: ... Jeg spør jo bestandig; «kan jeg gå inn i skapet?»*

*Merethe: «Kan jeg sette på maskinen?»*

*Malene: «Kan jeg sette på en maskin?» «Kan jeg gjøre det?» Det kan være mange sånn; herregud, tråkket jeg over noe eller hva gjorde jeg nå? Spurte jeg om dette her?*

*Merethe: Du går inn og skal hjelpe, og så får du beskjed om å gå ut fordi brukeren ikke trenger hjelp allikevel. Den vil gjøre det selv; «nei, det kan jeg gjøre selv. Gå ut.» Da går du ut.*

Selv om ansatte ikke kan bestemme når de er inne i beboernes leilighet betyr ikke dette at de ikke kan prøve å påvirke beboerne. Her går ansatte ut ifra sin egen standard for å kunne fremheve elementer som de mener det bør bli tatt et standpunkt til. Et eksempel på dette, er hvis leiligheten er rotete. Her kan ansatte foreslå om beboerne skal rydde litt. Men her igjen står beboernes selvbestemmelse sterk, men avviser beboerne dette forslaget, må ansatte derimot respektere dette. En så imidlertid i forrige kapittel at denne veiledende grensen ikke hindret ansatte i å prøve seg igjen ved en senere anledning.

*Hvis vi går inn i leiligheten, så kan vi se at det er så fullt at det nesten ikke går an å gå der. Da kan vi spør, «skal vi hjelpe?» eller «skal vi rydde i lag?» Men da kan vi få til svar: «nei, det skal være sånn,» og da må en tenke at okay, men da må det bare være... Vi må bare prøve å gjøre det beste ut av ting og prøve å få personene til å være med på ryddingen- (Merethe)*

Beboerne kan også avvise ansatte til å gjøre visse arbeidsoppgaver på bakgrunn av ansattes kjønn. For eksempel kan mannlige ansatte bli nektet å utføre stell av de kvinnelige beboerne. Dette må igjen de mannlige ansatte akseptere, men dette kan føre til utfordringer for de ansatte til å kunne tilby beboerne det de har behov for.

*Jeg tenker på at det er jo noen damer som du, Morten ikke får kommet innom for å vaske. Da må en bare respektere det, at sånn er det, men så tenker jeg på hjemmesykepleien. Der er det jo masse menn som er ute og jobber, og de kan jo ikke ta hensyn til dette... Men her skal det ikke være nødvendig. Men det er klart, hadde det vært en vakt hvor det hadde bare vært menn på den, hva skulle vi ha gjort? Skal ikke brukerne fått stell? Men det bestemmer brukerne selv- (Merethe)*

### **«Mitt andre hjem»**

For noen er arbeidsplassen blitt som deres andre hjem. Med tanke på at ansatte gjør et arbeid som binder de emosjonelt og ved at de bruker mye tid, vil ansatte lettere kunne knytte seg til arbeidsplassen. Dette kan en se i tråd med «familie»- begrepet som ble tatt opp i forrige kapittel. Til forskjell, er ikke begrepet om «andre hjem» ment til å beskrive relasjonen til beboerne.

*Det er tross alt vårt andre hjem, tenker jeg. Det er i hvert fall mitt andre hjem... Det er her jeg tilbringer julen, framfor sammen med familien min. Det er her jeg kommer når jeg har sendt*

*familien min på påskeferie. Brukeren må på en måte også bli familien min for hvis ikke så hadde jeg ikke vært her. Det er en livsstil- (Solweig)*

Det å kunne se på arbeidsplassen som sitt andre hjem kan være en fin tanke, men det blir understreket at en må være hele tiden bevisst på at arbeidet ansatte gjør, utføres i andres hjem og ikke sitt eget.

*Ansatte tilbringer mange timer av døgnet på jobb, så det er naturlig at man føler at en blir veldig tilknyttet plassen og brukerne. Man blir jo veldig glad i brukerne og plassen også, så det synes jeg kan være veldig fint- (Ragnhild)*

## **Autopilot**

Når ansatte jobber i bofellesskap finnes det en fare for at en kan bli mindre bevisst på sin egen rolle. Dette er spesielt for de bofellesskapene som har en institusjonspreget utforming. Ansatte handler ut i fra refleks eller glir inn i et mønster og dermed tenker ikke på hvilke signaler de sender ut ovenfor beboerne. Det kan da få konsekvenser for at en setter mer grenser ovenfor beboerne og mindre grenser ovenfor en selv. Ansatte må være oppmerksomme på dette i alle de hverdagslige situasjonene på jobben:

*... sånne filleting skal jeg ikke bestemme for dem, for det har ikke noe å si. Det går verken utover helsen deres eller... så man må være obs på det, hva det er man holder på med i hverdagen. For det er veldig fort gjort å bare gli inn i et mønster- (Stian)*

Denne ubevisstheten fra de ansatte sin side, kaller de for «autopilot». «Autopilot» er en funksjon som er en fare for de ansatte som har jobbet over lengre tid i bofellesskapet. Når ansatte er på «autopilot» kan de ta seg mer til rette og respekterer ikke de normene som er etablert innenfor bofellesskapets områder:

*Vi har lett for å gå litt sånn på autopilot og slutter å tenke på hvorfor vi gjør ting, og hvorfor en velger å gjøre sånn og sånn, når man er på en plass over lang tid da- (Birte)*

Denne funksjonen kan også ha en «smitteeffekt» på de nye ansatte, slik at betydningen om å jobbe i andres hjem og spesielt normene som er knyttet til beboernes leilighet blir endret. Eksempelvis å banke på beboernes dør og ta av seg skoene før en går inn, kan bli neglisjert. En glemmer at en skal tre inn i rollen som gjest når en er på besøk hos beboeren. Det vises til at dette er et problem, men blir i liten grad tatt opp med de ansatte. Konsekvensen av at ansatte går på «autopilot» er at det kan føre til ulike arbeidskulturer mellom de erfarne og de nye ansatte.

*... For vi er faktisk gjest i leiligheten til en annen, men der også ser jeg ofte at det viskes ut litt. At vi som tjenesteytere kan ta oss litt til rette, glemme å banke på døra og ta oss av skoene. Altså, sånn småting som du gjør når en selv får besøk eller drar på besøk til noen andre. Det er naturlig at du gjør det, men i et bofellesskap... hvor det er felles stue, så er det skille litt visket ut ser jeg... [Dette er kanskje] mest for de som har jobbet lenge. Jeg har sett at når det kommer nye, så kan de ha mer respekt for slike ting, når du går inn i leiligheten til andre. Men så lærer man fort av sine kollegaer at her banker man ikke på døra eller tørker seg av på føttene, ikke sant, en bare går inn. Og det er ikke bare positivt, synes jeg [...] Det å vise respekt og gode holdninger. At det er faktisk bruker sitt hjem vi jobber i- (Birte)*

Påvirkningen fra de mer erfarne ansatte kan gi utslag for hvordan ansatte behandler områdets grenser og beboernes selvbestemmelse, men også ovenfor hvordan de ser på rollen og deres egenskaper i rollen. Her påvirkes de nye ansatte til å endre sitt forhold til relasjonen mellom beboerne, gjennom å se på andres håndteringer av ulike situasjoner. De nye starter i rollen som den snille, mens de etter hvert går over til å bli mer bestemt. Det kan være en fare for at en igjen går inn i et handlingsmønster. I den profesjonelle rollen, som vi har sett på tidligere, er det viktig å kunne utøve skjønn ovenfor beboeren. Dette vil det være en fare for å miste gjennom handlingsmønsteret:

*... Når jeg begynte å jobbe, tenkte jeg at folk [brukerne] fikk bestemme det meste og at jeg var den snille, men så ble jeg påvirket av kollegaer som har mye lenger erfaring. Jeg har blitt påvirket av hvordan situasjonen er med de... Jeg føler jeg har blitt mer bestemt... - (Stian)*

## **Å ta med jobben hjem**

Når en jobber med mennesker, er det et arbeid som krever mye av ansatte som person. For noen ansatte kan jobben være så krevende at den påvirker ansattes privatliv. En ser da at de to arenaene om «arbeidsplass» og «hjem» viskes ut. Rollen som ansatt er noe ansatte kan ha hele tiden, selv om de ikke er fysisk på arbeidsplassen. Dette kan gjelde problemer som er utenfor de ansattes kontroll til å løse, som for eksempel «[p]roblemer som med familien [til brukeren], utloving av turer som ikke skjer med familien og slike ting»- (Solveig).

*Så er det jo sånn at en ikke skal ta med seg jobben hjem, men det er ikke bestandig at man klarer å bare gå ut døra og koble av. Man har jo tanker, men man skal prøve å legge dem litt bak seg til neste dag eller neste gang en er på jobb- (Merethe)*

For noen påvirker denne utviskingen hvordan ansatte er i sin profesjonelle rolle. For det som inngår i å kunne være profesjonell på jobben er at en kan klare å koble av når en kommer hjem. Da kan det være en betryggelse å ha kollegaer rundt seg som en kan snakke med.



*[Grensen når det kommer til den profesjonelle rollen] er at man klarer å koble ut når man går hjem. Men av og til er det vanskelig. Når det har blitt så mye utagering at jeg blir sliten, så klarer jeg det ikke mer. Da må jeg snakke med kollegaene- (Silje)*

## **Oppsummering**

Den overskridende grensen viser at bofellesskapets grenser og ansattes grensesetting kan viskes ut med den av ansattes hjemmearena. Dette ser en ut i fra to situasjoner. Ved å ta seg mer til rette i bofellesskapet og behandler arbeidsstedet som sitt eget hjem, vil ansatte gå inn i et handlingsmønster eller jobbe på «autopilot». Denne overskridende grensen er mest gjeldene for de mer erfarne ansatte, selv om en ser at de nyansatte blir påvirket. I synet om å se på arbeidsplassen som sitt andre hjem og ved at ansatte endrer holdning ovenfor beboerne i deres relasjon, kan det føre til at ansatte mister bevisstgjøringen over områdenes grenser og grensene de har i den profesjonelle rollen.

Til slutt kan en finne en overskridende grense etter at de ansatte har vært på jobb. Her kan de enkelte ganger finne det vanskelig å kunne tre ut fra den profesjonelle rolle ved at en tenker på problemer som har oppstått på arbeidsplassen. Dette kan være problemer som de på arbeidsplassen og gjennom sin rolle ikke kan løse, men som går innpå dem som person. Dette kan også gjelde hvis dagen har vært psykisk krevende for de ansatte.



## KAPITTEL VIII

### En diskusjon rundt det fysiske og sosiale handlingsrommet

Vi har tidligere i denne studien fått et innblikk i hvordan ansatte opplever og håndterer sin profesjonelle rolle, og relasjonen de har til beboerne når det kommer til grenser og grensesetting. Ved dette innblikket kan en se at grensesettingen foregår i det jeg har betegnet som det *fysiske* og *sosiale* handlingsrommet. Handlingsrommet er fysisk ved at områdene har sine egne normer og verdier, og sosialt, sett at det er her relasjonen mellom beboerne og ansatte utvikles. Gjennom dette handlingsrommet vil en se at ansatte beveger seg i ulike sfærer; en profesjonell sfære som innebærer arbeidsplassen og en personlig sfære som er ansattes hjem. Disse to sfærene har egne sett av normer og verdier. I hjemmet skal en ha nærhet til de en er rundt, mens i den profesjonelle rollen må en heller ha en avstand til de en jobber med. Mellom disse to sfærene kommer det frem en overskriding av disse to sfærene, hvor en kan se en spenning rundt ansattes rolleforståelse.

Med hjelp av Erving Goffman og Michael Lipsky har jeg forsøkt å belyse det *fysiske* og *sosiale* handlingsrommet i form av dens spenninger og hverdagslige kompleksiteter. Ved hjelp av Goffmans teatermetafor (1969) og rammeanalyse (Album, 1996), vil en kunne sette ansattes opplevelser og håndteringer av situasjoner i kontekst med deres rolleforståelse og de normene og verdiene som ligger bakom deres grensesetting. Med Michael Lipsky (1980) sitt begrep om «bakkebyråkratene», er den med på å belyse de spenningene en kan finne mellom den profesjonelle og den personlige sfæren, og som da opptrer som utfordrende for de ansatte i møte med beboerne.

I dette kapitlet vil jeg diskutere funnene mine i lys av teoriene som er blitt presentert. For å løfte funnene mine fram, har jeg laget to modeller som vil bli presentert underveis i dette kapitlet. Det første delkapitlet om «Områdets grenser» diskuterer grensene som ansatte setter seg innad i bofellesskapet og de normene som legger føringer for deres grensesetting ovenfor beboerne. Det andre delkapitlet om «Relasjonens grenser», diskuterer det som kom fram i analysekapitlet om hvilke grenser ansatte har selv. Dette er ikke bare en personlig grense, men også hva som fremkommer som en profesjonell grense. Det siste delkapitlet i dette kapitlet, diskuterer mer dyptgående om når den profesjonelle og den personlige sfæren overskrider hverandre og kan være med på å tøyne den profesjonelle grensen eller vike unna en form for grensesetting.

## Områdets grenser

Det som utgjør de ansattes arbeidsplass, er ikke bare begrenset til bofellesskapet. Ansatte arbeider også utenfor bofellesskapet med beboerne, men fremdeles innenfor deres profesjonelle sfære. Denne sfæren viser at ansatte opererer ved tre sosiale arenaer sammen med beboerne. Dette er i beboernes egne leiligheter, fellesområdet og i de omgivelsene som er utenfor bofellesskapet. Arenaene viser i tillegg, gjennom den profesjonelle sfæren, å fungere som en scene for ansattes fremstilling av egen rolle og relasjon mellom beboerne. Disse arenaene blir da viktige for ansattes identitetsbygging. Det er ved disse arenaene eller scenene at ansatte tilegner dem en mening eller normer som setter føringer for situasjonene som utspiller seg. Fra et goffmaniansk ståsted, er den profesjonelle sfæren de ansattes frontstage, mens den personlige sfæren ved «hjemmet» er den eneste arenaen ansatte ikke er bundet til de organisatoriske rammene, og fungerer som backstage.

Gjennom den goffmanianske forståelsen av rammer, kan en se på disse tre arenaene eller områdene (beboernes leilighet, fellesområdet og omgivelsene utenfor bofellesskapet) til å ha en dualistisk funksjon av å være ulike scener og fungerende rammer i de situasjonene som oppstår mellom ansatte og beboerne. Her blir det tydelig at ansattes grenseutøvelse *ikke* er håndtert ut ifra den situasjonen som oppstår, men *hvor* situasjonen utarter seg. Her må en skille mellom *hverdagslige* og *spesielle* situasjoner.

Ved hverdagslige situasjoner utøver ansatte grenser ovenfor beboerne som allerede er fastsatt gjennom enten regler eller planlegging ut ifra hva den byråkratiske modellen tilsier, eller hva ansatte har tilrettelagt av normer. Som en har sett, kan de byråkratiske rammene være basert på byråkratiske faktorer som tidseffektivitet og ressurser. Det vil si at situasjonene som utspiller seg, eksempelvis ved beboernes aktiviteter, må bli bestemt av hva det er kapasitet og tid til for de ansatte. Ansatte handler også ut ifra rammer om forbuds- og påbudsnormer (Album, 1996). Disse rammene er forankret i ansattes individuelle eller kulturelle syn på hva som er passende eller upassende når det kommer til beboernes atferd. Eksempelvis utenfor bofellesskapet, må beboerne ikke lage bråk, ved middagsbordet må beboerne være stelt og ha god hygiene, og leiligheten skal gjerne være ryddig. Leiligheten skiller seg ut ved at ansatte må bruke andre sett av rammer. Her skal ansatte ikke bruke rammer som begrenser beboerne på noen måte. Her er blir den viktigste rammen å handle ut ifra, den av beboernes selvbestemmelse.

At en situasjon kan bestå av flere rammer samtidig (Goffman, 1997 [1974]:154), fremkommer når ansatte poengterer av at det er viktig å utøve skjønn i ulike situasjoner. Dette betyr at ansatte må ha flere rammer de kan handle ut ifra for å utøve en fleksibilitet hvis en slik situasjon skulle oppstå. Dette er ved de *spesielle* situasjonene. Det skal her ikke være fastlagte normer som de ansatte skal følge regelrett i enhver situasjon. Her må ansatte vise en form for fleksibilitet. Det er med andre ord ikke ønskelig fra verken de ansatte eller ledelsen at rammene er rigide. Dette gjelder også for de hverdagslige situasjonene, men spesielt ved de spesielle situasjonene. Gjennom denne fleksibiliteten, passer ikke begrepene om forbuds- og påbudsnormer lenger (Album, 1996). Dette er hvis vi skal få forstå begrepene som fastsatte. Fleksibiliteten ansatte må utøve i visse situasjoner viser at normene er dynamiske og foranderlige, gjennom kontekstuelle betingelser. Disse rammene om skjønn viser til ansatte som bakkebyråkrater (Lipsky, 1980), hvor den medmenneskelige siden av yrket må bli sett sammen med byråkratiets regler.

I likhet med Goffman, må de hverdagslige og spesielle situasjonene forstås som ett sett av funksjonelle rammer enn som teoretiske rammer (Branaman, 1997: lxxiv). I følge Goffman avhenger det av den sosiale situasjonen, hvilke rammer ansatte velger å handle ut i fra. Jeg utfordrer denne ideen ved å argumentere at siden den sosiale situasjonen utspiller seg i konkrete sosiale arenaer, er ikke rammene situasjonsbetinget, men orientert rundt hvilke rom eller sosiale arenaer en befinner seg i. En kan trekke en parallell til det å være på kino. En vet at en må være stille i kinosalen og dermed har dette rommet allerede en ramme som kinotilskuerne vet om og må innordne seg etter. Disse rammene kan i likhet med Goffman være rigide eller fleksible. Derimot ved å mene at ansatte tar i bruk rammer i de situasjoner som oppstår, gir ikke en adekvat forståelse av hva som skiller ulike organisasjoner med ulik historie og arbeidskultur, eller ulike måter å spille en profesjonell rolle på.

I de empiriske kapitlene fremgår det at ansattes grenseutøving skjer i en *indre* eller *ytre* ramme. Bofellesskapet utgjør den indre rammen, mens omgivelsene utgjør den ytre rammen. Disse rammene markerer tydelige skiller for ansattes grensesetting. Ved den *indre* og *ytre* rammen ansatte som grenseutøvere må forholde seg til, finner vi grenser som allerede er tilrettelagt og grenser som må tilpasses ut ifra situasjonen med beboerne. Ved den *ytre* rammen mener ansatte at det er samfunnet som utgjør en overordnet ramme som de handler ut ifra. En kan argumentere for at samfunnet ikke står som bare én ramme, men flere rammer som er både kulturelt- forankret hos de ansatte og som i tillegg består av en individuell tolkning av det kulturelle den ansatte inngår i. Ved den *indre* rammen må ansatte derimot

sette grenser ovenfor seg selv. Hver av disse rammene har sine egne norm- og funksjonssystem som utgjør en utfordring når det kommer til ansattes forståelse av situasjonen og deres rolle.

Den ytre rammen er det som befinner seg utenfor bofellesskapet. Gjennom denne rammen, setter ikke ansatte bare grenser ovenfor beboerne, men også ovenfor seg selv. I den profesjonelle frontstage rollen er ikke ansatte lenger privatpersoner. Dette legger viktige føringer, ikke minst ved at de er tvunget å følge organisasjonen de arbeider for sine regler. Ved at ansatte er semi- profesjonelle (Etzioni, 1969) ser en at det ikke finnes mange regler de ansatte er tvunget til å følge av organisasjonen. Dette hadde også hadde vært umulig hvis organisasjonen ønsker at ansatte skal utøve skjønn i sitt arbeid.

Ved å være i den profesjonelle rollen i den ytre rammen, ser en at ansatte er spesielt bundet av taushetsplikten. Ved å bruke informasjonskriteriene til Goffman ser en at ved spesielle situasjoner som oppstår, enten ved at naboene klager på bråk eller at beboerne utagerer på bussen, er ansattes interaksjon med de andre rundt gjennomtenkt (Goffman, 1967:33). Når *Silje* ikke kunne forklare bussjåføren om hvorfor beboeren hun var sammen med utagerte, på grunn av taushetsplikten. Hun forsøkte dermed å stille seg i bakgrunnen av situasjonen og brukte passiverende teknikker som metode for selvkontroll og varsomhet (Goffman, 1969). Dette eksempelet viser til at den ansatte opplever at taushetsplikten gjør henne handlingslammet og fører til at de tar på seg rollen som usynlig, istedenfor rollen som mekler (Goffman, 1969: 150).

Ved den profesjonelle sfæren er ikke Goffmans begrep om *frontstage*, knyttet bare til de ansatte, men også til beboerne. Ansatte føler at de i sin profesjonelle rolle har et ansvar for beboernes *frontstage*. Det kommer til uttrykk gjennom hvordan ansatte prøver å få de til å gå i rene og pene klær hvis de skal ut, men også i forhold til deres atferd. Roping og skriking er ikke akseptabel oppførsel og heller ikke samtaletemaer som seksualitet. Ansatte viser tydelig til at inntrykksstyring av beboerne når de er ute sammen, har som formål å bevare beboernes omdømme og forhindre at de blir stigmatisert. Selv om beboerne blir lett lagt merke til, er ansattes bruk av inntrykksstyring ment for å minimere stigmatiseringen og kunne ivareta beboernes sosiale omdømme.

Ansattes rolle er primært forbeholdt ovenfor beboerne. Det er beboerne ansatte arbeider med og det er beboerne de skal hjelpe. Samtidig ser en at ved å representere byråkratiet, ser ansatte

at de også har et samfunnsansvar ovenfor andre borgere. Dette kan henge sammen med at de definerer sin rolle som ansatt blant annet som en «hjelperrolle». I enkelte situasjoner som oppstår med beboerne, har ansatte rollen om å ivareta beboernes sosiale omdømme, samtidig som de føler at de må skjerme andre i fra situasjonen. For eksempel med beboeren som kunne gå utenfor leiligheten halvnaken, slik at andre som var på besøk ville se vedkommende. Slike situasjoner oppstår spesielt innenfor bofellesskapet, men utgjør en utfordring når det kommer til dualiteten i ansattes rolleansvar. Denne dualiteten kan en også finne når ansatte føler at det noen ganger kan være vanskelig å kunne bestemme hvilke hensyn som skal prioriteres i situasjoner som oppstår mellom to beboere. Ansattes rolleansvar kan for naboene rundt bofellesskapet, ha en annen oppfatning. Ved at naboene fungerer som en «watchdog agency», forventer de at ansatte skal fungere som en tydelig mekler ovenfor beboerne (Goffman, 1961:75). Dette gjelder i de situasjonene hvor naboene kommer med klager angående beboernes atferd, men hvor ansatte kan bare henvise de videre opp til ledelsen for en løsning på problemet.

Innenfor den indre rammen av ansattes grensesetting, har ansatte to arenaer å forholde seg til; beboernes leiligheter og fellesområdet. Ansatte kan ikke sette like mange grenser ovenfor beboerne når beboerne befinner seg i sine egne leiligheter, sammenlignet med når de befinner seg på fellesområdet. Det kommer fram i analysen at ansatte bruker disse to rammene forskjellige. I noen bofellesskap blir ikke fellesområdet brukt og/ eller så er ikke de ansatte så mye ute med beboerne. Ved å bruke Goffmans teatermetafor og endre perspektivet, vil de to arenaene innenfor den indre rammen reflektere at beboerne har selv et *frontstage* og *backstage*. Rettere sagt, så legger ansatte til rette for at beboerne skal ha et frontstage og et backstage.

Fellesområdet i de bofellesskapene der det blir brukt, viser en annen form for interaksjonistisk ramme. En kan se på denne rammen som en *semi*- ramme av den ytre og indre rammen. Gjennom den indre og den ytre rammen har en tydelige skiller på grenser og grensesetting, mens ved *semi*-rammen er det viktig å for ansatte å utøve skjønn ovenfor disse skillene i enkelte situasjoner. Det er imidlertid knyttet en usikkerhet til hvem som har rett til å bestemme i dette området. Dette finner en som en kontrast til de andre rammene.

## **Relasjonens grenser**

Ut ifra den profesjonelle rollen forventes de ansatte å utvikle en god relasjon mellom det å ha nærhet til beboerne, samtidig som en skal holde en profesjonell avstand. Ut ifra et

maktperspektiv, kan en se på den gode relasjonen som et verktøy for ansatte for å kontrollere beboerne. Opparbeidelsen av personlig tillitt gir ansatte sterkere personlige bånd til beboerne (Branaman, 1996:lxxvii). Dette innebærer også et maktpotensial der en ikke ønsker å påvirke beboernes situasjoner og avgjørelser. Selv om de ansatte er bevisst på dette, er det en utfordring for dem å kunne forsikre seg om at det beboeren sier, er det vedkommende vil. Samtidig innrømmer mange av de ansatte at ved å bruke en bestemt form for toneleie eller ved bruk av ledende spørsmål, vil de kunne påvirke og til en viss grad ha makt over beboernes avgjørelser.

Risikoen de ansatte ønsker å unngå er å ødelegge den gode relasjonen. Den risikoen, mener ansatte er større jo nærmere av en relasjon en har med dem. For eksempel så fremkommer det at det å bli venn på Facebook eller være venner med hverandre utenfor bofellesskapet, er en relasjon som er for nær. Den samme oppfatningen hadde enkelte av de ansatte når det kom å se på relasjonen til beboerne som en familie. Dette knytter seg opp til at ansatte som yrkesutøvere og som privatperson, ønsker å holde den profesjonelle og personlige sfæren separat. Andre mente derimot at dette var en riktig måte å tenke omkring relasjonene mellom dem på.

Ved å kunne holde den profesjonelle og personlige sfæren separat, vil en kunne unngå å havne i det Goffman (1967) omtaler som *rammefellen*. For den tidligere kollegaen til informantene *David* ble dette tilfellet. Ved at beboeren ble avvist fordi vedkommende gikk på besøk til den ansatte, medførte det at relasjonen ble ødelagt og den ansatte måtte revurdere sin egen rolle. Forståelsen til Goffman av begrepet virker her til å bli ensidig. For ansatte vil rammefelle føre til at relasjonen til beboeren blir ødelagt og at de ansatte må ta på seg ett nytt sett av roller, men en kan på den andre siden også si at beboerne går inn i en rammefelle. I eksempelet, kan en høre at beboeren hadde misforstått relasjonen deres. Til forskjell fra de ansatte vil ikke rammefellen påvirke hvordan beboeren ser på seg selv og sin rolle ovenfor den ansatte, bare relasjonen vedkommende har til den ansatte. Her er det viktig å se at rammefelle skjer i en relasjon, hvor den i dette tilfellet rammet begge parter. Ved at beboeren trolig har begrenset med forståelsesevne, vil ikke vedkommende klare like fullt ut å reflektere over sin egen rolle eller å kunne se seg selv i situasjoner som oppstår. De ser heller relasjonen den ansatte gir uttrykk for, og det er derfor rammefellen ikke vil påvirke beboernes bevissthet over sin egen rolle. Derimot fører rammefellen til at den ansatte vil trolig tenke over de andre rollene og relasjonene vedkommende har til de andre beboerne, ettersom en rammefelle for den ansatte vil påvirke hele dens profesjonelle rolle, enn for beboeren.



Ved å bruke Lipskys begrep om *bakkebyråkrat* (1980) får man fram utfordringen ansatte føler av å kunne finne en balanse mellom den gode relasjonen og det å inneha en profesjonell rolle. For ansatte vil det ikke være mulig å få til den gode relasjonen og opparbeide tillit hvis ansatte ikke har litt nærhet til beboerne. For Lipsky (1980) viser omsorgsarbeidet at en ikke kan fullt ut arbeide ut ifra byråkratiet. I spesielle situasjoner er det å utøve skjønn viktig for relasjonen. Dette er et eksempel hvor ansatte må utøve skjønn for å kunne klare å være et medmenneske ovenfor beboerne, men de må da balansere mellom den byråkratiske rollen og den av en kompis-rolle. Dermed er ikke relasjonen mellom ansatte og beboerne dikotomisk, ettersom ansatte verken vil ha total nærhet eller total avstand, men en mellomting. Disse formene for grenser ansatte har til nærhet og avstand, kan en sette inn som en *profesjonell* grense.

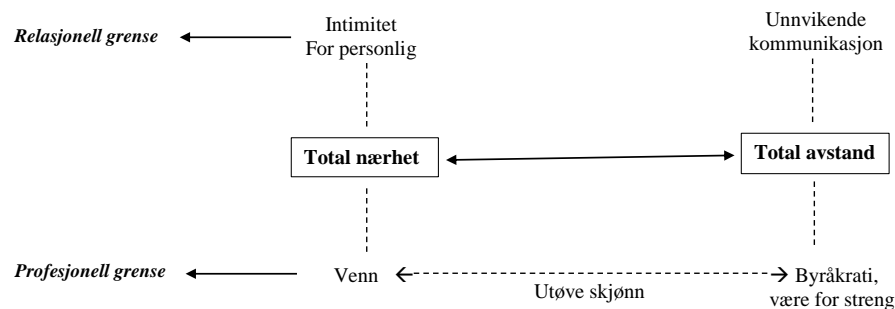
I motsetning til den profesjonelle grensen, kan en også finne en *relasjonell* grense ansatte har ovenfor beboerne og seg selv, som opererer mellom den totale nærheten og den totale avstanden. Disse grensene utgjør tydelig ett sett av uformelle forbuds- og påbudsnormer (Album, 1996). Her representerer nærheten intimitet, kroppskontakt eller eierskap. Eksempelet med *Solveig* og hennes mannlige beboer viser at nærheten har spesielt grenser når relasjonen mellom dem blir av en seksuell natur. Her følte *Solveig* seg veldig ukomfortabel sammen med denne mannlige beboeren slik at hun ikke ville gjøre bestemte arbeidsoppgaver med han, slik som å gi ham stell. Følelsen av å være ukomfortabel går ikke utøver hennes forståelse av sin profesjonelle rolle, men heller av den gode relasjonen mellom dem, som er idealet for den profesjonelle rollen. For *David* var den relasjonelle grensen til nærhet en kvinnelig beboers uttrykk for en slags relasjonell eierskap mellom dem. Da han syntes at hennes ordbruk tilsa at relasjonene deres var noe mer enn bare profesjonell, måtte han si ifra og understreke hans profesjonelle rolle og hvilken avstand det innebar. Avstand innen den relasjonelle grensen er i likhet med den profesjonelle grensen, vanskelig i forhold til å kunne bygge opp en god relasjon. Ved at ansatte er svært unnvikende ved personlige spørsmål, lar en ikke beboerne bli kjent med de ansatte. De ansatte vil da dra seg vekk ifra å være et medmenneske til heller å inneha rollen som en byråkrat.

Nærhetens grenser, kan en se, har en tydeligere grense på hva som er innenfor den gode relasjonen enn det som fremkommer i hvilke grenser en har for å holde avstand. Dette er fordi avstand er ikke like målbart som nærhet i den profesjonelle eller relasjonelle grensen. Ansatte viser til at det er lettere å komme for nær beboerne innen den profesjonelle grensen enn motsatt, og ved den relasjonelle grensen er nærhet problematisk siden det ikke er dem selv

som kommer for nær, men beboerne. Ettersom beboerne er ulike, vil relasjonen være individuelt tilpasset. Dette forårsaker at ansatte må tilpasse sine profesjonelle roller etter hvilken beboer de samhandler med. I likhet med Goffman, ser informanten *Diana* på rollen som ansatt i å inngå i flere ulike hatter (Branaman, 1997: xlviii; Jacobsen & Kristiansen, 2015:111). Ansatte sier dette ikke er en utfordring ettersom de ikke tenker bevisst på dette.

Ansattes profesjonelle rolle kommer ikke bare til uttrykk i ansatt-beboer- relasjonen, men også i ansatt- publikum- relasjonen. I eksempelet med *Silje* og beboeren som utagerte på bussen, kan det å betegne det som en ansatt- publikum- relasjon virke merkelig, ettersom ansatte i sin profesjonelle rolle har sin primære relasjon til beboeren. I situasjoner som skjer i omgivelsene, for eksempel den på bussen, vil ikke ansatte ha en rolle som befinner seg mellom beboeren og publikummet. Ansatte blir handlingslammet og prøver å gjøre seg usynlige i slike situasjoner på grunn av taushetsplikten. Taushetsplikten blir av ansatte satt som en grense over sin profesjonelle rolle. I tilfellene der ansatte må skjerme beboerne fra andre, argumenterer ansatte at dette er for å unngå stigmatisering, altså ansatte må tenke på hvordan publikummet vil oppfatte beboeren. Ansatte kan en se, har bare en ansatt- beboer- relasjon og ikke en ansatt- publikum- relasjon.

Figur 1- Den profesjonelle relasjonen til beboerne



## Overskridende grenser

Så langt har jeg sett på ansattes fysiske og sosiale handlingsrom innenfor den profesjonelle sfæren. I den profesjonelle sfæren er ansatte på jobb, mens i den personlige sfæren er de hjemme. Gjennom en arbeidsdag, er det disse to sfærene ansatte hovedsakelig beveger seg mellom. Hver av sfærene har sine sett av regler og roller; på jobben er ansatte bevisste på sin profesjonelle rolle, mens hjemme trenger de ikke ha den samme profesjonell tilnærming slik

de har i den profesjonelle sfæren. En ansatt har i tillegg flere roller enn det å inneha rollen som ansatt. De kan ha rollen som mor, far, partner, sønn eller datter når de kommer hjem fra jobb. Hovedforskjellen fra den rollen de har hjemme til den de har på jobb, er at de ansatte har mer råderett over å kunne styre sin egen tilnærming over sine oppgaver.

Gjennom analysen finner jeg to former for grensesetting; ansattes grenser over seg selv og ansatte som grenseutøver. Dette gjelder uavhengig av den personlige og profesjonelle sfæren. Innenfor disse to grensene er det en spenning om hvilke grenser som skal være gjeldende i ulike typer av situasjoner. Til forskjell fra denne spenningen kan en finne at rammen for ansattes rolle og rammen over arbeidsplassen kan viskes ut og bli til en overskridende grense av de to sfærene. Ved *Solveigs* uttrykk om at bofellesskapet var deres andre hjem, er det lett å forstå hvordan den profesjonelle og personlige sfæren kommer sammen, men mange av informantene var uenig i utsagnet. For dem var hjem og familie nært knyttet sammen. Mange av de ansatte hadde tydelig for seg at beboerne ikke var deres familie, samtidig som de er del av en arbeidskultur som blander den profesjonelle og personlige sfæren, ved spesielt to situasjoner. Disse bestemte situasjonene, kaller jeg for «autopilot» og «the switch». Ved at de ansatte kan ta seg mer til rette på arbeidsplassen, begynner de å gå på en autopilot uten bevisstgjøring på skillet mellom beboernes hjem og ens «andre hjem». «The switch» oppstår i de situasjonene hvor ansatte ikke klarer å gå ut av rollen som ansatt i sitt eget hjem. I en motsatt situasjon vil ikke ansatte klare å skru av sitt private selv ovenfor beboerne og begynner å snakke om for personlig ting om seg selv.

For Goffman vil trolig disse to sfærene bare bli sett på som én scene, hvor ansatte presenterer forskjellige fasader, ettersom det ikke er noe sted der de ansatte kan være alene i bofellesskapet (King & Lawley, 2013:521). I motsetning til aktører som velger hvilken fasade de vil presentere for andre når en situasjon oppstår, ser en imidlertid at ansatte, gjennom «autopilot», har endret på sin fasade og dermed sin forståelse av den profesjonelle rollen. Denne autopiloten gjør at ansatte kan endre på egne forbuds- og påbudsnormene i sin profesjonelle rolle ovenfor beboerne (Album, 1996). Ved å behandle bofellesskapet mer som sitt eget hjem, hvor en for eksempel ikke banker på døra til beboerne før en går inn, vil en kunne få en asymmetrisk maktbalanse eller en asymmetrisk relasjon som Vevatne (2010) poengterte. Dette oppstår gjerne når ansatte har jobbet ved bofellesskapet over lengre tid. Ansatte ville da bli mindre bevisst over sin profesjonelle rolle, og faren blir da større for at ansatte blander inn sin private rolle som de har hjemme med den profesjonelle rollen. Dette

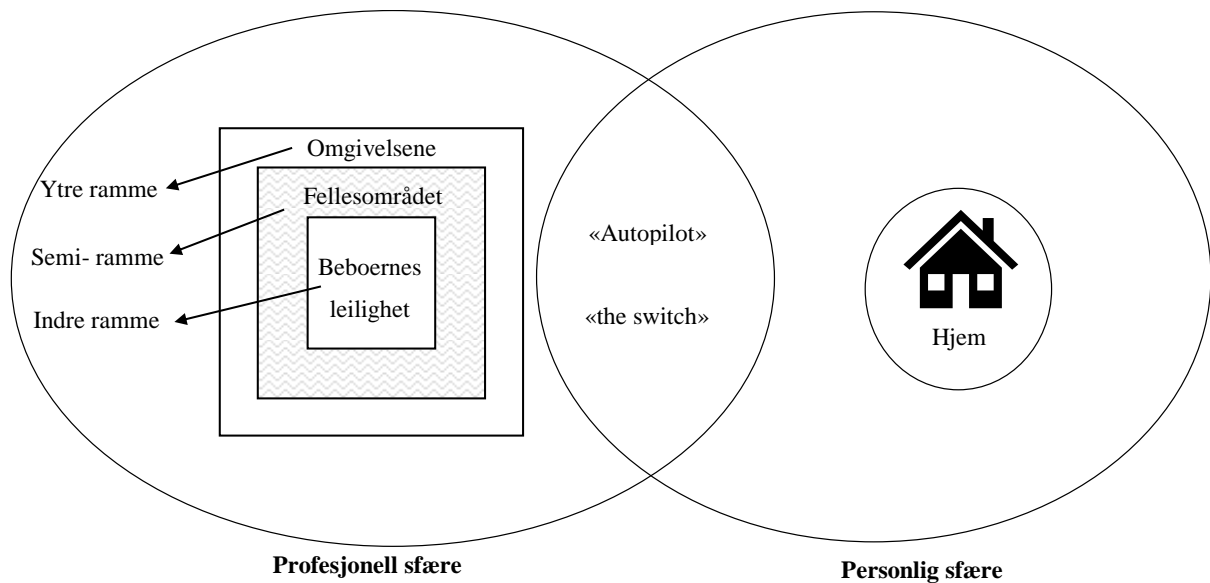
kan føre til en feil arbeidskultur hvor de nye ansatte vil lære denne praksisen gjennom å se de erfarne ansattes «autopilot».

Begrepet om «autopilot» er som en slags «trøye» (Repstad, 2014:56), hvor ansatte som har vært lengre ved bofellesskapene har en trangere trøye enn av det de nye uerfarne ansatte har. Dette utgjør også forskjellen på hvilke rammer disse to bruker. En erfaren ansatt kan komme i det handlingsmønsteret av å bruke mer rigide og regelstyrte rammer enn fleksible rammer. Til forskjell fra Goffman er det da ikke rettet mot de ulike sosiale situasjonene, men ut ifra den utviklingen som skjer etter å ha vært lenge i rollen som ansatt.

Ansatte kan også ha vanskelig for å «slå av» sin rolle som ansatt og risikerer dermed å ta med seg eventuelle problemer som har oppstått på arbeidsplassen med seg hjem. Jeg kaller denne utfordringen for «the switch», ettersom den profesjonelle sfæren skal være ansattes «på-knapp» for sin profesjonelle rolle, mens den personlige sfæren fungerer som en «av-knapp», hvor ansatte er ment til å kunne slappe av og koble seg ut av den profesjonelle rollen. Knyttet opp til forbuds- og påbudsnormene (Album, 1996), tar ikke ansatte som går på «autopilot» eller «the switch» i bruk *rolleavstand* (Goffman, 1997/ [1961]). Ved å ikke kunne gå ut av den profesjonelle sfæren, vil en ikke kunne få en egen rolleforståelse.

Begrepene om «autopilot» og «the switch» kan en plassere i en modell sammen med den ytre og indre rammen til å danne det *fysiske* og *sosiale* handlingsrommet, gjennom de ansattes profesjonelle og personlige sfære:

Figur 2- Det fysiske og sosiale handlingsrommet.



## Oppsummering

Innenfor det sosiale og fysiske handlingsrommet har vi grenser som er både sosiale og fysiske. Det er grenser som en kan finne i de tre sosiale arenaene som viser til rommenes forskjellige funksjoner og normer. I tillegg til at en kan finne grenser i ansattes grensesetting over sin egen rolle. Her spiller relasjonens spenninger inn, hvor en ikke vil ha en for nær relasjon til beboerne, men samtidig ikke ha en relasjon med for stor avstand.

Empirien viser at ansatte går fra to sfærer. En profesjonell sfære, der ansatte skal være bevisst over sin egen rolle og representere en byråkratisk organisasjon, og en personlig sfære. Den personlige sfæren er for ansatte en sfære der en ikke lenger trenger å opprettholde den profesjonelle rollen. Empirien støtter opp om dobbeltheten som ligger i å være profesjonell på den ene siden og medmenneske på jobb i en byråkratisk organisasjon på den andre siden.

Utfordringer knyttet til ansattes grenseutøving er den av relasjonen til beboerne, samtidig som «autopilot» og «the switch» er knyttet til utfordringer innenfor ansattes profesjonelle rolle.



## KAPITTEL IX

### Avsluttende betraktninger

Hvordan opplever og håndterer ansatte sin egen rolle og relasjonen til beboeren når det kommer til grensesetting? Hvilke normer og verdier blir vektlagt? Og hva er det ansatte finner utfordrende i jobben, er spørsmål jeg har diskutert i denne studien om ansattes grenser og grensesetting i bofellesskap for personer med bistandsbehov. Det er blitt sett og diskutert ansattes opplevelse av egen rolle og relasjonen de har til beboerne som ambivalent. Ansatte besitter en rolle som bistandsyter for en byråkratisk organisasjon. Ved å bruke Michael Lipskys begrep om bakkebyråkratene, hjalp den til å belyse bofellesskapenes krav om profesjonalitet, samtidig som det er forventet at de ansatte skal være fleksible i utøvelsen av grenser ovenfor beboerne og vise en medmenneskelighet. Det som gjør ansattes grensesetting utfordrende er spenningene som er mellom deres rolle og relasjonen til beboerne.

I ansattes møte med beboerne, fungerer ansatte som grenseutøvere på to måter. Den ene ved at ansatte setter grenser ovenfor beboerne, men også ved at ansatte setter grenser ovenfor seg selv i lys av deres profesjonelle rolle. Dette er ikke to separate prosesser, men parallelle prosesser som ikke fungerer uten hverandre. Ansatte må tenke på sine egne grenser når de skal sette grenser ovenfor beboerne, og grensene ansatte setter ovenfor beboerne sier noe om ansattes grenser. Disse grensene kan overskride hverandre ved å se grensene i lys av Goffmans begrep om scene.

Som sosiologer kan vi lære at grensesetting skjer på bakgrunn av mange sett av rammer. I gjennom denne studien har det blitt tydeliggjort at grensene strekker seg fra omgivelsene ansatte er i ned til den uklare profesjonelle rollen. Ved å få tilegnet en rolle som yrkesutøver og må danne relasjoner med mange mennesker, blir grensesettingen mer kompleks. Både rollen og relasjonen til omsorgsutøvere som arbeider med mennesker inneholder en spenning mellom regler eller regelstyrte normer, og fleksibilitet. Grensesettingen i forhold til deres rolle og relasjon til beboerne kan ikke forstås som noe fastsatt, men noe som utvikler seg hos de ansatte.

## **Veien videre...**

For det første er det et behov for å utforske ansattes grensesetting nærmere i det teoretiske landskapet av Goffmans teatermetafor og Lipskys forståelse av den spenningen som er innenfor ansattes rolle som profesjonell i omsorgsykker. Jeg har pekt på at det er en spenning mellom ansattes relasjon til beboerne når det kommer til nærhet og avstand, hvor det er tydelige skiller på nærhet. Det hadde vært interessant å kunne få et mer helhetlig bilde av denne relasjonen og forståelsen av den, sett fra beboernes perspektiv. I tillegg til å kunne utforske betydningen av skjønn i profesjonelle yrker på tvers av faglige tradisjoner.

Ved at en handling i bofellesskapene er utført gjennom bofellesskapets normer, kan det for det andre være nyttig å kunne studere normene som er knyttet til fysiske rom og ikke bare i forhold til situasjonen. Jeg har sett på to av ansattes sfærer som er fremtredende i ansattes samhandling. Ved at disse sfærene overskrider hverandre ved tilnærmingen ansatte har til makt og rolleansvar, hadde det vært av sosiologisk interesse å kunne gå dypere i dette landskapet enn hva jeg har hatt muligheten til i denne studien.



# APPENDIKS

VEDLEGG 1: Meldeskjema NSD

VEDLEGG 2: Godkjenning fra NSD

VEDLEGG 3: Henvendelsesbrev til ansatte

VEDLEGG 4: Henvendelsesbrev til avdelingsledere

VEDLEGG 5: Intervjuguide til fokusgruppeintervju med ansatte

VEDLEGG 6: Intervjuguide til individuelle intervju med avdelingsledere



# VEDLEGG 1



## MELDESKJEMA

Meldeskjema (versjon 1.6) for forsknings- og studentprosjekt som medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt (jf. personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter).

1. Intro		
Samles det inn direkte personidentifiserende opplysninger?	Ja ● Nei ○	En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn.
Hvis ja, hvilke?	<input checked="" type="checkbox"/> Navn <input type="checkbox"/> 11-sifret fødselsnummer <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> E-post <input type="checkbox"/> Telefonnummer <input type="checkbox"/> Annet	Les mer om hva <a href="#">personopplysninger</a> er.
Annet, spesifiser hvilke		NB! Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må det krysses av dersom det skal innhentes/registreres personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet.  Les mer om hva <a href="#">behandling av personopplysninger</a> innebærer.
Skal direkte personidentifiserende opplysninger kobles til datamaterialet (koblingsnøkkel)?	Ja ○ Nei ●	Merk at meldeplikten utløses selv om du ikke får tilgang til <a href="#">koblingsnøkkel</a> , slik fremgangsmåten ofte er når man benytter en <a href="#">databehandler</a> .
Samles det inn bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?	Ja ● Nei ○	En person vil være <a href="#">indirekte identifiserbar</a> dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, diagnose, etc.
Hvis ja, hvilke	Arbeidskommune, arbeidsplass, kjønn, alder, yrke, hvor lenge vedkommende har arbeidet på arbeidsplassen og tidligere arbeidserfaring med brukergruppe.	NB! For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må denne bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personer kan gjenkjennes.
Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte/via IP-/epost adresse, etc) ved hjelp av	Ja ○ Nei ●	Les mer om <a href="#">nettbaserte spørreskjema</a> .

nettbaserte spørreskjema?		
Bli det registrert personopplysninger på digitale bilde- eller videoopptak?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Bilde/videoopptak av ansikter vil regnes som personidentifiserende.
Søkes det vurdering fra REK om hvorvidt prosjektet er omfattet av helseforskningsloven?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	NB! Dersom REK (Regional Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk) har vurdert prosjektet som helseforskning, er det ikke nødvendig å sende inn meldeskjema til personvernombudet (NB! Gjelder ikke prosjekter som skal benytte data fra pseudonyme helseregistre).  <a href="#">Les mer.</a>  Dersom tilbakemelding fra REK ikke foreligger, anbefaler vi at du avventer videre utfylling til svar fra REK foreligger.
<b>2. Prosjektittel</b>		
Prosjektittel	Bofellesskapets idealer og realiteter: ansattes perspektiv på håndtering av grensesetting i utfordrende situasjoner.	Oppgi prosjektets tittel. NB! Dette kan ikke være «Masteroppgave» eller liknende, navnet må beskrive prosjektets innhold.
<b>3. Behandlingsansvarlig institusjon</b>		
Institusjon	NTNU	Velg den institusjonen du er tilknyttet. Alle nivå må oppgis. Ved studentprosjekt er det studentens tilknytning som er avgjørende. Dersom institusjonen ikke finnes på listen, har den ikke avtale med NSD som personvernombud. Vennligst ta kontakt med institusjonen.  Les mer om <a href="#">behandlingsansvarlig institusjon</a> .
Avdeling/Fakultet	Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU)	
Institutt	Institutt for sosiologi og statsvitenskap	
<b>4. Daglig ansvarlig (forsker, veileder, stipendiat)</b>		

Fornavn	Håkon	Før opp navnet på den som har det daglige ansvaret for prosjektet. Veileder er vanligvis daglig ansvarlig ved studentprosjekt. Les mer om <a href="#">daglig ansvarlig</a> .
Etternavn	Leiulfsrud	
Stilling	Professor	
Telefon	73591791	Daglig ansvarlig og student må i utgangspunktet være tilknyttet samme institusjon. Dersom studenten
Mobil	95404299	

E-post	hakon.leiulfsrud@ntnu.no	har ekstern veileder, kan biveileder eller fagansvarlig ved studiestedet stå som daglig ansvarlig.  Arbeidssted må være tilknyttet behandlingsansvarlig institusjon, f.eks. underavdeling, institutt etc.  NB! Det er viktig at du oppgir en e-postadresse som brukes aktivt. Vennligst gi oss beskjed dersom den endres.
Alternativ e-post	hakon.leiulfsrud@ntnu.no	
Arbeidssted	NTNU	
Adresse (arb.)	Dragvoll, Edvard Bulls veg 1	
Postnr./sted (arb.sted)	7049 Trondheim	
5. Student (master, bachelor)		
Studentprosjekt	Ja ● Nei ○	Dersom det er flere studenter som samarbeider om et prosjekt, skal det velges en kontaktperson som føres opp her. Øvrige studenter kan føres opp under pkt 10.
Fornavn	Tori	
Etternavn	Thomassen	
Telefon	██████	
Mobil	██████	
E-post	torith@stud.ntnu.no	
Alternativ e-post	torith@stud.ntnu.no	
Privatadresse	██████	
Postnr./sted (privatadr.)	7049 Trondheim	
Type oppgave	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Masteroppgave</li> <li>○ Bacheloroppgave</li> <li>○ Semesteroppgave</li> <li>○ Annet</li> </ul>	
6. Formålet med prosjektet		
Formål	<p>Formålet med prosjektet er å se på hvordan ansatte i bofellesskap for psykisk utviklingshemmede håndterer og tenker rundt grensesetting i utfordrende situasjoner i møte med beboerne.</p> <p>Forskningsspørsmålene vil være:</p> <p>Hva er ansattes idealer i arbeidet med grensesetting? (de sin rolle i bofellesskapet)</p> <p>Hva er det som gjøres i praksis av ansatte når det kommer til grensesetting?</p> <p>Kan vi finne en egen arbeidskultur hos de ansatte i de ulike bofellesskapene?</p>	Redegjør kort for prosjektets formål, problemstilling, forskningsspørsmål e.l.
7. Hvilke personer skal det innhentes personopplysninger om (utvalg)?		

Kryss av for utvalg	<input type="checkbox"/> Barnehagebarn <input type="checkbox"/> Skoleelever <input type="checkbox"/> Pasienter <input type="checkbox"/> Brukere/klienter/kunder <input checked="" type="checkbox"/> Ansatte <input type="checkbox"/> Barnevernsbarn <input type="checkbox"/> Lærere <input type="checkbox"/> Helsepersonell <input type="checkbox"/> Asylsøkere <input type="checkbox"/> Andre	Les mer om forskjellige <a href="#">forskningstematikker og utvalg</a> .
Beskriv utvalg/deltakere	Utvalget skal bestå av ansatte som jobber ved bofellesskap for psykisk utviklingshemmede i Trondheim kommune. Utvalget skal ha noen års erfaring med både å jobbe med psykisk utviklingshemmede og å jobbe i det aktuelle bofellesskapet for psykisk utviklingshemmede.	Med utvalg menes dem som deltar i undersøkelsen eller dem det innhentes opplysninger om.

Rekruttering/trekking	Strategisk utvalg av bofellesskap i Trondheim kommune. Utvalget skal rekrutteres gjennom eget nettverk. Jeg har tatt kontakt med en enhetsleder i en bydel i Trondheim som har satt meg i kontakt med to avdelingsledere for to bofellesskap i Trondheim. Jeg har innhentet tillatelse til å kunne rekruttere ansatte fra disse to bofellesskapene. Avdelingslederne ved disse bofellesskapene bes om å viderefremde informasjon om prosjektet til sine ansatte. Ansatte vil bli informert om prosjektet gjennom møter og skriftlig informasjon om innhold og metode.	Beskriv hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og oppgi hvem som foretar den. Et utvalg kan rekrutteres gjennom f.eks. en bedrift, skole, idrettsmiljø eller eget nettverk, eller trekkes fra registre som f.eks. Folkeregisteret, SSB-registre, pasientregistre.
Førstegangskontakt	Tori Thomassen tar kontakt med utvalget ved å møte opp på et personalmøte for å informere om prosjektet og ved å gi et informasjonsskriv om prosjektet som skal henge på en vegg på personalrommet.	Beskriv hvordan førstegangskontakten opprettes og oppgi hvem som foretar den.  Les mer om førstegagskontakt og forskjellige utvalg på våre <a href="#">temasider</a> .
Alder på utvalget	<input type="checkbox"/> Barn (0-15 år) <input type="checkbox"/> Ungdom (16-17 år) <input checked="" type="checkbox"/> Voksne (over 18 år)	Les om forskning som involverer <a href="#">barn</a> på våre nettsider.
Omtrentlig antall personer som inngår i utvalget	20	
Samles det inn sensitive personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om <a href="#">sensitive opplysninger</a> .
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning <input type="checkbox"/> At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling <input type="checkbox"/> Helseforhold <input type="checkbox"/> Seksuelle forhold <input type="checkbox"/> Medlemskap i fagforeninger	
Inkluderes det myndige personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om <a href="#">pasienter, brukere og personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse</a> .
Samles det inn personopplysninger om personer som selv ikke deltar (tredjepersoner)?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Med opplysninger om tredjeperson menes opplysninger som kan identifisere personer (direkte eller indirekte) som ikke inngår i utvalget.

		Eksempler på tredjeperson er kollega, elev, klient, familiemedlem, som identifiseres i datamaterialet. <a href="#">Les mer.</a>
<b>8. Metode for innsamling av personopplysninger</b>		
Kryss av for hvilke datainnsamlingsmetoder og datakilder som vil benyttes	<input type="checkbox"/> Papirbasert spørreskjema <input type="checkbox"/> Elektronisk spørreskjema <input type="checkbox"/> Personlig intervju <input checked="" type="checkbox"/> Gruppeintervju <input type="checkbox"/> Observasjon <input type="checkbox"/> Deltakende observasjon <input type="checkbox"/> Blogg/sosiale medier/internett <input type="checkbox"/> Psykologiske/pedagogiske tester <input type="checkbox"/> Medisinske undersøkelser/tester <input type="checkbox"/> Journaldata (medisinske journaler)	<p>Personopplysninger kan innhentes direkte fra den registrerte f.eks. gjennom spørreskjema, intervju, tester, og/eller ulike journaler (f.eks. elevmapper, NAV, PPT, sykehus) og/eller registre (f.eks. Statistisk sentralbyrå, sentrale helseregistre).</p> <p>NB! Dersom personopplysninger innhentes fra forskjellige personer (utvalg) og med forskjellige metoder, må dette spesifiseres i kommentarboksen. Husk også å legge ved relevante vedlegg til alle utvalgsgruppene og metodene som skal benyttes.</p> <p>Les mer om <a href="#">registerstudier</a>. Dersom du skal anvende registerdata, må variabelliste lastes opp under pkt. 15 Les mer om <a href="#">forskningsmetoder</a>.</p>
	<input type="checkbox"/> Registerdata	
	<input type="checkbox"/> Annen innsamlingsmetode	
Tilleggsopplysninger		
<b>9. Informasjon og samtykke</b>		
Oppgi hvordan utvalget/deltakerne informeres	<input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig <input checked="" type="checkbox"/> Muntlig <input type="checkbox"/> Informeres ikke	<p>Dersom utvalget ikke skal informeres om behandlingen av personopplysninger må det begrunnes.</p> <p><a href="#">Les mer.</a> Vennligst send inn mal for skriftlig eller muntlig informasjon til deltakerne sammen med meldeskjema.</p> <p>Last ned en veiledende mal <a href="#">her</a>.</p> <p>Les om <a href="#">krav til informasjon og samtykke</a>.</p> <p>NB! Vedlegg lastes opp til sist i meldeskjemaet, se punkt 15 Vedlegg.</p>

Samtykker utvalget til deltakelse?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ja</li> <li>○ Nei</li> <li>○ Flere utvalg, ikke samtykke fra alle</li> </ul>	<p>For at et samtykke til deltakelse i forskning skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og <b>informert</b>.</p> <p>Samtykke kan gis skriftlig, muntlig eller gjennom en aktiv handling. For eksempel vil et besvart spørreskjema være å regne som et aktivt samtykke.</p> <p>Dersom det ikke skal innhentes samtykke, må det begrunnes. <a href="#">Les mer</a>.</p>
<b>10. Informasjonssikkerhet</b>		
Spesifiser	<p>Det vil bli opprettet en koblingsnøkkel som skal oppbevares separat fra datamaterialet.</p> <p>Koblingsnøkkelen vil være oppbevart på egen pc.</p>	<p>NB! Som hovedregel bør ikke direkte personidentifiserende opplysninger registreres sammen med det øvrige datamaterialet. Vi anbefaler <a href="#">koblingsnøkkel</a>.</p>
Hvordan registreres og oppbevares personopplysningene?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> På server i virksomhetens nettverk</li> <li><input type="checkbox"/> Fysisk isolert PC tilhørende virksomheten (dvs. ingen tilknytning til andre datamaskiner eller nettverk, interne eller eksterne) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Datamaskin i nettverkssystem tilknyttet Internett tilhørende virksomheten</li> <li><input type="checkbox"/> Privat datamaskin</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Videoopptak/fotografi <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lydopptak</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Notater/papir</li> <li><input type="checkbox"/> Mobile lagringsenheter (bærbar datamaskin, minnepenn, minnekort, cd, ekstern harddisk, mobiltelefon)</li> <li><input type="checkbox"/> Annen registreringsmetode</li> </ul>	<p>Merk av for hvilke hjelpemidler som benyttes for registrering og analyse av opplysninger.</p> <p>Sett flere kryss dersom opplysningene registreres på flere måter.</p> <p>Med «virksomhet» menes her behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>NB! Som hovedregel bør data som inneholder personopplysninger lagres på behandlingsansvarlig sin forskningsserver.</p> <p>Lagring på andre medier - som privat pc, mobiltelefon, minnepinne, server på annet arbeidssted - er mindre sikkert, og må derfor begrunnes. Slik lagring må avklares med behandlingsansvarlig institusjon, og personopplysningene bør krypteres.</p>
Annen registreringsmetode beskriv		
Hvordan er datamaterialet beskyttet mot at uvedkommende får innsyn?	<p>Lydopptaket vil bli slettet etter at transkriberingen er fullført. Dette vil skje innen en uke etter at intervjuet ble gjennomført. Diktafonen vil i den tiden, før den blir slettet, være fysisk låst inne i et skap.</p> <p>Koblingsnøkkelen vil være beskyttet på pc med brukernavn og passord.</p>	<p>Er f.eks. datamaskintilgangen beskyttet med brukernavn og passord, står datamaskinen i et låsbart rom, og hvordan sikres bærbare enheter, utskrifter og opptak?</p>
Samles opplysningene inn/behandles av en databehandler (ekstern aktør)?	Ja ○ Nei ●	<p>Dersom det benyttes eksterne til helt eller delvis å behandle personopplysninger, f.eks. Questback, transkriberingsassistent eller tolk, er dette å betrakte som en <a href="#">databehandler</a>. Slike oppdrag må kontraksreguleres.</p>
Hvis ja, hvilken		



Overføres personopplysninger ved hjelp av e-post/Internett?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. ved overføring av data til samarbeidspartner, databehandler mm.  Dersom personopplysninger skal sendes via internett, bør de krypteres tilstrekkelig.
Hvis ja, beskriv?		Vi anbefaler ikke lagring av personopplysninger på nettskytjenester. Bruk av nettskytjenester må avklares med behandlingsansvarlig institusjon.  Dersom nettskytjeneste benyttes, skal det inngås skriftlig databehandleravtale med leverandøren av tjenesten. <a href="#">Les mer.</a>
Skal andre personer enn daglig ansvarlig/student ha tilgang til datamaterialet med personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	
Hvis ja, hvem (oppgi navn og arbeidssted)?		
Utleveres/deles personopplysninger med andre institusjoner eller land?	<input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Andre institusjoner <input type="radio"/> Institusjoner i andre land	F.eks. ved nasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles eller ved internasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles.
<b>11. Vurdering/godkjenning fra andre instanser</b>		
Søkes det om dispensasjon fra taushetsplikten for å få tilgang til data?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	For å få tilgang til taushetsbelagte opplysninger fra f.eks. NAV, PPT, sykehus, må det søkes om <a href="#">dispensasjon fra taushetsplikten</a> .
Hvis ja, hvilke		Dispensasjon søkes vanligvis fra aktuelt departement.
Søkes det godkjenning fra andre instanser?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	I noen forskningsprosjekter kan det være nødvendig å søke flere tillatelser. Søkes det f.eks. om tilgang til data fra en registereier? Søkes det om tillatelse til forskning i en virksomhet eller en skole? Les mer om <a href="#">andre godkjenninger</a> .
Hvis ja, hvilken		
<b>12. Periode for behandling av personopplysninger</b>		

Prosjektstart Planlagt dato for prosjektlutt	26.11.2017 31.12.2017	Prosjektstart Vennligst oppgi tidspunktet for når kontakt med utvalget skal gjøres/datainnsamlingen starter.  Prosjektlutt: Vennligst oppgi tidspunktet for når datamaterialet enten skal anonymiseres/slettes, eller arkiveres i påvente av oppfølgingsstudier eller annet.
Skal personopplysninger publiseres (direkte eller indirekte)?	<input type="checkbox"/> Ja, direkte (navn e.l.) <input checked="" type="checkbox"/> Ja, indirekte (identifiserende bakgrunnsopplysninger) <input type="checkbox"/> Nei, publiseres anonymt	Les mer om <a href="#">direkte</a> og <a href="#">indirekte</a> personidentifiserende opplysninger.  NB! Dersom personopplysninger skal publiseres, må det vanligvis innhentes eksplisitt samtykke til dette fra den enkelte, og deltakere bør gis anledning til å lese gjennom og godkjenne sitater.
Hva skal skje med datamaterialet ved prosjektlutt?	<input checked="" type="checkbox"/> Datamaterialet anonymiseres <input type="checkbox"/> Datamaterialet oppbevares med personidentifikasjon	NB! Her menes datamaterialet, ikke publikasjon. Selv om data publiseres med personidentifikasjon skal som regel øvrig data anonymiseres. Med anonymisering menes at datamaterialet bearbeides slik at det ikke lenger er mulig å føre opplysningene tilbake til enkeltpersoner.  Les mer om <a href="#">anonymisering av data</a> .
13. Finansiering		
Hvordan finansieres prosjektet?		Fylles ut ved eventuell ekstern finansiering (oppdragsforskning, annet).
14. Tilleggsopplysninger		
Tilleggsopplysninger		Dersom prosjektet er del av et prosjekt (eller skal ha data fra et prosjekt) som allerede har tilrådning fra personvernombudet og/eller konesjon fra Datatilsynet, beskriv dette her og oppgi navn på prosjektleder, prosjektittel og/eller prosjektnummer.
15. Vedlegg		
Vedlegg	Antall vedlegg: 2. <ul style="list-style-type: none"><li>● nsd_intervjuguide.docx</li><li>● nsd_forespoersel_om_deltagelse.docx</li></ul>	

# VEDLEGG 2



Håkon Leiulfsrud Dragvoll  
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 13.11.2017

Vår ref: 56816 / 3 / BGH

Deres dato:

Deres ref:

## Forenklet vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning

Viviser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 30.10.2017. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>56816</i>	<i>Bofellesskapets idealer og realiteter: ansattes perspektiv på håndtering av grensesetting i utfordrende situasjoner.</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Håkon Leiulfsrud</i>
<i>Student</i>	<i>Tori Thomassen</i>

### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet med vedlegg, vurderer vi at prosjektet er omfattet av personopplysningsloven § 31. Personopplysningene som blir samlet inn er ikke sensitive, prosjektet er samtykkebasert og har lav personvernulempe. Prosjektet har derfor fått en forenklet vurdering. Du kan gå i gang med prosjektet. Du har selvstendig ansvar for å følge vilkårene under og sette deg inn i veiledningen i dette brevet.

### Vilkår for vår vurdering

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet
- krav til informert samtykke
- at du ikke innhenter [sensitive opplysninger](#)
- veiledning i dette brevet
- NTNU sine retningslinjer for datasikkerhet

### Veiledning

#### Krav til informert samtykke

Utvalgets kalfåskriftlig og/eller muntlig informasjon om prosjektet og samtykket til deltakelse. Informasjon må minst omfatte:

- at NTNU er behandlingsansvarlig institusjon for prosjektet
- daglig ansvarlig (eventuelt student og veileder) sine kontaktopplysninger

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

- prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til
- hvilke opplysninger som skal innhentes og hvordan opplysningene innhentes
- når prosjektet skal avsluttes og når personopplysningene skal anonymiseres/slettes

På nettsidene våre finner du mer informasjon og en veiledende mal for

## [informasjonsskriv](#). **Forskningsetiske retningslinjer**

Sett deg inn i [forskningsetiske retningslinjer](#).

### **Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet**

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endrings skjema.

### **Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet**

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

### **Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt**

Ved prosjektslutt 31.12.2017 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

## **Gjelder dette ditt prosjekt?**

### **Dersom du skal bruke databehandler**

Dersom du skal bruke databehandler (ekstern transkriberingsassistent/spørreskjemaløper) må du inngå databehandleravtale med vedkommende. For rådom hva databehandleravtalen bør inneholde, se [Datatilsynets veileder](#).

### **Hvis utvalget har taushetsplikt**

Vi minner om at noen grupper (f.eks. opplærings- og helsepersonell/forvaltningsansatte) har [taushetsplikt](#). Dekander for ikke å gi deg identifiserende opplysninger om andre, med mindre de får samtykke fra den det gjelder.

### **Dersom du forsker på egen arbeidsplass**

Vi minner om at når du [forsker på egen arbeidsplass](#) må du være bevisst din dobbeltrolle som både forsker og ansatt. Ved rekruttering er det spesielt viktig at forespørsel rettes på en slik måte at frivilligheten ved deltakelse ivaretas.

Se våre nettsider eller ta kontakt med oss dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen  
Marianne Høgetveit Myhren

Belinda Gloppen Helle

Kontaktperson: Belinda Gloppen Helle tlf: 55 58 28 74 / [belinda.helle@nsd.no](mailto:belinda.helle@nsd.no)

# VEDLEGG 3

Fakultet for samfunns- og  
utdanningsvitenskap.  
Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Til ansatte ved [...]bo- og aktivitetstilbud [...].



## FORESPØRSEL OM DELTAKELSE I FORSKNINGSPROSJEKT

Hei. Mitt navn er Tori Thomassen og jeg er i gang med et masteroppgaveprosjekt i sosiologi ved Norges teknisk- og naturvitenskapelige universitet (NTNU). Hovedmålet med henvendelsen er å komme i kontakt med ansatte ved [...] bofellesskap for å be om deltakelse i forskningsprosjektet mitt.

### Bakgrunn og formål for forskningsprosjektet

Ved HVPU-reformens fokus på beboernes rett til selvbestemmelse, så har det blitt synliggjort at dette kan by på noen utfordringer knyttet til hvordan ansatte skal sette grenser. Selv om det er mye forskning knyttet til HVPU-reformen, så er det gjort lite forskning rundt hva ansatte tenker og håndterer utfordrende situasjoner som oppstår i møte med beboernes rett til selvbestemmelse. Målet med forskningsprosjektet er å få fram ny kunnskap og forståelse rundt ansattes perspektiv. Prosjektets tittel er:

*Bofellesskapets idealer og realiteter: ansattes perspektiv på håndtering av grensesetting i utfordrende situasjoner.*

### Hvem ser jeg etter?

For å belyse forskningsprosjektet mitt trenger jeg ansatte som jobber i denne avdelingen ved [...] bofellesskap til å stille opp i et gruppeintervju som vil vare i omkring 1 time. Gruppene vil bestå av ansatte som jobber på samme sted og på samme avdeling. Disse intervjuene vil bli tatt opp med lydopptaker. Spørsmålene under intervjuet vil omhandle refleksjoner rundt håndtering av grensesetting i utfordrende situasjoner i møte med beboerne.

### Personvern og samtykke

For å understreke, så vil alle personopplysninger som kommer frem bli behandlet konfidensielt og det er bare meg som vil ha tilgang til dem. Deltakerne vil bli anonymisert ved å bli tildelt et annet navn i prosjektet og vil derfor ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen. Hvilket bofellesskap som er med i prosjektet blir også anonymisert og kan ikke identifiseres. For å kunne ivareta konfidensialiteten av personopplysninger, så vil lydopptaket av intervjuene bli oppbevart i et låst skap eller være passordbeskyttet. Lydopptakene vil bli slettet etter at prosjektet er innlevert, som etter planen er 31. mai 2018. Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst mens prosjektet pågår trekke din deltakelse uten å oppgi noen grunn.

Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD- Norsk senter for forskningsdata AS.

Min akademiske veileder for forskningsprosjektet er professor i sosiologi, Håkon Leiufrud.

Av hensyn til prosjektets framdrift må jeg be om å få svar på henvendelsen innen en uke etter mottatt brev fra meg. Dette kan gjøres ved å enten ved å sende meg en mail eller på telefon. Det blir også hengt opp en påmeldingsliste på personalrommet som en kan skrive seg opp på. Gjerne skriv hvilken stilling du har og hvor lenge du har jobbet med psykisk utviklingshemmede. Gjennomføringen av gruppeintervjuene er tenkt å starte i desember/ januar.

Håper at du er interessert i å bli med i prosjektet!

Med vennlig hilsen

Tori Thomassen

Tlf: 48277113

[tori.thomassen@gmail.com](mailto:tori.thomassen@gmail.com)



# VEDLEGG 4

Fakultet for samfunns- og  
utdanningsvitenskap.  
Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Til avdelingsledere [...] kommune.



## FORESPØRSEL OM DELTAKELSE I FORSKNINGSPROSJEKT

Hei. Mitt navn er Tori Thomassen og jeg er i gang med et masteroppgaveprosjekt i sosiologi ved Norges teknisk- og naturvitenskapelige universitet (NTNU). Hovedmålet med henvendelsen er å komme i kontakt med avdelingsledere ved bofellesskap for psykisk utviklingshemmede for å be om tilgang til å rekruttere deltagere til forskningsprosjektet mitt og å kunne intervju avdelingslederne i et individuelt intervju..

### Bakgrunn og formål for forskningsprosjektet

Ved HVPU-reformens fokus på beboernes rett til selvbestemmelse, så har det blitt synliggjort at dette kan by på noen utfordringer knyttet til hvordan ansatte skal sette grenser. Selv om det er mye forskning knyttet til HVPU-reformen, så er det gjort lite forskning rundt hva ansatte tenker og håndterer utfordrende situasjoner som oppstår i møte med beboernes rett til selvbestemmelse. Målet med forskningsprosjektet er å få fram ny kunnskap og forståelse rundt de ansattes perspektiv. Prosjektets tittel er:

*Bofellesskapets idealer og realiteter: ansattes perspektiv på håndtering av grensesetting i utfordrende situasjoner.*

### Hvem ser jeg etter?

For å belyse forskningsprosjektet mitt så ser jeg etter ansatte som jobber på bofellesskap for psykisk utviklingshemmede til å stille opp til enkeltintervju som vil vare i omkring 1 time. Disse intervjuene vil bli tatt opp med lydopptaker. Spørsmålene under intervjuet vil omhandle refleksjoner rundt håndtering av grensesetting i utfordrende situasjoner i møte med beboerne. Gjennomføringen av gruppeintervjuene er tenkt i perioden 18- 20 desember, eventuelt i januar.

### Personvern og samtykke

For å understreke, så vil alle personopplysninger som kommer frem bli behandlet konfidensielt og det er bare meg som vil ha tilgang til dem. Deltakerne vil bli anonymisert ved å bli tildelt et annet navn i prosjektet og vil derfor ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen. Hvilket bofellesskap som er med i prosjektet blir også anonymisert og kan ikke identifiseres. For å kunne ivareta konfidensialiteten av personopplysninger, så vil lydopptaket av intervjuene bli oppbevart i et låst skap eller være passordbeskyttet. Lydopptakene vil bli slettet etter at prosjektet er innlevert, som etter planen er 31. mai 2018. Det skal være frivillig for ansatte og avdelingsledere å delta i studien, og de kan når som helst mens prosjektet pågår trekke sin deltakelse uten å oppgi noen grunn.

Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD- Norsk senter for forskningsdata AS.

Håper jeg hører fra deg!

Med vennlig hilsen,

Tori Thomassen

Tlf: 48277113

[tori.thomassen@email.com](mailto:tori.thomassen@email.com)

Ved spørsmål eller avtale om møte, så er det bare å kontakte meg på telefon eller mail som står over. Ved eventuelle andre spørsmål, så kan dette rettes til min akademiske veileder, professor i sosiologi Håkon Leiulfstrud på [hakon.leiulfstrud@ntnu.no](mailto:hakon.leiulfstrud@ntnu.no)





## **VEDLEGG 5**

*Denne intervjuguiden for ansatte er bare veiledende i forhold til de temaene som skulle gjennomgås. Eksempler som ansatte tok opp, ble under intervjuet diskutert og tatt opp ved senere intervjuer.*

1. Introduksjon
  - a. Fornavn holder
  - b. Alder
  - c. Nåværende stilling ved dette bofellesskapet
  - d. Hvilken erfaring har dere med psykisk utviklingshemmede.
2. Utfordrende situasjoner
  - a. Hvilke assosiasjoner får dere når jeg sier «utfordrende situasjoner»?
  - b. Hvordan forholder dere til utfordrende situasjoner? (lover, regler, egne regler)
  - c. I de årene dere har jobbet her, har dere opparbeidet dere noen egne regler?
3. Gråsoner
  - a. I hverdagen her i bofellesskapet, så antar jeg at dere kommer opp i en rekke situasjoner med beboerne. Noen situasjoner vet dere nøyaktig hvordan dere skal håndtere pga reglementet. Men jeg antar at dere også kommer opp i mange situasjoner som kan betegnes som «gråsoner» hvor det ikke er helt tydelig hvordan dere skal håndtere. Da med tanke på dette med beboernes rett til selvbestemmelse.
  - b. Kan dere kjenne dere igjen i det?
  - c. Kan dere gi noen eksempler på noen gråsoner dere har møtt her?
  - d. Hvordan håndterer dere disse situasjonene?
    - i. Snakker dere sammen eller tar dere en individuell avgjørelse?
    - ii. Er dere enige i hvordan dere skal håndtere slike situasjoner eller har dere forskjellige måter å håndtere det på?
  - e. Hvorfor har dere gråsoner?
4. Grense
  - a. Hva vil dere si er deres egne grenser?
  - b. Hva er de letteste/vanskeligste grensene?
5. Rolle
  - a. Hva er deres rolle som ansatt her på bofellesskapet?
  - b. Hvilke verdier har dette bofellesskapet?
  - c. Når en jobber med mennesker, så er en delvis rolle, delvis medmenneske. Hva føler dere blir deres rolle i de situasjonene dere har snakket om?
  - d. Hva er deres grenser når det kommer til profesjonell og personlig grense?
  - e. Hvordan opprettholder dere deres grenser?
6. Ideal
  - a. Hvordan kan en gjøre bofellesskapet enda bedre?
  - b. Hvilke råd ville dere ha gitt andre virksomheter?



## **VEDLEGG 6**

*Denne intervjuguiden for avdelingslederne er bare veiledende. Jeg brukte eksempler som hadde kommet fram under intervjuene med de ansatte og diskuterte mange av disse i gjennom intervjuet.*

1. Hvordan oppfatter du selvbestemmelse?
2. Er det noen utfordringer knyttet opp til selvbestemmelse? Hvilke konsekvenser kan selvbestemmelse få?
3. Når jeg snakket med ansatte om ulike utfordrende situasjoner, så var det vanskelig å få fram noen konkrete eksempler, selv om ansatte sa at de havnet oppi utfordrende situasjoner daglig. Er det ingen utfordringer knyttet opp til brukerens rett til selvbestemmelse som stikker seg ut? Eller jobber en her bare med utfordringer?
4. Jeg merker meg at dere er mye inne med brukerne. Hva gjør det med selvbestemmelsen? Hvilke utfordringer ser du i det?
5. Hvordan regulerer man selvbestemmelsen?
6. Hva er rammene for selvbestemmelse?
7. Hva skal til for at for at brukerne skal få selvbestemmelse? Inngå avtaler....
8. Jeg oppfatter dette med selvbestemmelse som et ideal og representerer utfordringer i praksis. Hvordan oppfatter man selvbestemmelse i praksis?
  - a. Har du noen konkrete eksempler?
  - b. Hvordan håndterer en dette?
9. Det ble nevnt at ansattes makt ligger i å påvirke brukerne ved ordformuleringer, mer bestemt å kunne påvirke ved å stille ledende spørsmål. Er du enig i dette?
10. Er det å sette grenser viktig for arbeidet ansatte gjør?

1. Dere jobber jo med mennesker som bor her på bofellesskapet. Det jeg lurer litt på er hva som er forskjellen på eget og andres «hjem». Hva vil det si å jobbe i andres hjem?
2. Mye innenfor litteratur rundt og forskning om, så snakker man mye om normalitet når det kommer til psykisk utviklingshemmede. Hvordan er ditt syn på dette med normalitet?
3. Hvorfor er tidseffektivisering et problem for ansatte i noen bofellesskap enn andre?
4. Mange ansatte synes at de hadde et godt samhold de i mellom og var ikke redd for å gå til hverandre for å be om råd, men det ble også sagt at brukerne kan ha en ulik relasjon til de hver ansatt og at det hjelper ikke å dele erfaringer. Virker ikke dette som en motsetning?



## Litteraturliste:

- Album, D. (1996) *Nære fremmede- Pasientkulturen i sykehus*. Oslo: Tano
- Appelrouth, S. A. & Edles, L. D. (2012) *Classical and Contemporary Sociological Theory*. Thousands Oaks: Pine Forge Press.
- Åsen, U. (2004) Planlegging av tjenester- nye roller og utfordringer for helse- og omsorgspersonell. I: Bollingmo, L., Høium, K., Johnsen, B. red. (2004) *Det er mitt liv- Brukermedvirkning og nye hjelperoller i habilitering og rehabilitering*, Oslo: Universitetsforlaget, s. 142- 153.
- Benneche, G. (1977) *I det andre huset- En beretning om myndige og umyndige i vårt omsorgs-samfunn*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Bollingmo, L., Høium, K., Johnsen, B. (2004) Brukermedvirkning, kunnskap og handling. I: Bollingmo, L., Høium, K., Johnsen, B. red. (2004) *Det er mitt liv- Brukermedvirkning og nye hjelperoller i habilitering og rehabilitering*, Oslo: Universitetsforlaget, s.25- 37.
- Branaman, A. (1997) Goffman's Social Theory. I: Lemert, C. & Branaman, A. red. (1997) *The Goffman Reader*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd., s. xlv- lxxxii.
- Brevik, I. og Høyland, K., (2007) *Utviklingshemmedes bo- og tjenestesituasjon 10 år etter HVPU- reformen*. NIBR/ SINTEF Juni 2007 Oslo: Norsk institutt for by- og regionsforskning.
- Brinkmann, S. (2014) *Det kvalitative interview*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Burrell, G. & Dale, K. (2014) Space and organization studies. I: Adler, P., Du Gay, P., Morgan, G., Reed, M. red. (2014) *The Oxford Handbook of Sociology, Social Theory and Organization Studies*. Oxford: Oxford University Press, s. 684-708.
- Christensen, K. & Nilssen, E. (2006) *Omsorg for de annerledes svake- Et overvåket hverdagsliv*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Coser, R. L. (1966) Role Distance, Sociological Ambivalence, and Transitional Status Systems. *American Journal of Sociology*. 72(2), s.173- 187.
- Creswell, J. W. (2014) *Research Design*. USA: Sage Publications.

- Davies, C. (1989) Goffman's Concept of the Total Institution: Criticisms and Revisions. *Human Studies*, Vol. 12, (1/2), s.77-95
- Davis, E. B. (2017) Everett C. Hughes- Human Ecology, Peripheries and the World of Work. I: Jacobsen, M. H. red. (2017) *The Interactionist Imagination: Study Meaning, Situation and Micro- Social Order*. London: Palgrave Macmillan, s. 121-144.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. red. (2005) *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Eliasson, R. red. (1996) *Omsorgens skiftningar- Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.
- Etzioni, A. (1969) *The Semi- Professions and Their Organization*. New York: The Free Press.
- Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere (2008) [Internett] *Om vernepleieryrket*. Oslo: Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO), Seksjonsrådet for vernepleierne. Tilgjengelig fra: [https://www.fo.no/getfile.php/131955-1377694151/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/\\_Om%20vernepleieryrket\\_A5.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/131955-1377694151/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/_Om%20vernepleieryrket_A5.pdf)
- Folkestad, H. (2003) *Institusjonalisert hverdagsliv- En studie av samhandling mellom personale og beboere i bofellesskap for personer med utviklingshemning* [doktoravhandling]. Universitetet i Bergen.
- Garsjø, O. (2008a) *Institusjonssosiologi- perspektiver på helse- og omsorgsinstitusjoner*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Gasjø, O. (2008b) *Institusjon som hjem og arbeidsplass- et arbeidstaker- og brukerperspektiv*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Giddens, A. (1984) *The Constitution of Society*. USA: University of California Press.
- Gilje, N. (2017) Hermeneutik- teori og metode. I: Järvinen, M. & Mik- Meyer, N. (red.) *Kvalitativ analyse- syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag, s. 127- 152.
- Goffman, E. (1961) *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. London: Penguin Books.

- Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual- Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Doubleday & Company.
- Goffman, E. (1969) *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Penguin Books.
- Goffman, E. (1997 [1961]) *Encounters: Two studies in the Sociology of Interaction*. I: Lemert, C. & Branaman, A. red. (1997) *The Goffman Reader*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd, s.35- 41.
- Goffman, E. (1997 [1974]) *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. I: Lemert, C. & Branaman, A. red. (1997) *The Goffman Reader*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd, s.149- 166.
- Grønmo, S. (2014) *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Vigmostad & Bjørke.
- Handegård, T. L. (2005) *Tvang, makt og ambivalens- En studie av hvilken betydning lovreglene om bruk av makt og tvang ovenfor psykisk utviklingshemmede kan få i det daglige omsorgsarbeidet* [doktoravhandling] Universitetet i Tromsø.
- Hansen, T. & Skutle, O. (2009) *Eldre med utviklingshemming i bofellesskap- Kompetanseutvikling hos tjenesteytere*. Oslo: Forlaget Aldring og helse.
- Høium, K. (2004) *Selvbestemmelse for voksne utviklingshemmede- hva vil det kreve? I: Bollingmo, L., Høium, K., Johnsen, B. red. (2004) Det er mitt liv- Brukermedvirkning og nye hjelperoller i habilitering og rehabilitering*, Oslo: Universitetsforlaget, s. 154- 176.
- Horndalen, B. (2001) *Ideologi, fag og virkelighet- vernepleierutdanningen gjennom 50 år*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (2015) *The Social Thought of Erving Goffman*. London: SAGE Publications.
- Jacobsen, M.H. & Kristiansen, S. (2002) *Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, K. (1993) *Utvikling av en ny omsorgskultur*. I: Gjærum, B. red. (1993) *Kunnskap og ettertanke- Psykisk utviklingshemning som flerfaglig utfordring*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 141- 153.

- Johnsen, B. (2004) Omsorgspraksis- forståelse og handling. I: Bollingmo, L., Høium, K., Johnsen, B. red. (2004) *Det er mitt liv- Brukermedvirkning og nye hjelperoller i habilitering og rehabilitering*, Oslo: Universitetsforlaget, s. 38- 53.
- King, D. & Lewley, S. (2013) *Organizational behaviour*. Oxford: Oxford University Press.
- Kittelsaa, A. & Tøssebro, J. (2011) Store bofellesskap for personer med utviklingshemming- Noen konsekvenser. *Rapport 2011*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Lemert, C. (1997) "Goffman". I: Lemert, C. & Branaman, A. red. (1997) *The Goffman Reader*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd., s. ix- xliii.
- Lipsky, M. (1980) *Street- Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Løchen, Y. (1976) *Idealer og realiteter i et psykiatrisk sykehus: En sosiologisk fortolkning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Lofland, J., Snow, D., Anderson, L., Lofland, L.H. (2006) *Analyzing Social Settings- A guide to Qualitative Observations and Analysis*. Belmont: Wadsworth.
- Lysgaard, S. (1982) Utviklingsoppgaver i sosiologien- Faget som vitenskap og profesjon. *Sociologisk Forskning*. 19 (2/3), s.61-79. Tilgjengelig fra: <https://www.jstor.org/stable/20850614>
- Maines, D. R. (1977) Social Organization and social structure in symbolic interactionist thought. *Annual Review of Sociology*. Vol. 3, s.235-259.
- Malterud, K. (2012) *Fokusgrupper som forskningsmetode for medisin og helsefag*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Manning, P. K (2014) Organizational analysis: Goffman and dramaturgy. I: Adler, P., Du Gay, P., Morgan, G., Reed, M. (red.) (2014) *The Oxford Handbook of Sociology, Social Theory, and Organizational Studies. Contemporary currents*. Oxford: Oxford University Press, s. 266- 299.
- Morgan, D. L. (1998) *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Motevasel, I. (1996) Omsorg, ansvar och service- Exempel från manligt yrkesarbete. I: Eliasson, R. red. (1996) *Omsorgens skiftningar- Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur, s. 52- 70



Neumann, C. B., Olsvold, N. & Thagaard, T. (2016) Omsorg som sosialt fenomen, forskningsfelt og velferdstjeneste. I: Neumann, C. B., Olsvold, N. & Thagaard, T. red. (2016) *Omsorgsarbeidets sosiologi*. Bergen: Vigmostad og Bjørke AS. S. 11- 31.

Neumann, C. B., Olsvold, N. & Thagaard, T. red. (2016) *Omsorgsarbeidets sosiologi*. Bergen: Vigmostad og Bjørke AS.

Ot.prp. nr. 49 (1987- 1988) *Midlertidig lov om avvikling av institusjoner og kontrakter om privatpleie under det fylkeskommunale Helsevernet for Psykisk Utviklingshemmede*.

Repstad, P. (2014) *Sosiologiske perspektiver- for helse- og sosialarbeidere*. Oslo: Universitetsforlaget.

Ritzer, G. & Stepnisky, J. (2014) *Sociological Theory*. New York: McGraw- Hill.

Ruyter, K. W. (2001) Omsorgen i praksis- ideer og problemer i fortid og nåtid. I: Ruyter, K. W. & Vetlesen, A. J. red. (2001) *Omsorgens tvetydighet- egenart, historie og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk, s. 66- 89.

Sandvin, J. T. (1996) *Velferdsstatens vendepunkt? En analyse av reformen for personer med utviklingshemming som uttrykk for brytning i velferdsstaten* [doktoravhandling] Universitetet i Tromsø.

Scott, W. R. (1969) Professional Employees in a Bureaucratic Structure: Social Work. I: Etzioni, A. red. (1969) *The Semi-Professions and Their Organization*, s.82- 140.

Shannon, S. K. S. & Page, J. (2014) Bureaucrats on the Cell Block: Prison Officers' Perceptions of Work Environment and Attitudes towards Prisoners. *Social Service Review*. 88 (4), s. 630- 657.

Sohlberg, P. (2014) Från spegeljag till flytande och diskursiva identiteter- nya perspektiv. I: Larsson, S. & Sohlberg, P. (2014) *Socialpsykologi för social arbete*. Lund: Studentlitteratur, s. 147- 178.

St.meld. 88 (1974- 75) *Omsorg for psykisk utviklingshemmede*.

Stiftelsen SOR (2015) *Omsorgsutvikling under sykehusloven (1970 - 1988)* [Internett] Oslo: Stiftelsen SOR. Tilgjengelig fra:

<http://sites.web123.no/sor/historikk3.cfm?pArticleId=30194&pArticleCollectionId=4718>

- Syse, A. (1993) Retten til å være psykisk utviklingshemmet- enkle historiske og normative betraktninger. I: Gjærum, B. red. (1993) *Kunnskap og ettertanke- Psykisk utviklingshemning som flerfaglig utfordring*. Oslo: Universitetsforlaget s. 65- 101.
- Szebehely, M. (1996) Om omsorg och omsorgsforskning. I: Eliasson, R. red. (1996) *Omsorgens skiftningar- Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur, s. 21- 35.
- Sztompka, P. (2008) The Focus of Everyday Life: a New Turn in Sociology. *European Review*. Vol. 16 (1) s. 1-15.
- Toren, N. (1969) Semi-Professionalism and Social Work: A Theoretical Perspective. I: Etzioni, A. red. (1969) *The Semi-Professions and Their Organization*. New York: The Free Press, s. 141-195.
- Tøssebro, J. (1993) Gode levesteder for psykisk utviklingshemmete. En paternalists dilemma. I Gjærum, B. red. (1993) *Kunnskap og ettertanke. Psykisk utviklingshemning som flerfaglig utfordring*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 123-141.
- Tøssebro, J. (2010) *Hva er funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget
- Tøssebro, J. (2013) Two decades of disability research in Norway- 1990- 2010. *Scandinavian Journal of Disability Research*. 15 (S1), s. 71-89.
- Vabø, M. (2014) Bakkebyråkratiet- der emosjonelt arbeid blir politikk. I: Vabø, M. & Vabo, S. I. red. (2014) *Velferdens Organisering* [manuskript innsendt for publisering]. Oslo: Universitetsforlaget, s. 27- 44.
- Vabø, M. (2014) Dilemmaer i velferdens organisering. I: Vabo, S. I. & Vabø, M. red. (2014) *Velferdens organisering*. [manuskript innsendt for publisering]. Oslo: Universitetsforlaget, s. 9- 26.
- Vetlesen, A. J. (2001) Dydens gjenkomst og omsorgens grunnlag. I: Ruyter, K. W. & Vetlesen, A. J. red. (2001) *Omsorgens tvetydighet- egenart, historie og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk, s. 282- 322.
- Vevatne (2010) Profesjonalitet, eksistensialisme og relasjonell omsorg. *Michael quarterly*. 7 (2), s.262- 269.

