

Anne Grete Jenssen

Brukermedvirkning i sosialtjenesten

En studie av sosialarbeidernes perspektiv

Avhandling for graden philosophiae doctor

Trondheim, november 2009

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



NTNU

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Doktoravhandling for graden philosophiae doctor

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

© Anne Grete Jenssen

ISBN 978-82-471-1866-5 (trykt utg.)
ISBN 978-82-471-1868-9 (elektr. utg.)
ISSN 1503-8181

Doktoravhandlingar ved NTNU, 2009:231

Trykket av NTNU-trykk

FORORD

Dette er en studie av brukermedvirkning i sosialtjenesten. Det er mange som har medvirket til at arbeidet kunne bli gjennomført.

Først og fremst vil jeg takke mine medforskere og informanter i Hundvåg- og Storhaugprosjektet, og brukerrepresentantene i arbeidsutvalget til brukermøtene. Takk for spennende samarbeid i prosjektperioden og takk for at dere tok dere tid til å lese og kommentere underveis i min analyse- og skriveprosess.

Deretter vil jeg takke mine kolleger i HUSK- prosjektet, både sosialarbeidere, brukere, studenter og forskere, for spennende faglige diskusjoner, gode kommentarer og viktige innspill.

Mine veiledere, hovedveileder Inger Marii Tronvoll og biveileder Antônio Barbosa da Silva, har fra hvert sitt faglige ståsted veiledet meg gjennom arbeidet, lest flere versjoner og gitt meg nødvendige og nyttige tilbakemeldinger.

Hildegunn Sagvaag og Aase Bø-Rygg skal ha takk for gode innspill og kommentarer i siste runde.

Anne Karin Dale skal ha takk for språkvask.

Til slutt vil jeg takke min arbeidsgiver, Universitet i Stavanger, som gjennom vikarstipend og FOU-tid har gjort det mulig å avsette tid til dette arbeidet.

Stavanger, juni 2009

Anne Grete Jensen

DEL I TEMA OG KONTEKST	1
1. INTRODUKSJON.....	1
1.1. TEMA.....	1
1.1.1. Hvem er brukerne?.....	2
1.1.2. Hva er brukervedvirkning?	4
1.1.3. Hva er medvirkning?	7
1.1.4. Hvorfor brukervedvirkning?	10
1.1.5. Nivåer.....	12
1.1.6. Praksiser.....	13
1.2. PROBLEMSTILLING	16
1.3. AVHANDLINGENS OPPBYGGING	17
2. KONTEKST	19
2.1. SOSIALTJENESTEN	20
2.1.1. Helse- og sosialdistriktet.....	22
2.1.2. Samarbeidsprosjektet	22
2.2. LOVVERK.....	24
2.3. YRKESETIKK.....	28
2.4. FAGLIGE FØRINGER.....	30
2.5. POLITISKE FØRINGER	33
2.5.1. Ny arbeids- og velferdsforvaltning.....	34
2.5.2. Nasjonal strategi for kvalitet i sosial- og helsetjenestene..	35
2.5.3. Høgskole- og Universitets Sosial Kontor.....	36
3. EKSISTERENDE FORSKNING OG FORSKNINGSBEHOV	39
3.1. FORSKNING OM SOSIALTJENESTEN.....	39
3.2. FORSKNING OM BRUKERMEDVIRKNING	42
3.3. FORSKNINGSBEHOV	51
DEL II TEORETISK TOLKNINGSRAMME OG FORSKNINGSMETODER.....	53
4. SOSIALKONSTRUKSJONISME.....	53
4.1. TEORETISKE PERSPEKTIV	55
4.2. KONSTRUKSJONISME OG/ELLER KONSTRUKTIVISME	57
4.3. ONTOLOGI	59

4.4. EPISTEMOLOGI.....	60
4.5. KUNNSKAPSTEORETISK REALISME ELLER RELATIVISME	61
4.6. OBJEKTIVITET.....	63
4.7. SOSIALKONSTRUKSJONISME OG SOSIALT ARBEID	66
4.8. MIN POSISJONERING	70
4.9. TEORIENES RELASJON TIL AVHANDLINGENS OVERORDNEDE TEMA	71
4.10. KONSEKVENSER FOR DATAINNSAMLING, ANALYSE OG RESULTATER.....	73
5. FORSKNINGSMETODER.....	77
5.1. METODER FOR Å SAMLE DATA	77
5.1.1. <i>Praksisforskning</i>	77
5.1.2. <i>Feltmetodikk</i>	81
5.1.3. <i>Fokusgrupper</i>	83
5.1.4. <i>Intervju</i>	85
5.1.5. <i>Kritisk diskusjon av metodevalg</i>	86
5.2. FORSKNINGSMATERIALE.....	92
5.2.1. <i>Prosjektrapporter</i>	92
5.2.2. <i>Feltnotater</i>	93
5.2.3. <i>Skriftlige dokumenter</i>	94
5.2.4. <i>Intervjuutskrifter</i>	94
5.2.5. <i>Offentlige dokumenter</i>	95
5.2.6. <i>Høgskole- og Universitets Sosial Kontor</i>	95
5.2.7. <i>Brukerrepresentanter</i>	96
5.2.8. <i>Kritisk drøfting av datakildene</i>	96
5.3. METODER FOR Å ANALYSERE DATA	97
5.3.1. <i>Datahåndtering</i>	102
5.3.2. <i>Beskrivende fremstilling</i>	104
5.3.3. <i>Fortolkende fremstilling</i>	107
5.3.4. <i>Kritisk diskusjon av analyseform</i>	107
5.4. METODER FOR Å BEGRUNNE FORSKNINGRESULTATENES VITENSKAPELIGE STATUS	111
5.5. FORSKNINGSETISKE REFLEKSJONER.....	115
5.5.1. <i>Forforståelse</i>	115
5.5.2. <i>Fra aktør til betrakter</i>	117
5.5.3. <i>Forske på eget felt</i>	117
DEL III ANALYSE.....	119

6. BRUKERNES BIDRAG TIL BRUKERMEDVIRKNING..... 123

6.1. BRUKERMEDVIRKNING PÅ INDIVIDNIVÅ	123
6.1.1. Brukernes nærvær fremmer brukermedvirkning	124
6.1.2. Brukernes urealistiske forventninger hemmer brukermedvirkning	127
6.2. FORVENTNINGER TIL BRUKERMEDVIRKNING PÅ SYSTEMNIVÅ ..	130
6.2.1. I brukernes interesse	131
6.2.2. Brukernes behov for skjerming	136
6.3. ERFARINGER MED BRUKERMEDVIRKNING PÅ SYSTEMNIVÅ.....	141
6.3.1. Medvirkning på systemnivå er i brukernes interesse	142
6.3.2. Rekruttering av brukerrepresentanter.....	143
6.3.2.1. Representativitet.....	144
6.3.2.2. Deltakelse	148
6.3.3. En selvdreven brukergruppe?	150
6.4. OPPSUMMERING	153

7. SOSIALARBEIDERNE BIDRAG TIL BRUKERMEDVIRKNING..... 157

7.1. BRUKERMEDVIRKNING PÅ INDIVIDNIVÅ	158
7.1.1. Brukermedvirkning er et viktig ideal.....	158
7.1.2. Sosialarbeiderne ønsker forståelse fra brukerne	164
7.1.3. Sosialarbeiderne som problemløser	167
7.1.3.1. Ekspertkunnskap fremheves.....	168
7.1.3.2. Brukerens kunnskap underkjennes.....	174
7.2. FORVENTNINGER TIL BRUKERMEDVIRKNING PÅ SYSTEMNIVÅ ..	179
7.2.1. Nyttige tilbakemeldinger	180
7.2.2. Forståelse fra brukerne	182
7.2.3. Skremmende å skulle møte flere brukere på en gang.....	183
7.3. ERFARINGER MED BRUKERMEDVIRKNING PÅ SYSTEMNIVÅ.....	185
7.3.1. En ny type møte mellom sosialarbeider og bruker.....	186
7.3.2. Sosialt arbeid med grupper	189
7.3.3. Prioritering av arbeidet med brukermedvirkning	191
7.4. OPPSUMMERING	194

8. KONTEKSTENS BIDRAG TIL BRUKERMEDVIRKNING 197

8.1. BRUKERMEDVIRKNING PÅ INDIVIDNIVÅ	198
8.1.1. Tiltaksarbeid fremmer medvirkning	198
8.1.2. Tekniske hjelpemidler fremmer medvirkning	199

8.1.3. Mangel på tid som et hinder for medvirkning	200
8.1.4. Økonomisk saksbehandling forutsetter ikke medvirkning	201
8.2. FORVENTNINGER TIL BRUKERMEDVIRKNING PÅ SYSTEMNIVÅ ..	202
8.2.1. Nyttige tilbakemeldinger	203
8.2.2. Mandat	204
8.3. ERFARINGER MED BRUKERMEDVIRKNING PÅ SYSTEMNIVÅ.....	208
8.3.1. Ledelsesansvar for arbeidet med brukermedvirkning	209
8.3.2. Mangel på tid som den største hindringen	214
8.3.3. Omorganiseringenes effekt på brukermedvirkning	219
8.3.4. En selvdreven brukergruppe?	223
8.3.5. Institusjonelle rammers betydning	227
8.4. OPPSUMMERING	235
9. BRUKERMEDVIRKNING I SOSIALTJENESTEN	237
9.1. NY KUNNSKAP GA NYE HANDLINGSMULIGHETER	237
9.2. ER BRUKERMEDVIRKNING I BRUKERNES INTERESSE?.....	241
9.2.1. Individualisering og ansvarliggjøring	242
9.2.2. Brukermedvirkning til nytte for hvem?.....	245
9.3. ER BRUKERMEDVIRKNING MULIG?	248
9.4. AVSLUTNING	254
LITTERATUR	257
VEDLEGG	269

SAMMENDRAG

Avhandlingens tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Dette blir belyst ved å fokusere på sosialarbeidernes perspektiv. Problemstillingen er:

Hva fremmer og hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten ifølge sosialarbeidernes perspektiv?

Avhandlingen bygger på data som er innsamlet i forbindelse med et samarbeidsprosjekt mellom Universitetet i Stavanger og en kommunal sosialtjeneste. Som et delprosjekt ble det gjort forsøk med brukermedvirkning på systemnivå. Det er benyttet ulike kvalitative forskningsmetoder. I datainnsamlingen er det benyttet praksisforskning, feltarbeid, fokusgruppemøter og individuelle intervju. Datamaterialet består av prosjektrapporter, feltnotater, skriftlige dokumenter og intervjuutskrifter.

Avhandlingens teoretiske tolkningsramme er sosialkonstruksjonisme. Resultatene av studien beskrives gjennom å belyse hvordan sosialarbeiderne opplever at de tre aktørene, sosialarbeiderne, brukerne og konteksten, henholdsvis fremmer og hemmer brukermedvirkning.

Brukerens nærvær, var det som ifølge sosialarbeidernes perspektiv var den viktigste faktoren for å fremme brukermedvirkning. I tillegg var sosialarbeiderens idealer og motivasjon aktivt medvirkende til å fremme en slik arbeidsmåte. Tiltaksarbeid eller oppfølgingsarbeid, arbeid der sosialarbeiderne fulgte brukerne opp over tid, var det arbeidet sosialarbeiderne opplevde var best egnet til brukermedvirkning. Sosialarbeiderne erfarte at brukermedvirkning på systemnivå var nyttig både for brukere, sosialarbeidere og for kontoret.

Det som hemmet brukermedvirkning ifølge sosialarbeidernes perspektiv, var saksbehandling uten brukers nærvær. Sakene ble da behandlet som en kategori etter oppsatte regler og rutiner. Sosialarbeidernes tradisjon for å se seg selv som problemløser og eksperter hemmet også brukermedvirkning og førte til at sosialarbeiderne handlet på vegne av brukerne. Mangel på tid og vansker med å prioritere var det som ifølge sosialarbeidernes perspektiv var den største hindringen for brukermedvirkning.

Når det gjaldt brukermedvirkning på systemnivå, ble dette arbeidet hemmet av at sosialarbeiderne opplevde at brukerne hadde behov for å skjermes. Sosialarbeiderne opplevde det også skremmende å skulle møte mange brukere samlet. Hvilken myndighet og hvor mye makt en brukergruppe skulle ha, var for sosialarbeiderne et vanskelig spørsmål som forble ubesvart. Gjennom konkret arbeid med en brukergruppe, erfarte sosialarbeiderne at brukerne skjernet seg selv. Det å rekruttere brukere til brukergruppen var imidlertid arbeidskrevende og det å gjøre brukergruppen selvdreven var noe som var vanskelig. De erfarte møtet med brukere i gruppesammenheng som en ny og positiv opplevelse. De opplevde imidlertid at de hadde manglende erfaring og kunnskap om sosialt gruppearbeid.

Med mangel på tid, opplevde sosialarbeiderne at det var helt nødvendig at ledelsen tok ansvar for arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå. For at dette skulle kunne inngå som en naturlig del av det daglige arbeidet og ikke som en ekstra arbeidsoppgave ved siden av, var det nødvendig med klare signaler fra ledelsen. I tillegg ga sosialarbeiderne uttrykk for at stadige omorganiseringer hemmet arbeidet. Sosialarbeiderne erfarte også at sosialtjenesten var pålagt en del oppgaver og underlagt en del føringer og rammer som ikke nødvendigvis lot seg kombinere med brukermedvirkning.

Studiens resultater viser at en del kunnskap som sosialarbeiderne tok for gitt, ble endret i forbindelse med utprøving og utforskning. Den nye kunnskapen ga sosialarbeiderne nye handlingsmuligheter. De største "sannhetene" som sosialarbeiderne tok for gitt, var at brukermedvirkning var ønskelig, og at brukermedvirkning var mulig. Avhandlingen synliggjør at disse "sannhetene" er avhengig av hvilket innhold som legges i begrepet brukermedvirkning.

Del I Tema og kontekst

Avhandlingens tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Del I vil gi en introduksjon til tema og problemstilling. Videre vil den konteksten der studien er gjennomført og eksisterende forskning på området bli belyst.

1. INTRODUKSJON

Brukermedvirkning er blitt et hyppig benyttet begrep i norsk offentlig forvaltning. Offentlige utredninger og dokumenter pålegger forvaltningen å praktisere brukermedvirkning, og søknader om økonomisk støtte må vise til at brukermedvirkning er en del av planlagt aktivitet for å få innvilget støtte. Sosialtjenesten er på samme måte som andre forvaltningsorgan preget av denne fokuseringen på brukermedvirkning.

I dette kapitlet gis en introduksjon til avhandlingens tema. Sentrale begreper og ulike argumenter for brukermedvirkning blir presentert og diskutert. Denne gjennomgangen munner ut i avhandlingens problemstilling. Til slutt følger en gjennomgang av avhandlingens oppbygging.

1.1. Tema

Tema for avhandlingen er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Brukermedvirkning er på samme måte som i forvaltningen generelt, et utfordrende og krevende fokus for arbeidet i sosialtjenesten. Det er et fokus som har gjenklang i faget sosialt arbeid og sosialarbeideres yrkesetikk, uten at innholdet er nærmere definert. Det er lett å være enig i at brukermedvirkning er viktig og riktig, men det er lite diskusjon og lite forskning og litteratur omkring hva begrepet inneholder og hvordan det skal kunne praktiseres.

Hensikten med avhandlingen er å utforske mulighetene til å forbedre sosialtjenestens tilbud til brukerne, og videreutvikle sosialt arbeids praksis. Dominelli (2005) hevder at sosialt arbeid har en forpliktelse til å bedre forholdene for svake grupper. Hun hevder videre at sosialt arbeids forskning skiller seg ut ved at forskeren er opptatt av konsekvensene av forskningen.

Forskningen har som mål å bedre forholdene for marginaliserte grupper og bedre sosialt arbeids praksis. Dominelli (ibid.) hevder at dette kan tilnærmes ved å gjøre sosialarbeiderne bedre i stand til å forholde seg til en usikker, komplisert og flertydig praksis.

1.1.1. Hvem er brukerne?

Begrepet ”bruker” kan defineres som en som benytter et offentlig tjenestetilbud (Rønning og Solheim 1998). Begrepet kom inn i norske offentlige dokumenter på slutten av 70-tallet. Det skulle erstatte klientbegrepet for å skape avstand til det stigma som var knyttet til dette, og komme vekk fra rollen som passiv mottaker (Sandbæk 2001). Det var ønskelig med et mer positivt ladet begrep. Over tid, og gjennom vår bruk av begreper, er de med på å forme virkeligheten. I hvor stor grad dette skjer, er imidlertid avhengig av at de sosiale og profesjonelle virksomhetene endres tilsvarende. Hvis ikke virksomhetene endres i tråd med begrepsendringene, vil gapet mellom idealer og realiteter opprettholdes (Olsen 2005).

Helse- og sosialfagene har tidligere benyttet ulike betegnelser på tjenestemottakerne. Pasient eller klient har vært de vanligste betegnelse, men dette er heller ikke uproblematiske begrep. Klientbegrepet stammer fra romertiden og betegner forholdet mellom en person uten borgerrettigheter og borgeren. Klienten kunne ikke selv føre ordet i de rette forsamlinger. Borgeren talte sin klients sak. Klienten var dermed avhengig av sin borgers velvilje (Nørve 1995, Kokkinn 2005, Olsen 2005). Klientaksjonen i Fredrikstad valgte bevisst å beholde klientbegrepet ut fra at de mente at brukerbegrepet tildekket avmakten som klienten befinner seg i i møtet med det offentlige hjelpeapparatet.

I en periode ble borger forsøkt innført som et alternativ til brukerbegrepet. Dette ble gjort for å fremheve deres rettigheter som borgere i samfunnet og for å fremme deltakelse og likestilling (NOU 2001:22). Dette begrepet fikk imidlertid ikke fotfeste i den offentlige debatten.

Etter at datainnsamlingen for denne studien var gjennomført, ble partnerskap foreslått som et alternativt begrep til brukermedvirkning (Slettebø 2008). Partnerskap vil på samme måte som brukermedvirkning ha behov for en

nærmere definering av begrepsinnhold. Partnerskap antyder likeverdighet, i så fall må en gjennomgang av rammene i sosialtjenesten og dagens praksis oppklare hvorvidt likeverdighet og dermed begrepet partnerskap er mulig å praktisere innen sosialtjenesten.

Da denne studien ble gjennomført, kalte de ansatte i sosialtjenesten tjenestemottakerne for klienter. Bruker var for dem en betegnelse som lød mindre stigmatiserende, uten at innholdet dermed var endret. Sosialarbeiderne opplevde at klientene fortsatt var like avhengige av hjelp fra sosialtjenesten selv om de ble beskrevet og benevnt som brukere. De ansatte var opptatt av klientenes rettigheter, men hadde, med samme argumentasjon som klientaksjonen, problemer med å innføre brukerbegrepet. De så tydelig at klientene var prisgitt det tilbudet og den saksbehandleren de fikk. På bakgrunn av dette hadde de problemer med å sammenligne klientene med vanlige forbrukere av private tjenester (Jenssen 1999).

I forbindelse med NAV-reformen og samarbeidet med statsetaten, ble bruker innført som en felles benevnelse for det som tidligere ble kalt medlemmer, arbeidssøkere eller klienter. NAV-reformen (Ny arbeids- og velferdsforvaltning) er en stor organisasjonsreform for samordning av trygdeetat, A-etat og sosialtjeneste. Trygdeetaten benevnte tjenestemottakerne medlemmer, A-etat benevnte tjenestemottakere arbeidssøkere og sosialtjenesten benevnte tjenestemottakerne klienter. Etter samordningen gikk alle tre over til å benytte benevnelsen bruker.

Videre i denne avhandlingen velger jeg i tråd med nåværende praksis å benytte begrepet bruker. Det er for tiden det rådende begrepet i den norske diskursen omkring medvirkning mellom individet / klienten / brukeren / borgeren og velferdsstatens tjenester.

Brukermedvirkning forbindes oftest med andre brukergrupper enn de som er brukere av sosialkontorets tjenester. Et særpreg ved forsøk på å etablere brukermedvirkning på systemnivå innen sosialtjenesten, er at en i liten grad har brukerorganisasjoner å forholde seg til. Andre instanser som i større grad forholder seg til spesielle grupper av brukere, har sterke og veletablerte brukerorganisasjoner som de kan samarbeide med. I tillegg er sosialtjenestens brukere på ingen måte noen homogen gruppe.

”Det stønadsmottakere har felles med folk flest, er at de er forskjellige.” (Halvorsen 1996: 10)

”Sosialklienter er en svært sammensatt gruppe, en administrativ restkategori som ikke har mye annet til felles enn at de får økonomisk sosialhjelp.” (Rønning og Solheim 1998:33)

De som oppsøker sosialtjenesten representerer mennesker med et vidt spekter av livssituasjoner og problematikk. De er ofte vanskelige å kategorisere og gruppere. Et annet forhold som preger sosialtjenestens brukere, er at det forventes at de ikke skal være brukere over lang tid. Sosialhjelp skal være en midlertidig ytelse i en overgang til å bli selvforsørget.

1.1.2. Hva er brukermedvirkning?

Brukermedvirkning er blitt en del av begrepsbruken i den offentlige helse- og sosialpolitikken. Det betraktes som en selvfølge i helse- og sosialfagene, og oppfattes av yrkesutøverne som en integrert del av faget og fagutøvelsen. Brukerundersøkelser viser imidlertid at brukermedvirkning ikke er så integrert i fagutøvelsen at brukerne opplever at de har innflytelse, og brukere av velferdsforvaltningen beskriver ofte møtet med byråkratiet som en svært lite behagelig opplevelse (Uggerhøj 1995, Terum 1996, Solheim 1996, Andenæs 1998, Solheim 2001, Krogvold 2004, Rønning 2005, Vaaland 2007).

Brukermedvirkning kan oppfattes som et honnørord som benyttes for å sette et kvalitetsstempel på seviceytende tjenester. Det er nedfelt som et aspekt ved kvalitet, og som et eget innsatsområde i Nasjonal strategi for kvalitet i sosial- og helsetjenestene. I følge denne strategien er det god kvalitet på en tjeneste dersom brukerens erfaringer og synspunkter påvirker tjenestene. Sosial- og helsedirektoratet (2005a) angir følgende betingelser for god kvalitet:

”For sosial og helsetjenesten innebærer god kvalitet at tjenestene:

- *Er virkningsfulle*
- *Er trygge og sikre*

- *Involverer brukere og gir dem innflytelse*
- *Er samordnet og preget av kontinuitet*
- *Utnytter ressursene på en god måte*
- *Er tilgjengelig og rettferdig fordelt*

Her er en av seks betingelser for god kvalitet på tjenestene at brukerne involveres og gis innflytelse.

Brukermedvirkning er i offentlige dokumenter definert som:

a) *"...de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet."* (St.meld. nr.34(1996-97):29)

b) *"Brukermedvirkning – enten det er på system-, eller individnivå – innebærer at brukeren er med på å utforme tilbudet sammen med fagfolk."* (Sosial- og helsedirektoratet 2006:7)

c) *"På individnivå betyr brukermedvirkning at den som benytter seg av tjenestetilbud får innflytelse i forhold til dette tilbudet."* (Sosial- og helsedirektoratet 2006:8)

d) *"På systemnivå vil brukermedvirkning innebære at brukerne inngår i et likeverdig samarbeid med tjenesteapparatet og er aktivt deltagende i planleggings- og beslutningsprosesser, fra start til mål."* (Sosial- og helsedirektoratet 2006:8)

De tre første definisjonene innebærer at brukeren skal sikres **innflytelse** på utformingen av tjenestetilbudet. Den siste fremhever i tillegg et **likeverdig samarbeid** og **aktiv deltakelse** i hele prosessen.

I forbindelse med brukermedvirkning blir også begrepene brukerperspektiv, brukerretting og brukerstyring benyttet. **Brukerperspektiv** benyttes for å fremheve brukerens perspektiv, slik brukeren ser situasjonen. Ut fra at "den vet best hvor skoen trykker som har den på", blir det poengtert at det er viktig å ta utgangspunkt i brukerens perspektiv for å få treffsikre tiltak. Det burde si

seg selv at en er avhengig av kommunikasjon med brukeren for å få tak i brukerperspektivet (Rønning og Solheim 1998).

Brukerretting er et begrep som var sterkt inne i forbindelse med forarbeidet til NAV-reformen. En brukerrettet velferdsforvaltning ble her beskrevet som et av målene med reformen. Brukerretting ble definert som:

”Brukerretting er å la behovene til den enkelte bruker og brukergruppe i større grad styre både hvilke tjenester som gis og hvordan de gis.” (NOU 2004:13, s.132)

Et brukerrettet tjenestetilbud ble beskrevet som et tjenestetilbud der tiltakene i størst mulig grad ble tilpasset den enkelte, og der brukerens egne erfaringer og løsningsforslag aktivt ble trukket inn. Det dreide seg både om hvordan brukeren ble møtt, og hvilke tjenestetilbud som ble gitt:

”En brukerrettet forvaltning er gjennomsyret av respekt for brukeren som menneske og av at det er resultatene for brukeren som er avgjørende for om forvaltningen lykkes.”
(NOU 2004:13, s.131)

Hvordan brukeren blir møtt ble beskrevet som avhengig av en rekke forhold som høflighet, respekt, tilgjengelighet, informasjon, veiledning, serviceerklæringer, kort saksbehandlingstid, personvern, rettssikkerhet og prosedyrer for innhenting av brukererfaringer. Brukermedvirkning ble her beskrevet som et verktøy til å oppnå brukerretting (NOU 2004:13, s.132).

Brukerstyring er et begrep som benyttes i forbindelse med fysisk funksjonshemmede, og bruken av personlig assistent (Rønning og Solheim 1998).

”Brukerstyring er når brukere styrer tjenesten eller tiltaket.”
(Sosial- og helsedirektoratet 2006:7)

Brukermedvirkning er et begrep som det kan legges ulikt innhold i. Hva brukermedvirkning er, eller hvilke konsekvenser og hvilke praksiser brukermedvirkning fører til, er avhengig av hvilket innhold som legges i begrepet. Om brukermedvirkning medfører at brukerne får innflytelse, likeverdig samarbeid og aktiv deltakelse, slik de offentlige dokumentene

definerer begrepet, er avhengig av hvilket innhold som legges i begrepet i den aktuelle konteksten.

”Begreper... er blot ord, som først opnår mening, i det øjeblik vi fortolker og anvender dem. Det er den aktive anvendelse, der har – og giver – betydning.” (Hulgård 2007:21)

Begrepsinnholdet kan variere alt etter hvilken grad av medvirkning som benyttes, og hvilke argumenter som ligger til grunn for å praktisere brukervedvirkning.

1.1.3. Hva er medvirkning?

Brukermedvirkning er et begrep som er satt sammen av bruker og medvirkning. Det er et relasjonelt begrep, og gir forventninger om at denne samhandlingen skal få konsekvenser (Rønning og Solheim 1998, Humerfelt 2005). Hvilke konsekvenser og hvor store konsekvenser medvirkningen kan få for brukeren, er avhengig av hvor stor grad av medvirkning det inviteres til og på hvilket tidspunkt brukeren inviteres til å medvirke. Brukermedvirkning kan beskrives med ulike grader av medvirkning. Graden av medvirkning vil være med på å forme innholdet i begrepet og den praksisen som dermed utføres.

Den mest vanlige måten å beskrive graden av medvirkning på er ved å benytte Arnsteins stige (Arnstein 1969, oversatt til norsk i Olsen 2005):

8.trinn: Borgerkontroll	Ulike grader av BORGERRMAKT
7.trinn: Delegert makt	
6.trinn: Partnerskap	
5.trinn: Representasjon	Grader av LEGITIMERING
4.trinn: Konsultasjon	
3.trinn: Informasjon	
2.trinn: Terapi	IKKE-DELTAKELSE
1.trinn: Manipulasjon	

Arnstein ville med dette synliggjøre at ikke alt som får betegnelsen brukermedvirkning nødvendigvis har noe med reell medvirkning og innflytelse å gjøre

Graden av brukermedvirkning kan også beskrives ved å se på hvilke rettigheter og myndighet brukerne er gitt (Olsen 2005):

- Informasjonsrett
- Talerett
- Forhandlingsrett
- Beslutningsmyndighet

En annen måte å bestemme grad av brukermedvirkning på, er ved å ta utgangspunkt i eiendomsretten til egne problemer og sjekke hvorvidt brukeren har rett og mulighet til å kontrollere følgende faktorer (Rønning og Solheim 1998):

- Å bestemme om et problem eksisterer

- Å definere hva problemet gjelder
- Å avgjøre om det skal gjøres noe med problemet
- Å velge mellom ulike former for hjelp
- Å initiere, vedlikeholde eller avslutte kontakten

Julkunen (2007) beskriver brukermedvirkning som en prosess fra svakere til sterkere medvirkning og fra mer passive til mer aktive former for involvering (egen oversetting):

1. Brukerstyring
2. Brukerne er det ledende nivået, de definerer, formulerer og setter rammer for tjenestene
3. Brukerinnflytelse
4. Brukere som uavhengige og kompetente individer eller grupper som utvikler kvalitet
5. Brukerinvolvering
6. Brukere som involvert i å bidra til endringer i tjenesteproduksjon
7. Brukerdeltakelse
8. Brukere som informanter

Humerfelt (2005) har laget en modell der ulik grad av maktfordeling mellom tjenesteyter og bruker fører til praksiser som kan beskrives som henholdsvis:

- Brukerstyring
- Delegasjon
- Partnerskap
- Konsultasjon

- Informasjon

Tidspunktet for når brukerne blir tatt med i beslutningsprosessen, vil også påvirke graden av medvirkning. Jo tidligere brukerne blir trukket inn, jo større grad av innflytelse vil de kunne få. Brukerne kan trekkes inn i ulike faser av arbeidet (Alm Andreassen 2005):

- Ved probledefinering
- I planlegging og utredning
- Når beslutning fattes
- I gjennomføringen
- Ved evaluering

Grader av brukermedvirkning handler om hvor mye innflytelse, hvilke påvirkningsmuligheter og hvor mye myndighet og makt som brukeren blir gitt. Ved å analysere hvilken grad av brukermedvirkning en benytter og se på hvilket tidspunkt brukeren inviteres til å medvirke, vil en kunne ta stilling til hvilket innhold som legges i begrepet og hva slags praksis dette utgjør i den gitte konteksten. På samme måte vil en kunne få et bilde av innholdet i begrepet og hvilken praksis dette medfører ved å se på hvilke argumenter som ligger til grunn for å praktisere brukermedvirkning.

1.1.4. Hvorfor brukermedvirkning?

Det er en rekke ulike argumenter som benyttes for å fremheve og for å iverksette brukermedvirkning (Ørstavik 1996, Rønning og Solheim 1998, Humerfelt 2005). Som ytterpunkter kan en på den ene siden henviser til enkeltindividets grunnleggende rettigheter, og menneskeverdet som er likt for alle. På den andre siden kan økonomiske argumenter være sentrale. Det ligger økonomisk gevinst i å benytte brukerperspektivet. Samtidig kan det økonomiske argumentet for brukermedvirkning medføre en ansvarsfraskrivelse for tjenesteyterne (Ørstavik 1996). Humerfelt (2005) beskriver de ulike motivene for brukermedvirkning ut fra medmenneskelige, økonomiske, terapeutiske, moralske, pedagogiske og profesjons- argumenter.

Ørstavik (1996) var en av de første som skrev om brukermedvirkning. Hun hevder at brukerperspektivet er satt sammen av likhetsidealene fra 60-tallet og aktivitetsidealene fra 90-årenes arbeidslinje. Hun mener at dagens medvirkningsperspektiv kan tolkes som et plikt- og rettighetssystem både for brukere og for fagfolk. Samtidig påpeker hun to uheldige konsekvenser for brukerne. For det første kan brukernes deltakelse føre til færre muligheter til å kritisere systemet, fordi de selv er blitt en del av det. For det andre kan det føre til at ansvaret skyves fra behandlingsapparatet over på brukerne.

Rønning og Solheim (1998) skrev den første norske boken om brukermedvirkning i velferdssektoren. De foretar en grovinndeling av motivene i ansvarliggjørende og effektiviserende, økonomiske og etiske argumenter.

Alm Andreassen (2004) bygde sin doktorgradsavhandling på studier av brukermedvirkning. Hun skisserer tre bilder for å illustrere ulike argumenter og drivkrefter for brukermedvirkning.

1. Det første er at brukermedvirkning er et svar på velferdsstatens effektivitets- og legitimitetsproblemer, både for høyresiden og for venstresiden i politikken.

”Velferdsstatens kritikere vil møte effektivitetsproblemer i offentlig sektor gjennom markedsføring og kundeorientering, mens velferdsstatens forsvarere vil bøte på legitimitetsproblemer gjennom å gjøre velferdsforvalterne mer lydhøre og responsive i forhold til innbyggernes ønsker og behov.” (Alm Andreassen 2004:6)

2. Det andre bildet er kundesamfunnets ekspansjon med en tiltakende individualisering der egosentrerte innbyggere er mer opptatt av egne rettigheter enn av kollektive forpliktelser.

3. Det tredje bildet er at utdannings- og kunnskapssamfunnet har svekket ekspertisens autoritet. En bedre utdannet befolkning med lettere tilgang til kunnskap kan i større grad stille spørsmålsteget ved fagfolkenes ekspertise. Hun beskriver ekspertsamfunnets fall, og hevder at fagfolkenes sterke posisjon fra velferdsstatens oppbyggingsfase er i ferd med å svekkes.

Velferdsstatens effektivitets- og legitimitetsproblemer har ført til et behov for modernisering.

Alm Andreassen (ibid.) hevder at argumentene for brukermedvirkning grovt sett er todelt. Denne todelingen har jeg funnet det fruktbart å benytte. Den tydeliggjør i hvilken grad den aktuelle praksisen ivaretar brukeren eller hjelpeapparatet.

1. For det første er det et demokratihensyn som fremsto på 60- og 70-tallet. Da skjedde det et skifte i politikken for funksjonshemmede som gikk fra ”omsorg” til ”deltakelse”. Medvirkning ble da ansett for å være en demokratisk rettighet.

2. På 80-tallet skjedde det et nytt styringspolitisk skifte fra demokratisering til modernisering. Bakgrunnen var lav økonomisk vekst, bekymring for den offentlige økonomien og en oppfatning av at forvaltningen burde få en mer effektiv ressursutnyttelse, en mer målrettet tjenesteyting, og bli mer publikumsvennlig. Botemiddelet var en modernisering av den offentlige forvaltningen. Medvirkningen ble nå knyttet til forvaltningens behov for tilbakemeldinger som kunne nyttiggjøres i effektivisering og kvalitetsforbedring. Argumentene gikk fra et verdibasert demokratiargument for brukerne til en nyttebasert argument om kunnskapstilførsel til forvaltningen. Begge argumentene er i følge henne levende i dagens velferdstjeneste. Brukerne har en demokratisk rett til innflytelse på forhold som angår dem, og de har en kunnskap som forvaltningen og beslutningstakere trenger.

Hvilke argumenter som benyttes for å fremheve og praktisere brukermedvirkning, har betydning for hva begrepet brukermedvirkning inneholder og dermed hva slags praksis dette fører til. Ved å belyse hvilken grad av medvirkning som benyttes, på hvilket tidspunkt brukerne inviteres til å delta og hvilke argumenter som ligger til grunn, vil en også kunne ta stilling til om denne praksisen er nyttig og ønskelig for brukerne og/eller tjenestestedet.

1.1.5. Nivåer

Brukermedvirkning kan praktiseres på ulike nivåer. Olsen (2005) snakker om det individuelle nivå, tjeneste- og organisasjonsnivå og politisk nivå. Alm

Andreassen (2005) snakker om individnivå og systemnivå. Individnivå handler om den enkeltes rettigheter og muligheter til å påvirke sitt individuelle hjelpe- eller behandlingstilbud. Systemnivå handler om brukernes mulighet til å påvirke utformingen av helse- og sosialtjenestens hjelpetilbud generelt. Jeg vil benytte meg av individnivå og systemnivå som begreper. Individnivå er det som sosialarbeiderne forbinder med brukermedvirkning. Systemnivå var det denne studien utforsket, gjennom et forsøk på å etablere og drive en brukergruppe som skulle bidra med råd og innspill til videre forbedringer i sosialtjenesten.

1.1.6. Praksiser

Ulikt begrepsinnhold, ulike underliggende argumenter og benyttelse av ulik grad av medvirkning, fører til ulike praksiser i ulike kontekster. Det er de samme begrepene som benyttes, men praksisene kan variere sterkt.

Som vist blir brukermedvirkning i offentlige dokumenter beskrevet med betegnelser som innflytelse, likeverdig samarbeid og aktiv deltakelse. Sosialarbeidere opplever at brukermedvirkning er en integrert del av faget og fagutøvelsen (Jenssen 1999). Samtidig viser forskningen at brukerne ikke opplever dette i sitt møte med sosialtjenesten (Andenæs 1998, Solheim 1996, Solheim 2001, Rønning 2005, Terum 1996, Uggerhøj 1995, Krogvold 2004, Vaaland 2007). Brukere og sosialarbeidere har ulikt perspektiv, de opplever det som skjer ut fra ulike posisjoner. Mens sosialarbeiderne opplever at de praktiserer brukermedvirkning, etterlyser brukerne det samme. Det er derfor behov for å utforske sosialarbeidernes perspektiv og se nærmere på hva slags begrepsinnhold de legger i begrepet brukermedvirkning.

Hvilke argumenter for brukermedvirkning blir fremhevet og hvilken grad av brukermedvirkning blir benyttet? Blir brukermedvirkning definert som informasjon eller som beslutningsmyndighet, blir brukerne trukket inn ved problemdefinerer eller ved evaluering? Gir sosialarbeiderne brukerne tilbud om innflytelse, likeverdig samarbeid og aktiv deltakelse slik de offentlige dokumentene definerer brukermedvirkning? Hvis ikke, hva er det som hemmer dette?

I forbindelse med et avisoppslag om manglende sykehjemsplasser, blir omsorgssjefen i den aktuelle kommunen referert slik:

”I omsorgssektoren opplever vi at våre vurderinger av pasientens behov ikke alltid stemmer overens med brukerne. Sånn vil det nok fortsette å være, tror omsorgssjefen.”
(Stavanger Aftenblad 12.12.08.)

Her blir det vist til at behovet for hjelpetilbud blir vurdert ulikt av brukeren og av de ansatte i hjelpeapparatet. Dette ser ikke ut til å bli betraktet som et problem som det må gjøres noe med. Tvert i mot, det blir forventet at det vil fortsette å være slik. Vurderingene stemmer ikke overens, men det er ikke noe problem. Det er hjelpeapparatets vurdering som blir tillagt vekt. Hjelpeapparatet har en suveren myndighet til å avgjøre hva som er en riktig vurdering av pasientens behov. Pasientens vurdering av sitt behov blir satt til side og ugyldiggjort.

Er dette situasjonen i sosialtjenesten også? Blir brukerens vurdering av sitt hjelpebehov satt til side, overhørt og ugyldiggjort, eller blir brukerens vurderinger og erfaringer i sosialtjenesten betraktet som gyldig og nyttig kunnskap? Blir brukerens behov vurdert ut i fra brukerens opplevelse av sin situasjon eller blir behovet vurdert ut i fra hvilket hjelpetilbud kommunen har til rådighet?

Dersom en skal benytte de definisjonene av brukermedvirkning som fremkommer i offentlige dokumenter; innflytelse, likeverdig samarbeid og aktiv deltakelse, må brukernes vurderinger bli betraktet som interessante og gyldige.

Blir brukernes erfaringer og meninger betraktet som noe det kan være verdt å innhente og ta med i vurderingen, blir det betraktet som gyldig kunnskap, eller blir brukerens innspill betraktet som rusk i maskineriet, unødvendige innspill som ikke blir tillagt vekt?

I tillegg må hjelpeapparatet og dets ansatte ha mulighet til og være villige til å gi fra seg makt og myndighet. Brukerne må gis en reell mulighet til innflytelse, en mulighet til å påvirke, en mulighet til å samarbeide på et likeverdig plan og en mulighet til å delta aktivt.

Har sosialarbeiderne i sosialtjenesten mulighet til å gi fra seg myndighet og er de villige til det?

Hvorvidt brukermedvirkning er ønskelig og i hvilken grad, er riktignok noe som må vurderes i hvert enkelt tilfelle avhengig av den enkelte brukers situasjon, ønsker og evner. Enkelte brukere vil for kortere eller lengre perioder ikke være i stand til å ivareta seg selv og fremme sin innflytelse. De vil kunne ønske å slippe å medvirke. I slike tilfeller kan det imidlertid være viktig at brukeren får mulighet til å bli representert av en fullmektig som kan ivareta hennes interesser.

Vurderer sosialarbeiderne i sosialtjenesten hver enkelt brukers situasjon, ønsker og evner før hun tar stilling til hvilken grad av brukermedvirkning som vil være i brukerens interesse?

Når det gjelder brukermedvirkning på systemnivå, er min erfaring fra egen praksis i sosialtjenesten at det i all hovedsak er brukerundersøkelser og brukerevalueringer som blir benyttet. Det å invitere brukerne i sosialtjenesten til å delta i forhold til brukermedvirkning på systemnivå, er det foreløpig ikke dokumentert at det er gjort mange forsøk på. Brukerutvalg blir gjerne sammensatt av representanter fra brukerorganisasjoner og det er i liten grad etablert brukerorganisasjoner som ivaretar det spesielle ved å være bruker av sosialtjenesten. Brukermedvirkning på systemnivå i sosialtjenesten har dermed spesielle utfordringer.

Brukermedvirkning på systemnivå kan også i praksis være et skinndemokrati der brukerne ikke har reell innflytelse, men sitter som gisler i et såkalt samarbeid. En annen fare ved et samarbeid mellom brukere og hjelpeapparat er at brukerne overtar de ansattes perspektiv og ikke lenger blir i stand til å ivareta sine egne interesser (Alm Andreassen 2005). Brukermedvirkning blir også kritisert for at det kan være udemokratisk ved at det åpner for sterke gruppers særinteresser (Socialstyrelsen 2003). Dette argumentet vil imidlertid neppe være særlig aktuelt når det gjelder brukermedvirkning for sosialtjenestens brukere.

Hvilken erfaring har sosialarbeiderne i sosialtjenesten med brukermedvirkning på systemnivå og hva opplever de fremmer og hemmer dette arbeidet?

1.2. Problemstilling

Avhandlingens tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Dette vil bli belyst ved å fokusere på sosialarbeidernes perspektiv.

Hvilket innhold legger sosialarbeiderne i begrepet brukermedvirkning? Hvilke faktorer og forhold opplever sosialarbeiderne gjør det lettere å utøve brukermedvirkning i sin yrkesutøvelse, og hvilke forhold opplever de gjør praktisering av brukermedvirkning vanskelig?

Ved å analysere sosialarbeidernes perspektiv, vil den kunnskapen sosialarbeiderne tar for gitt kunne belyses og utfordres. Vi handler på grunnlag av kunnskap vi tar for gitt. Sosialarbeidernes perspektiv danner grunnlaget for deres handlinger, deres yrkesutøvelse. Ved å utforske og utfordre sosialarbeidernes perspektiv, gis en mulighet til å rekonstruere deres forståelse og finne nye handlingsmuligheter.

Forskningen som foreligger om brukermedvirkning i sosialtjenesten har på ulikt vis behandlet brukernes opplevelse av sosialtjenesten. Forskningen viser at brukerne ikke opplever brukermedvirkning (Uggerhøj 1995, Terum 1996, Solheim 1996 og 2001, Krogvold 2004, Rønning 2005, Vaaland 2007). Brukernes perspektiv har vært gjenstand for flere studier. For å kunne belyse brukermedvirkning i sosialtjenesten ytterligere, syntes det derfor fruktbart å ta utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv. Ved å utforske dette perspektivet, vil en for det første få et større bilde og en bredere forståelse av brukermedvirkning i sosialtjenesten. For det andre vil det være mulig å utfordre sosialarbeidernes ansvar for endring. Sosialarbeiderne har større mulighet til å endre yrkesutøvelse, og har nærmere tilgang til og dermed større mulighet til å endre strukturer enn det brukerne har. Sosialarbeidernes handlinger, deres yrkesutøvelse er en konsekvens av deres perspektiv, den måten de forstår situasjonen på, og den kunnskapen de tar for gitt. Ved å utforske og analysere sosialarbeidernes perspektiv, vil det være mulig å rekonstruere deres forståelse og dermed finne nye handlingsmuligheter. Sosialarbeiderne er en del av sosialtjenesten og påvirkes av sin kontekst. De er underlagt strenge forvaltningsmessige rammer. Samtidig er de aktører som har mulighet til å påvirke. For å kunne påvirke og ta i bruk sine muligheter for innflytelse, er det imidlertid nødvendig at de forstår sitt praksisfelt og sine omgivelser.

Med dette som utgangspunkt er problemstillingen:

Hva fremmer og hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten ifølge sosialarbeidernes perspektiv?

1.3. Avhandlingens oppbygging

Som nevnt omhandler del I i avhandlingen tema og kontekst. Dette første kapitlet har gitt en introduksjon til temaet. I kapittel 2 beskrives den konteksten der forskningen har funnet sted. Kapitlet beskriver sosialtjenesten, og lovverk, yrkesetikk, faglige og politiske føringer som har betydning for brukermedvirkning i sosialtjenesten. Deretter gis det i kapittel 3 en oversikt over eksisterende forskning og forskningsbehov.

Del II omhandler vitenskapsteoretisk tolkningsramme og forskningsmetode. I kapittel 4 redegjøres det for avhandlingens vitenskapsteoretiske tolkningsramme. Kapittel 5 redegjør for forskningsmetoden og presenterer datamaterialet som analysen bygger på.

I del III blir innhentede data sortert, beskrevet og fortolket. Avhandlingen tar utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv. Analysen er sortert etter de tre aktørene som sammen konstruerer brukermedvirkning i sosialtjenesten; brukerne, sosialarbeiderne og konteksten. Kapittel 6 beskriver og fortolker sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag til konstruksjonen av brukermedvirkning. Kapittel 7 beskriver og fortolker sosialarbeidernes perspektiv på sitt eget bidrag, og kapittel 8 beskriver og fortolker sosialarbeidernes perspektiv på kontekstens bidrag til konstruksjonen av brukermedvirkning. Kapittel 6, 7 og 8 gir samlet en analyse av sosialarbeidernes perspektiv på hva som fremmer og hva som hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten. I kapittel 9 følger noen avsluttende drøftinger og konklusjoner.

2. KONTEKST

Tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Avhandlingen bygger på data fra den delen av den kommunale sosialtjenesten som ivaretok § 5 i Lov om sosiale tjenester. Dette kan beskrives som kommunens 1. linje tjeneste og velferdsforvaltningens nederste sikkerhetsnett. Datainnsamlingen skjedde i perioden 2002 – 2005. I denne perioden ble et offentlig servicekontor (OSK) etablert i samarbeid mellom sosialtjenesten, trygdekontoret og arbeidskontoret. Servicekontoret skulle sikre at brukerne kunne få hjelp på ett sted, og var starten på tjenesteapparatets samarbeid i forbindelse med NAV-reformen (Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning), etableringen av en ny statlig samlet etat, og opprettelsen av NAV-kontorene.

Gjennom ny Lov om arbeids- og velferdsforvaltning (2006) og etableringen av NAV-kontorene har sosialtjenestekonteksten gjennomgått store endringer. Kommunene har imidlertid fortsatt en 1. linje, og velferdsforvaltningen har fortsatt et nederste sikkerhetsnett. Brukere oppsøker fortsatt tjenesteapparatet for å søke om tjenester, og blir fortsatt møtt av sosialarbeidere som forventes å praktisere brukermedvirkning. Selv om konteksten har vært gjenstand for store organisatoriske endringer, gjelder fortsatt føringene om brukermedvirkning i velferdsforvaltningens 1.linjetjeneste. Forskningsresultatene og konklusjonene fra denne avhandlingen vil derfor fortsatt ha nytteverdi for forvaltningen når det gjelder møtet med brukerne.

Konteksten der brukermedvirkning skal praktiseres, har stor betydning. Konteksten kan fungere både fremmende og hemmende for mulighetene til å praktisere brukermedvirkning. Den konteksten det her er snakk om er sosialtjenesten. Sosialtjenesten er igjen del av en større sammenheng og påvirker og påvirkes av omliggende strukturer. Sosialtjenesten preges av det lovverket og de politiske signalene og føringene som omhandler tjenesten. Sosialarbeiderne som er ansatt i sosialtjenesten vil i tillegg være preget av det faget de er utdannet i og faggruppens yrkesetikk.

Dette kapitlet gir en beskrivelse av den konteksten som studien tar utgangspunkt i, sosialtjenesten. Det helse- og sosialdistriktet der studien fant sted og det samarbeidsprosjektet som gjorde studien mulig blir presentert. Deretter belyses de føringene som sosialarbeiderne i sosialtjenesten er

underlagt og som dermed har betydning for mulighetene til å praktisere brukermedvirkning i sosialtjenesten: lovverk, yrkesetikk, faglige og politiske føringer.

2.1. Sosialtjenesten

Sosialtjenesten er kommunens 1.linjetjeneste. Sosialtjenesten er satt til å utføre kommunens oppgaver etter Lov om sosiale tjenester. Det overordnede formålet med loven er:

a) å fremme økonomisk og sosial trygghet, å bedre levevilkårene for vanskeligstilte, å bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,

b) bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre. (Lov om sosiale tjenester § 1-1)

Sosialtjenesten er pålagt en del generelle forebyggende oppgaver. I tillegg skal sosialtjenesten gi opplysning, råd og veiledning, kunne tilby diverse tjenester, gi hjelp til dem som ikke kan dra omsorg for seg selv eller har særlig tyngende omsorgsoppgaver og finne midlertidig husvære for dem som ikke klarer det selv. Den oppgaven som tar det meste av arbeidskapasiteten i sosialtjenesten er imidlertid den som omtales i lovens kapittel 5, økonomisk stønad.

”Den som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad.” (Lov om sosiale tjenester § 5-1, 1.ledd)

Sosialhjelp skal være en behovsprøvd ytelse som forutsetter at andre muligheter er forsøkt. Det vil si at mulighetene for å få inntektsgivende arbeid eller trygdeytelser skal være forsøkt, midler innestående i bank skal benyttes og omsettelige eiendeler skal realiseres før retten til økonomisk støtte blir aktivert.

Sosialhjelp er en midlertidig ytelse som tar sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen.

”Stønadene bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen.”
(Lov om sosiale tjenester § 5-1, 2.ledd)

Den enkelte sosialhjelpssøker skal derfor kartlegges for å vurdere hvilke hjelpetiltak ut over økonomisk støtte som skal iverksettes for at vedkommende på sikt kan bli uavhengig av sosialhjelp. Sosialhjelpssøkerne forutsettes å være aktivt arbeidssøkende og må kunne dokumentere jevnlig kontakt med arbeidskontoret.

Sosialtjenestens viktigste arbeidsoppgave er å administrere økonomisk sosialhjelp. Det innebærer inntektssikring gjennom å behandle søknader om økonomisk støtte, og tiltaksarbeid for å gjøre sosialhjelpssøkerne uavhengige av sosialhjelp. Økonomisk stønad skal være en skjønsmessig ytelse og stønadsnivået skal vurderes individuelt. Min erfaring fra egen praksis i sosialtjenesten, var imidlertid at stønadsnivået var betinget av kommunale normer. Normene skulle være rådgivende, men ble i praksis rutinemessig fulgt. Med faste normer for stønadsnivået, er det liten mulighet for sosialarbeiderne å la brukerne medvirke i avgjørelsen av stønadsnivå. Tiltaksarbeidet har som mål å gjøre sosialhjelpsmottakeren uavhengig av sosialhjelp, ved å bli i stand til å få egen inntekt, fortrinnsvis gjennom deltakelse i arbeidslivet. Her er målet gitt i utgangspunktet. Sosialarbeideren kan ikke la sosialhjelpsmottakeren medvirke til å sette opp mål for arbeidet. I beste fall kan sosialarbeideren invitere til å medvirke i valg av tiltak.

Sosialarbeiderne er de aktørene som er satt til å utføre brukermedvirkning i den konteksten som er beskrevet. Sosialtjenesten er kjent for å gi uttrykk for at de har for lite ansatte til å klare over de arbeidsoppgavene de er satt til å utføre. Hvor mange brukere det er mulig og realistisk for en sosialarbeider å arbeide med og fortsatt utføre et godt sosialfaglig arbeid, er avhengig av hvordan en definerer ”et godt sosialfaglig arbeid” og vil nok alltid være gjenstand for forhandlinger. Det denne studien vil belyse er, om sosialarbeiderne opplever at brukermedvirkning er en naturlig del av vanlig yrkesutøvelse og om de opplever at sosialtjenestens mål og arbeidsrutiner gir dem mulighet til å la brukeren medvirke.

2.1.1. Helse- og sosialdistriktet

Studien ble gjennomført i forbindelse med et samarbeidsprosjekt mellom universitetet og et helse- og sosialdistrikt i kommunen. Kontoret skulle betjene en bydel på ca. 12 000 innbyggere. Sosialtjenesten hadde ca. 800 sosialhjelpsmottakere, derav ca. 200 med ikke vestlig bakgrunn, og 11 stillinger for sosialfaglig ansatte. Bydelen var en sentrumsbydel med store motsetninger og variasjoner i boforhold og levekår.

Etter 2 års prosjektsamarbeid, ble distriktssosialkontoret gjenstand for en stor omorganisering. Kommunen endret antallet distriktssosialkontor fra 7 til 4. Dette innebar at det aktuelle kontoret som universitetet hadde inngått et samarbeid med, ble slått sammen med et annet distriktssosialkontor, fikk et større område å betjene og flere ansatte. Denne omorganiseringen gjorde det også nødvendig å omorganisere samarbeidsprosjektet. Prosjektet gikk inn i fase II.

Det helse- og sosialdistriktet som kom til i forbindelse med sammenslåingen, skulle betjene en bydel med ca. 12 000 innbyggere. Sosialtjenesten hadde i overkant av 300 sosialhjelpsmottakere og 5 stillinger for sosialfaglig ansatte. Bydelen var preget av å være en drabantbydel med relativt ny og stor boligbebyggelse.

To bydeler med ulik størrelse og problematikk, og to sosialseksjoner med relativt ulik kultur ble slått sammen til et større kontor som skulle betjene 24 000 innbyggere og 1100 sosialhjelpsmottakere.

2.1.2. Samarbeidsprosjektet

Samarbeidsprosjektet var et forsknings og utviklingssamarbeid mellom universitetet og et distriktssosialkontor i kommunen. Samarbeidet startet etter initiativ fra de ansatte i sosialtjenesten, som etter en brukerundersøkelse ønsket å videreutvikle sin service og sitt sosialfaglige arbeid. Prosjektet ble formelt startet i januar 2002 og ble avsluttet i juni 2005.

Formålet med samarbeidet var å skape grunnlag for et gjensidig forpliktende forsknings- og utviklingsarbeid. Overordnet mål for prosjektet var å videreutvikle service og sosialfaglig arbeid i sosialtjenesten. Prosjektet ble organisert med en styringsgruppe, en prosjektgruppe, tre arbeidsgrupper og en

referansegruppe. Styringsgruppen ble opprettet med medlemmer fra ledelsen i de to samarbeidende partene og en representant for fylkesmannen. Det ble oppnevnt to prosjektledere, en fra hver av de samarbeidende partene.

De to første årene av samarbeidet, la vi vekt på å få til en lærende organisasjon. Arbeidet baserte seg på tre arbeidsgrupper som fokuserte på ulike aspekter ved tjenesten, service, sosialfaglig arbeid og eksternt samarbeid. Alle ansatte, både sosialfaglige og merkantile, deltok i en av gruppene. I tillegg til de tre arbeidsgruppene var det et delprosjekt, ”Etterundersøkelse av ASA-prosjektet”, som omhandlet langtidsmottakere. Arbeidsgruppen som omhandlet sosialfaglig arbeid, arbeidet med brukermedvirkning og fagutvikling.

I tråd med tankegangen om en lærende organisasjon, gjennomførte vi i denne fasen diverse faglige aktiviteter. Vi arrangerte faglige seminarer og jevnlige fagmøter for å øke kompetansen og videreutvikle det sosialfaglige arbeidet. De sosialfaglig ansatte fikk tilbud om gruppeveiledning fra to eksterne veiledere. I tillegg dro vi på studietur til Stockholm for å hente ideer og inspirasjon fra det svenske utviklingsprogrammet ”Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten”.

Etter 2 års prosjektsamarbeid ble distriktssosialkontoret, som tidligere beskrevet, gjenstand for en stor omorganisering. Denne omorganiseringen gjorde det også nødvendig å omorganisere samarbeidsprosjektet. Prosjektet gikk inn i fase II. I denne fasen ble ikke lenger alle ansatte involvert direkte, men de spesielt interesserte ble invitert til å delta og engasjere seg i delprosjekter som kunne bidra til kunnskapsutvikling i sosialtjenesten. Det ble igangsatt tre delprosjekter. Delprosjekt ”Brukermedvirkning” hadde som målsetting å få etablert en brukergruppe med faste representanter som kunne bidra med sin opplevelse av tjenestene og gi råd og innspill til videre forbedringer. Dette var en videreføring av det arbeidet som hadde blitt gjort i arbeidsgruppen som fokuserte på sosialfaglig arbeid. Delprosjekt ”Etterundersøkelse av ASA-prosjektet” omhandlet langtidsmottakere av sosialhjelp og var en videreføring av arbeidet i delprosjektet i fase I. Delprosjekt ”Unge sosialhjelpsmottaker” var en undersøkelse av årsak, tiltak og effekt av tiltak i forhold til unge sosialhjelpssøkere. Det var en

videreføring av arbeid som var blitt igangsatt i den sosialtjenesten som ble innlemmet i kontoret i forbindelse med omorganiseringen.

Etter 1½ år i fase II, ble prosjektsamarbeidet avsluttet. Samarbeidet hadde ført til resultater og gitt engasjement og inspirasjon til de ansatte, men i fase II var arbeidet blitt mer privatisert og avhengig av engasjerte enkeltpersoner. Samtidig sto kontoret overfor nye store omorganiseringer og arbeidsutfordringer, prosjektsamarbeidet med universitetet ble derfor prioritert ned og avsluttet. Delprosjektet "Unge sosialhjelpsmottakere" hadde gjennomført sin undersøkelse og skrevet rapport. Delprosjekt "Etterundersøkelse av ASA-prosjektet" ble videreført som et doktorgradsprosjekt. Delprosjekt "Brukermedvirkning" ble videreført i et noe redusert omfang. Arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå, møter i arbeidsutvalget og åpne møter der brukerne ble invitert, ble videreført med månedlige møter. Resultatene fra prosjektsamarbeidet er dokumentert i prosjektrapporter fra delprosjektene (Mossige, Vigre og Jenssen 2005, Myking 2005, Nessa, Thorsen og Jenssen 2005). Prosjektsamarbeidet er nærmere beskrevet i rapporten "Forskning og utvikling i sosialtjenesten" (Jenssen og Mossige 2005).

2.2. Lovverk

Sosialtjenesten som kontekst er underlagt mange føringer som pålegger praktisering av brukermedvirkning. Lovverket har en tydelig plass i sosialtjenesten som forvaltningsorgan, blir hyppig henvist til og benyttet, og er en av flere viktige føringer for arbeidet.

Forvaltningsloven sikrer likebehandling av saker, personvern, tilstrekkelig opplysning av saken og klageadgang for bruker. Etter Forvaltningsloven har brukeren rett til å varsles og til å uttale seg før vedtak treffes, rett til å se sakens dokumenter, og rett til begrunnelse når vedtak er truffet (Kjellevold 2005).

Ut over Forvaltningslovens generelle bestemmelser, er sosialtjenesten avhengig av bestemmelsene i Lov om sosiale tjenester, med merknader og rundskriv. Lovverket gir uttrykk for to hovedhensyn. For det første at det skal legges stor vekt på det brukeren mener, og for det andre at det skal være

samarbeid og åpenhet med brukeren så langt som mulig på alle stadier i prosessen. Lov om sosiale tjenester § 8-4 sier at:

”Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med klienten. Det skal legges stor vekt på hva klienten mener.”

Det betyr at bruker skal høres både ved planlegging, tildeling og gjennomføring av tiltak og tjenester, og mottakers mening skal tillegges stor vekt (Kjellevoid 2005).

Videre sier § 8-5 at også kartleggingen skal skje i samarbeid med brukeren:

”Opplysninger skal så langt som mulig innhentes i samarbeid med klienten eller slik at klienten har kjennskap til innhentingene.”

Loven har også bestemmelser for samarbeid med brukerne på systemnivå. §3-3 sier at:

”Sosialtjenesten bør samarbeide med brukergruppene organisasjoner og med frivillige organisasjoner som arbeider med de samme oppgaver som sosialtjenesten.”

Fra januar 2004 har Lov om sosiale tjenester også fått med en bestemmelse om rett til individuell plan. § 4-3 a sier at:

”Den som har behov for langvarige og koordinerte tjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan. Planen skal utarbeides i samarbeid med brukeren, jfr. § 8-4.”

Forarbeidet vektlegger at individuell plan skal bidra til aktiv brukermedvirkning og større forutsigbarhet for brukerne. Individuell plan er ikke bare et mål, men også en løpende prosess. Tanken er at brukeren selv skal være aktivt med på å bestemme både målet og veien. Dersom kommunen ikke legger til rette for slik medvirkning, vil det gi brukeren klagerett.

På grunnlag av dette kan en si at loven gir brukerne rettigheter i forhold til medvirkning. Kjellevoid (2005) påpeker imidlertid at det i sosialtjenesteloven er grunn til å etterlyse en klarere formulert rett til medvirkning, også ved

gjennomføring av tjenestene. Hun påpeker også at større grad av brukermedvirkning ikke sikres ved hjelp av rettslige virkemidler alene.

Den nye loven som ble vedtatt i forbindelse med Nav-reformen, har også klare føringer om brukermedvirkning (Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen). §1 sier følgende om formålet med loven:

”Formålet med loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov...”

”Arbeids- og velferdsforvaltningen skal møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet.”

Brukermedvirkning på individnivå blir behandlet i § 15. Her blir det slått fast at brukeren har rett til å få informasjon, en helhetlig behovsavklaring og at tjenestetilbudet skal utformes i samarbeid med brukeren.

”Enhver som henvender seg til kontoret, har rett til informasjon om arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester og ytelser.

Kontoret skal tidligst mulig avklare brukerens helhetlige behov. Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med brukeren.”

Den samme paragrafen slår fast brukerens rett til å få utarbeidet en individuell plan.

”Den som har behov for langvarige og koordinerte tjenester, har rett til å få utarbeidet individuell plan. Planen skal utformes i samarbeid med brukeren. Kontoret skal samarbeide med andre tjenesteytere om planen for å bidra til et helhetlig tilbud for den det gjelder.”

Brukermedvirkning på systemnivå blir behandlet i § 6:

”Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med

planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester.”

I forbindelse med opprettelsen av felles lokale NAV-kontor for Arbeids- og velferdsetaten og kommunene skal det opprettes en avtale. Avtalen skal blant annet inneholde en bestemmelse om hvordan kontoret skal samhandle med representanter for kontorets brukere.

*”Kontoret skal opprettes ved avtale mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunen. Avtalen skal inneholde bestemmelser om lokalisering og utforming, organisering og drift av kontoret, hvilke kommunale tjenester som skal inngå i kontoret, og **hvordan kontoret skal samhandle med representanter for kontorets brukere**¹ og kommunens øvrige tjenestetilbud.”* (Lov om Arbeids- og velferdsforvaltning § 14)

§ 6 regulerer statsetatens ansvar for brukermedvirkning på systemnivå, mens § 14 gir kommunene et tilsvarende ansvar. I forarbeidene til loven ble dette ansett for å være en klar lovforankring av brukermedvirkning på systemnivå.

”Departementet ser dette som en tilstrekkelig klargjøring av at både stat og kommune har et klart lovforankret ansvar for å legge til rette for brukermedvirkning på systemnivå.” (Ot.prp.nr.47 (2005-2006))

Gjennom dette er både den statlige Arbeids- og velferdsetaten og den kommunale sosialtjenesten forpliktet til å iverksette brukermedvirkning på systemnivå.

Forskning viser at kommunene ikke prioriterer brukermedvirkning i sitt plan- og utviklingsarbeid. I et utviklingsprogram der brukerdiallog var et av fire fokusområder, var det dette området som fikk minst oppmerksomhet (Moland 2007). I arbeidet med å planlegge omorganiseringer i forbindelse med NAV-reformen, hadde seks av syv sosialledere ikke begynt å tenke på hvordan de skulle få til brukermedvirkning på systemnivå. De var heller ikke klar over at den nye loven om arbeids- og velferdsforvaltningen, gjennom samarbeids-

¹ Min utheving

avtalen i forbindelse med opprettelse av NAV-kontor, gir både stat og kommune et lovforankret ansvar for å legge til rette for brukervedvirkning på systemnivå (Idland 2007). Tidspunktet for å involvere brukerne har betydning for hva brukervedvirkningen skal innebære. Er det bare informasjon det handler om, kan tidspunktet utsettes. Er det derimot også snakk om deltakelse og innflytelse, må brukerne involveres på et så tidlig tidspunkt som mulig.

I følge statlige retningslinjer skal brukerutvalgene bestå av representanter for landsdekkende brukerorganisasjoner. Samtidig skal deltakelse fra brukersiden gjenspeile brukergruppene i NAV. Dersom brukerrepresentantene skal hentes fra landsdekkende brukerorganisasjoner, vil sosialtjenestens brukere i liten grad bli representert fordi sosialtjenestens brukere i liten grad er organisert i etablerte brukerorganisasjoner. Dermed er det en fare for at sosialtjenestebrukernes stemme vil bli underkjent og ugyldiggjort. I jakten på demokratisk valgte representanter er det en fare for at enkeltstemmene blir ugyldiggjort (Beresford 2006). Datainnsamlingen til denne studien ble gjort før omorganiseringen i forbindelse med NAV-reformen ble gjennomført.

Føringene i lovverket legger vekt på samarbeid med klienten både ved innhenting av opplysninger og i utforming av tiltak. Lovverket pålegger også sosialtjenesten å utarbeide individuell plan for de som har behov for langvarige og koordinerte tjenester. På systemnivå er sosialtjenesten pålagt å samarbeide med representanter for brukerne. Juristen Kjellevold (2005) påpeker at brukervedvirkning ikke sikres ved hjelp av rettslige virkemidler alene. Innholdet i lovverket må følges opp og bli en naturlig del av det daglige arbeidet i sosialtjenesten. Denne studien vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at den lovpålagte brukervedvirkningen, både på individnivå og på systemnivå, er en naturlig del av det daglige arbeidet.

2.3. Yrkesetikk

I tillegg til lovverket, har sosialarbeiderne et yrkesetisk grunnlagsdokument som fremhever brukervedvirkning på flere områder (FO 2002). Som et av de yrkesetiske prinsippene fremstilles respekt for enkeltindividet slik:

”Respekt for enkeltindividets frihet, selvbestemmelse og livsverdier er grunnleggende i helse- og sosialfaglig arbeid.

Gjennom brukermedvirkning skal barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere bidra til å styrke den enkeltes mulighet for mestring og kontroll over eget liv.” (ibid., pkt.2.2)

En del av grunnlagsdokumentet omhandler relasjonen mellom yrkesutøver og bruker. Et underpunkt her er myndiggjøring som beskrives slik:

”Myndiggjøring innebærer at bruker/klient får hjelp til å mobilisere og ta i bruk egne ressurser, slik at de opplever mestring og har innflytelse og styring over eget liv. Sentrale begreper er verdighet og respekt. Barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere skal opplyse bruker/klient om den enkeltes rettigheter, muligheter og tilbud som kan gis. Myndiggjøring kan innebære at faglig innflytelse og kontroll blir svekket til fordel for bruker/klients egen makt, ansvar og kontroll.” (ibid., pkt.3.3)

Et annet underpunkt er myndighet og makt:

”Det er nødvendig å lytte til brukeren/klientens beskrivelse av egne problemer og spørre etter forslag til løsninger. En må våge å se den andre og la seg engasjere. Yrkesutøverne skal gi informasjon slik at brukeren/klienten i størst mulig grad selv kan velge tiltak. Det skriftlige materiale som produseres i en sak må utformes på en slik måte at det gjør innsyn mulig. Selv i situasjoner hvor brukeren/klienten er sterkt hjelpetrengende og ber om at noen andre overtar, må yrkesutøveren søke å beholde forståelsen for at enhver har ansvar for sitt eget liv.” (ibid. pkt.3.4)

Sosialarbeidernes yrkesetikk må kunne sies å gi sosialarbeiderne et tydelig ideal og retningslinjer om at brukeren ikke bare skal medvirke, men også være den som styrer sin egen sak. Yrkesetikken gir entydige føringer. Sosialarbeiderne er imidlertid avhengig av at den konteksten de arbeider i gir dem muligheter til å følge sin yrkesetikk. Denne studien vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at det er mulig å følge yrkesetikken i en sosialkontorkontekst.

2.4. Faglige føringer

Faget sosialt arbeid gir også sosialarbeiderne tydelige føringer i forhold til brukermedvirkning. At brukermedvirkning er nyttig og fører til bedre resultater har lenge vært anerkjent i faglitteraturen. Allerede i 1917 skrev Mary Richmond:

”I et tidlig stadium av demokratiet mente en at det var best å gjøre det samme for alle, men siden har vi lært at en må gjøre forskjellige ting for forskjellige mennesker for å forbedre deres sosiale situasjon.” (Richmond 1917:367-68)

Den gang var det ikke brukermedvirkning og brukerreting som var terminologien. Men en var opptatt av relasjonen mellom bruker og sosialarbeider, og så på individualisering av hjelpearbeidet som viktig og nødvendig for å lykkes med arbeidet.

”Individualisering er anerkjennelse og forståelse av hver klients unike egenskaper, og en differensiert bruk av prinsipper og metoder med bedre tilpasning som målsetting. Individualisering er basert på menneskeretten til å være et individ og til å bli behandlet ikke som ethvert menneske, men som et individ med sine personlige egenskaper.” (Biestek 1972:28)

Grunnlaget for at individualisering ble et viktig prinsipp og ideal i faget sosialt arbeid var for det første at hvert enkelt menneske ble tilkjent egenverdi, det vil si at alle er verdifulle. Dermed blir det en konsekvens for handling at hvert enkelt menneske har rett til å bli behandlet med respekt. For det andre ble hvert enkelt menneske ansett for å være unikt og ha sin egenart, det vil si at vi er forskjellige. Dette innebærer at hvert enkelt menneske har rett til å bli behandlet individuelt på grunnlag av det spesielle ved nettopp det mennesket og den situasjonen.

”Hver klient er et individ, hvert problem er spesielt, og hjelpen må være basert på de særlige omstendigheter ved situasjonen.” (Biestek 1972:28)

”Siden klienten er forskjellig fra andre, så har han behov for individuell hjelp. Hjelpen må derfor tilpasses den enkelte klients behov.” (Biestek 1972:29)

Individualisering var viktig både ut fra et grunnleggende verdisyn, og ut fra at sosialarbeidere tidlig erfarte at denne måten å møte mennesker på var bedre egnet og førte til bedre resultater for brukeren. Individualisering var nødvendig for å få til en relasjon, og relasjonen ble betraktet som grunnleggende for å lykkes i arbeidet.

”Bare når klienten føler seg godtatt som et spesielt individ og føler at hans problemer blir forstått, vil han være i stand til å gå inn i en relasjon som er til hjelp.” (Biestek 1972:29)

”Uten en god relasjon er undersøkelse, diagnostisering og behandling av svært begrenset verdi.” (Biestek 1972:22)

Til tross for fagets vektlegging av relasjon og individualisering, har brukermedvirkning hatt vanskelige vilkår i fagutøvelsen. Sosialt arbeid som fag er utviklet i en samfunnsmessig kontekst og preges av samfunnets historie og kultur. Hutchinson og Oltedal (2003) viser hvordan faget sosialt arbeid er utviklet ut fra en forståelse av sammenhenger som igjen påvirker handling. Ulike forståelsesmodeller fører til ulike handlingsmodeller. Ulikt verdigrunnlag fører til innhenting av ulike teorier, som igjen fører til ulike arbeidsmåter (Sagvaag og Jenssen 2000).

I forbindelse med profesjonaliseringen av faget sosialt arbeid tidlig på 1900-tallet, var to kvinner viktige for fagets utvikling, Mary Richmond og Jane Addams (Levin 2004). De sto for ulike faglige og teoretiske tilnærminger, og praktiserte faget gjennom ulike arbeidsmåter. Den faglige tilnærmingen som Mary Richmond var grunnlegger for, gikk etter hvert i en psykodynamisk retning, der sosialarbeideren ble betraktet som ekspert og skulle diagnostisere og hjelpe klientene. Jane Addams betraktet menneskets problemer som et symptom på at det var noe i veien med samfunnet. Hun sto for en interaksjonistisk faglig tilnærming som lettere kan kombineres med brukermedvirkning. I en slik tilnærming er menneskets opplevelse av sin situasjon av betydning, i motsetning til en psykodynamisk tilnærming, der den profesjonelle er eksperten som er i stand til å diagnostisere.

Den psykodynamiske retningen ble videreført i faget sosialt arbeid, og har påvirket faglig praksis på samme måte som den har påvirket vestlig kultur. Etter hvert som samfunnet og sosialpolitiske trender utviklet seg, utviklet også faget sosialt arbeid seg. Faget påvirkes av den konteksten som faget er sammenvevd i. Ulike faglige retninger og ulike teoretiske modeller for faget avløste hverandre eller influerte fagutøvelsen samtidig med hverandre. I det siste har fagutviklingen igjen gått i en interaksjonistisk retning.

Slettebø og Seim (2007) sier at teorier med verdier om frigjøring og selvbestemmelse lenge har eksistert side om side med teorier som har et paternalistisk og objektiverende syn på klienter og klientgrupper. De hevder at teorier med utgangspunkt i empowerment, brukermedvirkning og aktørperspektivet har fått større plass i fagideologi og undervisning i sosialt arbeid de siste to tiårene. Etter deres mening har dette likevel ikke ført til noen radikal endring i brukernes innflytelse i sosialtjenesten eller i barnevernet. Som en forsøksvis bakgrunn for dette viser de til at det sosialpolitiske bildet er preget av et tvetydig forhold til reell medvirkning, og at det i profesjonell fagideologi og praksis er en betydelig ambivalens til brukeres rett til innflytelse og autonomi.

Bjerge (2005) snakker om et paradigmeskifte i sosialt arbeid. Han hevder at arbeidet tidligere har vært preget av det han kaller behandlingsparadigmet, der sosialarbeideren betraktes som en ekspert som vet hva som er best for brukeren. De siste ti årene har empowerment-paradigmet, som forbindes med ord som brukermedvirkning, brukerinnflytelse og brukerorientering, preget arbeidet. Han viser imidlertid i sin studie at behandlingsparadigmet fortsatt preger hverdagen, og at begge paradigmer eksisterer samtidig i praksisfeltet.

Howe (1987) bygger på arbeidet til Burrell og Morgan (1979) som tar utgangspunkt i to dimensjoner, to graderte akser, menneskesyn og samfunnssyn. Burrell og Morgan (1979) kombinerer disse to dimensjonene og setter dem sammen til en firefeltstabell. Howe (1987) benytter denne firefeltstabellen til å klassifisere og analysere ulike teoretiske perspektiv i sosialt arbeid. Menneskesynsdimensjonen beveger seg fra objekt til subjekt. På objektsiden betraktes mennesket som et resultat av sine omgivelser, menneskesynet er deterministisk. Med et slikt menneskesyn vil sosialt arbeid være opptatt av å skaffe nødvendig omsorg og påvirkning. Her jobber

sosialarbeideren på vegne av brukeren. På subjektssiden betraktes mennesket som en uavhengig aktør med fri vilje. Her vil sosialt arbeid være opptatt av å jobbe sammen med og støtte brukeren i brukerens arbeid mot egne mål. Samfunnsdimensjonen beveger seg fra regulering og orden til konflikt og endring. På den ene siden betrakter en samfunnet som en stor organisme der alle delene har hver sine funksjoner. Sosialt arbeid vil her være opptatt av å bedre enkeltmenneskers fungering slik at de blir bedre i stand til å tilpasse seg samfunnet. På den andre siden betrakter en denne harmonimodellen som en illusjon som er skapt av de sterke for å få de svake til å akseptere et samfunn som er preget av ulikheter. Her vil sosialt arbeid være opptatt av å avdekke maktstrukturer og interessekonflikter.

Faget sosialt arbeid har grupperinger og tilhengere i alle rutene i denne firefeltstabellen og på alle graderingene av de to dimensjonene. Skal en praktisere brukermedvirkning er en imidlertid nødt til å befinne seg nærmere subjektssiden enn objektsiden på menneskesynsdimensjonen. Kjørstad (2008) viser til at sosialarbeiderne i hennes studie praktiserte sosialt arbeid innen det feltet som er preget av et menneskesyn der mennesket er et objekt og et funksjonalistisk menneskesyn. De arbeidet primært med å finne konkrete løsninger på de mest presserende problemene. Denne studien vil kunne belyse hvor sosialarbeiderne i denne studien befinner seg i forhold til denne firefeltstabellen.

2.5. Politiske føringer

I tillegg til lovverk, yrkesetikk og faglige føringer, er sosialtjenesten underlagt sterke politiske føringer. Sosialtjenesten har vært gjennom mange statlige satsingsprogram og til dels ganske omfattende omorganiseringer. De politiske føringene i disse satsingene, har endret seg noe over tid. De politiske føringene som preger dagens sosialtjeneste er i første rekke føringene i NAV-reformen. I tillegg vil jeg belyse de politiske føringene som kommer til uttrykk i Nasjonal strategi for kvalitet i sosial- og helsetjenestene og i HUSK-prosjektet. Begge gir sterke føringer for praktisering av brukermedvirkning.

2.5.1. Ny arbeids- og velferdsforvaltning

Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) er en stor organisasjonsreform og omorganisering av velferdstjenestene. Omorganiseringen innebærer at det i hver kommune skal opprettes et NAV-kontor der kommunens sosialtjeneste skal samordnes med den nye statlige Arbeids- og velferdsetaten som er en samorganisering av tidligere trygdeetat og arbeidsetat.

Reformen har tre politisk gitte mål (St.prp.nr.46 (2004-2005)). Ett av tre mål er at forvaltningen skal forenkles for brukerne og tilpasses til brukernes behov:

- Få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad
- Forenkles for brukerne og tilpasses til brukernes behov
- Få en helhetlig og effektiv arbeids og velferdsforvaltning

Disse målene for reformen bygger på tre forutsetninger:

”Deltakelse i arbeidslivet for de som har mulighet for det, er vurdert som den beste måten å sikre velferd og gode levekår for den enkelte. Det er den beste garantien mot fattigdom og store sosiale forskjeller.” (NOU 2004:13, s.17)

”For en brukerrettet forvaltning er dette et mål i seg selv, men det vil samtidig øke sannsynligheten for å lykkes med å fremme arbeid for trygd.” (NOU 2004:13, s.17)

”En mer effektiv organisering av arbeids- og velferdsforvaltningen vil kunne gi et viktig bidrag til bedre måloppnåelse, både for å få flere i arbeid og færre på trygd, og for bedre brukerretting.” (NOU 2004:13, s.172)

Organisasjonsreformen er hjemlet i Lov om arbeids- og velferdsforvaltning (2006). Formålet med loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov, og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av gjeldende lovverk. Loven gir klare føringer for brukermedvirkning både på individnivå og på systemnivå. Dette er nærmere beskrevet i pkt.2.2.

2.5.2. Nasjonal strategi for kvalitet i sosial- og helsetjenestene

Brukermedvirkning blir også betraktet som en kvalitetsdimensjon, og er et eget innsatsområde i Nasjonal strategi for kvalitet i sosial- og helsetjenestene (Sosial- og helsedirektoratet 2005a). I følge denne strategien er det god kvalitet på en tjeneste dersom brukerens erfaringer og synspunkter påvirker tjenestene. I veilederen blir god kvalitet i sosial- og helsetjenesten beskrevet gjennom tjenester som ivaretar innholdet i seks punkter. Ett av disse er at brukerne skal involveres og gis innflytelse.

Det blir fremhevet at brukerens innsikt i egen sykdom eller livssituasjon må anerkjennes. Brukernes medvirkning blir også her fremhevet som et virkningsfullt verktøy for å nå mål.

”Brukere som er aktivt involvert i beslutninger om eget liv og helse, har bedre behandlingsresultater og fungerer bedre i hverdagen enn de som ikke er aktive.” (ibid. s.23)

Målet med strategien er sosial- og helsetjenester av god kvalitet. For å nå dette målet vil følgende innsatsområder bli fokusert:

- Styrke brukeren
- Styrke utøveren
- Forbedre ledelse og organisasjon
- Styrke forbedringskunnskapens plass i utdanningene
- Følge med og evaluere tjenestene

Veilederen fremhever at brukerne må sikres innflytelse både på individ- og systemnivå for at en skal kunne utvikle og forbedre tjenestene, og skisserer flere aktuelle tiltak for å imøtekomme dette behovet.

De statlige føringene som gjelder sosialtjenesten har et sterkt fokus på brukermedvirkning. Det snakkes om en velferdsforvaltning som er gjennomsyret av respekt for den enkelte, og at det er god kvalitet på en tjeneste dersom brukerens erfaringer og synspunkter påvirker tjenestene.

I tillegg er det gjennomgående at det blir betraktet som nyttig for å nå oppsatte mål, at tjenesten iverksetter brukerretting og brukervedvirkning. Begge motivene fordrer den samme type innsats fra velferdstjenestene for å gi resultater.

2.5.3. Høgskole- og Universitets Sosial Kontor

Den tredje politiske føringen jeg vil belyse, er den som gis gjennom det statlig initierte prosjektet HUSK. Her er forventningene om brukervedvirkning en forutsetning. I 2006 ble forsøksprosjektet Høgskole- og Universitets Sosial Kontor (HUSK) igangsatt av Sosial- og helsedirektoratet. Dette er et forsøk med nye former for samarbeid mellom forskning, utdanning, praksis og brukere, som skal foregå over fem år. Forsøket er igangsatt i fire regioner, Oslo, Trondheim, Kristiansand og Stavanger. Bakgrunnen for forsøket var at avstanden ble betraktet som for stor mellom forskningen, utdanningsenhetene og praksis- og tjenestefeltet. I tillegg ville gjennomføringen av reformen med Ny arbeids- og velferdsforvaltning stille sosialtjenesten overfor nye utfordringer.

Hovedmålet med forsøket er å styrke kunnskapen og kvaliteten i sosialtjenesten. Målsettingen er forankret i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten. De strategiske målene er å:

- Fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom sosialtjeneste, forskning, utdanning og brukerne
- Styrke praksisbasert forskning
- Styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse

Aktuelle hovedaktiviteter er:

- Forsknings- og utviklingsprosjekter
- Sosionomutdanningens praksisperiode
- Videre- og etterutdanningskurs for praktikere
- Brukerarenaer

Gjennomføring av de lokale prosjektene skal skje i et likeverdig samarbeid mellom de fire hovedaktørene i forsøket:

- brukere av sosialtjenesten
- fagansatte i praksisfeltet
- studenter ved utdanningsinstitusjonene på alle nivåer
- ansatte ved utdanningsinstitusjonene og/eller i forskningsavsnitt

I de politiske føringene som fremkommer i forbindelse med NAV-reformen, er satsing på arbeidslinjen tydelig. I tillegg er brukerretting og brukermedvirkning blitt begreper som går igjen i de fleste sammenhenger. Større grad av brukermedvirkning må kunne sies å fremstå i offentlige papirer som en sterk statlig føring. Brukermedvirkning beskrives og betraktes både som en demokratisk rettighet for brukeren og som nødvendig med tanke på tjenestenes kvalitet og treffsikkerhet.

Satsingen på arbeidslinjen blir kritisert for å være uforenlig med empowerment (Slettebø 2002). I så fall er det lite sannsynlig at arbeidslinjen kan være lett forenlig med brukermedvirkning. Arbeidslinjen gir ikke brukeren mulighet til å medvirke til å avgjøre målet. Brukeren vil i beste fall kunne medvirke til å finne midlene for å nå målet. Denne studien vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at de kan la brukerne bidra til å finne midlene og om de opplever at det finnes valgmuligheter mellom ulike tiltak.

I de politiske føringene beskrives brukermedvirkning både som en demokratisk rettighet for brukeren og som nødvendig med tanke på tjenestenes kvalitet og treffsikkerhet. Her møter vi igjen de to hovedgrupperingene av argumenter for brukermedvirkning. Denne studien vil kunne belyse hvilke argumenter sosialarbeiderne opplever som de som har størst tyngde. Opplever sosialarbeideren at begrunnelsene for brukermedvirkning er preget av hensynet til brukerne eller hensynet til forvaltningen?

Dette kapitlet har gitt en beskrivelse av den konteksten som studien tar utgangspunkt i, sosialtjenesten. Det helse- og sosialdistriktet der studien fant

sted og det samarbeidsprosjektet som gjorde studien mulig er blitt presentert. Deretter ble de føringene som sosialarbeiderne i sosialtjenesten er underlagt og som dermed har betydning for sosialarbeidernes mulighet til å praktisere brukervedvirkning i sosialtjenesten belyst: lovverk, yrkesetikk, faglige og politiske føringar.

Konteksten der brukervedvirkning skal praktiseres, har stor betydning. Konteksten kan fungere både fremmende og hemmende for mulighetene til å praktisere brukervedvirkning. Sosialarbeiderne er de aktørene som er satt til å utføre brukervedvirkning i den konteksten som er beskrevet. Det denne avhandlingen vil belyse er om sosialarbeiderne opplever at brukervedvirkning er en naturlig del av vanlig yrkesutøvelse og om de opplever at sosialtjenestens mål og arbeidsrutiner gir dem mulighet til å la brukeren medvirke. Den vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at den lovpålagte brukervedvirkningen, både på individnivå og på systemnivå, er en naturlig del av det daglige arbeidet. Den vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at det er mulig å følge yrkesetikken i en sosialkontorkontekst. Den vil kunne belyse hvor sosialarbeiderne i denne studien befinner seg i forhold til faglig tilnærming, belyst gjennom menneskesyn og samfunnssyn. Den vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at de kan la brukerne bidra til å finne midlene og om de opplever at det finnes valgmuligheter mellom ulike tiltak, og den vil kunne belyse om sosialarbeiderne opplever at begrunnelsene for brukervedvirkning er preget av hensynet til brukeren eller hensynet til forvaltningen.

Neste kapittel vil ta for seg hva som finnes av aktuell forskning, og konkludere med de forskningsbehov som fremstår på grunnlag av dette.

3. EKSISTERENDE FORSKNING OG FORSKNINGSBEHOV

I gjennomgangen av eksisterende forskning så jeg etter forskning som kunne bidra til større forståelse av avhandlingens tema, brukermedvirkning i sosialtjenesten. Ideelt sett skal forskningen ta utgangspunkt i et forskningsbehov som oppdages ved gjennomgang av eksisterende forskning. I dette tilfellet var datainnsamlingen gjennomført før den grundige forskningsgjennomgangen kunne starte. Tema var avgjort og problemstillingen var noenlunde klar. Mine data ga grunnlag for å si noe om sosialarbeidernes perspektiv. I gjennomgangen av eksisterende forskning var det derfor viktig å sjekke ut om mitt fokus ville dekke et forskningsbehov. I tillegg så jeg etter forskning som kunne bidra til å gi større forståelse for mitt forskningstema.

Avhandlingens tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Dermed så jeg både etter forskning om sosialtjenesten og forskning om brukermedvirkning. I dette kapitlet vil jeg redegjøre for ulike forskningsbidrag som kan bidra til å belyse og gi større forståelse for avhandlingens tema. Gjennomgangen viste at det er lite forskning på brukermedvirkning i sosialtjenesten og det er lite forskning med sosialarbeidernes perspektiv. Den forskningen som belyses vil derfor i stor grad være hentet fra andre arenaer og ta utgangspunkt i andre perspektiv. Felles for de valgte forskningsbidragene er imidlertid at de på ulikt vis kan bidra til større forståelse for mitt forskningstema, brukermedvirkning i sosialtjenesten.

3.1. Forskning om sosialtjenesten

Sosialt arbeid i offentlig forvaltning har vært et lite prioritert forskningsområde (Kjørstad 2002). Det meste av det som finnes av teori og forskning om sosialtjenesten er studier av sosialhjelpsutgifter, sosialhjelpsmottakeres levekår og studier der sosialtjenesten blir betraktet og beskrevet utenfra (Lorentzen 2007). Praksisnære studier, studier av ”sosialkontorkulturen” og sosialarbeidernes samspill med brukerne i sosialtjenesten er lite tematisert i fag- og forskningslitteraturen (Hove og Langeng 1997).

I det siste har forskningen i sosialtjenesten i stor grad hatt fokus på arbeidslinjen. Kjørstad (2008) gir en grundig gjennomgang av sosialarbeidernes utfordringer og etiske dilemmaer ved iverksetting av arbeidslinjen. Hovedresultatet av undersøkelsen er at den sentrale utfordringen ved gjennomføringen av arbeidslinjen, er knyttet til manglende tilbud til de mest belastede brukerne. For brukere med enten mange eller få ressurser for deltakelse på arbeidsmarkedet, kan det virke mot sin hensikt å stille vilkår om arbeid. Brukere med mye ressurser kan med fordel søke arbeid på egen hånd, og trenger sosialhjelp kun i en begrenset periode. Brukere med store og sammensatte problemer trenger en helt annen type hjelp før de eventuelt søker seg til arbeidsmarkedet (Kjørstad 2008). En undersøkelse av unge sosialhjelpssøkere viser at automatisk vilkårsetting ikke er hensiktsmessig. Noen av de unge sosialhjelpssøkerne i undersøkelsen fikk en ekstra motivasjon for å være aktive i forhold til arbeidssøking på grunnlag av vilkårsetting. Andre mente at vilkårene var uten betydning, de ville ha vært aktivt arbeidssøkende uansett. Enkelte mente at vilkårene virket negativt. Vilråene ble så stressende å oppfylle at de brøt kontakten med sosialtjenesten (Mossige 2005). Slettebø (2002) påpeker at empowerment er uforenlig med arbeidslinjen, som gir sterke føringer til arbeidet i sosialtjenesten. Det gir grunn til å forvente at heller ikke brukermedvirkning har gode forutsetninger i en sosialtjeneste som er preget av arbeidslinjen.

Flermoen (2006) har gjennomført en studie av kommunal praksis for fastsettelse av økonomisk sosialhjelp og vilkår. Borgeraas (2006) har gjennomført en studie av sosialhjelpsmottakeres økonomiske mestring. Begge de to sistnevnte finner en positiv sammenheng mellom nivået på livsoppholdet og graden av selvopplevd velferd. Underlid (2005) har i en studie av langtidsmottakere av sosialhjelp fokusert på den enkeltes subjektive opplevelse av å være fattig. Han konkluderer med at deres livssituasjon i stor grad var preget av skyld og skam, utrygghet, tap av autonomi, sosial devaluering og truet selvbilde.

Funksjonsevnestudien (van der Wel (red.) 2006) hadde som formål å kartlegge funksjonsevnen til langtidsmottakere av sosialhjelp. Studien konkluderer med at det er en opphoping av ulike typer av fysiske, psykiske og sosiale problemer blant mange av sosialhjelpsmottakerne. Arbeidsrettet satsing rettet mot denne gruppen står derfor overfor store utfordringer.

Overgangen fra langtidsmottak til arbeid avhenger av to faktorer, brukernes ressurser og arbeidslivets evne til å tilby arbeid. I studien hevdes det at de siste 10-15 års politikk for å inkludere langtidsmottakere av sosialhjelp i arbeidslivet, har vært preget av et ensidig fokus på brukernes ressurser. Det er to typer individuelle ressurser, evne og vilje. Den siste tidens politiske signaler har vektlagt at det er viljen mer enn evnen som må styrkes hos målgruppen. Viljen foreslås styrket ved hjelp av økonomiske incentiver. Signalene bygger på forestillingen om den rasjonelle aktør, som reagerer på økonomiske stimuli. Funksjonsevnestudien tyder på at denne teorien har begrenset verdi overfor dagens langtidsmottakere. Studien gir derimot grunnlag for et større fokus på helse og tilpassete tiltak. Tilpassete tiltak vil være avhengige av medvirkning fra brukerne.

Forskning om sosialtjenesten har fokusert på de sterke sosialpolitiske føringene for arbeidslinjen som har preget sosialtjenesten. Forskningen viser at arbeidslinjen vanskeliggjør sosialarbeidernes muligheter til å praktisere brukermedvirkning. Arbeidslinjen benytter vilkår, et tiltak som er sterkt motstridende til brukermedvirkning. Brukerne blir stilt krav til og mistenkeliggjort i motsetning til at deres stemme blir etterspurt og lyttet til. Arbeidslinjen kartlegger arbeidsevne, hva brukeren er opptatt av er uinteressant.

Sosialtjenesten er en del av den norske velferdstjenesten, den er et offentlig byråkrati. Vike (2004) viser til at det er en forestilling i vår tid om at offentlige byråkratier er ineffektive. Han hevder at det handler mer om et kapasitetsproblem. Offentlige organisasjoner forventes å gjøre mer for mindre penger. Han hevder at grasrotarbeiderne befinner seg i et krysspress mellom statlige krav til ytelsene, brukernes behov og forventninger og egne faglige ambisjoner på den ene siden, og det tilbudet kommunen har råd til å yte og lojalitet til arbeidsgiver og budsjett på den andre siden. Når avstanden blir for stor, oppleves dette misforholdet ofte som et personlig ansvar. Velferdsstatens førstelinjeansatte er satt til å løse uløselige oppgaver i sitt daglige virke, samtidig er deres faglige integritet og ansvarsfølelse stor nok til å hindre at kapasitetsproblemen blir synliggjort.

Järvinen og Mik-Meyer (2003) viser hvordan velferdsorganisasjonenes organisering påvirker møtet mellom sosialarbeider og bruker. De hevder at

sosialarbeiderens rolle er å konstruere klienter som passer inn i det hjelpetilbudet som organisasjonen kan tilby, klienten tilpasses kategorier som tilsvarer de tiltak og handlingsmodeller som institusjonen har tilgang til.

Sosialt arbeids faglitteratur har også sett nærmere på sosialt arbeids vilkår og rammebetingelser i samfunnsutviklingen. McDonald (2006) viser til at samfunnsutviklingen har resultert i en svekkelse av profesjonell autonomi. Hun hevder at sosialarbeiderne blir holdt ansvarlig for de tjenestene de kan eller ikke kan yte, ikke bare den måten de utfører jobben på. Hun påpeker at sosialarbeidere må forstå de omgiende diskursene for å kunne være kyndige aktører som kan forholde seg aktivt til sin praksiskontekst.

Healey (2005) hevder at det er noen grunnleggende diskurser, teorier og ideer som skaper vår institusjonelle kontekst og dermed våre rammebetingelser. Diskursene bestemmer hva som blir betraktet som rett og sant, og påvirker dermed våre handlinger. Diskursene skaper sosialt arbeids praksis, imidlertid kan sosialarbeidere samtidig også aktivt bruke og utfordre diskursene som influerer deres praksissted.

3.2. Forskning om brukervedvirkning

Det som finnes av forskning omkring brukervedvirkning har i liten grad hatt sosialtjenesten som arena. Forskningen har i hovedsak fokusert på brukervedvirkning i forhold til **funksjonshemmede**. I dette arbeidet har de funksjonshemmedes organisasjoner spilt en aktiv rolle og vært pådrivere for å styrke brukervedvirkning og funksjonshemmedes rettigheter. Denne gruppen brukere har sterke brukerorganisasjoner som ivaretar deres interesser og rettigheter, og brukervedvirkning har i denne sammenhengen fokusert på brukernes demokratiske rettigheter. Alm Andreassen (2004, 2005) er en viktig bidragsyter til forskning om brukervedvirkning for funksjonshemmede. For andre brukergrupper har brukervedvirkning ikke vært på dagsorden like lenge. Etter at argumentene gikk over til også å handle om modernisering, effektivisering og kvalitetsforbedring av offentlige tjenester, har brukervedvirkning blitt et aktuelt begrep for alle brukergrupper i forhold til den offentlige forvaltningen.

Innen **barnevernstjenesten** gjennomførte Slettebø og Seim (2007) et forskningsprosjekt om brukermedvirkning. Formålet var å utforske betingelser for medvirkning, og å utvikle modeller for en slik praksis. De igangsatte ulike former for kollektiv medvirkning ved tre barnevernssentre. De viser til at det har vært tvetydige signaler om brukermedvirkning i offentlige dokumenter om barnevernet. Slettebø (2008) har i sin avhandling "Foreldres medbestemmelse i barnevernet", gjort en studie av hvordan foreldrene selv forstår sin situasjon og hva som ligger til grunn for deres handlinger. Fokuset er foreldrenes erfaringer med og oppfatninger av medvirkning i barnevernet. Follesø (2004) har i sin avhandling "Bruker eller brukt?" sett på brukermedvirkning innen barnevernfeltet gjennom en studie av "Landsforeningen for barnevernsbarn" i møte med barnevernet.

Healey (1998) tar også utgangspunkt i brukermedvirkning i barnevernsarbeid. Hun påpeker at brukermedvirkning er et begrep som er adoptert fra andre felt, og at tenkingen ikke kan overføres direkte til nye kontekster uten at en tar høyde for det spesielle med den gitte konteksten. Brukermedvirkning blir ofte sett som en motsats til en paternalistisk tjenesteyting der hjelperen vet best på vegne av brukerne. I barnevernsarbeid skal en ivareta en lovbestemt maktutøvelse, noe som gjør arbeidet mer komplekst. Healey deler hindringer for brukermedvirkning inn i tre kategorier; brukerne, de profesjonelle og konteksten. Brukerne blir noen ganger betraktet som hindringer til gjennomføringen av brukermedvirkning. De blir gjerne vurdert som ressursvake når det gjelder personlige, sosiale og/eller økonomiske muligheter, noe som vil hemme deres evne til å engasjere seg på like fot med profesjonelle sosialarbeidere. I tillegg vil brukere som har negative erfaringer med sosialarbeidere, være tilbakeholdne med å engasjere seg.

De profesjonelle sosialarbeiderne kan også være et hinder for medvirkning. Det blir ofte hevdet at profesjonelle er motvillige til å oppgi sin profesjonelle makt og status for å engasjere seg i en mer brukermedvirkende praksis. I tillegg blir det hevdet at forskjeller mellom brukere og profesjonelle, spesielt når det gjelder makt og livserfaringer, nødvendigvis vil måtte føre til utbytende og undertrykkende praksisrelasjoner. De profesjonelle vil ha en tilbøyelighet til å påtvinge sine verdier på brukerne.

Konteksten er den tredje kategorien, ifølge Healey, som er av betydning for i hvilken grad, og på hvilken måte brukermedvirkning kan finne sted. Healey hevder at stor arbeidsmengde og få ressurser vanskeliggjør god kvalitet i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker. Mangel på profesjonell autonomi og støtte kan også hemme brukermedvirkning. Sosialarbeidere opplever ofte mangel på støtte og verdsetting, når kompleksiteten og den følelsesmessige kostnaden som arbeidet innebærer blir oversett i organisasjonen (Healey 1998).

Barnevernstjenesten som kontekst er ikke så ulik sosialtjenesten som kontekst. Sosialtjenesten har ikke den tydelige lovbestemte maktutøvelsen som en del av sin virksomhet. Barnevernstjenesten og sosialtjenesten var imidlertid tidligere samorganisert, de er begge fortsatt kommunale forvaltningsorgan og det er grunn til å anta at forvaltningslinjer og kultur fortsatt har mange likhetstrekk. På denne bakgrunn vil forskning på brukermedvirkning i barnevernstjenesten være relevant for forskning i sosialtjenesten.

Brukernes opplevelse og erfaringer i møtet med hjelpeapparatet har vært gjenstand for forskning (Uggerhøj 1995, Solheim 1996 og 2001, Rønning 2005, Andenæs 1998, Terum 1996, Krogvold 2004, Vaaland 2007). Flere studier viser at brukerne ikke gir uttrykk for at møtet med hjelpeapparatet er en positiv opplevelse, men at brukerne tvert i mot har dårlige erfaringer når det gjelder brukermedvirkning. Brukerne skiller mellom hvordan de er fornøyd med det tjenestetilbudet de får og hvordan de er fornøyd med måten de blir møtt på. Måten å bli møtt på ser ut til å være vel så viktig som hvilket tjenestetilbud de får. Solheim (1996) vier oppmerksomhet til hvordan sosialtjenesten kan være en arena for tap eller vern av selvrespekten. Møtet med sosialtjenesten kan bidra til å krenke sosialhjelpssøkernes selvrespekt. Rønning (2005) snakker om den institusjonelle ydmykingen. Han viser til at sosialhjelpssøkere blir utsatt for et system og en praksis som av mange grunner og på mange måter oppleves ydmykende.

Brukermedvirkning innebærer at en etterspør brukernes perspektiv. Vektleggingen av brukermedvirkning fra politisk hold har ført til utvikling og oppstart av bevegelser og organisasjoner for brukere. Seim (2006) har foretatt en studie av egenorganisering blant fattige i Norge. Hun fulgte prosessen med

etablering av Fattighuset i Oslo. Brukernes perspektiv ble etterspurt, men deres perspektiv fikk i ulik grad innflytelse på avgjørelser. Beresford (2000) uttaler seg både som forsker og som bruker, og hevder at brukerne ikke bare må formidle sine opplevelser og erfaringer, men være aktive i både forskning og teoribygging.

Eriksen (2007) har foretatt en studie av langtidsbrukere av sosialtjenesten og deres opplevelse av mestring i hverdagen; "Hverdagen som langtids sosialklient: - mestring i et (bruker)perspektiv". Bruker er satt i parentes. Hun opplevde at brukermedvirkning ble et for smalt begrep fordi hun fokuserte på sosialklientenes medvirkning og mestring i hele deres hverdag, ikke bare som brukere av hjelpeapparatet. Hun viser at brukermedvirkning motiverer brukerne og oppleves å gi gode resultater. Hun hevder at hjelpeapparatets utfordring er å gjøre brukerne mer bevisste i forhold til hvilke styrker de har, og hvordan de kan bruke dem. Dessuten er det viktig å utvikle sensibilitet og fleksibilitet i forhold til hvilke perioder brukeren befinner seg i, og tilpasse den sosiale støtten i forhold til det. Hun påpeker også at stabile hjelperelasjoner er motiverende og fremmer opplevd mestring.

Det sterke fokuset på brukernes perspektiv i forskning som omhandler brukermedvirkning, gir grunn til å etterspørre om de ansattes perspektiv er studert.

De ansatte i sosialtjenesten ser ved gjennomgang av eksisterende forskning, i liten grad ut til å ha vært gjenstand for forskning. Deres perspektiv er i liten grad belyst. Raustøl (1996) trekker fram at medvirkning også er av betydning for fagfolkene, tjenesteyterne. Han viser til at sammenhengen hjelpen skjer i, organisasjon og historie, har stor betydning for muligheten til medvirkning. Han fokuserer på de ansatte som aktører som må kjenne rammene de arbeider innenfor for å kunne benytte disse til større medvirkning. De må kjenne rammene, både for å kunne bidra til medvirkning for klienten i hjelperelasjonen, og for å kunne bidra til medvirkning for egen del, for å kunne ha større innflytelse på egen arbeidssituasjon.

Tronvoll (1999) har gjennomført en studie av samhandlingen mellom familier med funksjonshemmede barn og kommunalt ansatte hjelpere. Det er en studie som fokuserer både på foreldrenes og de profesjonelle hjelpernes perspektiv.

De fleste studiene om brukermedvirkning har fokusert på brukernes perspektiv. Det gir grunnlag for et forskningsbehov når det gjelder å få belyst de ansattes perspektiv i tillegg.

Konteksten, de organisatoriske rammene som omgir arbeidet i sosialtjenesten, har også vært gjenstand for forskning. Studier og utviklingsprogram som er initiert og gjennomført av myndighetene, viser at brukermedvirkning ikke er det som norske kommuner er mest opptatt av eller dyktigst til. "Flink med folk" var et landsomfattende utviklingsprogram gjennomført på grunnlag av en avtale mellom Sosialdepartementet, Sosial- og helsedirektoratet og KS (Moland 2007). Siktetmålet var å styrke lederkompetansen for å bidra til høyere kvalitet på tjenestetilbudet innenfor den kommunale helse- og sosialtjenesten. Omkring halvparten av landets kommuner deltok med lokale utviklingsprosjekter med ett eller flere av følgende fire fokusområder:

- Kommunikasjon med brukerne/brukerdialog
- Myndiggjorte medarbeidere
- Tilretteleggende ledelse
- Helhetlig og tverrfaglig tenkning

Moland (ibid.) påpeker at HVPU-reformen på midten av 1990-tallet førte til en oppblomstring av brukerdialogen gjennom bruk av tverrfaglige primær- og ansvarsgrupper. Ansvaret for dette arbeidet ble imidlertid borte sammen med de såkalte PU-konsulentene som mange kommuner hadde under reformperioden. Han viser til at brukerdialog nå har fått en ny interesse etter at New Public Management-tenkningen gjorde sitt inntog i offentlig sektor. Evalueringen av utviklingsprogrammet viser imidlertid at kommunikasjon med brukerne / brukerdialog var det fokusområdet som fikk minst oppmerksomhet.

Aamodt, L. (2006) hevder at myndighetene snakker med to tunger. På den ene siden pålegges tjenesteyterne å vektlegge brukermedvirkning og brukerperspektivet. Institusjonene styres imidlertid av innarbeidede rutiner og faglige ideologier, politiske føringer, økonomiske rammer og administrative

prosedyrer. Dermed presses sosialarbeiderne til å handle på andre måter, som kolliderer med brukerperspektivet. Hun hevder videre at sosialarbeidere handler på måter som er godt innarbeidet og i tråd med gjeldene praksis. Vi gjør det vi pleier å gjøre. Hun fremhever at endring kan skje i de øyeblikkene hvor vi står overfor noe nytt og uerfart. Hun hevder at endringspotensialet ligger hos hjelpsøkerne, brukerne på systemnivå.

Järvinen og Mik-Meyer (2003) hevder at sosialt arbeid bestreber seg på å etterleve et "serviceideal". De påpeker imidlertid at serviceidealet vanskelig kan kombineres med en rekke institusjonelle forhold. Velferdsinstitusjonen må arbeide med på forhånd fastlagte problemkategorier og løsningsmodeller, brukerne må diagnostiseres til å passe inn i forhold til institusjonens hjelpetilbud og det vil være institusjonens beskrivelse av brukeren som får forrang over brukerens egen beskrivelse av seg selv og sin situasjon. De utdyper diskusjonen om serviceidealet og idealet om de autonome og selvforvaltende brukerne ved å beskrive noen sentrale diskurser i sosialt arbeid, og påpeker nødvendigheten av å ta disse diskursene opp til diskusjon dersom en ønsker økt brukermedvirkning, økt autonomi for brukerne og økt fokus på brukernes ressurser.

På samme måte som i forhold til de ansatte, kan det være et forskningsbehov å få studert konteksten, kanskje representert ved politikere, administrasjon og ledere, og deres perspektiv på brukermedvirkning.

Arbeidsmåter som kan benyttes for å fremme økt brukermedvirkning har vært fokus for flere studier. Madsen (2001) tar utgangspunkt i at brukermedvirkning er nødvendig både på grunn av etikk og effektivitet. Hun påpeker at det i faget sosialt arbeid alltid har vært en forutsetning at brukerens definisjon av problemet skal være utgangspunkt for arbeidet. Sosialt arbeids praksis viser imidlertid at sosialarbeiderne opptrer som eksperter, diagnostiserer og definerer. Hun presenterer noen faktorer som hindrer praktiseringen av brukermedvirkning i det individuelle møtet mellom hjelper og bruker. De ulike hindringene deler hun på samme måte som Healey (1998) inn i hindringer hos brukeren, hindringer hos utøveren og hindringer i rammebetingelsene. I tillegg har hun en faktor som er hindringer i relasjonen mellom brukeren og utøveren.

Hove (2002) analyserer ulike modeller og muligheter for brukermedvirkning i en sosialtjenestekontekst. Han gjennomgår ulike undersøkelser som sier noe om hva brukerne legger i ”det gode møtet”, og konkluderer med ti teser for godt sosialt arbeid fra et klientperspektiv. Deretter presenterer han fem eksempler på strukturelle, kulturelle og faglige hindringer for brukermedvirkning. Avslutningsvis peker han på noen muligheter og modeller for brukermedvirkning.

Olsen (2005) viser til ulike metoder som kan bidra til å sikre medvirkning i offentlig sektor. Hun skiller mellom metoder for medvirkning på systemnivå, og metoder for medvirkning på individnivå. Hun beskriver brukerundersøkelser som en metode for brukermedvirkning som kan ha medvirkning både på systemnivå og individnivå som siktemål. En slik administrativ og statistisk måte å oppfatte medvirkning på, åpner imidlertid ikke for brukerens subjektive opplevelse, og prosessene mellom bruker og hjelper fanges ofte ikke opp. Som metoder for brukermedvirkning på systemnivå viser hun i tillegg til høringer, referansegrupper og møteplasser. Når det gjelder metoder for individuell medvirkning presenterer hun individuell plan og brukerstyrt personlig assistanse.

Olsen (ibid.) lister opp en rekke betingelser for medvirkning. Betingelsene hun lister opp har en overvekt av relasjonelle betingelser. Samhandlingen mellom bruker og tjenesteyter har avgjørende betydning for medvirkning på individnivå. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig at relasjonen er til stede og legger til rette for medvirkning. Både relasjonelle og organisatoriske betingelser er nødvendige. Avslutningsvis påpeker hun at ikke alle brukere ønsker å medvirke, noen orker ikke eller tror ikke det nytter. Brukermedvirkning er ikke alltid mulig, og noen ganger ikke ønskelig.

Krogstrup (2003) har utviklet en modell for evaluering der brukerne får en sentral rolle. Hun viser til at brukernes oppfatning av kvalitet ikke nødvendigvis er den samme som hos de ansatte og ledelsen. Mål og resultatstyring gjennom standardiserte brukerundersøkelser gir dermed ikke svar på det de spør om. Hensikten med brukerundersøkelsene er tilsynelatende å få kunnskap om brukernes opplevelse og tilfredshet med tjenestetilbudet. Tjenesten skal effektiviseres og kvalitetssikres på grunnlag av tilbakemeldinger fra brukerne. Spørsmålene og spørsmålskategoriene er

imidlertid forhåndsdefinert ut fra ledelsens oppfatning av hva som er kvalitet og godt tjenestetilbud. Brukernes kategorier og vektlegging av hva som er et godt tjenestetilbud blir ikke etterspurt. Brukerne blir bedt om å svare ut fra ledelsens definisjoner og kategorier. Standardiserte brukerundersøkelser blir på grunnlag av en slik forståelse et ledelsesverktøy, ikke brukervedvirkning.

Hennes modell for evaluering kalles BIKVA-modellen (Brukerindragelse I KVALitetsvurdering). Modellen tar utgangspunkt i at brukerevaluering må innebære at brukerne selv skal bestemme hvilke dimensjoner som er viktige ved vurderingen av tjenestene. Til forskjell fra standardiserte brukerundersøkelser er spørsmålene åpne, brukerne får anledning til å påpeke forhold som er viktige sett fra deres ståsted. Sosialarbeiderne presenteres for brukernes tematiserte vurderinger. Deretter får de i et gruppeintervju anledning til å begrunne hva de mener er årsaken til brukernes opplevelser. Brukernes og sosialarbeidernes vurderinger fremlegges så i bearbeidet form for forvaltningsledelsen for et gruppeintervju der deres vurdering av årsakene blir etterspurt. En sammenfatning av brukernes, sosialarbeidernes og ledelsens vurdering blir deretter fremlagt for politikerne for å få deres vurderinger. Politikerne kan så sende ballen tilbake. Modellen har som mål at læring skal skje underveis.

Alexanderson (2006) har gjennomført en studie av forhold som fremmer eller hemmer implementering av nye metoder i sosialtjenesten. Hennes resultater stemmer med forskningsfunn fra andre svenske og internasjonale studier. Hun viser blant annet til at en vellykket implementering er avhengig av både interesse ovenfra og oppslutning, delaktighet og påvirkningsmuligheter nedenfra. Det er nødvendig med overbeviste og ressurssterke nøkkelpersoner, engasjerte og dyktige ledere og en støttende organisasjon. Personalskifte og omorganiseringer som pågår samtidig hemmer implementering. Det samme gjelder mangel på tid og stor arbeidsbelastning.

I de skandinaviske landene er det ulik fokusering på brukervedvirkning. I Sverige har de nettopp gjennomført et nasjonalt program for kunnskapsutvikling i sosialtjenesten. Mye av erfaringen de har gjort er overførbar til norske forhold. Det er utgitt en rekke rapporter fra dette programmet, som fra ulike vinklinger beskriver utviklingsarbeidet i sosialtjenesten. En av rapportene omhandler også brukervedvirkning.

”Brukarmedverkan i sosialtjänstens kunskapsutveckling” er spesielt interessant i forhold til mitt fokus, og gir mange nyttige innspill til temaet (Sosialstyrelsen 2003). Den svenske debatten i sosialt arbeid er ellers preget av evidensbasert kunnskap og evidensbasert praksis. Forskningen preges av effektstudier, evalueringer og utvikling av metoder. I Finland er det refleksivitet og refleksiv praksis som får oppmerksomhet. Brukarmedvirkning som tema er innebygd i refleksivitetsdiskusjonen. Danmark er det skandinaviske landet som ligner mest på Norge når det gjelder fokus på brukarmedvirkning. Der heter det brukerinddragelse, og går inn under deres sterke fokus på empowerment.

Fra dansk hold har Uggerhøj (1995, 1996) og Faureholm (1996) gitt nyttige bidrag til forståelsen av brukarmedvirkning. Uggerhøj (1995, 1996) fokuserer på brukernes behov for å bli møtt av tjenesteyterne med engasjement, menneskelighet og ærlighet. Samtidig påpeker han at organisasjonskulturen kan forhindre at ønskete forandringer får gjennomslagskraft. Faureholm (1996) arbeider med grupper i en modell som tar utgangspunkt i tankegangen i empowerment. Formålet med gruppearbeidet er å styrke klientene til å finne egne ressurser, ta ansvar for eget liv og delta som likeverdige medborgere i samfunnslivet.

Innen rusfeltet har Bjerge (2005), med utgangspunkt i et forsøksprosjekt blant metadonbrukere sett på mulighetene for implementering av empowermentorientert behandling i sosialt arbeid. Han hevder at empowermentorienterte tiltak har vanskelige vilkår i en hverdag som er preget av brukernes akutte problemstillinger, aggresjon og manglende forutsetninger for å handle selvforvaltende. Han viser hvordan de ansatte i sine forsøk på brukarmedvirkning blir møtt av brukere som mener at det er personalets ansvar og oppgave å gjøre visse vurderinger og gjennomføre påfølgende handlinger.

Böcker Jakobsen og Mik-Meyer (2001) har studert brukarmedvirkning i dansk skatteforvaltning og sosialtjeneste. De konkluderer med at brukarmedvirkning fordrer at den institusjonen som er interessert i å gjøre aktivt bruk av brukernes synspunkter, lytter til den støyen som brukerne bringer inn i systemet. De hevder at støyen allerede finnes i de offentlige systemene, men ikke blir anvendt som en konstruktiv og forandrende kraft. Tvert i mot

medvirker støyen til at den eksisterende institusjonslogikk reproduseres og sementeres. Brukerne får innflytelse på hvilke redskaper som skulle brukes, men ikke på målene.

3.3. Forskningsbehov

Gjennomgangen av eksisterende forskning viser at forskning om brukermedvirkning i stor grad har hatt fokus på andre brukergrupper enn de som er sosialtjenestens brukere. I den grad brukermedvirkning i sosialtjenesten har vært gjenstand for forskning, har det vært med fokus på brukernes erfaringer. De ansattes perspektiv har i liten grad blitt belyst. På grunnlag av sosialarbeidernes perspektiv, vil denne avhandlingen dermed kunne dekke et forskningsbehov og bidra med ytterligere kunnskap om brukermedvirkning i sosialtjenesten.

Dette kapitlet har gitt en oversikt over eksisterende forskning og forskningsbehov. Den eksisterende forskningen som er gjennomgått vil bidra til å belyse og gi større forståelse for denne studiens tema og problemstilling. Det neste kapitlet vil redegjøre for avhandlingens vitenskapsteoretiske tolkningsramme.

Del II Teoretisk tolkningsramme og forskningsmetoder

I denne delen vil jeg først, i kapittel 4, redegjøre for min vitenskapsteoretiske tolkningsramme. Deretter vil jeg, i kapittel 5, gjøre rede for hvilke forskningsmetoder jeg har benyttet og beskrive det datamaterialet som jeg bygger analysen på.

4. SOSIALKONSTRUKSJONISME

Min vitenskapsteoretiske tolkningsramme er sosialkonstruksjonisme. Den teoretiske tolkningsrammen betyr noe for hva du ser og hva du overser, ulike tolkningsrammer gir styrke på ulike områder. Sosialkonstruksjonisme fremhever at vårt blikk på verden er preget av hva vi bringer med oss i form av tidligere opplevelser og erfaringer. Vi konstruerer vårt bilde av verden i sosial interaksjon med våre omgivelser. Vi forholder oss til verden og handler med utgangspunkt i det bildet, den konstruksjonen vi har av verden.

Sosialkonstruksjonistene hevder at verden eller den sosiale delen av verden er sosiale konstruksjoner. Sosiale konstruksjoner er en type fenomener som bare eksisterer i kraft av menneskelig erkjennelse, og sosiale konstruksjoner forutsetter en kollektiv konstruksjonsprosess (Nortvedt og Grimen 2004).

Våren 2007 var Heathrow flyplass utenfor London utsmykket med sosialkonstruksjonisme i tekst og bilder. Tekstene ga på ulike måter uttrykk for en sosialkonstruksjonistisk tilnærming til verden.

“Everyone looks at the world from a different point of view.”

“There is always more than one way of looking at the world.”

“How the world sees you depends on how you see the world.”

“A different point of view is simply the view from a place where you`re not.”

“An open mind is the best way to look at the world.”

“Isn’t it better to be open to other people’s point of view?”

“The world would be a dull place if we all agreed on everything.”

“If everyone thought the same, nothing would ever change.”

“Another point of view can open up a whole different world.”

Tekstene ble fulgt av bilder som illustrerte kontraster, som avhengig av ditt syn på verden ville gi ulik mening. Bildene ble gjentatt med omvendt merking.

<i>Madness</i>	<i>romance</i>
<i>Useful</i>	<i>useless</i>
<i>Scary</i>	<i>reassuring</i>
<i>Invasion</i>	<i>information</i>
<i>Traditional</i>	<i>trendy</i>
<i>Pain</i>	<i>pleasure</i>
<i>Rubbish</i>	<i>art</i>
<i>Riveting</i>	<i>tedious</i>
<i>Hell</i>	<i>holiday</i>
<i>Art</i>	<i>science</i>
<i>Play</i>	<i>work</i>
<i>Bad</i>	<i>good</i>
<i>Unbearable</i>	<i>enjoyable</i>
<i>Old</i>	<i>wise</i>

Det illustrerte på en enkel og selvfølgelig måte at vår opplevelse av verden varierer avhengig av hvem vi er, og hvilke erfaringer vi har med oss. Historiske og kulturelle inntrykk og erfaringer vil påvirke vårt syn på verden. For eksempel ble en høyhelt sko først merket med pleasure og en rød chili merket med pain, deretter ble skoen merket pain og chilien pleasure. En gammel asiatisk mann ble først merket old, mens en gammel europeisk mann ble merket wise. Deretter ble merkingen byttet om. Det ble helt tydelig og helt selvfølgelig at det er mange måter å se verden på, og at hva du opplever som bad eller good, hell eller holiday, traditional eller trendy, play eller work, scary eller reassuring, er avhengig av din kulturelle og historiske bakgrunn.

Utsmykkingen på en travel europeisk flyplass med hele verden som mulige destinasjoner, sier noe om hva som opptar vanlige mennesker. Sosialkonstruksjonisme ser ut til å ha blitt en folkelig og hverdagslig tenkemåte.

4.1. Teoretiske perspektiv

De teoretikerne som først snakket om sosialkonstruksjonisme var sosiologene Berger og Luckmann (1967) i *The Social Construction of Reality*. På norsk ble dette oversatt til "Den samfunnsskapte virkelighet". Inntil da hadde de fleste betraktet verden som uavhengig og objektiv i forhold til menneskene som levde i verden. Berger og Luckmann argumenterer for at det er en gjensidig påvirkning mellom betrakter og det som blir betraktet. De snakker om tre prosesser; eksternalisering, objektivisering og internalisering. På grunnlag av disse prosessene hevder de at samfunnet er et menneskelig produkt, samfunnet er en objektiv virkelighet og mennesket er et sosialt produkt. De argumenterer for at mennesket skaper og blir skapt av samfunnet, en gjensidig påvirkning mellom individ og samfunn.

Searle (1995) som er filosof snakker om *The Construction of Social Reality*, konstruksjonen av den sosiale virkelighet. Han skiller mellom det han kaller råe og institusjonelle fakta. Råe fakta eksisterer uavhengig av mennesker. Institusjonelle fakta eksisterer på grunnlag av menneskers enighet. Det er ting som eksisterer bare fordi vi tror og blir enige om at de eksisterer. De er avhengige av menneskers enighet, de er avhengige av menneskers institusjoner for sin eksistens. De er "objektive" fakta i den forstand at de ikke

er avhengige av den enkeltes preferanser, vurderinger eller moralske holdninger. Han argumenterer for at vi kunnskapsteoretisk konstruerer en objektiv sosial realitet gjennom intersubjektiv kommunikasjon.

Sosialpsykologen Gergen (1985) setter opp fire kriterier for at noe skal kunne kalles sosialkonstruksjonisme. Fire kriterier som han mener må være til stede dersom en skal kunne si at det handler om sosialkonstruksjonisme.

- En kritisk innstilling overfor selvfølgelig kunnskap. Vår kunnskap om verden er ikke et speilbilde, men et produkt av vår måte å kategorisere verden på.
- Historisk og kulturell spesifisitet. Vårt syn på og vår kunnskap om verden er historisk og kulturell.
- Sammenheng mellom kunnskap og sosiale prosesser. Kunnskap skapes i sosial interaksjon.
- Sammenheng mellom kunnskap og sosial handling. Forskjellige verdensbilder fører til forskjellige handlinger.

Søndergaard (1996) er psykolog og feminist. Hun fremhever at sosialkonstruksjonisme fokuserer på konstruksjonsprosessene som foregår mellom kulturelle agenter, og avviser eksistensen av enhver form for psykisk essens eller substans. Det dreier seg om oppgjøret med realismen og essensialismen, oppgjøret med de modernistiske vitenskapsidealer, og om poengteringen av den sosiale virkelighet som konstruert av mennesker. Konstruksjonister er opptatt av prosesser, språkets konstruerende funksjon, og hvordan fenomener konstrueres gjennom diskursive praksiser.

Som en foreløpig sammenfatning kan en si at sosialkonstruksjonisme innebærer en forståelse av at kunnskap om den sosiale virkelighet skapes. Før jeg går videre i en mer fordypende utforskning av sosialkonstruksjonisme, har jeg behov for å se nærmere på begrepsbruken. Konstruksjonisme og konstruktivisme er termer som benyttes om hverandre. Har disse termene samme begrepsinnhold eller er de betegnelser på ulike retninger med ulikt innhold?

4.2. Konstruksjonisme og/eller konstruktivisme

Sosialkonstruksjonisme og sosialkonstruktivisme er fellesbetegnelser for en rekke teorier om og tilnærminger til studiet av menneske og samfunn. De bygger på en rekke sosiologiske og psykologiske tilnærminger som overlapper og influerer hverandre. Disse tilnærmingene benytter en rekke ulike navn og termer som de dels legger ulikt begrepsinnhold i. Sosialkonstruktivisme og sosialkonstruksjonisme er to betegnelser som noen forskere ser som motstridende, andre ser dem som to ulike termer med samme begrepsinnhold.

Søndergaard (1996) hevder at forskjellen i bruk av terminologi har mer sammenheng med fagfelt enn med begrepsinnhold. Hun hevder at sosialkonstruktivisme er en terminologi som i hovedsak benyttes av sosiologer, mens sosialkonstruksjonisme er en psykologisk terminologi. Det psykologiske fagfeltet benyttet i utgangspunktet termen konstruktivisme, den var knyttet til en retning i psykologien som hadde sitt utspring i Jean Piaget. Han var opptatt av kognitive strukturer og utvikling hos barn. Enkeltindividet ble betraktet som aktivt engasjert i å skape sitt eget verdensbilde. Radikal konstruktivisme er en retning innen psykologien, der standpunktet er at hvert menneske oppfatter verden forskjellig, slik at alle har sitt unike bilde av omverdenen. Konstruktivisme blir innen det psykologiske fagfelt forbundet med radikal konstruktivisme. De radikale konstruktivistene beskriver konstruksjonsprosessen som noe som skjer inne i hodet til det enkelte menneske, mens sosialkonstruktivistene beskriver konstruksjonsprosessen som noe som skjer i sosiale sammenhenger, i interaksjon mellom mennesker. Konstruksjonene blir bygget i et fellesskap. Som en konsekvens av dette oppfattes individet som mer autonomt og har kontroll over konstruksjonsprosessen i radikal konstruktivistisk teori, mens i sosial konstruktivistisk tankegang skapes individet i relasjoner, mennesket oppfattes her som mer påvirkelig og mindre autonom i forhold til å konstruere. En annen forskjell er at de radikale konstruktivistene, på grunnlag av Piaget, mener at menneskets kognitive prosesser gradvis vil bevege seg frem mot en stadig mer nøyaktig overensstemmelse med virkeligheten. Sosialkonstruktivistene vil motsette seg at det eksisterer en objektiv sosial virkelighet som det er mulig å speile.

For psykologene, som allerede hadde termen konstruktivisme i bruk som en fagretning, var det behov for å tydeliggjøre forskjellen fra den radikale konstruktivismen. Dermed ble termen sosialkonstruksjonisme tatt i bruk, en betegnelse som i hovedsak benyttes av psykologer. Det viktige skillet som ligger i denne begrepsbruken handler om forskjellen mellom radikal og sosial konstruktivisme / konstruksjonisme (Søndergaard 1996, Burr 2003).

Payne (1997) hevder at konstruktivisme ser på kunnskap som noe som er inne i personen, formet av persepsjoner, kognisjon og fortolking. Det er en kognitiv utviklingspsykologisk tilnærming som vektlegger individets biologi og nevrologi. Vårt fysiske system for å observere ting utenfor oss selv begrenser og avgjør vår kunnskap om verden. Vi kan ikke kjenne en objektiv realitet bortsett fra gjennom vår observasjon av den. Konstruksjonisme derimot, hevder Payne (ibid.), ser på kunnskap som noe utenfor personen, formet av delt språk og forståelse mellom to mennesker i en relasjon. Det handler om språklige, kulturelle og narrative prosesser som vektlegger flyktigheten i våre antagelser og kategoriseringer av verden og hvordan de er påvirket av interaksjon med andre i en sosial historisk og kulturell kontekst. Denne tilnærmingen vektlegger de sosiale aspektene av kunnskap og innflytelsen av kulturelle, historiske, politiske og økonomiske forhold.

Hacking (1999) benytter termen konstruksjonisme og overlater konstruktivisme til matematikken der denne termen først ble benyttet. Ifølge Rodwell (1998) er forskjellen mellom konstruksjonisme og konstruktivisme at konstruksjonisme vektlegger språk, narrativer, sosiohistoriske og kulturelle prosesser som grunnleggende faktorer i meningsskaping og i forståelse av våre konstruksjoner, vår egen kunnskapsbase. Konstruktivisme vektlegger kognitive strukturer, eller skjema, organiserings prinsipper, dypstrukturer og interaktiv feedback fra omgivelsene. Franklin (1995) fremhever at det konstruksjonisme og konstruktivisme har felles er at de avviser at det er mulig å speile en objektiv virkelighet. Men mens konstruktivistene vektlegger kognitive strukturer, vektlegger konstruksjonistene språk, narrativer og sosiohistoriske og kulturelle prosesser som viktige faktorer i konstruksjonsprosessene.

Som en retning innen postmoderne vitenskapsteori, kan innholdet i sosialkonstruksjonisme / sosialkonstruktivisme ikke redegjøres for på en klar

og entydig måte. Det er mange ulike nyanser og ulike teoretikere vektlegger ulike aspekter, slik at det blir et mangfold av ulike tilnærminger. En måte å synliggjøre nyansene på, er ved å utforske og se nærmere på ulike oppfatninger av ontologi og epistemologi.

4.3. Ontologi

Ontologi handler om hva verden består av. Sosialkonstruksjonister vil hevde at verden, eller deler av verden, består av fenomener som er sosialt konstruert. Spørsmålet er hvorvidt "verden" eksisterer uavhengig av mennesket, eller om "verden" skapes av og er avhengig av menneskets utpeking og benevning. Dette kan betegnes som debatten mellom realister og relativister. Relativistene vil i ulik grad hevde at vår oppfatning av verden er et resultat av våre konstruksjoner, vi fanger verden gjennom en subjektiv opplevelse. Enkelte sosialkonstruksjonister skiller mellom "råe" fakta og sosiale fakta, og hevder at det finnes fenomener i verden som eksisterer uavhengig av menneskets oppfatning av verden, "råe" fakta. Dette er uttrykk for en objektiv ontologi. I tillegg til "råe" fakta, mener de imidlertid at det er sosiale fenomen som er avhengig av at mennesket gir det en funksjon og benevner det. Sosiale fenomen er avhengige av menneskets erkjennelse og konstruksjon. De sosiale fakta blir betraktet som iaktakerrelative, avhengige av mennesket for sin eksistens (Searle 1995). Dette er uttrykk for en subjektiv ontologi. Mitt utgangspunkt er en subjektiv ontologi, noe jeg mener er nødvendig for å kunne forske på sosiale fenomener. For å kunne forske på brukermedvirkning i sosialtjenesten, mener jeg det er nødvendig å belyse aktørenes opplevelse av det som skjer.

Hacking (1999) påpeker at Searle (1995) argumenterer heftig og overbevisende imot universell konstruksjonisme, uten å peke ut en eneste universell konstruksjonist. Det er ingen konstruksjonister som har hevdet at alt er konstruert. Dermed mener han at det å hekte på sosial foran konstruksjonisme for å tydeliggjøre at det er det sosiale som er konstruert, er unødvendig.

4.4. Epistemologi

Epistemologi handler blant annet om hvordan vi får og begrunner kunnskap om verden. Uansett ontologisk ståsted, vil sosialkonstruksjonister være enige om at mennesker i fellesskap konstruerer sine bilder av verden og av det som skjer. Disse konstruksjonene er historisk bestemt og situasjonsbestemt. Kunnskap blir innen sosialkonstruksjonismen ikke betraktet som et sett av forståelser eller forsøk på speilbilder av virkeligheten, men som et sett av konstruksjoner som for tiden deles mellom en spesiell sosial gruppe. Det sosiologiske synet på sosialkonstruksjonisme innebærer at vår kunnskap om sosiale forhold formes av sosiale prosesser som legitimerer delte ideer om verden rundt oss. Sosialpsykologisk syn innebærer at vår identitet og personlighet er ekstern. Den blir opprettholdt i en konstant skiftende diskurs eller narrative fortolkninger av persepsjoner av interaksjoner vi deltar i. Symbolsk interaksjonisme gir et viktig bidrag til dette synet (Charon 1992). Begge syn ser kunnskap som relatert til sosial handling og interaksjon; den eksisterer bare gjennom sosiale prosesser, og den er konstant opprettholdt og støttet eller endret og tatt til seg gjennom disse sosiale prosessene. All kunnskap er relatert til spesielle kulturer og spesielle punkt i historien (Payne 1997).

De fleste konstruksjonister vil være enige om en eller annen grad av epistemologisk relativisme. Det innebærer en erkjennelse av at vi aldri opplever, erkjenner, ser eller merker noen form for virkelighet uavhengig av de sosiale praksiser og diskurser vi er en del av (Søndergaard 1996). Det er ikke snakk om at kunnskapen skal forsøke å speile en objektiv ytre verden som har universell validitet.

Epistemologien som oppfattes slik krever andre kvalitetskriterier og har andre kunnskapsidealer enn de som er legitime innen en realistisk epistemologi. Kunnskapsidealet blir å bidra til refleksjon gjennom å vitalisere flere stemmer, noen fremhever også refleksjonens anvendelighet i praksis som vesentlig. Kvalitetskriteriene, kriteriene for vitenskapelighet, knytter seg til kunnskap som oversettelse, diskursiv formidling. Det blir uttrykk for kvalitet dersom en klarer å oversette en kulturs handleformer og diskurser, og synliggjøre og tydeliggjøre denne i en annen kulturs diskurs. Det samme gjelder for en oversettelse som åpner opp for tause stemmer. Noen

konstruksjonister har i tillegg et eksplisitt normativt mål, en verdimeessig hensikt med sin "oversettelse". Dette handler om å bidra til å gi stemme til de taue og marginaliserte (Søndergaard 1996).

Sosialkonstruksjonismen kan i utgangspunktet se ut til å ha en subjektiv, relativistisk epistemologi, ved sitt syn på konstruksjonen av kunnskap. Så lenge hvert enkeltindivid har sin individuelle konstruksjon, er kunnskapen subjektiv. Enkeltmenneskets forståelse av situasjonen er subjektiv så lenge den ikke blir gjenstand for intersubjektiv kommunikasjon og testing. Konstruksjonsprosessen er imidlertid en interaktiv prosess. Vi konstruerer sosiale fakta som gjennom vår konstruksjon blir objektive størrelser som kan intersubjektivt forstås, beskrives og forklares. Kunnskapssynet blir gjennom denne prosessen en objektiv epistemologi (Searle 1995). Mitt utgangspunkt for å studere brukervedvirkning i sosialtjenesten, er en objektiv epistemologi. Uten en objektiv epistemologi, ville forskning ha begrenset nytteverdi. Da ville kunnskap være subjektive fortellinger uten overførbarhet til andre personer eller situasjoner. Med en objektiv epistemologi vil kunnskapen være gyldig og overførbar til andre tilsvarende kontekster og situasjoner.

4.5. Kunnskapsteoretisk realisme eller relativisme

Med dette kunnskapssynet er det kort vei til kritikken av sosialkonstruksjonismen. Kritikken går på at ethvert resultat her bare blir en historie om virkeligheten blant mange andre mulige. I tillegg blir sosialkonstruksjonismen kritisert for å være politisk ubrukelig fordi den ikke kan si hva som er godt og dårlig. Det er bare uttrykk for ens egen private mening, dette gjør det problematisk med moralsk og politisk handling. (Winther Jørgensen og Phillips 1999). Hvis alle oppfatninger er like valide/riktige, kan vi ikke argumentere for at vår moralske og politiske oppfatning er bedre enn andre (Burr 2003). Sosialkonstruksjonismen blir med denne typen argumenter for det første feid av banen som ikke vitenskapelig, det hevdes at det bare er privat synsing og mening. For det andre blir sosialkonstruksjonismen betraktet som apolitisk. Den fokuserer og gjør oss oppmerksomme på mangfoldet av oppfatninger og opplevelser, men den sidestiller disse konstruksjonene som like viktige. Det gjør det tilsynelatende vanskelig å ta standpunkt og kjempe for en sak. En undertrykt og marginalisert gruppe mennesker "bare" opplever det. I og med at det ikke er

noen essens, er det ikke sånn, det er ”bare” en konstruksjon blant mange andre.

Burr (2003) gir en oversikt over ulike standpunkt i realisme – relativismedebatten. Sosialkonstruksjonister befinner seg på begge sider med et mangfold av meninger om problematikken. Et av synspunktene er at det ikke er noen motsetning mellom det å være en ontologisk relativist eller idealist og det å være et medlem av en kultur og ha forpliktelser og meninger og dermed aktivt delta i samfunnsdebatt og handling. Det synes imidlertid enklere å være mer på realistsiden i debatten når det gjelder ontologi, dersom en har en oppfatning av samfunnsforhold som en ser behov for å endre. Finnes det en materiell, strukturell realitet, eller er alt bare ulike konstruksjoner, ulike opplevelser som ikke er riktige eller gale? Det at noen opplever undertrykking, marginalisering og ydmyking, er det ”bare” en opplevelse blant mange, og dermed en illusjon og uten kontakt med ”Sannheten”?

Mange feminister snur ryggen til sosialkonstruksjonismen nettopp av denne grunn. Å synliggjøre folks konstruksjoner er ikke nok. Det blir viktig å ta et standpunkt (Harding 2004). Tradisjonelt har forskere hatt en tilsynelatende distansert og nøytral rolle, deres oppdrag har vært å betrakte og beskrive. Feminister vil for det første hevde at denne nøytraliteten ikke er mulig, all forskning er verdiimpregnert og tjener noens interesse. For det andre vil det å betrakte og beskrive ikke være tilstrekkelig for mennesker med et standpunkt. De ønsker i tillegg å endre. Det samme gjelder for sosialt arbeid. Sosialt arbeid har et formål, å arbeide for å bedre forholdene for svake grupper. Postmoderne teori med sin pluralisme og relativisme ser ikke ut til å være et tilstrekkelig teorigrunnlag for et fag med et formål og med handlingstvang.

Ife (1999) påpeker at sosialt arbeid handler om sosial rettferdighet og bygger på felles verdier. Samtidig introduserer postmodernismen en skepsis i forhold til universelle verdiprinsipper og universelle menneskerettigheter. Menneskerettigheter er relative og passer ulikt til ulike kontekster. Han hevder imidlertid at det er nødvendig for sosialarbeidere å beholde en universell visjon og samtidig akseptere bidragene fra postmoderne tenkning. En omfavning av postmodernismen innebærer ikke nødvendigvis at en må snu ryggen til den strukturelle analysen som er grunnlaget for sosialarbeidernes krav om sosial rettferdighet. Ife (ibid.) hevder at vi i tillegg til

postmodernismen trenger kritisk teori. Kritisk teori gir det viktige bindeleddet mellom det personlige og det politiske. Esmark m.fl. (2005) påpeker at maktblikk ofte er fraværende i den tidlige sosialkonstruksjonismen. De hevder imidlertid at konfliktperspektivet er blitt stadig tydeligere i den senere sosialkonstruksjonismen.

Debatten omkring kunnskapsteoretisk realisme og kunnskapsteoretisk relativisme viser at termen ”realitet” kan innebære tre ulike polariseringer:

1. sannhet som kontrast til usannhet
2. materiell realitet i motsetning til illusjon
3. essens i motsetning til konstruksjon

Den siste beskriver sosialkonstruksjonismen, men begge de to andre betydningene blir ofte lagt på i tillegg. Dette resulterer ofte i at sosialkonstruksjonismen blir kritisert for å være både usann og en illusjon. Dermed omtales det ofte som ”bare” konstruksjoner, underforstått at det er illusjoner og ikke har noe med sannhet å gjøre (Burr 2003).

Med en objektivistisk epistemologi, vil en ikke omtale noe som ”bare” konstruksjoner. Da vil en ha en formening om at disse konstruksjonene er skapt gjennom interaksjon i et fellesskap. Denne felles kunnskapen som konstruksjonen representerer, vil ha store konsekvenser for handlingene til medlemmene av fellesskapet.

4.6. Objektivitet

For forskning med en konstruksjonistisk tolkningsramme, blir det viktig å avklare forholdet til begrepet objektivitet. En objektivistisk epistemologi betyr at kunnskapen deles av et fellesskap. Den er realistisk i motsetning til relativistisk. Den er ikke relativ i forhold til enkeltmenneskers subjektive opplevelse av hva som er kunnskap. Med en realistisk, objektivistisk epistemologi vil kunnskapen ha betydning ut over det enkelte mennesket.

Objektivitet er imidlertid en term som kan ha ulikt begrepsmessig innhold. En definisjon av objektivitet er at det som er objektivt er et speilbilde av virkeligheten. Det er den ”reelle virkeligheten” i motsetning til vår tro og våre

illusjoner. En annen definisjon av objektivitet er desinteressert/nøytral, det å være objektiv i motsetning til subjektiv. Vårt syn er da ikke preget av vår erfaring og våre verdier. Objektiv blir her synonymt med "sann". Denne definisjonen av objektivitet har sitt utgangspunkt i en positivistisk epistemologi og en realistisk, objektivistisk ontologi. En forutsetter da at det finnes en verden som er uavhengig av mennesket og at det er snakk om å avdekke et riktig og upåvirket bilde av denne verdenen (Fay 1996).

Disse to definisjonene har vært det opprinnelige innholdet i termen objektivitet. Etter hvert har det positivistiske synet på kunnskap fått konkurranse fra alternative kunnskapssyn. Disse har for det første en større tro på at språk og ulike perspektiv fører til at den sosiale "verden" i større grad blir konstruert enn oppdaget. For det andre har en fått forståelse for at det skjer en vurdering og en evaluering i all kunnskapsskaping. Det positivistiske idealet om å være nøytral må dermed forlates (Fay 1996). Vi ser alle verden fra et perspektiv. Det er umulig å være perspektivløs. Dermed kan vi heller ikke presentere verden uten at vår presentasjon er påvirket av vårt perspektiv. Vi kan ikke være nøytrale, vi vil alltid være preget av vårt perspektiv.

Haraway (2004) hevder at en feministisk objektivitet ganske enkelt betyr situerte kunnskaper. Forskningsbasert kunnskapsproduksjon er basert på situert kunnskap. Et hvert kunnskapskrav har et utgangspunkt, et ståsted. Det er ikke mulig å se verden fra ingensteder. Det å påstå objektivitet i form av en nøytral posisjon, kaller hun et mytisk gudetriks. All kunnskap er preget av den posisjonen som kunnskapsprodusenten besitter, kunnskapen må derfor situeres.

Aalen Leenderts (1997) hevder det samme. Hun påpeker at verdinøytralitet har vært et viktig begrep og et ideal for sosialarbeidere. Tanken har vært at en ikke skal påvirke brukeren med sine verdier, brukeren skal stå fritt til å velge ut fra sitt eget verdigrunnlag. Brukeren er i en utsatt situasjon og det er ubalanse i maktforholdet mellom sosialarbeider og bruker. Det ville være uetisk å utnytte denne situasjonen til å påvirke brukeren. Dermed er sosialarbeiderens verdigrunnlag uten interesse og har blitt forsøkt skjult og tildekket.

Verdinøytraliteten innebærer for det første at sosialarbeideren skal være upartisk. De skal ikke ta parti for den ene brukeren mot den andre. De skal ha en rolle som meglere og forsøke å se situasjonen ut fra begge brukernes perspektiv. For det andre skal de ha en ikke dømmende holdning. De skal ikke fordømme brukerne uansett hva de er eller hva de har gjort. For det tredje skal de være nøytrale i forhold til valgalternativer. Når brukeren står overfor valg, skal sosialarbeiderne hjelpe til å se konsekvensene av de forskjellige valgalternativene. Men de skal ikke velge for dem. De skal la valget være brukerens og ikke påvirke dem til å velge det ene eller det andre.

Aalen Leenderts (ibid.) hevder også at det ikke er mulig å være nøytral. Hun fremhever at en ved å etterstrebe verdinøytralitet, vil bli blind for den påvirkningen en utsetter brukeren for. For det andre vil en se brukerens verdier uklart. Som "nøytrale" er vi uinteressert i brukerens verdier, og svikter dermed å være tilstede for brukeren i saker som er viktige for henne. For det tredje vil forsøk på verdinøytralitet være et svik mot den svake part. I for eksempel overgrep- eller voldssaker vil det være å svikte den svake part dersom sosialarbeideren ikke tar parti og tar avstand fra enkelte handlinger.

Hun fremhever verdibevisthet som alternativ til forsøk på verdinøytralitet. Vi er ikke og kan ikke være nøytrale. Derfor er det viktig å vite hva slags verdigrunnlag vi har for å være klar over hvordan vi påvirker våre omgivelser og hvordan vårt verdigrunnlag påvirker våre handlinger. Først når vi ser oss selv klart, kan vi vite noe om hvordan vi påvirker andre. Sosialarbeideren slipper da å bruke krefter på å forsøke å skjule sine verdier, og både sosialarbeider og bruker kan jobbe for å tydeliggjøre brukeren (ibid.).

Beresford (2003) kritiserer det kunnskapssynet som ligger til grunn for idealet om objektivitet. Han hevder at kunnskap er umulig å skille fra makt. Det tradisjonelle kunnskapssynet har et hierarkisk syn på kunnskap, der randomiserte kontrollerte forsøk er satt opp som en gullstandard for forskning. Vitenskapelige grunnverdier er i følge Beresford nøytralitet, objektivitet og distanse. Erfaringsbasert kunnskap blir betraktet som annenrangs kunnskap. Både brukerens og praktikerens kunnskap har en tendens til å bli plassert under i dette kunnskapshierarkiet. Et slikt kunnskapssyn bidrar til en fortsatt undertrykking av marginaliserte grupper. Beresford hevder at det er en myte

at det er mulig å være nøytral og objektiv. Han fremhever at nærhet og egen erfaring er viktige kunnskapskilder. Erfaringsbasert kunnskap må verdsettes.

“The greater the distance between direct experience and its interpretation, then the more likely resulting knowledge is to be inaccurate, unreliable and distorted.” (ibid., s.22)

Etter at en har avvist de to første definisjonene av objektivitet, gjenstår en tredje. Objektivitet har her ikke sammenheng med resultatene av undersøkelsen, men med undersøkelsesprosessen (Fay 1996). Det innebærer at en skal gjennomføre undersøkelsen på en redelig måte og kunne gjøre rede for hvert skritt i undersøkelsen. En skal være åpen for kritikk og kunne redegjøre for hvordan og på hvilket grunnlag en er kommet fram til resultatene, og være åpen for å se på egne resultater på nytt på grunnlag av nye teorier og nye synsmåter. Her forventes det ikke at en skal legge vekk sitt eget perspektiv, men at en skal være i aktiv dialog med andre perspektiv og prøve ut og kontrollere sine resultater fra flere synsvinkler. Objektivitet definert på denne måten kan beskrives som kritisk intersubjektivitet (Fay 1996).

4.7. Sosialkonstruksjonisme og sosialt arbeid

Sosialkonstruksjonisme er relevant for sosialt arbeid som fag. Viktige begrep i sosialt arbeid, som for eksempel samfunn, familie, barndom, psykisk sykdom, funksjonshemming, aldring, kjønn og rase, er sosialt konstruert (Payne 1997). I tillegg har en ved hjelp av sosialkonstruksjonistiske ideer identifisert hvordan profesjonell praksis skaper marginalisering og eksklusjon gjennom kategorisering av brukere (Järvinen og Mik-Meyer 2003, Syltevik 1996, Payne 2005). Ideer som tar utgangspunkt i et sosialkonstruksjonistisk syn er også blitt benyttet til å påpeke at ting blir tatt for gitt, og inkluderer en kritikk av maktrelasjonene som ligger bak mange konstruksjoner.

Sosialt arbeid er en moralsk aktivitet, konstruksjonistiske tilnærminger gjør dette mer tydelig. En konstruksjonistisk tilnærming sikrer at en bevissthet omkring verdier og etikk blir sentralt. Dialog og samarbeid er nøkkelord. Sosialt arbeids verdier som respekt, selvbestemmelse og å starte der brukeren er, forutsetter en slik tilnærming.

En konstruksjonistisk tilnærming vektlegger prosess, mangfold og både kunnskap og stemme, muligheter og den relasjonelle kvaliteten av kunnskap. Sosialarbeidere er eksperter i prosessjobbing, de kan derfor hjelpe mennesker til å fokusere på sine ressurser for å bidra til at de kan nå sine mål og refortelle sine historier. Med denne tilnæringsmåten antar ikke sosialarbeideren at hun er den som vet best hva som skal gjøres (Parton og O`Byrne 2000).

Konstruksjonistiske tilnærminger vil sikre at en vektlegger språk, og vil hjelpe brukere til å skape mening og ta kontroll over sine liv og åpne opp for nye muligheter for endring. Konstruksjonistiske tilnærminger er bekræftende og refleksive og fokuserer på dialog, det handler om å lytte og snakke med den andre. Anerkjennelsen av og bruk av usikkerhet er viktig, og oppmuntrer sosialarbeideren til å respektere forskjeller og å respektere brukerens erfaring.

Tilnærmingene tar på alvor de forskjellige elementene av makt som er involvert. De vektlegger partnerskap og deltakelse og forsøker å sikre at synspunktene og interessene til brukerne blir prioritert. Usikkerhet, ubestemthet og uforutsigbarhet, som er innbakt i tilnærmingene, vil underbygge praktikernes kontinuerlige forsøk på å reflektere over hva det er de gjør, hvorfor og med hvilke mulige resultater (Parton og O`Byrne, ibid.).

Parton og O`Byrne (ibid.) har skrevet en lærebok i sosialt arbeid som de kaller ”Konstruktivt sosialt arbeid”. De benytter betegnelsen konstruktiv med to begrunnelser. For det første fordi de bygger på konstruksjonistiske og narrative tilnærminger. For det andre fordi de ønsker å vektlegge det positive i betegnelsen konstruktiv; det å være hjelpsom og ha et nyttig formål.

De fokuserer i sin tilnærming på individuelt sosialt arbeid. De viser til Howe (1992), som i sine studier konkluderer med at det brukerne etterspør er ”aksepter meg, forstå meg og snakk med meg”. Språk og konversasjon er sentrale elementer for å skape mening. For å forstå det som skjer og skape mening, er det å få snakke med et annet menneske om sin situasjon en helt nødvendig aktivitet. Det å snakke hjelper brukerne til å skape mening i opplevelser og gir dem en mulighet til bedre å kontrollere, mestre og forsøke å endre den situasjonen de befinner seg i.

Wood og Tully (2006) har skrevet en lærebok om en strukturell tilnærming til praksis i sosialt arbeid. Tilnærmingen har et sosialkonstruksjonistisk

perspektiv og går ut fra en antagelse om at mange av brukernes problemer har sin opprinnelse i skadelige samfunnsforhold. Ved å fokusere på konstruksjonen av forhold som fattigdom, rasisme og vold, er tilnærmingen en motvekt til fokuset på individuell endring. Boken hevder å være en viktig ressurs for praktikere som ønsker å hjelpe brukerne til å fronte undertrykkende sosiale forhold og påvirke systemendring gjennom politisk aksjon.

Tilnærmingen fokuserer på maktrelasjoner og politikk. I dette arbeidet kan sosialkonstruksjonisme og dekonstruksjon bidra til å forstå opprinnelsen til forhold som fattigdom, rasisme og vold, og avsløre maktaspekter som skaper og opprettholder slike forhold. Det må imidlertid politisk aksjon til for å motvirke slike forhold og de konsekvensene som det fører til. Tilnærmingen fokuserer på dekonstruksjon av sosial diskurs som blir tatt for gitt, og narrativ terapi. Dette passer inn i en praksis som fokuserer på å møte sosial nød gjennom samfunnsendring, fremme sosial rettferdighet, lette undertrykking og øke folks muligheter.

Dekonstruksjon er et postmoderne verktøy for å finne og avsløre skjulte maktrelasjoner i kulturelle og lokale diskurser. En diskurs er et sett av ideer, overbevisninger og praksiser som sirkulerer i samfunnet og skaper en sosial realitet som blir opplevd som virkelig. Tale, tekst og handling er grunnleggende. Diskurser involverer sosial konstruksjon og opprettholdelse av sosiale arrangementer og relasjoner der noen har mer makt enn andre. Institusjonelle sosiale strukturer er sosialt konstruert, dermed kan de endres. De kan bli dekonstruert og rekonstruert. I dette ligger det positive muligheter for sosialt arbeids praksis (Wood og Tully, *ibid.*).

Sosialkonstruksjonisme har også hatt innflytelse på undervisningen i sosialt arbeid (Payne 1997, Sagvaag og Jenssen 2000). Det viktigste er en anerkjennelse av at det eksisterer flere virkelighetsoppfatninger. Dette har ført til økt samarbeid både mellom bruker og sosialarbeider og mellom lærer og student. Det er en økt oppmerksomhet for narrativer og språk, og det legges vekt på å utvikle og fortolke kunnskap. Undervisningstilnærmingen er basert på personlige journaler, kritisk analyse av narrativer fra forskjellige synspunkter, en vektlegging av erfaring, og studiet av maktrelasjoner. Ulikheter mellom lærer og student er redusert. Sosialkonstruksjonistiske

tilnærminger legger mindre vekt på å innhente kunnskap og vektlegger heller reflektsive læringsprosesser basert på levd erfaring. De reduserer lærerens makt og fremhever erfaring som basis for kunnskap.

Menneskesynet er avgjørende for hva slags pedagogikk som er aktuell å benytte. Sosialkonstruksjonister har ulik oppfatning av i hvilken grad de mener menneskene kan påvirke sine konstruksjoner og diskurser. Blir disse skapt av dem selv, eller blir de skapt av konstruksjonene og diskursene? Påvirker menneskene sine omgivelser, eller blir de påvirket av sine omgivelser? Er mennesket et offer eller en aktør? Esmark m.fl. (2005) fremhever sosialkonstruksjonisme som en motsats til logisk empirisme. Logisk empirisme opererer med hypoteser som testes på empiri, og klare årsak – virkning forhold. Tradisjonen har to ytterpunkter, enten at strukturen er aktørens årsak eller at aktøren skaper strukturen. Sosialkonstruksjonisme derimot opererer ikke med entydige årsak – virkning forhold. Der trekker en inn refleksivitet, autonomi og agency. Her ser en den sosiale virkelighet som forhold mellom muligjgjørende og begrensende strukturer, og reflektsive subjekter som både kan unnvike og endre strukturer. Bourdieu (1998) foretrakk begrepet agent fremfor subjekt og aktør, fordi han både betraktet individer som strukturelt determinerte og som aktivt handlende. Hans perspektiv var ikke et enten eller, men et både og (Wilken 2005).

De fleste sosialkonstruksjonister vil mene at mennesket i stor grad er en aktør. Da må en også tilrettelegge for en pedagogikk som passer for aktører. Moe (2000) benytter systemteoriens tankegang med åpne og lukkede systemer. Han viser to ulike pedagogiske retninger, en ytrestyrt som har sitt utgangspunkt i objektivisme og en indrestyrt som har sitt utgangspunkt i konstruktivisme. I en konstruktivistisk tankegang, kan endring og utvikling ikke oppnås ved en ren kunnskapstilførsel. Læring og endring er avhengig av at aktørene selv er aktive i sin egen selvstyrte prosess. Skal en tilføre noe utenfra, er en avhengig av at aktørene er åpne for å motta nye tanker og nye måter å se verden på. Skal en få til endringer i praksisfeltet, er en på samme måte avhengig av at aktørene i praksisfeltet selv er aktive aktører i sin egen lærings og endringsprosess. Endring nås ikke gjennom at rett beslutning fattes, men gjennom å utvikle en prosess som gir grobunn for læring (Starrin 1997). Kunnskap som ikke eies er uten verdi og gjennomslagskraft. Teorier og

forskningsresultater får ingen konsekvenser for yrkesutøvelse dersom kunnskapen ikke er tatt inn i tankegangen til ansatte i organisasjonen.

I tillegg er læring og endring situasjons- og kontekstavhengig (Moe 2000). Kontekstuavhengig kunnskap får fort liten relevans, og ingen kjenner konteksten og situasjonen bedre enn aktørene selv. Meningsinnholdet i informasjonen og betydningen, hvor viktig informasjonen er, kan bare fastsettes av de som lever i den kulturelle konteksten (Stringer 1996). Ekspertise oppnås ikke ved å benytte regler og prosedyrer som er fremkommet gjennom positivistiske undersøkelser. Profesjonell kunnskap er derimot noe som primært utvikles gjennom praksis, og en systematisk analyse av erfaringer (Gould og Taylor 1996). Profesjonelle problemer er ikke forhåndsdefinert, men må konstrueres. Dette må gjøres av praktikerne i en praksis som preges av usikkerhet i unike situasjoner fylt av verdikonflikter. Ved tilførsel av positivistisk kunnskap og formell teori, må en være klar over at dette ikke er nøytrale ressurser som kan anvendes direkte. De må fortolkes gjennom erfaring fra praksis. Praktikerne må omforme teorien i lys av erfaring (reflection on action) og gjennom improvisasjon i den aktuelle situasjon (reflection in action) (Schön 2001).

4.8. Min posisjonering

Jeg sier innledningsvis at min teoretiske tolkningsramme er sosialkonstruksjonisme. Med det gir jeg uttrykk for en posisjonering. Den videre gjennomgangen av sosialkonstruksjonisme er en utdyping av hva dette innebærer. Jeg tar utgangspunkt i en subjektiv ontologi. Det innebærer at sosiale fakta, som i dette tilfellet brukervedvirkning, er avhengig av menneskets erkjennelse og konstruksjon, det er iakttakerrelativt. For å kunne forske på brukervedvirkning i sosialtjenesten, mener jeg derfor at det er nødvendig å belyse aktørenes opplevelse av det som skjer. De forskjellige aktørene har forskjellige perspektiv og ulike opplevelser. Derfor anser jeg det som nødvendig å innhente perspektivet til sosialarbeiderne i tillegg til perspektivet til brukerne.

Min posisjonering innebærer videre at jeg har en objektiv epistemologi. Enkeltmenneskets forståelse av situasjonen er subjektiv så lenge den ikke blir gjenstand for intersubjektiv kommunikasjon og testing. Vi konstruerer sosiale

fakta, deriblant brukermedvirkning, i interaksjon med andre mennesker. Gjennom vår konstruksjon blir dette objektive størrelser som kan intersubjektivt forstås, beskrives og forklares. Uten en objektiv epistemologi, ville forskning ha begrenset nytteverdi. Da ville kunnskap være subjektive fortellinger uten overførbarhet til andre personer eller situasjoner. Med en objektiv epistemologi vil kunnskapen være gyldig og overførbar til andre tilsvarende kontekster og situasjoner. Dermed anser jeg denne studien for å ha relevans for sosialarbeidere i andre tilsvarende kontekster.

Min sosialkonstruksjonistiske posisjonering innebærer også at objektivitet i betydningen speilbilde av verden, avvises. Jeg betrakter ikke kunnskap som noe som avdekkes, kunnskap er noe som skapes, konstrueres. Objektivitet i betydningen verdinøytral er heller ikke med i mitt vokabular. Jeg betrakter det som en myte at det er mulig å være verdinøytral. Vi har alle et ståsted som preger alt vi ser, tenker og gjør. For å synliggjøre mitt ståsted, har jeg derfor med et avsnitt om min forforståelse i kp. 5. Den definisjonen av objektivitet som jeg mener har relevans, er det som kan beskrives som kritisk intersubjektivitet. Objektivitet har her ikke sammenheng med resultatene av undersøkelsen, men med undersøkelsesprosessen. Her skal en være åpen for kritikk og kunne redegjøre for hvordan og på hvilket grunnlag en er kommet fram til resultatene. Dermed kan en være åpen for dialog og gi mulighet for at resultatene kan prøves ut og kontrolleres med andre perspektiv. Denne synliggjøringen av mine steg i forskningsprosessen vil jeg forsøke å gi i kp. 5, der jeg gjennomgår mine forskningsmetodiske valg.

4.9. Teorienes relasjon til avhandlingens overordnede tema

Avhandlingens overordnede tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Med en sosialkonstruksjonistisk posisjon, betrakter jeg brukermedvirkning som en konstruert aktivitet. Den er konstruert i interaksjon mellom de aktørene som er til stede: brukeren, sosialarbeideren og konteksten. Hva som skjer i dette møtet vil igjen betraktes og konstrueres fra ulike posisjoner. Brukeren vil ha sitt bilde av det som skjer. Sosialarbeideren vil ha sitt bilde av det som skjer. Konteksten i form av ledelse og politisk ansvarlige for virksomheten, rammer og rutiner, vil ha sitt bilde av det som skjer.

Flere studier har utforsket brukernes perspektiv. I denne studien vil jeg utvide denne forståelsen ved å utforske sosialarbeidernes perspektiv og deres konstruksjon av det som skjer. Jeg har ikke grunnlag for å uttale meg om perspektivet til aktører i konteksten. I prosjektsamarbeidet måtte sluttrapporten omskrives fordi ledelsen mente at sosialarbeidernes perspektiv på enkelte områder var feil og at ledelsens perspektiv ikke ble synliggjort. Det kan derfor være nødvendig å presisere at denne studien er med utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv. Jeg har verken grunnlag for eller ambisjoner om å presentere verken brukernes eller ledelsens perspektiv. Når jeg i kp. 6 og kp.8 omtaler brukernes bidrag til brukermedvirkning og kontekstens bidrag til brukermedvirkning, er det med utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv.

Et viktig aspekt ved sosialkonstruksjonistisk teori, er at det perspektivet en har, er utgangspunktet for handling. Det perspektivet en har, har røtter i det ståstedet en har, det virkelighetsbilde, den forståelsen og det som der blir tatt for gitt. Skal en endre handling, må en endre perspektiv og åpne for ny forståelse. Sosialarbeidere, som alle andre mennesker, handler på grunnlag av en forståelse der mye blir tatt for gitt og ikke stilt spørsmålsteget ved. Ved å utforske og utfordre det sosialarbeiderne tar for gitt, har en mulighet til å åpne opp for ny forståelse og dermed nye handlingsmuligheter. Ved å utforske sosialarbeidernes perspektiv på brukermedvirkning, vil en på samme måte ha mulighet til å finne nye handlingsmuligheter og bedre vilkårene for brukermedvirkning i sosialtjenesten. Sosialkonstruksjonisme baserer seg på at det er et gjensidig påvirkningsforhold mellom aktør og struktur. Sosialarbeiderne er ansatt i et stort offentlig byråkrati der konteksten gir strenge og trange rammer for hva som skal og ikke skal utføres av oppgaver, og rutiner og regelverk for hvordan disse arbeidsoppgavene skal utføres. Samtidig er sosialarbeiderne aktører som har mulighet til å påvirke sin kontekst og legge til rette for et arbeid preget av brukermedvirkning. For å utnytte denne muligheten, er det nødvendig at sosialarbeiderne utforsker og utfordrer sitt eget perspektiv, de rammene de arbeider innen og det handlingsrommet de har.

4.10. Konsekvenser for datainnsamling, analyse og resultater

Sosialkonstruksjonisme blir benyttet som teoretisk tolkningsramme for denne avhandlingen. Dette har konsekvenser for både datainnsamling og analysearbeid. Dette underpunktet vil konkretisere hvilke konsekvenser tolkningsrammen har for datainnsamling, analyse og resultater.

En sosialkonstruksjonistisk tilnærming kan illustreres gjennom de fire kriteriene til Gergen (1985).

1. Synet på kunnskap innebærer at en har en kritisk innstilling overfor selvfølgelig kunnskap. Vår kunnskap om verden betraktes ikke som et speilbilde, men som et produkt av vår måte å kategorisere verden på. Kunnskap er ikke noe som avdekkes, men noe som konstrueres.

Med dette som tilnærming, er den kunnskapen vi har om brukermidvirkning i sosialtjenesten konstruert. Skal vi få mer kunnskap må vi konstruere nye bilder. Disse nye bildene kan forkaste eller supplere de gamle. Det kan dreie seg om nye versjoner av kunnskap, nye perspektiv. Det som finnes av eksisterende forskning omkring brukermidvirkning omhandler i hovedsak brukermidvirkning i forhold til funksjonshemmede. Forskning på brukermidvirkning i forhold til sosialtjenestens brukere tar for seg brukernes erfaringer med sosialtjenesten og metoder for brukermidvirkning. De ansattes erfaringer og syn på brukermidvirkning er lite beskrevet. Ved å fokusere på sosialarbeidernes oppfatning og opplevelse av brukermidvirkning, vil denne avhandlingen kunne bidra til å øke kunnskapen om temaet, og belyse brukermidvirkning i sosialtjenesten fra et annet perspektiv i tillegg til brukernes.

2. Kunnskapen er historisk og kulturelt spesifisert. Vårt syn på og vår kunnskap om verden er skapt i, og er avhengig av den historiske og kulturelle konteksten vi befinner oss i.

I følge en sosialkonstruksjonistisk tolkningsramme er sosialarbeidernes verdensbilde og opplevelse av situasjonen en konstruksjon. Dette bildet er konstruert i den historiske og kulturelle konteksten de befinner seg i. Det vi betrakter som kunnskap er et resultat av vår historiske og kulturelle kontekst.

Vi er omgitt av overordnede diskurser eller språkpraksiser som former våre tanker, handlinger og til og med våre identiteter. Diskursene skaper vår institusjonelle kontekst og legger føringer for hvordan klientenes behov og sosialarbeidernes praksis blir konstruert. De influerer på hvem som blir betraktet som ekspert og hvem som får status som bruker, hvordan brukerbehov blir konstruert, hva som er målet for arbeidet og hva slags typer av intervensjon som blir betraktet som aktuelle (Healey 2005). Den konteksten som brukermedvirkning i sosialtjenesten skjer innen, er avgjørende for hva som blir betraktet som kunnskap og hva som blir betraktet som sant og usant, rett og galt.

3. Kunnskap skapes i sosial interaksjon. Det er gjennom samhandling med andre mennesker at vi konstruerer og rekonstruerer kunnskap.

Hva som betraktes som kunnskap er påvirket av konteksten og de overordnede diskursene som sosialtjenesten omgis av. Konstruksjonsprosessen skjer imidlertid i den interne sosiale interaksjonen. De interne diskursene skaper et kollektivt meningsfellesskap, en felles forståelse for hva som er kunnskap og interne normer for hva som er rett og galt og hva som er akseptabel og uakseptabelt når det gjelder meninger og handlinger. Gjennom de lokale, interne diskursene vil det kollektive meningsfellesskapet konstruere og rekonstruere kunnskap.

Brukermedvirkning i sosialtjenesten er en konstruert aktivitet. Det er tre aktører som deltar i konstruksjonsprosessen; brukeren, sosialarbeideren og konteksten. Alle de tre aktørene er igjen sosialt konstruert av det samfunnet de eksisterer i (Payne 1997). Sammen bidrar de tre aktørene på hver sin måte til å konstruere det som skjer, og dermed den brukermedvirkningen som finner sted. Alle tre aktørene har sine bidrag, noen bidrag fremmer og noen hemmer brukermedvirkning.

4. Det er sammenheng mellom kunnskap og sosial handling. Forskjellige verdensbilder fører til forskjellige handlinger.

I følge en sosialkonstruksjonistisk tolkningsramme er sosialarbeidernes verdensbilde og opplevelse av situasjonen en konstruksjon. Dette bildet er konstruert i sosial interaksjon innen den historiske og kulturelle konteksten som de befinner seg i. Dette bildet av verden og denne konstruksjonen av

situasjonen påvirker sosialarbeidernes handlinger. Det perspektivet vi tar utgangspunkt i, det verdensbildet vi har og dermed den kunnskapen vi tar for gitt, danner grunnlaget for våre handlinger. Bourdieus begrep om habitus gir den samme muligheten til forståelse. Han snakker om menneskers ureflekterte handlingskompetanse som er formet av det livet som de har levd. Han beskriver det som en kropp som strukturerer oppfattelsen av verden og agentens handlinger i verden (Bourdieu 1997, Wilken 2005). Sosialarbeidernes perspektiv danner grunnlaget for deres handlinger, deres yrkesutøvelse. Vi handler på grunnlag av kunnskap vi tar for gitt.

Med et sosialkonstruksjonistisk perspektiv er en ikke ute etter å avdekke og gjengi et såkalt objektivt speilbilde av virkeligheten, men å utforske det virkelighetsbildet som en gruppe aktører deler, for å forstå deres perspektiv. Virkelighetsbildet får konsekvenser for aktørenes handlinger, de handler ut fra hvordan de opplever at verden ser ut. For å forstå handlinger, må en forstå det virkelighetsbildet som er bakgrunn for handlingene. Ved å utforske og utfordre dette virkelighetsbildet og ved å finne alternative virkelighetsbilder, kan en finne alternative handlingsmuligheter.

Hutchinson (2007) vektlegger sosialtjenestens handlingsmuligheter. Hun tar utgangspunkt i at våre forestillinger er med på å bestemme hvordan vi definerer vårt handlingsrom. For sosialarbeidere mener hun at det å tro at handling er mulig, er en nødvendig forutsetning for arbeidet. Troen på endring er nødvendig både når det gjelder troen på at enkeltmennesker kan endre seg, og troen på at systemer og samfunn kan endres.

Healey (2005) hevder at sosialarbeidere er aktive deltakere i og skapere av den konteksten de arbeider i. Hun benytter diskursbegrepet og definerer det som språkpraksiser som former våre tanker, handlinger og til og med våre identiteter. Hun hevder at diskursene i helse- og velferdsinstitusjonene skaper sosialt arbeids praksiser. Helse- og velferds kontekster er steder med konkurrerende diskurser. Diskurser skaper sosialt arbeids praksis, samtidig kan sosialarbeidere aktivt bruke og utfordre diskursene som influerer deres arbeidssted. Hennes intensjon er å øke sosialarbeidernes muligheter til aktivt å bruke og influere de ideene som skaper den institusjonelle praksiskonteksten og sosialt arbeids formelle base. Ved å forstå disse ideene kan sosialarbeiderne øke sine muligheter til å aktivt bruke, og der det er nødvendig, å

forstyrre og forandre disse ideene. Ved å bruke denne kunnskapen kan en analysere hvordan praksis er konstruert og hvordan en kan bruke eller opponere mot disse konstruksjonene. Ved å forstå dem kan en bli i stand til å endre dem.

Taylor og White (2000) hevder på samme måte at konstruksjonisme åpner opp for at diskurser kan påvirkes og endres. De påpeker at organisasjonelle og institusjonelle rammeverk har makt til å innføre og avgjøre hva som skal være de dominerende ideene på et område. Disse ideene blir regimer av sannhet som har kapasitet til å få oss til å tenke, føle og gjøre spesielle ting. Refleksjon kan gjøre en oppmerksom på alternative måter å forstå saken på. McDonald (2006) definerer en diskurs som en struktur av kunnskap, påstander og praksiser som hjelper oss å forstå ting og som legger grunnlag for hvordan vi velger å handle. Hun påpeker at sosialarbeidere må forstå de omgiende diskursene for å kunne være kyndige aktører som kan forholde seg aktivt til sin praksiskontekst. I sin bruk av diskursbegrepet henviser alle disse sosialt arbeids teoretikerne til Foucault. Han er opptatt av at språkbruken på et område, diskursen, både avspeiler og vedlikeholder maktforhold.

Ved å utforske det som tas for gitt, kan en finne alternative konstruksjonsmåter. Ved å utforske og utfordre sosialarbeidernes perspektiv, gis en mulighet til å rekonstruere og finne nye handlingsmuligheter. Diskursene som omgir sosialtjenesten og skaper sosialt arbeids praksis, kan sosialarbeidere aktivt bruke og utfordre. Ved å forstå de diskursene som skaper vår praksiskontekst, øker vi vår mulighet til å bruke diskursene på en nyttig måte (Healy 2005). Gjennom en sosialkonstruksjonistisk tilnærming vil jeg belyse hvordan sosialarbeiderne opplever at de tre aktørene; brukerne, sosialarbeiderne og konteksten henholdsvis fremmer og hemmer brukervedvirkning. Ved å analysere sosialarbeidernes perspektiv, vil den kunnskapen sosialarbeiderne tar for gitt kunne belyses og utfordres.

I dette kapitlet har jeg redegjort for min teoretiske tolkningsramme. Den teoretiske tolkningsrammen vil prege enhver studie, både datainnsamling og analysearbeid. I neste kapittel vil gjøre rede for hvilke forskningsmetoder jeg har benyttet, og beskrive det datamaterialet som jeg bygger analysen på.

5. FORSKNINGSMETODER

I dette kapitlet vil jeg først gjøre rede for hvilke metoder jeg har benyttet for å samle inn data, før jeg presenterer det forskningsmaterialet som datainnsamlingen resulterte i og som er grunnlaget for mine analyser. Deretter vil jeg gjøre rede for hvilke metoder jeg har benyttet for å analysere data og hvilke metoder jeg har benyttet for å begrunne forskningsresultatenes vitenskapelige status. Til slutt har jeg et underkapittel om forskningsetiske refleksjoner.

5.1. Metoder for å samle data

Min problemstilling handler om å forstå meningsinnhold, derfor har jeg benyttet en kvalitativ tilnærming i arbeidet. Jeg har benyttet ulike kvalitative forskningsmetoder for å samle data. Ulike metoder gir tilgang til ulike datakilder og ulike typer data. Ved å benytte flere ulike forskningsmetoder, fikk jeg dermed et rikere datamateriale. Den forskningsmetoden som ble benyttet i samarbeidsprosjektet mellom universitet og sosialtjeneste var praksisforskning. Med tanke på mitt doktorgradsarbeid, benyttet jeg i tillegg feltarbeid og kvalitative intervju. Noen av de møtene jeg deltok på, ga dessuten samme muligheter til informasjon og innsikt som det en får ved fokusgruppemøter.

5.1.1. Praksisforskning

Datainnsamlingen skjedde hovedsakelig i prosjektperioden i samarbeidsprosjektet mellom universitet og kommune. Målsettingen med samarbeidsprosjektet var å ”videreutvikle service og sosialfaglig arbeid i sosialtjenesten” og å ”bedre tilbudet til befolkningen gjennom kunnskapsutvikling og kvalitetsforbedring i sosialtjenesten”. Med en slik målsetting var det relevant å benytte praksisforskning som metode for samarbeidsprosjektet. Prosjektet er nærmere beskrevet i kp.2.

Praksisforskning har sine røtter i pragmatismen. Nøkkelpunkter er at problemformuleringen er knyttet til praksis, forandring, interaktivitet, medforskere, forskeren som både subjekt og objekt og anvendbarhet (Julkunen 2009). Praksisforskningen er opptatt av å forske *i, med og for*

praksisfeltet. Den er deltakerorientert og handlingsorientert. Deltakerorienteringen er en konsekvens av at forskere ser betydningen av å trekke inn den kunnskapen som aktørene i praksisfeltet besitter. Handlingsorienteringen kommer av at forskningens mål ikke bare er å beskrive, men å endre, forbedre det praksisfeltet som studeres. Kunnskapsutviklingen skjer parallelt med utvikling av praksisfeltet.

Praksisforskning er basert på et kunnskapssyn som betrakter kunnskapen i praksisfeltet som et viktig bidrag til kunnskapsutviklingen. Praktikerens og brukerens kunnskap blir ansett som gyldig kunnskap. **Deltakelse** fra aktørene som deltar i det feltet som det forskes på er derfor et viktig bidrag i forskningen.

Det er en økende erkjennelse av at vitenskapelig kunnskap er mye mindre stabilt, objektivt og generaliserbart enn en tidligere hadde antatt (Stringer 1996). I tillegg er det en økende aksept for den fundamentale forskjellen mellom den sosiale og den fysiske verden. Den sosiale verden blir nå anerkjent som en kulturell konstruksjon i konstant endring. Det er umulig å undersøke og forholde seg til den sosiale verden på samme måte og med samme metoder som de en undersøker den fysiske verden med (Skjervheim 1992). Dermed er kunnskapsbegrepet utvidet til å gjelde ulike perspektiv og ulike former for kunnskap. Hva som regnes som kunnskap er blitt mer mangfoldig.

Det nye kunnskapssynet gir en ny forståelse av hva kunnskap og ekspertise innebærer. Det tar hensyn til den ustabiliteten og kompleksiteten som praksisfeltet må forholde seg til. Det er snakk om ulike forhandlende kontekster der menneskene det gjelder og deres nettverk blir gitt en stemme og betraktet som eksperter i sitt eget liv og i det å finne løsninger på egne problemer. Posisjonen til forskere og profesjonelle som eksperter og kunnskapsskapere blir her rekonstruert i relasjon til den ekspertise som ligger i den personlige erfaringen til både praktikere og brukere. Ekspertise og kunnskap blir forstått som noe som er åpent for dialog og til og med avhengig av forhandlinger. Ekspertise blir betraktet som en dynamisk problem-løsningsprosess og en nyskapende kunnskapsproduksjon. Kunnskap og ekspertise blir betraktet som kontekstavhengig (Karvinen 2005).

På grunnlag av dette kunnskapssynet blir det vesentlig å trekke inn de som er deltakere i den konteksten der det skal utvikles kunnskap. I praksisforskning er deltakerorientering en viktig og nødvendig komponent. Deltakerorientering innebærer at de ansattes og brukernes perspektiv er en viktig innfallsvinkel. Deres kompetanse og erfaring blir betraktet som vesentlige bidrag i kunnskapsutviklingen. Deltakerorienteringen innebærer at deltakerne er aktivt med i deler av, eller hele forskningsprosessen med planlegging, datainnsamling, analyse og presentasjon (Starrin og Forsberg 1997).

Den tradisjonelle forskningsmodellen betoner den utdannede ekspertens suverenitet til å definere, tolke og forklare. Forskningen utføres ved betraktning utenfra og resultatene kommer ikke nødvendigvis de utforskede til gode. I en deltakerorientert forskning derimot, er det deltakerne selv som definerer det som skal utforskes. Forskeren har en betydningsfull rolle som fagperson, mens deltakerne er spesialister på sin virkelighet. Sammen arbeider de for å forstå og bearbeide det som samles inn, i en gjensidig læreprosess. Kunnskapen er et redskap for deltakerne til å forandre sin situasjon gjennom kunnskapsproduksjon. Deltakerbasert forskning er tidkrevende og kvaliteten på de undersøkelser som gjennomføres er helt avhengige av deltakernes interesse og engasjement og den forskerstøtten som gis.

I tillegg til å verdsette den kunnskapen som aktørene i praksisfeltet besitter, er praksisforskning opptatt av å få til endring og utvikling i praksisfeltet. Forskningen er **handlingsorientert**. Handlingsorientering innebærer at forskningen ikke bare ønsker å beskrive, men også endre og forbedre de omgivelsene som det forskes på. Kalleberg (1996) beskriver tre ulike typer studier: konsterende, vurderende og konstruktive studier.

- Konsterende studier handler om å klargjøre hva som faktisk er tilfelle, og hvorfor noe har endret seg eller holdt seg stabilt.

Positivistiske og naturvitenskapelige studier omhandler denne typen spørsmål. I samfunnsvitenskapelig forskning kan en i tillegg trekke inn vurderende og konstruktive spørsmål.

- Vurderende studier er opptatt av vurderinger om hvorvidt handlinger og forhold er som de burde være.

Som for eksempel hva som er mest effektivt, mest lønnsomt, mest demokratisk eller mest rettferdig. Her drøftes samfunnsforhold med basis i gitte verdistandarder.

- I konstruktive studier er en opptatt av å forbedre sine omgivelser.

For at denne typen studier skal kunne kalles vitenskapelig forskning må det i tillegg til endring/forbedring, produseres ny kunnskap og innsikt.

En handlingsorientert forskning vil kunne beskrives ved at organisasjonen der forskningen foregår er i stadig utvikling, erfaringer gir læring som i sin tur fører til endringer. En statisk beskrivelse vil verken være mulig eller ønskelig.

I samarbeidsprosjektet samlet jeg data sammen med mine medforskere, sosialarbeiderne. Vi samlet data for å finne kunnskap som kunne bidra til å forbedre sosialkontorets tjenestetilbud. De ansatte i sosialtjenesten ønsket etter en brukerundersøkelse å opprettholde en dialog med brukerne, og få etablert en brukergruppe på systemnivå. De ønsket å starte en gruppe med brukere som kunne bidra med sin opplevelse av tjenestene, og gi råd og innspill til videre forbedringer. Av konkrete tiltak som ble gjennomført som resultat av innspill fra brukerne kan nevnes utarbeiding av en informasjonsbrosjyre, endring av rutiner på nytt mottakskontor, blant annet postkasse for levering av søknader, lydtett samtalekontor og innføring av et felles kølappsystem sammen med Aetat og trygd, endring av interne rutiner i saksbehandling av saker vedrørende medisintilgifter, informasjonsmøter med Aetat og trygdekontor og åpent møte med sentral politiker vedrørende sosialhjelpssatsene. Vi forsøkte ulike fremgangsmåter for arbeidet og igangsatte ulike tiltak som resultat av de erfaringene vi innhentet. Gjennom dette møysommelige arbeidet innhentet vi verdifull kunnskap om hva som fremmer, og hva som hemmer arbeidet med brukermedvirkning. Vi forsøkte ulike fremgangsmåter for å rekruttere brukere, for å engasjere ansatte og for å få brukergruppen til å fungere som en selvstyrt gruppe. Denne kunnskapsinnhenting er rapportert og videreført i skriftlige sluttrapporter (Nessa, Thorsen og Jenssen 2005, Jenssen og Mossige 2005), og vil bli gjenstand for nærmere oppmerksomhet i analysekapitlene.

Samarbeidsprosjektet var en konstruktiv studie, hensikten var kunnskapsutvikling og forbedring av sosialkontorets tjenester. Det var

ønskelig med en kontinuerlig implementering av ny kunnskap, og kjappe og tydelige resultater. Med tanke på læring og en fortløpende implementering, gjennomførte vi hyppige fagdager for de ansatte. Læring er ikke noe en kan påføre utenfra. Læring er avhengig av at folk er oppmerksomme og åpne for nye kunnskaper. Læring er avhengig av at aktøren er aktiv i sin egen selvstyrte prosess (Moe 2000). Skal en oppnå læring og implementering av kunnskap i en organisasjon, er en avhengig av forankring hos og engasjement fra aktørene i organisasjonen. Praksisforskning er dermed en forskningsmetode som er nyttig med tanke på at kunnskapen skal implementeres i organisasjonen.

Sosialtjenesteansattes erfaring med forskning er tradisjonelt at de er blitt forsket *på* og ikke *med*. De har et distansert forhold til forskningsresultater og benytter i liten grad forskningsbasert kunnskap. Sosial og helsedirektoratet har utført en studie som omhandler bruk av kunnskap i sosialtjenestene (Sosial- og helsedirektoratet 2005b). Studien viser at sosialarbeidere flest ikke benytter forskningsbasert kunnskap. Halvparten av sosialarbeiderne som ble intervjuet, svarte at de hadde dårlig samvittighet for at de ikke oppdaterte seg på relevant forskning.

Dersom de ansatte skal ta i bruk forskningsresultater, må de ha et eierforhold til kunnskapen. Dersom forskningen ikke bare ønsker å beskrive, men har som mål å utvikle og forbedre, er praksisforskning som metode en virksom arbeidsmåte. Skal forskningen få konsekvenser for praksis, ser det ut til at praktikerne må inkluderes og engasjeres. Forskningen må være deltaker- og handlingsorientert.

5.1.2. Feltmetodikk

Parallelt med arbeidet i samarbeidsprosjektet, benyttet jeg feltmetodikk for å samle data til mitt doktorgradsprosjekt. Feltforskning handler om å se, lytte og stille spørsmål for å forstå. Det gir mulighet til å få en virkelighetsnær forståelse av folk på deres egne premisser (Hammersley og Atkinson 1996). Deltakende observasjon gjør det mulig å få innsikt i hvordan mennesker konstruerer sitt verdensbilde og tilskriver mening og betydning til hendelser, handlinger og personer (Kristiansen og Krogstrup 1999). Ved deltakende observasjon kan en tilegne seg kunnskap gjennom førstehåndserfaringer, noe

som kan bedre forståelsen og fortolkningen av det feltet en studerer. En får i tillegg til utsagn også tilgang til handlinger (Fangen 2004).

Jeg skrev hyppige feltnotater, både strukturerte møtereferater, referater fra arbeidsoppgaver, samtaler og observasjoner i løpet av dagen, og tanker og refleksjoner underveis i arbeidet. Jeg fulgte arbeidet i sosialtjenesten over en periode på tre år. Som prosjektleder og deltaker i samarbeidsprosjektet hadde jeg gode muligheter til å få innblikk i livet i sosialtjenesten. Jeg samarbeidet med sosialarbeiderne, og fikk tilgang til både deres meningsytringer og deres handlinger. Da dette var et forsknings- og utviklingsprosjekt, fikk jeg samtidig mulighet til å diskutere mine observasjoner og refleksjoner med sosialarbeiderne. Fordelen med en langvarig deltakende observasjon er at en får et svært rikt materiale, og at en i større grad kan være sikker på at tolkningene holder mål, fordi en har en lang rekke observasjoner og eller uttalelser som peker mot det samme mønsteret (Fangen 2004).

Jeg var deltaker, men ikke i forhold til daglige arbeidsoppgaver. Det var hele tiden klart at jeg ikke var der som sosialarbeider. Jeg hadde ikke vanlige arbeidsoppgaver som samtaler med brukere og behandling av søknader. Sosialarbeiderne syntes det var morsomt å spøke med at jeg kunne ta en travel dag i mottak eller ta oppgaven med å roe aggressive brukere på venterommet. Det var arbeidsoppgaver som de selv så på som spesielt krevende og som de forventet ville være svært vanskelig å takle for en som ikke var erfaren praktiker. Jeg var deltaker uten å være en av dem. Jeg var deltaker i prosjektsamarbeidet, jeg var forsker, først og fremst var jeg lærer i sosialt arbeid på sosionomutdanningen, ansatt på universitetet. Jeg var ikke en av dem. Mine arbeidsoppgaver var tilknyttet gjennomføringen av samarbeidsprosjektet. Jeg ledet fagdager og arbeidsgruppemøter som fokuserte på samarbeidsprosjektets målsettinger. Samtidig med at jeg forsket sammen med sosialarbeiderne i samarbeidsprosjektet, skulle jeg arbeide videre med et doktorgradsarbeid som skulle ta utgangspunkt i det arbeidet vi gjorde i forhold til brukermedvirkning.

Det å få adgang til feltet beskrives ofte som en av utfordringene med feltmetode. Wadel (1991) hevder at forskerrollen ikke er den rollen som gir lettest adgang. Det å påta seg andre roller, i tillegg til forskerrollen, vil dermed bedre mulighetene for å få adgang. Det å få tilgang til feltet ser ut til å være

lettere for forskere med tidligere yrkeserfaring fra samme felt. Jeg var lærer ved profesjonsutdanningen for sosionomer, og hadde tidligere yrkeserfaring fra sosialtjeneste. Gjennom dette hadde jeg fordelen av å ha kunnskap om arena og arbeidsoppgaver, og hadde i tillegg et nettverk med tidligere kolleger og tidligere studenter som arbeidet i sosialtjenesten. Jeg hadde tidligere blitt forespurt om å være veileder, så veilederrollen var kanskje den rollen som ga meg innpass.

Min adgang til feltet var ikke vanskelig, jeg ble invitert for å bidra og delta i et forsknings- og utviklingsprosjekt. En forskerkollega var allerede inne og arbeidet med et forskningsprosjekt. Hun bisto de ansatte i arbeidet med en brukerundersøkelse, der de spurte brukerne om deres opplevelse av service og tilgjengelighet. Tilbakemeldingene ga kontoret mye som de ønsket å arbeide videre med. På bakgrunn av dette kom ideen om et samarbeidsprosjekt med universitetet, og jeg ble forespurt om å delta. Etter et års samarbeid omkring planlegging av prosjektet, gikk jeg inn som prosjektleder sammen med fagleder ved kontoret.

I løpet av feltarbeidet snakket jeg med sosialarbeiderne både som enkeltindivider og som gruppe. Jeg deltok på mange fellesmøter i løpet av de tre årene jeg var til stede i sosialtjenesten. Noen av de møtene jeg deltok på, ga de samme mulighetene til informasjon og innsikt som det en får ved fokusgruppemøter.

5.1.3. Fokusgrupper

Formålet med en fokusgruppe er å hente inn informasjon om et forhåndsbestemt emne. Det mest karakteristiske med en fokusgruppe er at en samler inn data ved hjelp av diskusjonen og interaksjonen mellom gruppemedlemmene. Fokusgrupper er velegnet til å gi innsikt i forhold til personlige erfaringer, meninger, oppfatninger og holdninger som ligger bak handling. Fokusgrupper blir beskrevet som en mulighet til å berike data når det gjelder denne type informasjon. Gruppemedlemmene kan gi rikt detaljerte beskrivelser av komplekse erfaringer og tankegangen bak handlingene de foretar (Carey 1994).

Jeg deltok på mange møter med ulike formål og innhold. Det var informasjonsmøter der informasjon ble formidlet uten at det var noe særlig tid til diskusjon, planleggingsmøter for ulike formål, og fagmøter der en tok opp bestemte tema. I løpet av prosjektperioden ble det arrangert faglige seminarer og jevnlig fagmøter for å øke kompetansen og videreutvikle det sosialfaglige arbeidet. Fagmøtene var et sted for å tilføre teoretisk, forskningsbasert kunnskap og dette ble benyttet som et utgangspunkt for diskusjon og refleksjon. Representanter fra universitetet og fra sosialtjenesten bidro med faglige innledninger, og de påfølgende diskusjonene var preget av stort engasjement og høyt refleksjonsnivå. Et tema som ble tatt opp gjentatte ganger på fagmøtene var brukermøte. I tillegg ble brukermøte grundig diskutert på planleggingsmøtene i den gruppen som arbeidet med dette. Ut over dette deltok jeg på de jevnlig brukermøtene der brukernes opplevelse og erfaringer med sosialtjenesten var i fokus. Alle disse møtene ga mulighet for å samle et riktigholig datamateriale, på samme måte som det en får ved bruk av fokusgrupper.

Fokusgrupper gir en god mulighet til å få tilgang til det kollektive meningsfellesskapet, de interne diskursene og de interne normene for hva som er rett og galt, hva som er akseptabel og uakseptabelt når det gjelder meninger og handlinger. I følge en sosialkonstruksjonistisk referanseramme er sosialarbeidernes verdensbilde og opplevelse av situasjonen en konstruksjon. Dette bildet er konstruert i sosial interaksjon innen den historiske og kulturelle konteksten som de befinner seg i. Dette bildet av verden og denne konstruksjonen av situasjonen påvirker sosialarbeidernes handlinger. Bourdieus begrep om habitus gir den samme muligheten til forståelse (Bourdieu 1997).

Fokusgrupper forutsetter reflekterende omgivelser der gruppen kan tilnærme seg et tema og utforske det. I gruppesammenheng er det lettere å presentere meninger som en vet er politisk korrekte, enn å risikere å gi uttrykk for et personlig syn. Forskerens rolle er å oppmuntre til og etterspørre større dybde og mer detaljrikdom i forhold til det aktuelle tema (Ritchie and Lewis 2003). Det er i gruppesammenheng at det kollektive meningsfellesskapet, de kollektive normene blir konstruert og rekonstruert. Fokusgrupper gir en mulighet til både å utforske og utfordre den kollektive normen. Gjennom min deltakelse i informasjonsmøter, planleggingsmøter og brukermøter, fikk jeg

tilgang til den interne diskursen omkring brukervedvirkning. Jeg fikk mulighet til å danne meg et bilde av og få en større forståelse av hva som var det kollektive meningsfellesskapet. Jeg fikk tilgang til normene for hva som var aksepterte og uaksepterte holdninger og meninger, og hva som var aksepterte og uaksepterte handlinger. Mine notater fra disse møtene ble en viktig datakilde i arbeidet med analysen.

5.1.4. Intervju

I løpet av prosjektperioden gjennomførte jeg en studie med kvalitative intervju. Dette ble gjort for å samle data til mitt doktorgradsarbeid, samtidig så vi at dette kunne hjelpe på fremdriften i delprosjektet som arbeidet med brukervedvirkning. Sosialarbeiderne ble intervjuet om hva de la i begrepet brukervedvirkning, opplevelse av dagens praksis, ønsker for fremtiden, forventninger til brukervedvirkning på systemnivå og tanker om brukernes bidrag.

Jeg var interessert i sosialarbeidernes perspektiv på brukervedvirkning. I dette arbeidet var kvalitative intervju en fruktbar metode. Kvalitative intervju gir mulighet til å fange opp informantens perspektiv på verden slik hun opplever den (Mc Cracken 1988). Det kvalitative forskningsintervjuet forsøker å forstå verden fra intervjupersonens side, å få frem betydningen av folks erfaringer, og å avdekke deres opplevelse av verden (Kvale 1997:17).

Intervjuene ble gjennomført som ustrukturerte dybdeintervju. Det innebærer en kombinasjon av struktur og fleksibilitet (Ritchie og Lewis 2003). Før intervjuene hadde jeg utarbeidet en intervjuguide som fungerte som en sjekklister for å sikre at jeg kom innom alle spørsmålene som jeg hadde gjennomtenkt som viktige på forhånd (vedlegg nr.2). Ut over intervjuguiden som en sjekklister, lot jeg sosialarbeiderne styre samtalen ut fra hva som var viktig for dem. Det var deres erfaringer og deres opplevelse jeg ville utforske. Intervjuene ble tatt opp på bånd og transkribert, og ble en viktig datakilde til mitt doktorgradsprosjekt. Svarene fra intervjuundersøkelsen er sammenfattet og beskrevet i rapporten fra delprosjektet (Nessa, Thorsen og Jenssen 2005).

Studien ble gjennomført i starten av arbeidet med å opprette en brukergruppe. Intervjuene kunne derfor bidra til å påskynde arbeidet med å finne

brugerrepresentanter. Som avslutning på intervjuet ble sosialarbeiderne bedt om å gjennomtenke hvem av "sine" brukere de trodde kunne være aktuelle til å delta i en gruppe. De ble bedt om å gjennomtenke hvem som etter deres opplevelse kunne bidra og begrunne dette, og hvem som ikke kunne bidra og begrunne dette. Til slutt ble de bedt om å sette opp en liste over aktuelle kandidater til brukergruppen.

Prosjektsamarbeidet hadde en forskningsprofil som en konstruktiv studie (Kalleberg 1996). Et av delmålene var å utvikle en mer brukerrettet sosialtjeneste og opprettholde en dialog med sosialtjenestens brukere på systemnivå. En tilnærmet nøytral beskrivelse var aldri ønskelig. Kvale (1997) påpeker at det viktigste ikke er å unngå ledende spørsmål, men å gjøre spørsmålene tydelige, slik at forskningsfunnene kan vurderes på grunnlag av dette. Han hevder videre at det viktigste ikke er hvorvidt intervjueren skal lede, men hvor spørsmålene skal lede og hvorvidt de vil lede i viktige retninger som vil gi ny, troverdig og interessant kunnskap.

Metodelitteraturen fremhever at intervjupersonene setter pris på å bli intervjuet (Wadel 1988, Kvale 1997). Sosialarbeiderne i min studie bekreftet dette. De var både i formelle og uformelle intervjusituasjoner sultne på oppmerksomhet og interesse for egen arbeidssituasjon.

5.1.5. Kritisk diskusjon av metodevalg

Praksisforskning var et relevant metodevalg for samarbeidsprosjektet med sosialtjenesten. Det er en metode som gjør det mulig å innhente og benytte den kunnskapen som praktikerne og brukerne besitter. Samtidig er det en metode som er velegnet med tanke på implementering av kunnskap. Praksisforskning innebærer imidlertid store utfordringer. For det første er det utfordringer knyttet til at de ulike deltakerne som har sine ulike roller og ulike interesser skal samarbeide.

Praksisfeltet har behov for kjappe resultater og korte rapporter med klare anbefalinger på enkle og konkrete løsninger. Forskerne har behov for tid til å gjennomføre forskningen på en forskningsmetodisk og etisk forsvarlig måte, og de har behov for tid til å distansere seg fra datainnsamlingsarbeidet for å reflektere, analysere og holde seg oppdatert på forskning og litteratur på

forskningsområdet. Mens praktikerne er opptatt av resultater og løsninger, er forskerne opptatt av merittering. Praktikerne blir målt og vurdert på grunnlag av hvilke resultater de oppnår, forskerne blir målt og vurdert etter hvor mye de har publisert i de rette akademiske tidsskriftene.

Når praksisforskningen i tillegg involverer brukerne i forskningen og er opptatt av å få tak i den kunnskapen som brukerne kan bidra med, kompliseres samarbeidet ytterligere. Brukerne har sine interesser som ikke nødvendigvis samsvarer med verken forskernes eller praktikernes interesser. Brukerne er i første rekke opptatt av å få til gode løsninger for sin egen situasjon. De ønsker hurtige avgjørelser som imøtekommer deres opplevelse av sitt eget hjelpebehov. Når de deltar i forskningsarbeid er det for å sikre at brukernes perspektiv blir ivaretatt i alle stadier i forskningen, både i planlegging, utforming av problemstilling, datainnsamling, analyse og rapportering.

Behovet for rapportering og rapporteringsform vil også ha store variasjoner avhengig av hvilken av deltakerne det er snakk om og hvem sine behov som skal ivaretas. Forskerne har strenge akademiske krav om å rapportere både vitenskapsteoretisk ståsted, forskningsmetode, analyse og resultater, forskningen skal relateres til annen forskning og presenteres skriftlig innen strenge akademiske maler. Brukerne er mer opptatt av en fortløpende muntlig tilbakelevering direkte til hjelpeapparatet, rapporteringen er preget av mange eksempler fra konkrete livssituasjoner. Praktikerne har sine maler for hvordan rapporter og saksutredninger skal utformes og sine rutiner og regelverk for hvordan saksgangen skal foregå, hvilke administrative linjer som skal følges, og når og hvor saker skal presenteres.

Svensson (2005) påpeker at bruker, sosialarbeider og forsker har store forskjeller både når det gjelder logikk og rytme. Et samarbeid mellom disse tre partene innebærer derfor store utfordringer. Praksisforskning krever praktikerne som er opptatt av kunnskapsutvikling og forskning, forskere som er opptatt av praktiske løsninger og resultater for praksisfeltet og brukere som er opptatt av å bedre tilbudet til brukerne som gruppe.

Den praksisforskningen som jeg deltok i og var prosjektleder for i samarbeidsprosjektet med sosialtjenesten, var i første rekke rettet inn mot sosialtjenestens behov, både når det gjaldt forskningsfokus, forskningsmetode

og rapporteringsform. Forskningsfokus var utpekt av de ansatte i sosialtjenesten ut fra det de selv opplevde som utfordringer i arbeidet. Forskningsmetode ble valgt ut fra hva som ville bidra til å oppnå resultater og konkrete løsninger i sosialtjenesten og rapporteringsformen ble valgt ut fra sosialtjenestens behov for kjappe resultater og korte rapporter med konkrete forslag.

I tillegg til at det er store utfordringer knyttet til at de ulike deltakerne som har sine ulike roller og ulike interesser skal samarbeide, har praksisforskning store utfordringer når det gjelder finansiering. Forskningsrådets kriterier og vurderinger åpner i liten grad opp for denne typen forskning. Departementet ønsker en kunnskapsbasert sosialtjeneste, men ser ikke ut til å følge dette opp når det gjelder økonomi. Kommunene kan søke prosjektmidler til utviklingsarbeid. Midler til forskning vil departementet imidlertid ikke innvilge. Det ser ut til at departementet ikke ønsker at kommunene skal drive med forskning, men få overlevert forskningsresultater fra forskningsinstanser.

Samtidig vet en at praktikerne i liten grad holder seg orientert om og benytter seg av forskningsresultater (Sosial- og helsedirektoratet 2005b). Skal forskningen få konsekvenser for praksis, skal en oppnå en kunnskapsbasert sosialtjeneste, ser det ut til at det er nødvendig å involvere og engasjere praktikerne i kunnskapsutviklingen. Den praksisforskningen som for tiden finansieres av departementet er HUSK-prosjektet og prosjektet "Det nye barnevernet".

I tillegg til at departementet ikke støtter søknader som benevnes forskning i sosialtjenesten, ser det ut til at ledelsen i førstelinjen ikke er spesielt interessert i å gi sine ansatte kompetanseheving. De opplever at ansatte som tar videreutdanning forsvinner ut av førstelinjen til nye og bedre betalte utfordringer. De færreste kommunene har noe system eller tradisjon for å ivareta ansatte som gjennomfører en kompetanseheving, verken i form av lønn eller nye arbeidsoppgaver. Dermed mister førstelinjen de med mest kompetanse og må stadig tilsette nye nyutdannede. Kommunene betrakter heller ikke forskning og utredningsarbeid som en kjerneoppgave for førstelinjeansatte. De ser dermed heller ikke noe behov for at ansatte skal ta videre utdanning og forske på egne arbeidsoppgaver.

Ettersom praktikere til daglig er opptatt av praksis og ikke av forskning, har de ofte et tradisjonelt syn på hva forskning er. De deler det tradisjonelle kunnskapssynet der kunnskap er noe som avdekkes, ikke noe som lages. Kunnskapen anses for å være objektiv, nøytral, ikke påvirket av verdier, den er sann og stabil. De aksepterer riktignok ikke alle forskningsresultater som gyldige, men dette forklares gjerne med at forskeren ikke har vært nøytral eller at forskeren ikke har kjennskap til forskningsfeltet og dermed ikke har avdekket nok kunnskap. Det de anser for å være skikkelig og faglig riktig utført forskning derimot, er udiskutabel. Det å forske på egne arbeidsoppgaver, blir ikke forenlig med et kunnskapssyn der kunnskap er noe som avdekkes av en distansert og nøytral forsker.

Som en siste utfordring med praksisforskning er det nødvendig å ta med i betraktningen den posisjonen, eller kanskje heller manglende posisjonen, som praksisforskning og det kunnskapssynet som denne metoden bygger på, har innen det akademiske feltet. Også her er det fortsatt den distanserte, nøytrale forskeren som avdekker kunnskap, som får størst anseelse og oppmerksomhet. To argumenter som benyttes i tillegg, er for det første at dette kan anses for å være oppdragsforskning og dermed ikke fri forskning, og for det andre at dette er utviklingsarbeid og ikke forskning. Faren for at forskningen ikke skal kunne være fri er alltid til stede når en inngår i et samarbeid. I samarbeidsprosjektet med sosialtjenesten ble det laget en samarbeidsavtale der dette ble ivarettatt. Når en arbeider med praksisforskning opplever en at overgangen fra utviklingsarbeid til forskning er glidende og at det ofte er snakk om et definisjonsspørsmål. Forskningsbasert utviklingsarbeid skal skape endring for de det gjelder, samtidig skal det gi ny forskningsbasert kunnskap (Falck 2001).

På grunnlag av dette anså jeg det tidlig i arbeidet som uaktuelt å bygge mitt doktorgradsarbeid på praksisforskning alene. I tillegg er et doktorgradarbeid et arbeid der en skal vurderes som enkeltindivid og ikke som en forskergruppe. Dermed valgte jeg å benytte flere kvalitative forskningsmetoder for å samle data.

Ettersom jeg gjennom prosjektsamarbeidet hadde arbeidsoppgaver og var til stede på sosialkontoret, var det nærliggende å benytte feltmetodikk og deltakende observasjon. Fordelene med feltarbeid som metode er at det gir

tilgang til å registrere informantenes handlinger i tillegg til deres utsagn. Dessuten vil et langvarig feltarbeid gi et svært rikt datamateriale med en lang rekke observasjoner og uttalelser som gir grunnlag for en tryggere tolkning av data.

En stor utfordring med feltarbeid som metode, er at det er lett å ”go native”. Det vil si at en tar til seg feltets syn på verden og blir lik deltakerne uten å beholde et distansert analytisk blikk. Med tanke på et doktorgradsarbeid med behov for den distanserte analysen, var tiden etter prosjektsamarbeidet der jeg arbeidet alene, en helt nødvendig periode.

En annen stor utfordring med feltarbeid er å få adgang til feltet. Adgangen skal ikke bare innebære en mulighet til å være tilstede, det skal helst være en tilstedeværelse som ikke påvirker informantenes utsagn og atferd. Feltarbeid er en forskningsmetode som tar utgangspunkt i at forskeren er en nøytral observatør som skal betrakte og beskrive, ikke påvirke og endre.

Kombinasjonen av praksisforskning og andre metoder for å samle data ble dermed en utfordring i seg selv. Praksisforskningen er handlingsorientert, vi hadde et klart mål for prosjektsamarbeidet. Brukerne skulle få et bedre tilbud, brukermidvirkning skulle vektlegges og vi skulle starte en brukergruppe for brukermidvirkning på systemnivå. Forskningen innebar at en hentet inn kunnskap samtidig som en gjennomførte utviklingsarbeid for å forbedre tjenesten. I mitt feltarbeid hadde jeg ingen målsetting om å være en nøytral betrakter som ikke skulle påvirke. Dersom jeg oppdaget noe som kunne ha innvirkning på vårt arbeid med brukermidvirkning, tok jeg dette opp til diskusjon med mine medforskere. Det var imidlertid ikke alle mine betraktninger og refleksjoner jeg fant det naturlig å dele. Noe ble bare notert ned med tanke på mulig fremtidig bruk. Jeg forsket på samtidig som jeg forsket med. I pkt. 5.5.2. gjennomgår jeg noen etiske refleksjoner omkring det å være aktør og betrakter.

Min tilstedeværelse var på ingen måte en tilstedeværelse som ikke påvirket informantenes utsagn og atferd. Tvert i mot så var min tilstedeværelse begrunnet i målet med samarbeidsprosjektet, brukermidvirkning. I tillegg til at vi hadde et tydelig mål, ble nok min tilstedeværelse oppfattet som en

påminnelse om faglige og etiske idealer om brukermedvirkning, ettersom jeg også var lærer i sosialt arbeid på sosionomutdanningen.

Handlingsorientert forskning er blitt kritisert for ikke å diskutere påvirkningen på forskningen av den såkalte Hawthorne effekten. Den påpeker at enhver endring i arbeidsforhold kan medføre stigninger i produktivitet og tilfredshet som et resultat alene av arbeidsgruppens reaksjon på prosjektets tilstedeværelse (Sørensen 1992). Er målet en objektiv og nøytral, statisk, beskrivelse, blir det viktig å nøytralisere eller avgrense denne effekten. Er målet derimot endring, er det viktig å benytte denne effekten for det den er verdt. Forskningens tilstedeværelse fører til interesse og engasjement fra de som deltar i forskningen. Oppmerksomhet gir positive virkninger både for endring og for læring. Dette var en av grunnene til at jeg gjennomførte individuelle kvalitative intervju med alle som var med i arbeidet med brukermedvirkning. Intervjuene ble gjennomført med tanke på mitt doktorgradsarbeid, samtidig så vi at dette kunne hjelpe på fremdriften i delprosjektet som arbeidet med brukermedvirkning. Vi forventet at intervjuene ville skjerpe oppmerksomheten omkring brukermedvirkning og bidra til å fremme rekrutteringen av brukerrepresentanter.

Det individuelle kvalitative intervjuet er velegnet til å få tak i informantens perspektiv. Det gir imidlertid ikke tilgang til deres handlinger, da må en supplere med deltakende observasjon. I individuelle intervju vil informanten sette pris på oppmerksomheten og fortelle villig om sin arbeidssituasjon og sitt perspektiv. Svarene kan imidlertid være preget mer av informantens idealer enn av hennes faktiske handlinger.

Fokusgruppeintervju gir på sin side et innsyn i det kollektive meningsfellesskapet. I gruppesammenheng er det lettere å presentere meninger som en vet er politisk korrekte, enn å risikere å gi uttrykk for et personlig syn. Gjennom fokusgruppeintervju kan en få tilgang til de kollektive normene for hva som er aksepterte og uaksepterte holdninger og meninger og hva som er aksepterte og uaksepterte handlinger.

Ulike forskningsmetoder gir tilgang til ulike typer data. Ved å kombinere flere metoder har en mulighet til å samle flere typer data og få et rikere og bredere datamateriale.

5.2. Forskningsmateriale

Her vil jeg gjøre rede for det datamaterialet som fikk samlet inn ved hjelp av de forskningsmetodene som er beskrevet, og som er det datamaterialet jeg bygger analysen på. Som prosjektleder, forsker og doktorgradsstudent i et samarbeidsprosjekt mellom universitetet og en sosialtjeneste, fikk jeg gjennom praksisforskning, feltmetodikk, fokusgrupper og individuelle kvalitative intervju innhentet et stort datamateriale bestående av prosjektrapporter, referater, feltnotater og intervjuutskrifter. Samarbeidsprosjektet er nærmere beskrevet i kp.2. Datainnsamlingen er gitt konsesjon av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (vedlegg nr.1). I tillegg har arbeidet med HUSK-prosjektet (Høgskole og Universitets Sosial Kontor) gitt meg et materiale som har kunnet supplere, berike og understøtte dette materialet. Begge steder har jeg samarbeidet med brukerrepresentanter som har gitt meg viktige innspill og en bredere forståelse.

5.2.1. Prosjektrapporter

Prosjektsamarbeidet mellom universitet og kommune ble dokumentert i en sluttrapport som beskriver arbeidet og presenterer erfaringer med denne typen samarbeid og medforskning mellom praksisfelt og utdanningsinstitusjon. I tillegg ble alle delprosjektene fra samarbeidsprosjektet dokumentert gjennom skriftlige delrapporter. De skriftlige prosjektrapportene inngår som en del av mitt datamateriale.

- Jenssen og Mossige, 2005, *Forskning og utvikling i sosialtjenesten*, Hundvåg og Storhaugprosjektet, Stavanger kommune og Universitetet i Stavanger.
- Nessa, Thorsen og Jenssen, 2005, *Delprosjekt brukermedvirkning*, Hundvåg og Storhaugprosjektet, Stavanger kommune og Universitetet i Stavanger.
- Mossige, Vigre og Jenssen, 2005, *Delprosjekt unge sosialhjelpssøkere*, Hundvåg og Storhaugprosjektet, Stavanger kommune og Universitetet i Stavanger.

- Myking, 2005, *Å erobre en hverdag, Rapport fra Etterundersøkelse av ASA-prosjektet; Arbeidskontor, sosialtjeneste, arbeidsmarkedsbedrift, Hundvåg og Storhaugprosjektet, Stavanger kommune og Universitetet i Stavanger.*

Det viktigste formålet med de skriftlige rapportene var tilbakeføring og implementering i sosialtjenesten. Rapportene var derfor skrevet med tanke på praksisfeltet, de var empirinære, beskrivende og nesten uten referanser til annen forskning eller litteratur. Praksisfeltet har sine krav og sitt behov for kunnskap, akademia har andre krav og behov. Et doktorgradsarbeid er et akademisk og individuelt arbeid som krever andre arbeidsoppgaver og andre rapporteringsformer. For å styrke datainnsamlingen og for å sikre at jeg hadde tilstrekkelige data om sosialarbeidernes perspektiv, benyttet jeg derfor feltmetodikk for å samle data underveis i arbeidet, og gjennomførte en kvalitativ intervjustudie.

5.2.2. Feltnotater

Underveis i prosjektarbeidet førte jeg fortløpende feltnotater for å kunne gå tilbake til dem når prosjektarbeidet var ferdigstilt. Feltnotatene var stikkordsmessige notater skrevet underveis i løpet av dagen, og oppsummeringer og refleksjoner etter arbeidets slutt. Det meste var skrevet for hånd og merket med innhold og dato. Feltnotatene utgjør åtte A4-skriveblokker og inngår som en viktig del av mitt datamateriale.

Som prosjektleder og deltaker hadde jeg gode muligheter til å være tilstede og observere det som skjedde i møtet mellom brukere og sosialtjenesten. Jeg hadde mulighet til å observere det som skjedde på venterommet og i resepsjonen, var tilstede ved interne formelle og uformelle diskusjoner om hva som fungerte bra, hva som måtte bedres og hvordan det kunne bedres. Jeg deltok i diskusjoner på fagmøter og i pauser. Jeg fulgte sosialarbeiderne i deres hverdag og fikk innblikk i de utfordringene de møtte underveis. Jeg fulgte sosialtjenesten gjennom en flytting og to omorganiseringer, den siste en samlokalisering av et felles mottak med arbeidskontor og trygdekontor i et Offentlig Service Kontor. Jeg var til stede i sosialarbeidernes møter med brukerne som gruppe. Jeg fulgte dette arbeidet fra de første forsøkene på allmøter, til etableringen av et arbeidsutvalg med faste brukerrepresentanter

som deltok i planlegging og gjennomføring av åpne brukermøter. Jeg fulgte sosialtjenesten over en periode på mer enn tre år og samlet rikholdige referater og feltnotater om hverdagen i en sosialtjeneste, og utviklingsarbeid med fokus på en mer brukerrettet sosialtjeneste. Dette ga meg et omfattende og rikt datamateriale.

5.2.3. Skriftlige dokumenter

I arbeidet med prosjektet deltok jeg på mange ulike møter. Det var møter med ulikt formål og ulikt saksinnhold, som for eksempel informasjonsmøter, planleggingsmøter og fagmøter. Disse møtene ga meg mulighet til å følge sosialarbeidernes interne kommunikasjon, høyttenking, refleksjoner og diskusjoner. Mine notater fra møtene utgjorde også data som var av stor betydning for å forstå de interne diskursene.

I tillegg til mine egne feltnotater og møtereferater, ble det i løpet av prosjektperioden skrevet en mengde innkallinger, referater, oppsummeringer, notater og rapporter fra arbeidsgrupper og delprosjektgrupper. Dette skriftlige materialet ble også en del av mitt datamateriale.

5.2.4. Intervjuutskrifter

Både med tanke på mitt doktorgradsarbeid og fremdriften i delprosjekt brukermedvirkning, foretok jeg individuelle intervjuer med sosialarbeiderne om brukermedvirkning, deres opplevelse av dagens praksis, tanker om fremtiden og forventninger til brukermedvirkning på systemnivå. Intervjuene ble tatt opp på bånd og transkribert. Disse intervjuutskriftene ble en sentral del av mitt datamateriale.

De individuelle intervjuene ble foretatt i overgangen fra fase I til fase II. I fase I hadde alle de ansatte deltatt i prosjektsamarbeidet. I fase II ble de ansatte invitert til å delta i videre prosjektsamarbeid. De ansatte ble invitert til å delta i forsknings- og utviklingsarbeid som kunne bidra til kunnskapsutvikling i og om sosialtjenesten. Av de som ønsket å være med i videre samarbeid, var noen, men ikke alle, fra det "gamle" kontoret og noen, men ikke alle, fra det "nye" kontoret.

I fase I var alle de ansatte med i en av tre arbeidsgrupper. Arbeidsgruppen som fokuserte på sosialfaglig arbeid og brukermedvirkning hadde seks deltakere. I fase II ble dette arbeidet videreført av delprosjekt brukermedvirkning. Her deltok fire av de sosialfaglig ansatte, inkludert helse- og sosialsjef og fagsjef for sosialseksjonen. I tillegg til de ansatte, hadde dette prosjektet med fire brukere og meg som representant fra universitetet.

Omorganiseringen og sammenslåingen av de to kontorene skjedde i januar 2004, samtidig ble samarbeidsprosjektet omorganisert fra fase I til fase II. Intervjuene ble gjennomført våren 2004. Jeg foretok til sammen ti individuelle intervju. Jeg intervjuet alle fra det "gamle" kontoret, bortsett fra to som var langtids sykmeldt. I tillegg intervjuet jeg to fra det "nye" kontoret. Disse ble valgt på grunnlag av at de viste interesse for å delta i videre arbeid med brukermedvirkning. Informantene var åtte kvinner og to menn. Jeg har ikke benyttet materialet til å påpeke og fremheve kjønnsforskjeller, til det var materialet for lite og en anonymisering ville være vanskelig.

Intervjuene ble gjennomført både for å samle data til mitt doktorgradsarbeid, for å skape engasjement og ny giv til arbeidet med brukermedvirkning og for å få sosialarbeiderne til å starte arbeidet med å finne representanter til brukergruppen.

5.2.5. Offentlige dokumenter

I tillegg til datainnsamlingen ved hjelp av praksisforskning, feltmetodikk, fokusgrupper og individuelle intervju, samlet jeg inn og orienterte meg i de statlige dokumentene og føringene for sosialtjenesten som hadde betydning for arbeidet med brukermedvirkning. Resultatene fra dette arbeidet er nærmere beskrevet i kapittel 2.

5.2.6. Høgskole- og Universitets Sosial Kontor

Samarbeidsprosjektet ble et pilotprosjekt som la grunnlaget for samarbeidet i forbindelse med Høgskole- og Universitets Sosial Kontor (HUSK) i Stavangerregionen. Etter at sosialtjenesteprojektet var avsluttet, ledet jeg arbeidet med å utvide det lokale nettverket for praksisbasert forskning i sosialtjenesten til å inkludere ytterligere tre kommuner. Sammen med disse

fire kommunene, søkte universitetet om midler fra Sosial- og helsedirektoratet til å delta i forsøket med nye former for forskningssamarbeid i sosialtjenesten. Stavangerregionen var ett av fire miljøer som fikk tildelt midler og startet opp et spennende arbeid. Det var et forskningssamarbeid med fire likeverdige parter; brukere, praktikere, studenter og forskere. Gjennom dette arbeidet beholdt jeg kontakten med sosialtjenesteansatte og arbeidet videre med det som var tema for mitt doktorgradsarbeid; brukermedvirkning i sosialtjenesten. Mine erfaringer fra dette arbeidet har også blitt inkludert i mitt datamateriale. HUSK-prosjektet hadde jevnlige fagmøter og delprosjektmøter der jeg hadde anledning til å legge fram mitt analysearbeid. I disse møtene fikk jeg kommentarer og viktige innspill både fra sosialarbeidere, brukere, studenter og forskere.

5.2.7. Brukerrepresentanter

Prosjektsamarbeidet mellom universitet og sosialtjeneste ble avsluttet sommeren 2005. Arbeidet med brukergruppen og brukermedvirkning på systemnivå ble imidlertid videreført av de ansatte i sosialtjenesten. Jeg fikk anledning til å delta på møtene. Brukerrepresentantene som satt i sosialtjenestens arbeidsutvalg, sa seg også villige til å sitte i styringsgruppen for HUSK-prosjektet. Disse hadde jeg kontakt med over flere år.

Mitt doktorgradsarbeid ble tilknyttet HUSK-prosjektet som et delprosjekt. Gjennom denne tilknytningen og dette samarbeidet fikk jeg kolleger som var brukerrepresentanter eller ”rådgivere med brukererfaring”. HUSK-prosjektet hadde til enhver tid brukerrepresentanter ansatt på kontoret og engasjerte i tillegg brukerrepresentanter til de enkelte delprosjektene. Gjennom jevnlige diskusjoner i formelle og uformelle sammenhenger ga disse brukerrepresentantene meg spennende og utfordrende innspill som jeg kunne bruke som materiale i mitt arbeid.

5.2.8. Kritisk drøfting av datakildene.

Mine datakilder har vært prosjektrapporter, feltnotater, skriftlige dokumenter, intervjuutskrifter og offentlige dokumenter. I tillegg har jeg benyttet innspill, diskusjoner og erfaringer fra arbeidet i HUSK-prosjektet og fra samarbeid med brukerrepresentanter.

Materialet er hentet fra et helse- og sosialkontor i en norsk storby. Det første kontoret representerte sentrum og dermed den spesielle problematikken som følger med sentrumskontor. Det kontoret som ble tilført representerte en drabantby med den problematikken som det representerer. Den kunnskapen som studien frembringer må sees i sammenheng med den konteksten der kunnskapen er konstruert. Kunnskap er kontekstavhengig og en overføring eller generalisering av kunnskapen må ta hensyn til hvilken kontekst kunnskapen er utviklet i. Jeg hevder at studien er overførbart til andre 1.linjekontekster, men det er mulig at små kommuner vil ha kontekstuelle forhold som ville gitt et noe annet resultat.

Datamaterialet er fra et samarbeidsprosjekt der sosialarbeiderne tok initiativ til et samarbeid omkring brukervedvirkning, og der brukervedvirkning var i fokus i alle sammenhenger gjennom et samarbeid over fire år. Stadige påminninger og fokus på brukervedvirkning kan ha medvirket til at sosialarbeiderne hadde større oppmerksomhet og et mer positivt forhold til brukervedvirkning enn det en vil finne i andre 1.linjekontekster. Denne mulige positive vinklingen gjelder både prosjektrapporter, feltnotater, skriftlige dokumenter og intervjuutskrift.

Informantene til de individuelle intervjuene var alle sosialarbeiderne fra det "gamle" kontoret, unntatt to som var langtidssykmeldt. Disse hadde arbeidet med brukervedvirkning i to år og hadde i alle sammenhenger blitt fortalt og fortalt hverandre at brukervedvirkning var noe positivt som burde videreutvikles. I tillegg ble to sosialarbeidere fra det "nye" kontoret intervjuet. Disse ble valgt ut fordi de ønsket å delta i prosjektsamarbeidet. Ved denne utvelgelsen av informanter har kanskje mulige negative stemmer blitt oversett og uteglemt.

5.3. Metoder for å analysere data

I forbindelse med avrunding av prosjektarbeidet, ble det utarbeidet skriftlige rapporter. Rapportene ble skrevet med tanke på arbeidsgiver i kommunen og ved universitetet, og med tanke på Sosial- og helsedirektoratet som hadde bidratt med økonomisk støtte. Hensikten var å dokumentere det arbeidet som var utført, og rapportere resultater og konklusjoner.

Denne rapporteringen var preget av at den viktigste målgruppen for rapportene var de ansatte i sosialtjenesten. Kunnskapen som prosjektet hadde utviklet, skulle tilbakeføres til sosialtjenesten slik at de kunne nyttiggjøre seg denne kunnskapen. Rapportene var derfor "material- og empirinære" (Widerberg 2001:19). Andres undersøkelser og annen litteratur ble ikke trukket inn. Vi ønsket i første rekke at sosialtjenesten skulle oppleve kunnskapen som relevant for deres daglige arbeid og følge opp de områdene som ble påpekt i rapportene. Beskrivelsen av det utførte arbeidet og forslag til tiltak ble skrevet i samarbeid med prosjektmedarbeiderne i sosialtjenesten. Så langt var arbeidet et stykke praksisforskning.

Etter at prosjektrapportene var skrevet og prosjektarbeidet var avsluttet, tok jeg fatt på arbeidet med å sortere ut og fokusere på den biten av prosjektsamarbeidet som hadde handlet om brukermedvirkning og analysere dette datamaterialet. Jeg sorterte og analyserte materialet med grunnlag i min vitenskapsteoretiske tolkningsramme og med utgangspunkt i problemstillingen for mitt doktorgradsarbeid; hva fremmer og hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten i følge sosialarbeidernes perspektiv?

Kvalitativ analyse blir ofte beskrevet med utgangspunkt i tre ulike analysestiler: template, editing og immersion (Polit og Hungler 1999). Miller og Crabtree (1999) beskriver det som ulike strategier for analyse gradert etter hvor styrende den teoretiske referanserammen har vært under analyseprosessen. Template er den mest teoristyrte analysestilen. Her sorteres teksten i henhold til forhåndsbestemte kategorier som er hentet fra foreliggende teorier. Editing er en mer datastyrt analysestil. Her leser forskeren gjennom datamaterialet på let etter meningsfulle biter og enheter. Meningsenhetene danner så grunnlag for utvikling av databaserte kategorier som kan brukes til å sortere og reorganisere teksten slik at meningsinnholdet kommer tydelig fram. Immersion henviser til at en skal dyppe eller utkrystallisere. Forskeren organiserer data ved å fordype seg i teksten og deretter utkrystallisere det vesentlige.

Den analysestilen jeg benyttet meg av innledningsvis var editing. Jeg lot datamaterialet styre utviklingen av kategorier som jeg benyttet til å sortere meningsenhetene etter. Et stykke ut i analysearbeidet benyttet jeg i tillegg analysestilen template ved at jeg sorterte de kategoriene jeg hadde funnet i

datamaterialet inn i de teoristyrte kategoriene bruker, sosialarbeider og kontekst, kategorier som var hentet fra min teoretiske tolkningsramme. I løpet av analysearbeidet fant jeg det også nyttig å sortere de databaserte kategoriene inn i forhold til den prosessen som prosjektarbeidet hadde gjennomgått; sosialarbeidernes perspektiv på brukervedvirkning på individnivå, deres forventninger til brukervedvirkning på systemnivå og deres erfaringer med brukervedvirkning på systemnivå.

Som et analyseredskap underveis i prosessen benyttet jeg meg av en form for innholdsanalyse som kalles systematisk tekstkondensering. Det er et analyseredskap som er utviklet og beskrevet av Malterud (2003) på grunnlag av inspirasjon fra Giorgie (1985). Dette er et analyseredskap som kan beskrives som editing, en datastyrt analysestil. Metoden er godt egnet for en deskriptiv tverrgående analyse av fenomener som beskrives i et materiale fra mange ulike informanter.

Analysen gjennomføres i fire trinn:

1. Få et helhetsinntrykk
2. Identifisere meningsbærende enheter
3. Abstrahere innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene
4. Sammenfatte betydningen av dette

1. Det første trinnet i analysemetoden handler om å bli kjent med materialet. Her er det viktig å forsøke å legge sin forforståelse og teoretiske referanseramme til side, og åpne opp for å ta i mot inntrykk fra datamaterialet. Først når en har lest helheten skal en oppsummere sine inntrykk. Det handler da om å omsette helhetsinntrykket i temaer, og så lage en liste over de foreløpige temaene som en ser i datamaterialet.

Det første trinnet innebar for meg å lese gjennom hele datamaterialet nok en gang. Med utgangspunkt i problemstillingen så jeg etter tema som gikk igjen og startet på en foreløpig temaopplisting.

2. Det andre trinnet handler om å finne meningsbærende enheter. Da skiller en først ut og sorterer den delen av datamaterialet som kan belyse

problemstillingen. Deretter går en gjennom materialet for å finne meningsbærende enheter. Det er tekstbiter som på en eller annen måte sier noe om et eller flere av de temaene som en identifiserte i første trinn. Samtidig med at de meningsbærende enhetene merkes, skal de systematiseres, kodes. Kodene utvikles med utgangspunkt i de opprinnelige temaene fra første analysetrinn. Underveis vil det imidlertid bli nødvendig å bearbeide og justere de opprinnelige temaene, noen kan slås sammen og andre blir det riktig å dele opp. Kodingen innebærer en systematisk dekontekstualisering, der deler av teksten hentes ut fra sin opprinnelige sammenheng for senere å kunne leses i sammenheng med beslektede tekstelementer og den teoretiske referanserammen. Dette trinnet innebærer at den opprinnelige temalisten gjennom systematisering av meningsbiter i data blir omgjort til koder eller kategorier.

Det andre trinnet i min analyse handlet om å finne meningsbærende enheter som kunne eksemplifisere og understøtte de temaene som jeg hadde funnet fram til i det første trinnet. Jeg startet med å gå gjennom intervjuutskriftene. Der fant jeg sitater som belyste og sa noe om temaene. Deretter gikk jeg gjennom resten av materialet igjen. Feltnotater, rapporter og møtereferater ble gjennomgått for å finne utsnitt som omhandlet temaene. Samtidig ble temalisten dermed gjenstand for en ny utforsking som resulterte i at den ble bearbeidet og justert. Den opprinnelige temalisten ble omgjort til kategorier. Den endelige kategoriseringen gjenspeiles i analysekapitlenes innholdsfortegnelse.

3. I det tredje trinnet skal den kunnskapen som hver av kodegruppene representerer abstraheres. Innholdet i de meningsbærende enhetene som ble identifisert og klassifisert skal kondenseres. Materialet skal reduseres til et dekontekstualisert utvalg av sorterte og meningsbærende enheter. Hver enkelt av de meningsbærende enhetene innen hver kodegruppe skal gjennomgå og det konkrete innholdet i tekstbiten skal omskrives til abstrakt mening. Kodegruppene inneholder mange nyanser og forskjellige meningsaspekter. Det blir derfor nødvendig å sortere materialet i subgrupper der hver subgruppe er en analyseenhet. Dette trinnet innebærer en videre systematisering og sortering av kodene eller kategoriene.

Det tredje trinnet innebar for min studie at de sorterte meningsbærende enhetene ble gjennomgått og omskrevet til abstrakt mening. De enkelte kategoriene ble beskrevet på en generell måte, enkelte av kategoriene var det naturlig å dele opp i undergrupper som ble beskrevet hver for seg. Eksempelvis var det naturlig å dele opp den kategorien som omhandlet rekruttering av brukerrepresentanter i et underkapittel der jeg fokuserte på det å få til et representativt utvalg og et underkapittel der jeg fokuserte på det å få til brukernes deltakelse.

4. I det fjerde trinnet skal bitene settes sammen igjen, rekontekstualiseres. Det vi har funnet i form av gjenfortellinger som kan legge grunnlag for nye beskrivelser skal sammenfattes. Det må lages en innholdsbeskrivelse, en sammenfatning, for hver kodegruppe. Deretter kan en gå tilbake til de meningsbærende enhetene for å finne noen utvalgte sitater som illustrerer det som omtales i teksten. Dette trinnet innebærer at de dekontekstualiserte kodene rekontekstualiseres, settes sammen til en ny beskrivelse. Resultatene er forskerens sammenfatning av materialet, der funnene omformes til et mer generelt nivå enn det som gjelder for den enkelte informant i den lokale kontekst. Utvalgte sitater brukes for å illustrere hovedpoenger i teksten som formidler forskerens sammenfatning (Malterud 2003).

Det fjerde trinnet handlet i min analyse om å sammenfatte det de enkelte kategoriene representerte. Jeg skrev en sammenfatning for hver kategori. Deretter gikk jeg tilbake til de meningsbærende enhetene for å finne noen utvalgte sitater som kunne belyse de ulike kategoriene. Intervjuutskriftene er en mindre del av mitt materiale som også innbefatter fyldige feltnotater og skriftlige referater og rapporter. Det var derfor også nødvendig å gi sammenfatningen henvisninger og beskrivelser som viste til denne delen av datamaterialet.

Kvale (1997) beskriver det å analysere som å dele noe opp i biter eller elementer. Termen tolkning reserverer han for en analyse som medfører en dypere tolkningsmåte. Han fremstiller analyse som et kontinuum mellom beskrivelse og tolkning. Ritchie og Lewis (2003) fremstiller kvalitativ analyse som et hierarki av stadier og prosesser som går fra håndtering av data, via beskrivende fremstillinger til forklarende / fortolkende fremstillinger. Dette hierarkiet av stadier er i overensstemmelse med den prosessen som mitt

analysearbeid har gjennomgått. Jeg vil derfor benytte kategoriene datahåndtering, beskrivende fremstillinger og fortolkende fremstilling i videre redegjørelse for analysemetode.

5.3.1. Datahåndtering

Datahåndtering innebærer å sortere og systematisere. De tre første trinnene i Malteruds systematiske tekstkondensering er en måte å sortere og systematisere datamaterialet på (Malterud 2003). Kvalitativ analyse må forholde seg til et omfangsrikt materiale. Det å lage lister, sortere i tema og koder eller kategorier, lage oppsummering og redusere et stort og rikholdig datamateriale til et håndterlig omfang, er derfor et viktig og nødvendig første skritt.

Det datamaterialet som jeg hadde samlet i løpet av en treårig prosjektperiode var stort, og i utgangspunktet ganske uhåndterlig. Jeg hadde de skriftlige rapportene, skriftlige møtereferat og løpende skriftlige rapporter fra arbeidsgrupper og delprosjektgrupper, utskrifter av intervjuer og rikholdige feltnotater. Feltnotatene var blitt nedtegnet i løpet av tre år og inneholdt alt fra strikte møtereferat til høytflygende refleksjoner over meningen med livet. Rapporter, referater og intervjuutskrifter var maskinskrevet, mens det meste av feltnotatene var skrevet for hånd. Den eneste sorteringen feltnotatene hadde vært gjenstand for var dato. I tillegg hadde jeg en mengde opplevelser, erfaringer, inntrykk, tanker og refleksjoner som enda ikke hadde funnet veien til et papir.

Jeg kjente imidlertid datamaterialet ganske godt. Jeg hadde vært gjennom en sortering og analyse av data i forbindelse med skrivingen av sluttrapporter, og hadde et nært forhold til det som hadde skjedd og til det som var skrevet og sagt. Jeg hadde fulgt arbeidet med brukermedvirkning fra innsiden og hadde et rikt bilde av hva som hadde fremmet og hva som hadde hemmet dette arbeidet. Kjennskap og nærhet til materialet er imidlertid ikke nok til å få den nødvendige analytiske distansen.

Jeg hadde et omfattende og rikholdig materiale som jeg skulle forsøke å sortere i tema og koder eller kategorier. Jeg startet analysearbeidet med en systematisk gjennomgang av intervjuutskrifter, sluttrapporter, skriftlige

referater og feltnotater. Med en gjennomgang av hele datamaterialet foretok jeg en tematisk sortering av meningsinnholdet i den interne diskursen som omhandlet brukermedvirkning. Sorteringen ble gjort ut fra hvilke faktorer sosialarbeiderne opplevde hadde betydning for brukermedvirkning i sosialtjenesten. Jeg så etter innhold, tema og faktorer som ble gjenstand for oppmerksomhet, som ble gjentatt i ulike sammenhenger og som ble fremhevet som viktige. På grunnlag av dette laget jeg en forsøksvis temaopplisting.

Deretter gikk jeg tilbake til materialet for å skille ut den delen av materialet som kunne belyse problemstillingen min og sortere ut meningsbærende enheter i de ulike skriftlige dokumentene som utgjorde mitt datamateriale. Jeg plukket ut meningsbærende enheter på grunnlag av den foreløpige temaopplistingen. Samtidig sjekket jeg om temaopplistingen var dekkende, om det var nye undergrupper og om det var overlappinger mellom tema. Jeg prøvde nye overskrifter for å se om de passet og var dekkende for flere tema, vurderte om undertema ble godt nok synliggjort som undertema, eller om det burde være et selvstendig tema. Temaopplistingen ble dermed omgjort til koder eller kategorier med enkelte undergrupper. Underveis forsøkte jeg å finne dekkende koder eller kategorier som kunne gruppere og sortere, uten å drepe mangfoldet og uten å styre og tvinge materialet inn i en form som ikke passet. Målet var å la materialet lage formen, følge en datastyrt analysestil og ikke tvinge materialet inn i mine hypoteser.

Å sortere manuelt er tidkrevende. Jeg valgte likevel å ikke benytte noe dataprogram. Den viktigste begrunnelsen for dette, var at mine feltnotater i hovedsak var håndskrevne, og jeg så at en maskinskriving av dette ville ta veldig mye tid. Et dataprogram har også et stort potensial for og dermed en risiko for å behandle kvalitative data med et kvantitativt tenkesett. I tillegg er det en fare for at en oversetting kan frata materialet smak, lukt, aroma og atmosfære. Det kan gi en distanse til materialet som gjør at en mister kontakten med materialet. For meg var det viktig å beholde en nærhet til materialet i en så opprinnelig form som mulig, med minst mulig oversettelser, for ikke å miste eller forringe meningsinnholdet. Hensikten med dette arbeidet var å få redusert et stort datamateriale til å bli overkommelig, gjøre det håndterlig. I tillegg måtte det sorteres og systematiseres på en måte som gjorde det logisk og forståelig uten at denne sorteringen gjorde vold mot det opprinnelige innholdet i datamaterialet.

Underveis i sorteringen av tema og kategorier som sosialarbeiderne opplevde som viktige, lot jeg datamaterialet styre utviklingen av kategorier som jeg benyttet til å sortere meningsenhetene etter. Et stykke ut i analysearbeidet benyttet jeg i tillegg analysestilen template ved at jeg sorterte de kategoriene jeg hadde funnet i datamaterialet inn i de teoristyrte kategoriene bruker, sosialarbeider og kontekst, kategorier som var hentet fra min teoretiske tolkningsramme. Ifølge Payne (1997) er dette de tre elementene som utgjør sosialt arbeid. Hver av disse kan, i et sosialkonstruksjonistisk perspektiv, forstås som sosialt konstruert av forventninger, kulturelle normer og mønster for adferd. Sosialt arbeid er den interaksjonen som foregår mellom disse tre aktørene som gjensidig påvirker og påvirkes av hverandre. Sosialt arbeid forstås i dette perspektivet som en sosialt konstruert aktivitet, som bare kan forstås innen den sosiale og kulturelle sammenhengen deltakerne befinner seg i (Payne 1997). Healey (2005) og delvis Madsen (2001) har benyttet samme sorteringskategorier.

I løpet av datahåndteringen fant jeg det også nyttig å sortere de databaserte kategoriene inn i forhold til den prosessen som prosjektarbeidet hadde gjennomgått; sosialarbeidernes syn på brukermedvirkning på individnivå, deres forventninger til brukermedvirkning på systemnivå og deres erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå.

5.3.2. Beskrivende fremstilling

Etter at datahåndteringen var gjennomført og datamaterialet sortert, laget jeg oppsummeringer av alle kategoriene. Det konkrete innholdet i tekstbiten ble omskrevet til abstrakt mening. Etter at jeg hadde laget oppsummeringer av meningsinnholdet i alle kategoriene, var det mulig å la disse oppsummeringene bli nye beskrivelser, og sette oppsummeringen inn i en kontekst på et mer generelt nivå. Dette var beskrivelser som på grunnlag av meningsenheter fra enkeltindivider ble beskrivelser av problemstillingen som var dekkende for flere sosialarbeidere.

Datahåndteringen resulterte i en beskrivende fremstilling av sosialarbeidernes perspektiv, en datanær tematisering av materialet. Det var en systematisert og kategorisert presentasjon av sosialarbeidernes perspektiv på brukermedvirkning, deres forventninger til og deres erfaringer i forbindelse med

arbeidet med oppstart og drift av brukerutvalg i sosialtjenesten. Jeg ville presentere hvordan sosialarbeiderne forsto og tenkte omkring fenomenet brukermedvirkning, og på hvilken måte de opplevde at brukermedvirkning forekom i sosialtjenesten. Jeg tok utgangspunkt i problemstillingen.

Etter å ha sammenfattet en beskrivende fremstilling, gikk jeg tilbake til råteksten og de meningsbærende enhetene for å finne sitater som kunne illustrere hovedpoengene i den beskrivelsen som ble belyst i teksten.

Den beskrivende fremstillingen var min konstruksjon av sosialarbeidernes perspektiv. Det var sosialarbeidernes perspektiv slik jeg forsto det. I presentasjonen av sosialarbeidernes perspektiv var jeg nøye på at det jeg presenterte skulle kunne vise tilbake til noe sosialarbeiderne hadde sagt eller skrevet selv. Fremstillingen tok utgangspunkt i sitater som kunne illustrere de viktige temaene. For å være så datanær som mulig, hadde jeg bare tatt utgangspunkt i sosialarbeidernes førstehåndssitater. Sitatene var hentet fra intervjuene og fra det de selv har skrevet, eller hadde vært med på å skrive.

Jeg startet med sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag, hvordan de mente at brukerne fremmet og hemmet brukermedvirkning. Deretter presenterte jeg deres perspektiv på seg selv, hvordan de mente at de som sosialarbeidere fremmet og hemmet brukermedvirkning. Til slutt presenterte jeg sosialarbeidernes perspektiv på konteksten, hvordan de mente at konteksten fremmet og hemmet brukermedvirkning.

I alle tre presentasjonene startet jeg med deres perspektiv på hva som fremmet og hemmet brukermedvirkning på **individnivå**. Beskrivelsen av sosialarbeidernes perspektiv på brukermedvirkning på individnivå, bygger på mine erfaringer, opplevelser og formelle og uformelle samtaler i forbindelse med feltarbeid og praksisforskning i samarbeid med sosialarbeiderne. Gjennom å delta på møter fikk jeg tilgang til det kollektive meningsfellesskapet, gjennom individuelle samtaler fikk jeg tilgang til den enkelte sosialarbeiders individuelle perspektiv. Det som i størst grad har bidratt til innholdet i denne delen av beskrivelsen av sosialarbeidernes er imidlertid de individuelle intervjuene som fokuserte nettopp på sosialarbeidernes perspektiv på brukermedvirkning.

Deretter presenterte jeg deres antagelser og **forventninger** om hva som fremmet og hemmet brukermedvirkning på systemnivå. Dette var deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Forventningene til brukermedvirkning på systemnivå ble diskutert i flere forskjellige sammenhenger, i formelle og uformelle samtaler og på mange ulike møter. I tillegg hadde de individuelle intervjuene dette som et av temaene.

Til slutt presenterte jeg deres perspektiv på hvilke **erfaringer** de tre aktørene fikk gjennom arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå. Beskrivelsen av sosialarbeidernes erfaring med brukermedvirkning på systemnivå bygger på egne erfaringer fra feltarbeid og praksisforskning i samarbeid med sosialarbeiderne. Mine feltnotater var nyttige bidrag i dette arbeidet. Gjennom feltarbeid og praksisforskning deltok jeg i sosialarbeidernes arbeid for å bedre brukermedvirkningen og få i gang en brukergruppe som kunne bidra til brukermedvirkning på systemnivå. Jeg deltok på brukermøter, arbeidsutvalgsmøter der brukere deltok, forberedende møter der bare sosialarbeidere deltok, fagmøter der sosialarbeidernes erfaringer ble formidlet til de kollegene som ikke deltok i dette arbeidet og fagmøter der brukermedvirkning ble tatt opp som et faglig tema og diskutert. I tillegg bygger beskrivelsen på sosialarbeidernes skriftlige referater fra møtene og skriftlige rapporter fra prosjektarbeidet.

Tema og kategorier for den beskrivende fremstillingen gjenspeiles i innholdsfortegnelsen over analysekapitlene (kp. 6, 7 og 8). Da denne fremstillingen var klar, gjennomgikk jeg beskrivelsen med mine tidligere medforskere for å sikre at min gjengivelse av data var gjenkjennelig for dem. Deres tilbakemelding var at fremstillingen var gjenkjennbar, men at sosialarbeiderne var mer positive til brukermedvirkning enn det de kunne huske. Dette tolket jeg som et uttrykk for deres frustrasjon over manglende støtte fra kolleger og ledelse i deres arbeid med å styrke brukermedvirkning på kontoret. De som fikk fremstillingen til gjennomlesning, var de som hadde tatt aktivt del i arbeidet og i perioder hadde følt seg overlesset av arbeid og forventninger fra ulikt hold, uten at de hadde fått aksept eller forståelse for sin opplevelse av situasjonen. Dette er noe jeg vil komme nærmere tilbake til i analysen. Jeg valgte å la fremstillingen være uendret. Dersom min konstruksjon, min beskrivende fremstilling av sosialarbeidernes holdning til

brukermedvirkning er noe mer positiv enn den konstruksjonen som mine medforskere har, så er det ikke det verste jeg kan gjøre.

5.3.3. Fortolkende fremstilling

Fortolkning av et datamateriale er å gå noen skritt lenger enn en ren beskrivende fremstilling. Gjennom en fortolkning søker en å forstå materialet med utgangspunkt i sin tolkningsramme og i forhold til eksisterende forskning og aktuell litteratur. Kvale (1997) beskriver tre ulike kontekster for fortolkning i kvalitativ analyse. Den første er en ren beskrivelse, en presentasjon av deltakernes perspektiv. Den andre er en fortolkning av dette perspektivet i lys av kritisk sunn fornuft. Den tredje er en teoretisk forståelse der fortolkningen plasseres inn i et videre teoretisk perspektiv.

Etter at jeg hadde sortert og konstruert en beskrivende fremstilling av materialet på en måte som var gjenkjennbar for mine medforskere, hentet jeg inn relevant litteratur for å analysere resultatene i forhold til eksisterende forskningsresultater og aktuell litteratur. Godt plantet i min teoretiske tolkningsramme, hentet jeg inn nye og aktuelle forskningsresultater på området for å belyse og hente et videre grunnlag for refleksjon og analyse av mitt materiale ved hjelp av dette. Litteratur om brukermedvirkning var nyttig i dette analysearbeidet for å belyse resultatene. Gjennom analysearbeidet og refleksjon på grunnlag av eksisterende forskning og aktuell litteratur ønsket jeg å utdype og få en større forståelse for sosialarbeidernes perspektiv. Mens datahåndtering er reduksjonistisk, er dataanalyse, både den beskrivende og den fortolkende delen, konstruksjonistisk (Polit og Hungler 1999).

5.3.4. Kritisk diskusjon av analyseform

Etter å ha beskrevet sosialarbeidernes perspektiv så datanært som jeg klarte, fortolket jeg sosialarbeidernes perspektiv i lys av min teoretiske tolkningsramme og i lys av eksisterende forskning og litteratur. Syltevik (1993) drøfter hvorvidt det er mulig å ta de utforskedes perspektiv, og i hvilken grad forskeren har rett til å fortolke dette perspektivet. Hun skisserer et kontinuum med ulike posisjoner i forhold til det å ta de utforskedes perspektiv. På det ene ytterpunktet avvises aktørens synsvinkel som uten interesse, på det andre ytterpunktet er gjengivelse av aktørens synspunkt

tilstrekkelig. En måte å skille ulike posisjoner på, er i hvilken grad en gjengir de utforskedes perspektiv med begreper som de utforskede selv bruker, og hvorvidt en oversetter fortolkninger til et språk som blir forståelig for dem. En annen måte å skille ulike posisjoner på, er i hvilken grad forskeren tillater seg å fortolke aktørens forståelse, eller nøyer seg med å gjengi deres forståelse. Hun bruker Schutz (1962) og Smith (1987) til å vise ulike posisjoner på midten av dette kontinuumet. Begge vektlegger de utforskedes perspektiv, men i ulik grad. De er ulike når det gjelder utformingen av forskerrollen og når det gjelder åpningen for forskerens fortolkning av aktørforståelsen. Schutz gir lite rom for forskerforståelsen mens Smith sidestiller aktør- og forskerforståelsen.

Syltevik (1993) problematiserer i hvilken grad det er mulig å ta de utforskedes perspektiv, hvordan en kan tolke dette perspektivet samtidig som en bevarer perspektivet og hvilke begrensninger som ligger i de utforskedes perspektiv. At det er **mulig** å ta de utforskedes perspektiv bestrides av mange med ulik argumentasjon. En innvending er at det ikke er mulig å sjekke eller verifisere om en faktisk har fått tak i de utforskedes perspektiv. En annen innvending er at bare en som fullstendig deler verdensbildet, kan forstå de utforskedes perspektiv. Det er snakk om å gjengi en førstehåndserfaring som en ikke kan vite når en helt har fått tak i. Forståelsen av de utforskedes perspektiv vil begrenses av den situasjonen som forståelsen forsøkes innhentet i. Forskeren og forskningssituasjonen vil påvirke det som kommer fram i situasjonen, og farge eller hemme det som kommer fram. En annen begrensning er forskerens vitenskapsteoretiske ståsted og forforståelse som vil prege forskerens forståelse av perspektivet (Syltevik 1993).

At en kan **tolke** de utforskedes perspektiv og samtidig bevare perspektivet, forutsetter at det er symmetri mellom motiver, behov og betraktningmåter mellom informant og forsker. Dette er en forutsetning som i de fleste forskningsprosjekt er ganske urealistisk. Dersom en gir seg ut for å formidle de utforskedes perspektiv gjennom en tolkning, erkjenner en ikke eksistensen av en mulig interessekonflikt mellom forskeren og de utforskede blant annet i dataproduksjonsprosessen. En tolkning og bearbeiding av de utforskedes perspektiv må nødvendigvis bli en tolkning (Syltevik 1993).

Når det gjelder hvilke **begrensninger** som ligger i de utforskedes perspektiv, peker Syltevik (1993) først på at de utforskede innbyrdes kan ha ulikt perspektiv. Den samme handlingen kan ha forskjellig mening for ulike aktører. De utforskede kan også ha en annen oppfatning av sine omgivelser enn det forskeren har. Dersom forskeren gir seg ut for å formidle de utforskedes perspektiv, vil hun ikke kunne problematisere rundt denne forskjellen. Syltevik påpeker videre at det finnes situasjoner der de utforskedes perspektiv er begrenset og representerer en vridd forståelse, både fordi det er ting de ikke vet og fordi det er ting de ønsker å skjule. Forskeren kan da komme i situasjoner der hun begir seg inn på det Skjervheim (1992) kaller "mistankens hermeneutikk". En forutsetning for å karakterisere andres bevissthet som falsk, er at vi mener at vi selv har rett bevissthet. Mistankens hermeneutikk forutsetter asymmetri mellom forsker og utforsket og tar ikke hensyn til at en bare kan hevde noe som kunnskap ved at andre også har rett til det samme. Skjervheim skiller imidlertid mellom en prinsipiell metodisk asymmetri og en faktisk asymmetri. En faktisk asymmetri kommer av at innsikt er ulikt fordelt, men at dette ikke prinsipielt er slik. I tillegg er det ikke bare de utforskede, men også forskeren som kan ha en forvridt forståelse. Både de utforskedes og forskerens potensielle uvitenhet blir dermed en utfordring.

Til tross for problematikken rundt det å ta de utforskedes perspektiv, konkluderer Syltevik (1993) med at:

"En posisjon som vektlegger de utforskedes perspektiv vil være en antipositivistisk posisjon der folk framheves som vitere, og der en ser det slik at kunnskap kan nåes gjennom vektlegging av de utforskedes synspunkter og av meningsaspektet ved handling." (Syltevik 1993:66)

Jeg startet med å belyse sosialarbeidernes perspektiv og presenterer det som det er, med så lite fortolkning som mulig. Grensegangen mellom belysning og fortolkning er imidlertid glidende, og det å belyse uten samtidig å foreta en viss fortolkning er ikke mulig. Som Syltevik (1993) påpeker vil både forskeren og forskningssituasjonen påvirke det som kommer fram, og forskerens vitenskapsteoretiske ståsted og forforståelse vil prege forskerens forståelse av perspektivet. Både i min innhenting og i min presentasjon ligger en

påvirkning, en fortolkning. Belysning kan aldri være en ren belysning. Ved å fokusere på noe, og dermed overse noe annet, har en allerede startet fortolkningen.

For å sikre at min beskrivelse av sosialarbeidernes perspektiv var gjenkjennelig og så datanært som mulig, fikk jeg derfor mine medforskere til å lese gjennom beskrivelsene før jeg gikk i gang med en videre fortolkning. Etter at jeg hadde beskrevet sosialarbeidernes perspektiv gikk jeg imidlertid et steg videre og fortolket dette perspektivet. En ren belysning er interessant i seg selv, en forståelse av de utforskedes perspektiv gir ny informasjon og kunnskap. Dersom en imidlertid er ute etter å endre handling og finne nye veier å gå, nye handlingsmuligheter, er en ren beskrivelse ikke tilstrekkelig. Da blir kunnskapen om de utforskedes perspektiv et viktig utgangspunkt og et nødvendig første steg, men flere steg er nødvendige. Det blir nødvendig å også fortolke dette perspektivet.

I følge min teoretiske tolkningsramme er det sammenheng mellom kunnskap og handling. Forskjellige perspektiv fører til forskjellige handlinger. Det perspektivet vi tar utgangspunkt i og den kunnskapen vi dermed tar for gitt, danner grunnlaget for våre handlinger. Ved å utforske og utfordre sosialarbeidernes perspektiv kan en finne alternative handlingsmuligheter. En fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv er derfor en mulighet til å finne alternative handlingsmuligheter for sosialarbeidere i en tilsvarende kontekst.

Når jeg begir meg ut på å tolke sosialarbeidernes perspektiv, er jeg i ferd med å begi meg inn på "mistankens hermeneutikk". Jeg står i fare for å hevde at min bevissthet er rett, mens mine informaners bevissthet er falsk. Jeg må da støtte meg til Skjervheims (1992) begrep om faktisk asymmetri som gir rom for at innsikt er ulikt fordelt. I denne situasjonen er tid og arbeidsoppgaver ulikt fordelt. Jeg har en større anledning til refleksjon og litteraturstudier som kan gi meg større innsikt, en innsikt som mine informanter kanskje også hadde kommet fram til dersom de hadde hatt den samme muligheten?

Jeg har i enkelte sammenhenger møtt på argumenter som heller til at det er uetisk å fortolke sosialarbeidernes perspektiv. Sosialarbeidere er i mange sammenhenger opprørt over forskning som omhandler dem og deres arbeidshverdag. Det er ofte på sin plass å kritisere forskningsrapporter. Det er

ikke all forskning som er god forskning og det er ikke alle forskningsresultater som en nødvendigvis er enig i eller har tillit til. Det kan imidlertid ses på som et gode at sosialarbeideres arbeidshverdag får oppmerksomhet i forskningen. Det innebærer at faget og arbeidsområdet er i utvikling, at en får tilgang til ny kunnskap og større oppmerksomhet både på faglige og på politiske, budsjettansvarlige arenaer. Det kan være problematisk å forske på eget felt (jfr. Pkt. 5.5.3. Forske på eget felt). Jeg har imidlertid problemer med å se at det er mer uetisk å fortolke sosialarbeideres perspektiv enn det er å fortolke brukeres perspektiv. Brukeres perspektiv blir hyppig utforsket og fortolket. Mitt bidrag er å supplere med sosialarbeideres perspektiv. Samlet vil det forhåpentligvis gi et bredere bilde og større kunnskap som kan gi nye handlingsmuligheter.

5.4. Metoder for å begrunne forskningsresultatenes vitenskapelige status

I all forskning er det nødvendig med kvalitetssikring. Dette er nødvendig for å kunne legitimere de resultatene som forskningen fører til, og for å kunne begrunne at forskningsresultatene har en vitenskapelig status. Dette er spesielt viktig i sosialkonstruksjonistisk forskning. Med en sosialkonstruksjonistisk tolkningsramme er det lett å bli anklaget for at forskningsresultatene ikke er vitenskapelige, men bare subjektive konstruksjoner.

Kriterier og begreper som benyttes for å vurdere forskningens pålitelighet og kvalitet, og for å begrunne den vitenskapelige statusen av forskningsresultatene, er reliabilitet, intern validitet, ekstern validitet eller generaliserbarhet og objektivitet. Reliabilitet handler om at en annen forsker skal kunne gjenta studien og komme til samme resultater. Det sier noe om hvorvidt resultatene er pålitelige, hvorvidt de er til å stole på som vitenskapelige resultater i motsetning til en subjektiv vilkårlighet. Intern validitet handler om hvorvidt resultatene er gyldige, hvorvidt du måler det du sier at du måler, hvorvidt resultatene er riktige og stemmer med det som er utforsket. Ekstern validitet eller generaliserbarhet handler om hvorvidt det er mulig å overføre resultatene til å gjelde andre situasjoner eller resten av befolkningen. En analytisk generalisering er en begrunnet vurdering av i hvilken grad resultatene kan brukes som en rettleiding for hva som kan komme til å skje i en annen situasjon. Objektivitet har som mål å

minimalisere forskerens påvirkning. Dette bygger på et kunnskapssyn som har et klart skille mellom kunnskap og verdier. Forskerens verdier og interesser skal ikke påvirke forskningen. Det handler om å finne fram til en objektiv sannhet som ikke er tilsmusset av forskeren (Kvale 1997, D`Cruz og Jones 2004).

Disse begrepene har sitt utspring i kvantitativ forskning og baserer seg på et positivistisk kunnskapssyn. Mange kvalitative forskere har erfart at disse begrepene har svakheter når det gjelder å kvalitetssikre kvalitativ forskning. De har opplevd et behov for andre måleredskaper. Lincoln og Guba (1985) har utviklet noen alternative kvalitetskriterier som tar utgangspunkt i det de kaller et naturalistisk paradigme og kunnskapssyn. De introduserer troverdighet, overførbarhet, pålitelighet og bekreftbarhet som alternative måleredskaper.

Troverdighet erstatter intern validitet og skal ivareta den samme funksjonen, den skal sikre at resultatene representerer det de sier at de skal representere. Ettersom dette er utviklet innen et naturalistisk paradigme er det imidlertid ikke en speiling av virkeligheten, men et spørsmål om hvorvidt informantenes virkelighet har blitt skikkelig formidlet. Vil informantene gjenkjenne den virkelighetsopplevelsen som formidles? (Lincoln og Guba 1985) I min studie har informantene vært medforskere og selv deltatt i den første rapportskrivningen. Den virkelighetsopplevelsen som der formidles er formidlet av sosialarbeiderne selv. Denne virkelighetsopplevelsen var ikke den samme som virkelighetsopplevelsen til den øverste ledelsen. Hovedrapporten ble derfor skrevet om slik at begge syn ble formidlet. I det videre arbeidet fikk jeg noen av mine medforskere og informanter til å lese gjennom og kommentere min beskrivelse av deres perspektiv på brukervedvirkning. Deres tilbakemelding var at beskrivelsen av deres virkelighetsopplevelse var gjenkjennbar. I forbindelse med tolkningsprosessen trakk jeg inn sosialarbeidere som jeg samarbeidet med i HUSK-prosjektet. På fagmøter la jeg fram min forståelse og tolkning og inviterte sosialarbeiderne til å kommentere og komme med alternative tolkninger. Der min tolkning er i strid med sosialarbeidernes tolkning, har jeg kommentert og begrunnet dette (Fangen 2004). På denne måten har jeg forsøkt å ivareta troverdigheten i mine forskningsresultater.

Overførbarhet erstatter generaliserbarhet eller ekstern validitet. Hensikten med generalisering er ønsket om å kunne forutsi og kontrollere hva som vil skje i fremtidige situasjoner. I et naturalistisk paradigme er ikke forskningsresultater generaliserbare ut over den konteksten der de gir mening. "The trouble with generalizations is that they don't apply to particulars." (Lincoln og Guba 1985:110). I et humanistisk syn er hver enkelt situasjon unik og i postmodernismen er både en søken etter universell kunnskap og troen på det individuelle og unike byttet ut med en vektlegging av kunnskapens mangfold og kontekstavhengighet. Dette innebærer en bevegelse fra generalisering til kontekstualisering (Kvale 1997). Kvale beskriver generalisering i forhold til kvalitative studier, og hevder at en analytisk generalisering involverer en begrunnet vurdering av i hvilken grad funnene fra en studie kan brukes som rettleiding for hva som kan komme til å skje i en annen situasjon. Det er imidlertid et spørsmål hvorvidt det er forskeren eller leseren som skal foreta denne vurderingen. Mitt innspill er at det er grunn til å anta at resultatene fra denne studien vil kunne overføres til andre 1.linjekontekster der sosialarbeidere forholder seg til brukere. Gjennom mitt arbeid med troverdighet eller intern validitet, har jeg kommunisert fortløpende med sosialarbeidere, både mine egne medforskere / informanter og sosialarbeidere fra andre kommuner, sosialarbeidere fra andre, men lignende 1.linjekontekster. Jeg overlater resten til leseren.

Pålitelighet erstatter reliabilitet som handler om hvorvidt studien ved repetisjon ville kommet til de samme resultatene. En forventning om en nøyaktig kopiering er i en naturalistisk tilnærming kontekstuel umulig. Ideen om pålitelighet handler her om bestandigheten og konsistensen etter at en har tatt høyde for kontekstuelle forskjeller (Lincoln og Guba 1985). Høy reliabilitet vil motvirke en vilkårlig subjektivitet, mens en for sterk fokusering på reliabilitet vil motvirke kreativ tenking og variasjon (Kvale 1997).

Bekreftbarhet erstatter objektivitet, som er en del av det positivistiske innholdet i reliabilitetsbegrepet. Her skal en skille verdier fra fakta og forskning betraktes som en nøytral undersøkelse. I en naturalistisk tilnærming vil en hevde at det er umulig isolere og holde verdier utenfor arbeidet. Det er umulig å ha et perspektiv fra ingen steder. Alle, også forskeren, har et ståsted og et utgangspunkt som preger forskningen. For å sikre pålitelighet og bekreftbarhet, og for å unngå en vilkårlig subjektivitet, er det derfor

nødvendig å gjøre rede for sin forforståelse og for de metodene en har benyttet og de valgene en har tatt. Med et sosialkonstruksjonistisk utgangspunkt må en validere sine forskningsresultater ved å gjøre dem gjennomsiktede for leseren (Winther Jørgensen og Phillips 1999). På denne måten kan leseren selv gjøre seg opp en mening om grunnlaget for forskningsresultatene og kvaliteten av forskningen. Barbosa da Silva (1993) fremhever intersubjektiv prøvbarhet, kommuniserbarhet og universalitet som kvalitetskriterier i kvalitativ forskning generelt. Lincoln og Guba (1985) fremhever bekreftelse som noe en oppnår ved å konsultere informantene.

Da det første utkastet til analyse var skrevet, fikk jeg fem personer som hadde deltatt i prosjektsamarbeidet til å lese gjennom utkastet og gi meg kommentarer. Fire av dem var sosialarbeidere, derav to med lederansvar, den femte var en brukerrepresentant. Jeg ønsket deres kommentarer for å kunne korrigere faktiske feil, for å være forberedt på hvilke reaksjoner mine analyser ville frembringe og hvilke tilbakemeldinger, kommentarer og spørsmål jeg kunne forvente fra sosialarbeiderhold. I tillegg ønsket jeg å sjekke hvorvidt det skriftlige materialet var lesbart for praktikere. Jeg forsøkte så langt som mulig å skrive i et språk som var vanlig norsk uten for mange vanskelige faguttrykk og akademiske formuleringer. Det er et akademisk produkt, men skal det være håp om at produktet kan få noen nytteverdi for dem det gjelder, må det være skrevet i et språk som er lesbart for dem (Røysum 2006).

De første tilbakemeldingene jeg fikk, var at utkastet var gjenkjennbart og kjekt å lese. I tillegg fikk jeg noen innspill som gjorde at jeg skrev om for å tydeliggjøre enkelte avsnitt. Ut over dette var sosialarbeiderne opptatt av at brukermedvirkning i sosialtjenesten er et ledelsesansvar. De mente at det måtte komme bedre fram at det må være ledernes oppgave å være tydelig på hva kontoret står for og tilrettelegge for at dette er mulig å gjennomføre. Sosialarbeiderne med lederansvar var opptatt av at det er to hensyn som må ivaretas, både faglige og administrative. Sosialtjenesten har budsjettammer og administrative rutiner som må følges opp og ivaretas på samme måte som faglige hensyn.

Jeg har i de foregående underkapitlene gjort rede for de skrittene jeg har tatt i forskningen og vil i det neste underkapitlet gjøre rede for min forforståelse og for de forskningsetiske refleksjonene og avveingene jeg har foretatt

underveis. I tillegg til en fortløpende konsultasjon og dialog med mine medforskere og informanter og med andre sosialarbeidere fra 1. linjetjenesten, er det min ambisjon at jeg med dette har sikret kvaliteten på forskningen, og at jeg dermed kan begrunne den vitenskapelige status for mine forskningsresultater.

5.5. Forskningsetiske refleksjoner

I dette underkapitlet vil jeg gjøre rede for de forskningsetiske refleksjonene som fulgte meg underveis i arbeidet og de valgene jeg gjorde på grunnlag av disse refleksjonene. Ved å synliggjøre mine skritt underveis i forskningsprosessen ønsker jeg å gi leseren et grunnlag for å ta stilling til på hvilken måte mine vurderinger og min forforståelse har påvirket forskningsresultatene. Mine refleksjoner er et resultat av min forforståelse. Enhver kunnskapsprodusent er situert, og kunnskap er konstruert i sosial interaksjon i en historisk og kulturell kontekst. Jeg starter derfor med en gjennomgang av forforståelse før jeg tar for meg de ulike forskningsetiske problemstillingene som opptok meg.

5.5.1. Forforståelse

Min forforståelse bygger først og fremst på min egen arbeidserfaring fra sosialtjenesten. Jeg arbeidet i femten år i kommunal sosialtjeneste med ulike arbeidsoppgaver og i ulike posisjoner. På grunnlag av denne erfaringen, hadde jeg et bilde av sosialtjenesten som en krevende arbeidsplass med et vidt spekter av arbeidsoppgaver. Brukermedvirkning forventet jeg å finne som et ideal og et etisk påbud, som det i en travel sosialtjenestehverdag ikke alltid ville være rom for å etterleve.

Videre bygger min forforståelse på at jeg etter å ha arbeidet som praktiker i mange år, skiftet over til å arbeide som lærer i sosionomutdanningen. Dette ga meg mulighet til å betrakte praksisfeltet utenfra, uten tidspress og handlingstvang. Det ga mulighet til en mer distansert refleksjon og teoretisk fordypning. Min oppgave var å videreformidle faget sosialt arbeid og bidra til at studentene tilegnet seg kunnskaper, ferdigheter og holdninger som de ville få behov for i møtet med brukere i praksis. Idealer og realiteter ble etter hvert viktige begreper. Jeg ble opptatt av hva som hindrer gjennomføringen av

idealene i et godt sosialfaglig arbeid, og hva vi som sosialarbeidere kan gjøre for å motarbeide disse hindringene.

Parallelt med mitt arbeid som lærer for sosionomstudenter, tok jeg hovedfag i sosialt arbeid. Dette ga meg en ytterligere mulighet til teoretisk fordypning og faglig refleksjon. I min hovedoppgave benyttet jeg sosialtjenesten som arena for min tilnærming til faget sosialt arbeid. Jeg utforsket det kollektive meningsfellesskapet, de interne diskursene, og hvilke konsekvenser disse fikk for sosialarbeidernes yrkesutøvelse. Jeg var allerede da opptatt av at kunnskap får konsekvenser for handling. Som en følge av dette mener jeg at det er viktig å utforske den kunnskapen vi tar for gitt.

En relativt ny erfaring, som også har bidratt til min forståelse av brukermedvirkning i sosialtjenesten, er at jeg har fått egen erfaring som pårørende til brukere av sosialkontorets tjenester. Det var en sterk og meget lærerik erfaring. Den vekslet fra behovet for å bli forstått, via oppgitthet og avmakt, til behovet for å manipulere sosialarbeidere for å få tilgang til tjenester.

Jeg er utdannet sosionom, har praktisk erfaring som sosialarbeider og forsker innen faget sosialt arbeid. Dominelli (2005) hevder at det som særpreger forskning i sosialt arbeid, er at forskningen tar et moralsk og politisk standpunkt, og søker å få til sosial endring som bedrer tilværelsen for marginaliserte grupper. Min forforståelse har naturlig nok preget forskningsarbeidet, både problemstilling, metodevalg og analysearbeid. Arbeidet har vært preget av mitt utgangspunkt, og med en ambisjon og et ønske om å forbedre det velferdstilbudet som blir gitt til brukerne av sosialkontorets tjenester. Min forforståelse har også preget utvalget av forskningsetiske refleksjoner som har fulgt meg underveis, og de valgene jeg har tatt for å forholde meg til disse. De viktigste forskningsetiske refleksjonene og veivalgene vil jeg gjøre nærmere rede for her. De overlapper hverandre, men jeg velger å sortere dem under følgende overskrifter:

- Fra aktør til betrakter
- Forske på eget felt

5.5.2. Fra aktør til betrakter

Overgangen fra prosjektsamarbeid til doktorgradsarbeid ga meg en del etiske refleksjoner. I forbindelse med prosjektsamarbeidet var jeg både aktør og betrakter, men aktørrollen var den mest fremtredende. Jeg var prosjektleder sammen med en sosialarbeider og de andre sosialarbeiderne var våre medarbeidere. Vi arbeidet, diskuterte og skrev rapporter sammen. Det var et felles prosjekt. Det var riktignok tydelig at jeg var forsker og at jeg i etterkant av prosjektsamarbeidet skulle arbeide videre med det materialet som vi hadde samlet inn i fellesskap. Betrakterrollen ivaretok jeg ved å skrive feltnotater og referater underveis, og betrakterrefleksjoner og diskusjoner hadde jeg med en medforsker fra universitetet. Denne rollen ble imidlertid mer tydelig for meg etter at prosjektperioden var over. Da skulle jeg ikke lenger diskutere mine refleksjoner med sosialarbeiderne, mine medforskere, men gå over til å betrakte dem som informanter og foreta mine refleksjoner isolert på mitt forskerkontor. På bakgrunn av dette opplevde jeg at det ikke bare ut fra metodologiske argumenter, men også ut fra etiske hensyn, var nødvendig å kvalitetssikre arbeidet ved å ha en fortløpende kommunikasjon med sosialarbeidere underveis i analysearbeidet. Jeg fikk mine tidligere medforskere til å lese gjennom en beskrivelse av deres perspektiv for å sjekke om de kunne gi uttrykk for gjenkjenning. Dette for å sikre beskrivelsens troverdighet. Jeg diskuterte mine videre tolkninger med sosialarbeidere i HUSK-prosjektet for å få tilgang til deres forståelse. Da det første utkastet til analyse var ferdig, fikk jeg mine tidligere medforskere til å lese gjennom dette for å få deres kommentarer. I den grad deres forståelse avviker fra min egen er dette referert i analysen (Fangen 2004).

5.5.3. Forske på eget felt

Feltarbeid i egen kultur har både sine fordeler og sine utfordringer (Wadel 1991). Fordelen er at det er lettere å få innpass og forstå hva som skjer. Utfordringen er at det som blir tatt for gitt ikke er så lett å oppdage og sette ord på. Dette gir behov for en nødvendig analytiske distanse. Min periode i "isolat" etter prosjektsamarbeidet var derfor helt på sin plass.

Jeg opplevde meg som sosialarbeider og følte tilhørighet til yrkesgruppen. Men omgivelsene, inkludert sosialarbeiderne, så ikke lenger på meg som

sosialarbeider, jeg var en forsker, en utenforstående. Min gransking av sosialarbeidernes perspektiv kan derfor ikke lenger beskrives og forsvares som en selvransakelse. Det har jeg ikke lenger verken rett eller mulighet til. Jeg er ikke lenger det jeg var. Det å utforske sosialarbeidernes perspektiv, ga meg derfor i perioder følelsen av at jeg utnyttet deres åpenhet og tillit.

Jeg er imidlertid ikke ute etter sosialarbeidernes feil og mangler, jeg er ute etter deres handlingsmuligheter. Det har vært viktig for meg å behandle mine informanter, deres meninger og utsagn, med respekt. I min beskrivelse av deres opplevelse er det en mulighet for at jeg har gitt dem en mer positiv holdning til brukermedvirkning enn det de hadde. I tillegg er det mye jeg har utelatt fordi det kunne ødelegge anonymitet og gjøre at enkelte sosialarbeidere ble gjenkjent. Jeg har valgt å gi en fremstilling av sosialarbeidernes perspektiv som kanskje vektlegger deres positive sider fremfor deres feil og mangler, og håper at dette ikke har ødelagt utsynet til deres handlingsmuligheter.

I dette kapitlet har jeg gjort rede for de forskningsmetodene jeg har benyttet for å samle inn data, og presentert det forskningsmaterialet som datainnsamlingen resulterte i og som er grunnlaget for mine analyser. Deretter har jeg gjort rede for de metodene jeg benyttet for å analysere data og de metodene jeg benyttet for å begrunne forskningsresultatene vitenskapelige status. Til slutt har jeg gjort rede for noen forskningsetiske refleksjoner. I den neste og siste delen av oppgaven går jeg over til analysen, der jeg vil sortere, beskrive og fortolke de data jeg har samlet inn om sosialarbeidernes perspektiv på brukermedvirkning i sosialtjenesten.

Del III Analyse

I del III vil det datamaterialet som er innhentet bli sortert, beskrevet og fortolket. Den teoretiske tolkningsrammen for avhandlingen er sosialkonstruksjonisme, og studien tar utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv og sosialarbeidernes konstruksjoner. Kapittel 6 sorterer, beskriver og fortolker sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag til konstruksjonen av brukermedvirkning. Kapittel 7 sorterer, beskriver og fortolker sosialarbeidernes perspektiv på sitt eget bidrag, og kapittel 8 sorterer, beskriver og fortolker sosialarbeidernes perspektiv på kontekstens bidrag til konstruksjonen av brukermedvirkning. Til slutt, i kapittel 9, gis noen avsluttende drøftinger og konklusjoner.

Analysearbeidet tar utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv. Jeg sorterer, beskriver og fortolker hvordan sosialarbeiderne forstår og tenker omkring fenomenet brukermedvirkning, på hvilken måte de opplever at brukermedvirkning forekommer i sosialtjenesten, og deres perspektiv på hva som fremmer og hva som hemmer brukermedvirkning. Sosialarbeidernes perspektiv danner grunnlaget for deres handlinger, deres yrkesutøvelse. Deres opplevelse av situasjonen er derfor av stor betydning. Vi handler på grunnlag av kunnskap vi tar for gitt. Ved å utforske det vi tar for gitt, kan vi finne alternative konstruksjonsmåter og dermed alternative handlingsmuligheter.

I sorteringen av faktorer og tema som sosialarbeiderne opplevde som viktige, valgte jeg å benytte bruker, sosialarbeider og kontekst som tre grunnleggende kategorier. Ifølge Payne (1997) er dette de tre elementene som utgjør sosialt arbeid. Hver av disse kan, i et sosialkonstruksjonistisk perspektiv, forstås som sosialt konstruert av forventninger, kulturelle normer og mønster for atferd. Sosialt arbeid er den interaksjonen som foregår mellom disse tre aktørene som gjensidig påvirker og påvirkes av hverandre. Sosialt arbeid forstås i dette perspektivet som en sosialt konstruert aktivitet, som bare kan forstås innen den sosiale og kulturelle sammenhengen deltakerne befinner seg i.

Brukerne, sosialarbeiderne og konteksten har alle betydning for hvordan sosialt arbeid som aktivitet konstrueres. Hvorvidt det sosiale arbeidet innebærer brukermedvirkning, og på hvilken måte, er avhengig av disse tre aktørene. Sammen konstruerer de det som skjer i sosialtjenesten og

derigjennom den brukermedvirkningen som finner sted. Alle tre aktørene har sine bidrag, noen bidrag fremmer og noen hemmer brukermedvirkning. Analysen vil ta utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv, deres opplevelse av brukermedvirkning i sosialtjenesten. I analysen vil jeg sortere, beskrive og fortolke hvordan sosialarbeiderne opplever at de tre aktørene henholdsvis fremmer og hemmer brukermedvirkning.

Kapittelinndelingene gjenspeiler sorteringen av datamaterialet. De kategoriene som først fremkom gjennom en sortering i en editing analysestil, er deretter sortert etter en template analysestil inn i kategoriene bruker, sosialarbeider og kontekst. Deretter har jeg foretatt en videre sortering i en template analysestil i forhold til den prosessen som prosjektarbeidet har gjennomgått; sosialarbeidernes perspektiv på brukermedvirkning på individnivå, deres forventninger til brukermedvirkning på systemnivå og deres erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå. Denne kryssorteringen førte til at enkelte kategorier fra editing analyse var aktuelle å beskrive og fortolke to steder, etter en ny sortering i tillegg etter en template analysestil.

Nærvær blir betraktet som brukerens bidrag til brukermedvirkning. I tillegg kommer nærvær inn som en faktor i forhold til kontekst når tiltaksarbeid blir trukket fram som fremmende for brukermedvirkning. Det at brukermedvirkning fører til nyttige tilbakemeldinger, blir trukket frem som en fremmende faktor både for sosialarbeiderens og for kontekstens bidrag til brukermedvirkning. Forståelse fra brukerne er viktig for sosialarbeiderne. De ønsker at brukerne skal bli fornøyd med det arbeidet sosialarbeiderne utfører og forstå at de gjør så godt de kan. Dette behovet for forståelse fra brukerne kommer til uttrykk både i forhold til individuelt arbeid og på systemnivå. Tid, burde blitt skrevet med store bokstaver. Det er i sosialarbeidernes perspektiv den viktigste faktoren som hemmer brukermedvirkning. Tid betraktes som et hemmende bidrag fra konteksten. Den oppleves hemmende både for brukermedvirkning på individnivå og på systemnivå.

Som analysen vil vise, er brukermedvirkning ikke bare en konstruert aktivitet, det er også en aktivitet som bidrar til å konstruere ny forståelse og ny aktivitet. Som det ble påpekt under faglige føringer (kp.2.), skjer påvirkningen ikke bare fra verdier via teorier til arbeidsmåter, påvirkningen skjer begge

veier. Holdninger påvirker handlinger og handlinger påvirker holdninger. Gjennom arbeid med brukervedvirkning påvirkes sosialarbeidernes forståelse. De får et nytt bilde av brukerne og et nytt bilde av brukervedvirkning. Arbeidsmåten påvirker verdier og teorier. Brukervedvirkning konstruerer, brukervedvirkning skaper brukervedvirkning i praksis.

6. BRUKERNES BIDRAG TIL BRUKERMEDVIRKNING

Dette kapitlet omhandler sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag til brukermedvirkning i sosialtjenesten. Fremstillingen bygger på det datamaterialet som er beskrevet i kapittel 5. Datamaterialet er sortert inn i de kategoriene som kapittelinnstillingen gjenspeiler. Hvert underkapittel presenterer først en beskrivelse av den kategorien det gjelder. Hovedpoengene i beskrivelsen er illustrert med sitater som er hentet fra datamaterialet. Den beskrivende fremstillingen er min konstruksjon av sosialarbeidernes perspektiv. Denne beskrivelsen er lest og kommentert av noen av mine informanter. Etter en beskrivelse følger det i hvert underkapittel en fortolkning av beskrivelsen. Fortolkningen bygger på egne refleksjoner og analyse på grunnlag av det datamaterialet jeg fikk gjennom arbeidet, og på refleksjon og analyse på grunnlag av eksisterende forskning og litteratur på området. For nærmere presentasjon og kritikk av analyseform, henvises til kapittel 5.

Kapitlet gir en sortering, beskrivelse og fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv på hva brukerne bidrar med når det gjelder brukermedvirkning. Først beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag til brukermedvirkning på individnivå. Deretter beskrives og fortolkes sosialarbeidernes forventninger til brukernes bidrag til brukermedvirkning på systemnivå. Dette bygger på deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Til slutt beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på hvilke erfaringer brukerne hadde med brukermedvirkning på systemnivå.

6.1. Brukermedvirkning på individnivå

Begrepet brukermedvirkning forbandt de fleste sosialarbeiderne med enkeltsaker, individuelt sosialt arbeid. Dette ga de uttrykk for både i de individuelle intervjuene og i møter der flere sosialarbeidere var samlet og meningsfellesskapet kom til uttrykk. Det var individets møte med sosialtjenesten de så for seg. Brukermedvirkning var for dem at brukeren fikk reell innflytelse på sin egen sak, at de fikk ta aktivt del i problemdefinering,

målsetting og prosess. Deres syn på brukermedvirkning kan illustreres med dette sitatet:

”Det er jo at brukerne har en reell påvirkning på egen sak, både i prosessen frem til problemdefinering og veien til målet.”

Når de ble spurt om hva de la i begrepet brukermedvirkning, ga de uttrykk for ulike grader av medvirkning:

”reell påvirkning”, ”maks deltakelse”, ”medbestemmelse”, ”en viss påvirkning og innflytelse”, ”delta i prosessen”, ”bli tatt på alvor”, ”bli hørt på med det de mener og det de er opptatt av”, ”ha innvirkning på”, ”i samråd med”, ”bli tatt med på råd”.

Hvilket innhold de la i begrepet brukermedvirkning, hva slags argumenter for brukermedvirkning de benyttet og hvilken grad av brukermedvirkning de praktiserte ble ikke nærmere diskutert i prosjektsamarbeidet.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble det trukket fram at brukermedvirkningsbetegnelsen kan brukes til så mangt. Sosialarbeiderne fortalte at det i NAV-sammenheng gis garantier for saksbehandlingstid forutsatt at det utøves brukermedvirkning. Med dette menes at brukeren selv skal innhente nødvendige legeopplysninger for at søknaden skal kunne behandles. Som en konsekvens av dette hjelper sosialarbeiderne noen av brukerne med å skrive søknad om fritak fra brukermedvirkning.

6.1.1. Brukernes nærvær fremmer brukermedvirkning

På individnivå hadde sosialarbeiderne en klar formening om at det var brukernes nærvær som var den viktigste faktoren for å fremme brukermedvirkning. I de individuelle intervjuene ga de uttrykk for at de så på brukerne som viktige aktører i arbeidet. De mente at det var brukerne som kjente sin egen situasjon og som var nærmest til å vite hva som skulle være målet. Det var fra brukerne sosialarbeiderne fikk sine arbeidsoppdrag. Brukerne fremmet brukermedvirkning ganske enkelt ved sitt nærvær, sin interesse, og sitt engasjement i egen situasjon.

”...brukeren er selvfølgelig med der, og får komme med sine, altså det er jo brukeren som skal ha et tiltak. Det er ikke vi som skal i et tiltak og da har ofte brukeren selv løsning eller fokus på hva han vil for noe.”

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at brukermedvirkning var en naturlig del av arbeidet i møtet med enkeltklienter.

”Folk liker å styre livet sitt selv.”

”Det er jo målet hans dette.”

”Sånn at i utgangspunktet er jo ikke brukermedvirkning vanskelig. Det er det ikke. Det er jo fra de vi får bestillingene fra i hovedsak.”

Brukernes bidrag til å fremme brukermedvirkning, var etter sosialarbeidernes mening enkelt og greit deres nærvær.

Et menneske er noe helt annet enn papirer. En skriftlig beskrivelse av et menneske og dette menneskets situasjon vil være skrevet med det for øye å konstruere en sak som passer i forhold til det sosialtjenesten kan tilby av tjenester (Järvinen og Mik-Meyer 2003). Mennesket og situasjonen vil være beskrevet på en måte som gjør det enkelt å plassere i en på forhånd definert kategori. Kategorien er kjent for sosialarbeiderne og hvilke tiltak som skal iverksettes er også kjent. Det blir snakk om å iverksette rutinemessige handlinger som er en konsekvens av kategoriseringen. Rutiner og regler kan da følges på en instrumentell og teknisk måte, preget av automatikk.

Nærvær av et menneske er derimot noe mye mer komplisert. Et menneske er noe mer enn en kategori, og vil forstyrre rutinehandlingen ved å vise et bilde av seg selv som utvider det bildet som er laget ved hjelp av noen biter av det samme mennesket. Konstruksjonen som passer til kategorien vil bli rokket ved. Helheten i mennesket vil gi mer informasjon og vanskeliggjøre rutinehandlingene. Det blir nødvendig å finne fram skreddersømmen fordi mennesket blir noe mer og noe annet enn en kategori. Ved sitt nærvær kan brukeren gi sin versjon av situasjonen og fremme sine ønsker og mål. I sin ytterste konsekvens kan nærværet føre til at konstruksjonen av brukeren rakner, og mennesket blir henvist til en annen instans eller avvist.

Sosialarbeiderne har en sterk motivasjon for å behandle brukerne likt. De opplever at lik behandling er rettferdig behandling. Sosialtjenesten er blitt kritisert for å gi sosialhjelpssøkerne en vilkårlig behandling. Variasjonene i sosialarbeidernes skjønnsvurderinger blir betraktet som en vilkårlig behandling av brukerne og en fare for demokratiet (Terum 2003). Denne kritikken sier sosialarbeiderne seg enige i. For å unngå denne vilkårlige behandlingen etterspør sosialarbeiderne regler og rutiner for å kunne gi brukerne en lik og det de anser for å være en rettferdig behandling. De forsøker å unngå individuelle skjønnsvurderinger og behandler skriftlige søknader ut fra kategorier.

I møtet med brukerne får de imidlertid i tillegg et ideal om å behandle brukerne individuelt. Brukerens nærvær iverksetter sosialarbeiderens bruk av skjønn. I interaksjon med brukeren får sosialarbeideren mer informasjon enn det som kommer til uttrykk gjennom et standardisert søknadsskjema. Jo mer utfyllende det bildet sosialarbeideren får av brukeren blir, jo vanskeligere blir det å følge standardiserte rutiner og regler. Ingen brukere er like, og jo mindre standardisert saken er, jo dårligere passer en standard prosedyre. Den konkrete brukeren med sin situasjon avviker fra de kategoriene som reglene er laget for (Jenssen 1999). Det er ikke nødvendigvis en motsetning mellom regel og skjønn, men reglene brukes som et prinsipp eller en overveielse i skjønnsvurderingen. Idealet som ligger til grunn for regelen er med i overveielser, men regelen kan avvikes avhengig av den konkrete situasjonen. På den måten inngår regelen i skjønn, samtidig som det er noe langt mer enn norm eller regelkunnskap. Skjønn fordrer situasjonsanalyse med en villighet til å sette seg inn i den andres situasjon (Martinsen 1990).

Brukerens nærvær blir dermed en viktig forutsetning for at brukeren skal få mulighet til å påvirke behandlingen av sin egen sak. Ved sitt nærvær har de mulighet for å bli sett som hele mennesker, og de har mulighet for å bidra med sin opplevelse og sine mål. Nærværet er en forutsetning for brukermedvirkning. I en travel sosialtjenestehverdag er brukerens nærvær ikke alltid det som blir prioritert. For å bli konstruert som en bruker må en gjennom en mottakssamtale og en samlingsprosess. Etter at denne konstruksjonen er foretatt, skjer den videre kontakten mellom bruker og sosialtjeneste i økonomisaker ofte som en skriftlig kommunikasjon. Brukeren henvender seg til sosialtjenesten gjennom et skriftlig søknadsskjema.

Sosialarbeiderne forbereder saken og legger den fram med et forslag til vedtak på et internt vedtaksmøte. Brukeren får svar fra kontoret gjennom et skriftlig vedtak. Behandlingen av saken skjer uten direkte kontakt mellom bruker og sosialarbeider. Grunnlaget for brukermedvirkning i økonomisakene er dårlig på grunn av brukerens manglende nærvær. Uten nærvær blir individuelle saker behandlet som en kategori etter oppsatte regler og rutiner.

I tiltakssaker er brukerens nærvær derimot en forutsetning. Sosialarbeiderne fremhevet at tiltakssakene hadde et helt annet potensial for å fremme brukermedvirkning. Tiltakssakene forutsatte at bruker og sosialarbeider hadde dialog og kontakt over tid.

På fagmøte i HUSK sammenheng ble det bekreftet at nærvær var en nødvendig faktor for å få til brukermedvirkning. Det ble påpekt at sosialtjenesten har en stor saksmengde og mye papir. Samtidig opplevde de at papirbeskrivelsen bare var en del av brukeren. Sosialtjenesten hadde på det tidspunktet omorganisert mottaket slik at det var erfarne sosialarbeidere som tok det første møtet med sosialhjelpssøkerne. De så det som viktig at det første møtet og den første sorteringen og kategoriseringen ble foretatt av de mest erfarne sosialarbeiderne. De opplevde også at det var nødvendig med en rulling. Erfaringen var at dersom en var for lenge uten direkte klientkontakt, ble vurderingene for regelorienterte og strenge. De opplevde at det var nødvendig å ha jevnlig perioder i frontlinjen med direkte klientkontakt for å motvirke dette.

6.1.2. Brukernes urealistiske forventninger hemmer brukermedvirkning

På individnivå hadde sosialarbeiderne en klar formening om at det var brukernes nærvær som var den viktigste faktoren for å fremme brukermedvirkning. Som hemmende faktor viste de til brukernes urealistiske forventninger. I forbindelse med de individuelle intervjuene, var det flere sosialarbeidere som mente at noen av brukerne hadde urealistiske forventninger i forhold til hva de kunne oppnå av økonomiske ytelser og hva sosialtjenesten kunne bidra med. Dette hemmet etter deres opplevelse arbeid preget av brukermedvirkning.

”Noen kan ha litt sånn ureell mening om hva de har krav på.”

”Om de på en måte har realistiske forventninger av hva vi jobber med, og hva vi kan gjøre.”

”De tar opp ting vi ikke kan gjøre noe med:

- *satsene*
- *avslag på trygdeytelser.”*

Sosialarbeiderne opplevde at brukerne forventet at sosialtjenesten skulle kunne hjelpe dem med forhold som sosialtjenesten ikke hadde mulighet til å hjelpe dem med, og de opplevde at brukerne forventet at den økonomiske støtten skulle være mye større enn det de hadde mulighet for å innvilge. Den hjelpen sosialarbeiderne kunne tilby brukerne var avhengig av hvilket hjelpetilbud kommunen rådde over, hvilke sosialhjelpssatser som var vedtatt og hvilke regler og rutiner som gjaldt. Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de opplevde at brukerne hadde urealistiske forventninger til hva sosialtjenesten kunne bidra med, og tok for gitt at brukernes behov måtte tilpasses det hjelpetilbudet som sosialtjenesten kunne tilby.

Høilund og Juul (2005) påpeker at sosialarbeiderne aldri handler fritt, men er underlagt det for tiden dominerende sannhetsregime. Slike konstruerte sannheter, det kan for eksempel dreie seg om hvordan man skal definere et sosialt problem og hva som er ”best practice”, får over tid en selvinnlysende karakter som dominerer de institusjonelle tenkemåter og organiseringen og innholdet i velferdsinstitusjonene. De setter i stedet opp anerkjennelse som et normativt ideal, som etter deres mening bør være det etiske grunnlaget for praktisk sosialt arbeid. Den etiske kjerne i sosialt arbeid bør etter deres oppfattelse være å understøtte den enkelte brukers mulighet til å kunne forfølge sin egen visjon om det gode liv.

Hva den etiske kjerne i sosialt arbeid bør være, er i seg selv en interessant diskusjon. Når spørsmålet presenteres som en moralsk pekefinger overfor sosialarbeiderne, ansatte i et stort offentlig system, blir det imidlertid noe malplassert. Sosialarbeiderne har i denne settingen verken makt eller

myndighet til alene å avgjøre hva som skal være sosialt arbeids etiske kjerne og hva som skal være målet med det arbeidet de er satt til å utføre.

I sosialtjenestens føringer, pålagte arbeidsoppgaver og innebygde diskurser, er målet for arbeidet gitt i utgangspunktet. Arbeidslinjen er en sterk føring, og målet er at den enkelte skal bli selvhjulpent og klare seg uten hjelpeapparatets tjenester. Sosialarbeiderne opplever at målet er gitt, hjelpetilbudet er begrenset og størrelsen på den økonomiske ytelsen er forhåndsbestemt. De opplever at brukeren har andre forventninger og mål enn institusjonen kan innfri. Den løsningen de ser på dette problemet, er at brukerne må informeres slik at de kan forstå hva sosialarbeiderne har å forholde seg til, og forstå hvordan systemet fungerer. Både i individuelle intervju og i møter der flere sosialarbeider er samlet, gi sosialarbeidere uttrykk for at de tror at en større grad av informasjon til brukerne vil bidra til en større grad av brukermedvirkning. Gjennom denne informasjonen forventer sosialarbeiderne at brukerne vil forholde seg til og tilpasse seg det systemet og de reglene og rutine som gjelder. Brukermedvirkning vil da imidlertid bli at brukerne blir gjort ansvarlige for å innpasse seg i institusjonens regler og rutiner. Järvinen og Mik-Meyer (2003) hevder på samme måte at det skjer en ansvarliggjøring av klientene som krever at deres selvforståelse og individuelle livsstil tilpasses de forandringsmodeller som institusjonen arbeider med.

I arbeidet med å innføre familieråd som metode i barnevernet, var en av sosialarbeidernes motforestillinger mot å benytte metoden at de fryktet at familiene skulle komme med forslag til handlingsplan som ikke ville være mulig å gjennomføre og at familiene skulle be om for mye fra det offentlige. Det å måtte si nei opplevdes som negativt av sosialarbeiderne. Erfaringene viste imidlertid at sosialarbeiderne kunne godkjenne alle handlingsplanene som familiene fremla (Løfsnes 2002). Dette skulle tilsa at familienes forventninger til det offentlige barnevernet ikke var urealistisk høye. Uggerhøj (1996) viser også i sin undersøkelse at familienes forventninger til det sosiale systemet var meget små. De sa seg fornøyd med lite og var takknemlige for det de ble tilbudt. Kanskje det samme til en viss grad kan gjelde innen sosialtjenesten? Kan det være slik at sosialarbeiderne i enkelte sammenhenger i sin redsel for å måtte si nei, tror at brukerne har større forventninger enn de i realiteten har?

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble det fra brukerrepresentanter påpekt at brukerne fikk lite informasjon om hva som var realistisk og hva som var urealistisk. De hadde inntrykk av at noen fikk mye og noen fikk ingenting, hva som var realistisk varierte. I tillegg var de så vant til å få avslag at de ofte søkte om mer enn de trengte.

Sosialarbeiderne på fagmøtet hevdet at de fleste brukerne søkte om for lite. Brukerne manglet informasjon om hva som kunne gis ekstra. Sosialarbeiderne så at de hadde makt. De kunne bestemme hvem som skulle få informasjon om søknadsmuligheter og hvem som ikke skulle få den samme informasjonen. Samtidig lurte de på om systemet kanskje hadde kollapset dersom de hadde gitt utstrakt informasjon til alle. I tillegg hadde sosialarbeiderne noen refleksjoner omkring hvorvidt dette kunne handle om noe annet, for eksempel tidspress. Når oppgavene ble for krevende og tiden for snau, kunne vanskelige oppgaver kanskje omformuleres til urealistiske forventninger. Det var også forskjell på brukere. For noen kunne urealistiske forventninger være et uttrykk for mangel på informasjon, for andre kunne det være et uttrykk for at nå klarte de ikke lenger å ta ansvar for livet sitt.

6.2. Forventninger til brukermedvirkning på systemnivå

Dette underkapitlet bygger på sosialarbeidernes uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Forventningene til brukermedvirkning på systemnivå ble diskutert i flere forskjellige sammenhenger, i formelle og uformelle samtaler og på mange ulike møter. I tillegg hadde de individuelle intervjuene dette som et av temaene.

Mens brukermedvirkning på individnivå handler om den enkeltes rettigheter og muligheter til å påvirke sitt individuelle hjelpe- eller behandlingstilbud, handler brukermedvirkning på systemnivå om brukernes rettigheter og muligheter til å påvirke utformingen av tjenestetilbudet generelt.

Brukermedvirkning på systemnivå kan ha mange former. Olsen (2005) viser til brukerundersøkelser, høringer, referansegrupper, brukerrepresentasjon og møteplasser for brukerne. Alm Andreassen (2005) systematiserer ulike former for brukermedvirkning etter hva slags rolle og oppgave brukerne blir tildelt. Hun skiller mellom medvirkningsformer der brukerne får i oppgave å

formidle erfaringer og synspunkter, der brukerne får i oppgave å være i dialog med hjelpeapparatet og medvirkningsformer der brukerne får i oppgave å delta i styringen. Slettebø og Seim (2007) mener at begrepet brukermedvirkning må reserveres til former for samarbeid som innebærer både deltakelse og innflytelse for brukerne. Retten til å bli informert, bli hørt og si sin mening er viktige forutsetninger for brukermedvirkning. Men etter deres mening kan samarbeidet ikke kalles brukermedvirkning dersom brukerne ikke har reell innflytelse.

I sosialtjenesten har en begynt å benytte brukerundersøkelser. Ut over dette er brukermedvirkning på systemnivå ikke vanlig. Det å invitere og involvere sosialtjenestens brukere til å delta i en gruppe med brukermedvirkning som fokus, er det foreløpig ikke gjort mange forsøk på. I denne studien gjorde sosialarbeiderne nettopp dette. Etter at de hadde gjennomført en spørreskjemaundersøkelse der de spurte brukerne om deres syn på kontorets service og tilgjengelighet, ønsket de å fortsette dialogen med brukerne som gruppe. De inviterte brukerne til deltakelse og medvirkning i en brukergruppe.

I dette punktet vil sosialarbeidernes forventninger til brukernes bidrag til medvirkning på systemnivå bli beskrevet og fortolket. På hvilken måte trodde sosialarbeiderne at brukerne kunne fremme og hemme brukermedvirkning på systemnivå? I utgangspunktet mente sosialarbeiderne at brukerne ville kunne bidra fordi dette arbeidet ville være i brukernes interesse. Samtidig hadde de en sterk formening om at brukerne av sosialkontorets tjenester hadde et stort behov for å bli skjermet, og ikke bli utsatt for de utfordringene som brukermedvirkning på systemnivå ville innebære.

6.2.1. I brukernes interesse

Sosialarbeiderne ga både i de individuelle intervjuene og i fellesmøtene uttrykk for at de trodde brukerne ville bidra til å fremme brukermedvirkning på systemnivå fordi det ville være i brukernes interesse. De tok for gitt at det ville være nyttig for brukerne. De trakk fram at brukerne kunne bli bevisst på egen situasjon og gjøre noe for å bedre den. Brukerne kunne snakke med hverandre og hjelpe og støtte hverandre. Står flere sammen blir de sterkere. Kanskje kunne brukerne også stå litt på for å få gjennom sine interesser og sikre seg sine rettigheter. Sosialarbeiderne ga også uttrykk for at de trodde

brukermedvirkning på systemnivå ville gi brukerne et møtested, og at det kunne fungere nettverksbyggende.

”Det blir tatt mer på alvor når det er ei gruppe, kollektivt, fellesskap, det blir mer tatt på alvor enn dersom det er bare en bruker som klager.”

Sosialarbeiderne forventet at brukermedvirkning på systemnivå ville bidra til at brukerne fikk mer informasjon. De så for seg at en brukergruppe kunne være et egnet forum til å informere om sosialkontorets tjenester og rutiner. De forventet også at deltakelse i en brukergruppe ville bidra til å gi brukerne en opplevelse av mestring og en styrket selvfølelse.

”Det er klart at mange av brukerne har annenrangs feeling, at de på en måte kommer her og tigger og ber om hjelp. Men det at du på en måte blir tatt med på råd blir, det er klart, det vil gjøre noe med selvfølelsen.”

”Deltakerne i gruppen vil oppleve mestring og følelsen av å bety noe i en offentlig sammenheng.”

”Kan gi trygghet og selvfølelse til å gå videre i livet.”

Sosialarbeiderne mente deltakelse i en brukergruppe kunne gi trygghet og selvfølelse til å gå videre i livet. For at brukerne skulle få opplevelsen av å bety noe, mente de det var viktig at sosialtjenesten la til rette for møtevirksomhet gjennom å stille lokaler til rådighet og tilby sekretærtjenester.

Alm Andreassen (2005) påpeker at den individuelle medvirkningen har noen begrensninger som kan bøtes på gjennom kollektive medvirkningsformer. For det første bestemmes rammene for den individuelle hjelpen av andre enn den enkelte hjelper. For det andre er det noen typer brukererfaringer som sjelden kommer fram annet enn i møter med andre som har lignende erfaringer. Fellesskapet mellom mennesker med samme erfaring preges av gjenkjennelse og anerkjennelse. Fellesskapet gir styrke og mot til å handle i egen situasjon og til å handle på vegne av dem man deler skjebne med. For det tredje er rollefordelingen i den individuelle hjelperelasjonen en begrensende faktor for mulighetene til brukermedvirkning. I individuelle hjelperelasjoner er brukeren definert som hjelpetrengende, de er avhengige av den hjelpen som

hjelpeapparatet kan yte og de er utsatt for kontroll fra hjelpeapparatet. I alle hjelperelasjoner er det hjelpeapparatet som har kontroll over tilgangen til hjelp og støtte. Det er en asymmetrisk relasjon der hjelpeapparatet kontrollerer noe brukeren trenger. Hjelpeapparatet har makt og brukerne er avhengige. Avhengigheten skaper også angst for å uttrykke kritikk.

Derfor er det viktig at brukere har medvirkningsmuligheter der den enkelte ikke må ta opp sin egen sak, men der saker kan reises prinsipielt, og av noen som ikke er personlig og følelsesmessig involvert i dem. Å kreve på egne vegne kan også være en belastning, et brudd mot normer om å ikke være for selvhevdende, krevende eller ubeskjeden. I kollektive medvirkningsformer, er brukerne definert som bidragsytere og ressurspersoner. Ved å legge til rette for medvirkning signaliserer hjelpeapparatet at brukerne har nyttig kunnskap som hjelpeapparatet trenger. Brukernes kunnskap får status som gyldig og viktig. Fagfolk som signaliserer et oppriktig ønske om å lytte, gir brukerne en opplevelse av verdighet og av å bli tatt på alvor (ibid.).

Som tidligere vist, var brukermedvirkning et begrep som de fleste sosialarbeiderne forbandt med individuelle saker. Brukermedvirkning var for dem at brukeren fikk innflytelse på sin egen individuelle sak. Som en oppfølging av en brukerundersøkelse, gikk sosialarbeiderne i min studie likevel i gang med forsøk på å etablere en brukergruppe. De ønsket å sikre en fortsatt tilbakemelding fra brukerne på systemnivå. Dette var motivert ut fra at det ville være nyttig for kontoret, med tanke på at de kunne forbedre sin service og sine tjenester på grunnlag av brukernes behov og tilbakemeldinger. I tillegg mente de at en brukergruppe ville være i brukernes interesse av flere andre årsaker. De så for seg at et brukerkollektiv ville kunne synliggjøre brukernes opplevelse av den situasjonen de var i. Samtidig ville det gjøre dem i stand til å arbeide i fellesskap for å bedre forholdene. Dette er i tråd med sosialarbeidernes idealer om medvirkning og solidaritet. Det er sterke etiske og faglige føringer for at sosialarbeiderne skal støtte arbeidet for å bedre brukerens situasjon. Sosialarbeiderne så på sitt mandat som å hjelpe brukerne, og det var en sterk motivasjon for dem å kunne bidra til at brukerne fikk et bedre liv.

”Klart at dette er et nyttig arbeid. Dette er en måte å gjøre sosialtjenesten bedre. Vi er her for våre brukere, uten de

ingen jobb. Den tilbakemeldingen de kan gi oss kan gjøre den enkelte sosialarbeideren bedre om den enkelte ønsker endring.”

På et brukermøte ble det diskutert hvor ofte en skulle ha disse møtene. En bruker spurte da hvor ofte sosialarbeiderne hadde tid. En sosialarbeider ga dette svaret:

”Det handler ikke om det, men hvor ofte har dere behov?”

Sosialarbeiderne tok for gitt at brukermedvirkning på systemnivå ville være i brukernes interesse. Men er brukermedvirkning nødvendigvis i brukerens interesse? Pkt 6.1. viser at begrepet brukermedvirkning kan brukes til så mangt. I det eksempelet ble brukermedvirkning benyttet for å få brukeren til å ta en del av saksforberedelsene. I sin ytterste konsekvens kan brukermedvirkning på denne måten benyttes til ansvarsfraskrivelse, hjelpeapparatet kan gi ansvaret for å håndtere situasjonen til brukeren og frskrive seg selv ansvar. Dette var ikke en problemstilling som mine informanter var opptatt av. De tok for gitt at brukermedvirkning ville være i brukernes interesse. Hvorvidt brukermedvirkning nødvendigvis er i brukernes interesse, blir imidlertid problematisert i teoretiske bidrag basert på tidligere forskning. I det følgende vil jeg presentere noen innspill som omhandler mulige negative følger av brukermedvirkning.

Rønning og Solheim (1998) påpeker at brukermedvirkning kan være ressurskrevende, og ikke all medvirkning oppfattes som et gode. Medvirkning krever kompetanse, og brukermedvirkning løser ikke alle problemer. Brukermedvirkning krever innsats fra brukeren. I mange situasjoner kan brukeren oppleve at hun ikke har overskudd til å delta. Å delta som politisk aktør i råd og utvalg krever en politisk kompetanse, mens medvirkning i eget behandlingsopplegg kan kreve betydelig faginnsett. At brukermedvirkning ikke løser alle problemer, forklares med at både ressurser, strukturer og personellens holdninger er viktige. Manglende innslag fra andre områder kan være så store at brukermedvirkning blir meningsløst. Willumsen (2005) påpeker at det kan bli problematisk for brukerens medvirkning dersom argumentasjonen for brukermedvirkning primært er forankret i forvaltningens behov for effektivisering og ressurs sparing. Slettebø og Seim (2007)

fremhever at brukermedvirkning kan gi falske forhåpninger og urealistiske forventninger og tilsløre ulikhet i maktforholdet.

Alm Andreassen (2005) påpeker at brukermedvirkning kan kritiseres for å være en påvirkningsstrategi som bare gir rom for mindre endringer i systemer der de grunnleggende premissene ikke er i overensstemmelse med brukernes interesser. Brukerne blir gisler og bidrar til å opprettholde et system som burde forkastes. Hun påpeker også at brukermedvirkning blir kritisert for å ikke gi brukerne reell innflytelse. Det kan være et skinndemokrati der brukerne ikke blir tatt på alvor. Hun beskriver brukermedvirkning i slike situasjoner som symbolsk og som *"noe det offentlige smykker seg med"* (ibid. s.101). De som organiserer brukermedvirkning har da ingen egen interesse i å lytte til brukerne, det er en formalitet som etterkommer påtvungne krav om brukermedvirkning. En annen fare er at brukerne blir gisler ved at de er i mindretall eller kommer så sent inn i prosessen at det ikke lenger er rom for å påvirke. En tredje negativ variant av brukermedvirkning er at brukerne lett blir fanget av tenkemåtene i det systemet de skulle bidra til å reformere.

Erfaringer fra Sverige (Socialstyrelsen 2003) viser at sosialtjenesten opplevde at et sviktende engasjement hos brukerne kan være et hinder for brukermedvirkning. Fra brukerorganisasjoner ble det sagt at sviktende engasjement kan ha sin bakgrunn i at medvirkning ikke er det samme som at man påvirker virksomheten. Brukerne konstaterer at brukermedvirkning koster mer arbeid enn det gir av resultater. For noen av sosialtjenestens brukergrupper antar de at de ikke ønsker å synliggjøre sin situasjon og vil ikke identifisere seg som bruker ved for eksempel å delta i et brukerråd. For personer med psykiske problemer kan det være at en har perioder der en er dårlig og derfor ikke orker å delta. Det kan også handle om at en ikke har tid. De påpeker videre at det er spesielle aspekter når det gjelder personer med svekket eller nedsatt autonomi. Som eksempel nevnes eldre, demente, enkelte mennesker med psykiske problemer og enkelte mennesker med utviklingsforstyrrelser. Bjerge (2005) viser i sin studie av metadonbrukere, at brukerne ikke nødvendigvis ønsker å ta del i en medvirkning som innebærer at de får ansvar og oppgaver. Böcker Jakobsen og Mik-Meyer (2001) viser at brukerne får delta i småvalg, men ikke får innflytelse på grunnleggende strukturer og målsettinger.

Alm Andreassen (2005) hevder at brukerne kan påvirke hjelpetjenesten på to måter. For det første ved å påvirke fagfolkene direkte, og skape endringer i fagfolkens tenkemåter. Dette dreier seg om å påvirke faglige problem- og oppgaveforståelser og dermed forme de vurderinger og valg fagfolkene gjør som selvstendige yrkesutøvere. For det andre kan brukerne påvirke via den overordnede styringen som setter rammene for fagfolkens yrkesutøvelse, i form av planer, prioriteringer, penger, prosedyrer, posisjoner og plassering, både organisatorisk og geografisk.

Påvirkning via den overordnede styringen krever medvirkningsformer rettet mot overordnede beslutningsorganer. Virkemidlene her er argumenter. Brukerrepresentantene må kunne levere overbevisende argumenter for sine forslag og synspunkter. Påvirkning av fagfolkens forståelse krever medvirkningsformer som får fagfolk til å revurdere sine innarbeidede fortolkninger og handlemåter. Det fordrer at fagfolkene lærer noe nytt som endrer det de allerede har lært seg gjennom utdanning og arbeidserfaring. Virkemidlene her er medvirkningsformer som åpner for at brukere kan formidle personlige erfaringer og brukerperspektiv (ibid.).

Fra brukerrepresentanter i HUSK- sammenheng ble det påpekt at det å bli tatt med på råd kunne gi en opplevelse av verdighet og av å bli tatt på alvor, dersom brukernes innspill fikk konsekvenser. Dersom brukernes innspill ikke ble seriøst vurdert og ikke førte til resultater, ville det derimot gi en motsatt virkning. Brukerne ville da oppleve seg oversett og ydmyket, og ville hatt det bedre dersom de ikke hadde blitt spurt.

Hvorvidt brukermedvirkning er i brukernes interesse vil bli nærmere drøftet i kapittel 9.

6.2.2. Brukernes behov for skjerming

Til tross for at sosialarbeiderne forventet at brukerne ville ha interesse av og nytte av brukermedvirkning på systemnivå, forventet de også at det ikke nødvendigvis ville gagne den enkelte bruker å bidra i en gruppe. Sosialarbeiderne var opptatt av at brukerne hadde behov for å skjermes. Brukerne var i en sårbar posisjon, de hadde en vanskelig livssituasjon som skulle tilsi at de hadde mer enn nok med å takle sin individuelle situasjon.

Sosialarbeiderne var opptatt av at brukerne ikke skulle utsettes for en situasjon som de ikke mestret. De mente at brukerne hadde samlet nok erfaring med situasjoner som de ikke kunne mestre. Det brukerne trengte nå var mestringsopplevelser. Dette argumentet om at brukerne har behov for å skjermes, går igjen i alle sammenhenger der sosialarbeidere møtes og snakker om brukermedvirkning. Det ser ut til å være noe sosialarbeidere tar for gitt.

Alle mine informanter ga på ulikt vis uttrykk for dette i de individuelle intervjuene. På fagmøter der alle sosialarbeiderne var samlet ble dette diskutert og de var skjønt enige om at det var veldig viktig at de skjermet brukerne. De mente at det var viktig at de var påpasselige med at de ikke utsatte brukerne for noe som brukerne ikke kunne takle eller ikke hadde godt av. De måtte ikke stille forventninger til brukerne som brukerne ikke kunne innfri. I faglige samtaler og på møter med andre sosialarbeidere har jeg stadig møtt de samme argumentene. Sosialarbeiderne er opptatt av at brukerne må skjermes.

I HUSK-prosjektet samarbeidet vi med sosialtjenesten i fire kommuner. Ut over de brukerrepresentantene som ble invitert med fra den brukergruppen som ble etablert i dette samarbeidsprosjektet, var det ingen av representantene fra sosialtjenesten i fire kommuner som var i stand til å finne brukerrepresentanter som de mente egnet seg og var i stand til å delta. De brukerne vi etter hvert fikk engasjert, startet gjennom universitetsansattes kjennskap og tidligere samarbeid med brukerrepresentanter. Disse brukerne sendte så invitasjonen videre gjennom sin bekjentskapskrets. En kommune klarte på et senere tidspunkt å finne brukerrepresentanter til å delta i et delprosjekt der brukere skulle intervju brukere. Delprosjektet hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten disse brukerne som intervjupersoner. Dette gjaldt brukere som hadde hatt kontakt med hjelpeapparatet innen rus og psykiatri.

Sosialarbeiderne i min studie ga også uttrykk for at deltakelse i brukermedvirkning på systemnivå kunne resultere i at brukerne ble identifisert som, og gruppert i en kategori som det ikke var attraktivt eller ønskelig å tilhøre. Det var en kategori og en tilhørighet som de arbeidet for å forlate. Målet var å bli selvhjulpen og ikke lenger ha behov for sosialkontorets tjenester. Ved å delta i en gruppe med sosialhjelpsmottakere, mente

sosialarbeiderne at brukerne ville styrke sin identitet som sosialhjelpsmottaker og dermed være i fare for å bli sittende fast i kategorien.

”Og det blir litt at hvis de skal være med i et råd og det blir liksom et stempel at de er sosialklienter og der skal du være liksom. Det blir liksom fast, forstår du hva jeg mener?”

I tillegg til at de styrket sin tilhørighet til en gruppe som det var ønskelig at de skulle forlate, ville de kunne risikere at de som enkeltindivider ble identifisert som sosialhjelpsmottakere. I ulike sammenhenger kunne de bli intervjuet eller referert til i media, med eller uten navn og bilde. Enkeltmenneskers brukererfaringer blir ansett for å være lærerike og interessante, og blir ofte benyttet alene eller som illustrasjoner i media. En slik eksponering kan imidlertid få konsekvenser en ikke er i stand til å forutse (Humerfelt 2005).

Flere sosialarbeidere trakk fram at det er vanskelig å sitte i en gruppe og si sine meninger. Sosialarbeiderne opplevde selv at det kunne være skremmende, og de opplevde at mange av brukerne hadde liten selvtillit.

”Jeg vil tro at mange, spesielt folk som har gått veldig lenge og synes de har mistet veldig mye av selvtillit og selvfølelse og alt i sammen, vil synes det er vanskelig å sitte i en sånn gruppe og si meningene sine. Pluss at de har det mange så vanskelig at de har ikke ork.”

”Folk har nok med seg selv og de synes det blir litt nifst.”

Sosialarbeiderne mente langtidsklientene hadde det vanskelig nok i dagliglivet med sine egne problemer. De hadde nok med seg selv og hadde ikke overskudd til å delta i noen gruppe. Ut over dette trodde sosialarbeiderne at de brukerne som hadde ressurser, så på seg selv som midlertidige i systemet og ikke identifiserte seg med gruppen sosialhjelpsmottakere. De så for seg at det ville bli vanskelig å finne brukere som kunne sitte i en brukerguppe og representere brukerne på en god måte.

”Og folk må jo ha lyst til å være med. Det er jo ingen vits i å ta med noen som ikke har lyst. Og det er nok gjerne ikke så mange som har lyst.”

”Det må jo være noen som ikke bare fokuserer på sin egen sak, men som er i stand til å se litt videre på en måte, og kunne diskutere med de andre i gruppen.”

Enkelte av sosialarbeiderne hadde liten tro på at det ville fungere med en brukergruppe. De forventet at det vil være vanskelig å få engasjert brukerne. Enkelte ga også uttrykk for at de trodde det ville ta tid å få innarbeidet brukermedvirkning på systemnivå fordi brukerne ikke var vant til å være deltakende.

”Men det er klart det vil ta tid. For så lenge brukerne ikke er vant med å være deltagende, så vil det ta tid. Bare se på oss selv hvor lang tid vi trenger på å omstille oss.”

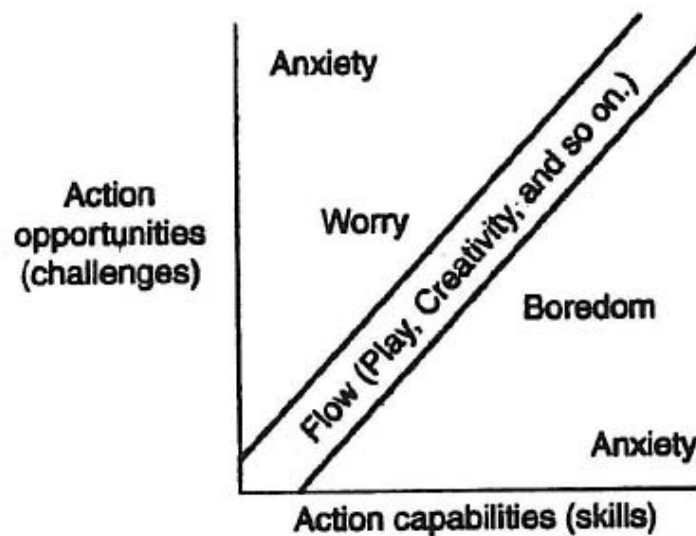
Et tilleggsproblem som sosialarbeiderne trakk fram var hvordan dette kunne være forenlig med taushetsplikten og hensynet til å verne om enkeltindividet.

Sosialtjenestens brukere er en meget variert gruppe mennesker. Noen av dem kan uten store diskusjoner sies å ha behov for å bli ivaretatt og gitt omsorg uten at det ble stilt noen krav til egeninnsats. Det er grunn til å anta at noen brukere av ulike årsaker ikke ønsker å medvirke, og at noen brukere ikke evner å medvirke. Det er også grunn til å anta at noen har perioder og situasjoner der de ikke ønsker eller evner å medvirke. Graden av brukermedvirkning er noe som må vurderes fra person til person og fra situasjon til situasjon.

Sosialarbeiderne har et sterkt behov for å skjerme brukerne. De opplever at de har en veldig variert brukergruppe, men de forholder seg til dem som om de bare besto av de aller svakeste. Dette gjør de uten å ta brukerne med på råd. De bestemmer på vegne av brukerne at de ikke vil ha godt av å delta i dette arbeidet. Det reflekterer et menneskesyn der brukerne blir betraktet som ute av stand til å ta vare på seg selv. Alm Andreassen (2005) påpeker at motstanden mot endringskrav fra brukere kan komme i form av omsorg fra eksperter som oppriktig mener at de vet best og handler ut fra brukernes eget beste.

Csikszentmihalyi (2000) har utviklet en flyt-teori. Han hevder at så lenge utfordringer står i stil med evnene, så vil individet oppleve flyt, hun vil ha

kontroll og trives i situasjonen. Dersom utfordringene blir for store i forhold til det mennesket er i stand til å takle, vil hun oppleve engstelse. Dersom utfordringene derimot er for små i forhold til evnene, vil hun oppleve kjedsomhet. Csikszentmihalyi hevder at både engstelse og kjedsomhet er like sykdomsskapende og nedbrytende for mennesket. Det optimale er å finne en tilstand av flyt (Figur 1).



Figur 1

I arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå kan en si at det er to grøfter å falle i. På den ene siden kan en forvente for mye av brukerne og pålegge dem ansvar og oppgaver som de ikke er i stand til å takle, og som i verste fall vil forverre den situasjonen de er i. På den andre siden kan en skjerme brukerne ved at en på vegne av dem bestemmer at de ikke vil ha godt av å delta i dette arbeidet. Det ser ikke ut til å være tvil om at sosialarbeidere hyppigst havner i den siste grøften. Sosialarbeidere ser ut til å ta for gitt at brukerne har behov for skjerming.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble sosialarbeidernes behov for skjerming av brukerne som en motsats til brukermedvirkning drøftet av brukere, sosialarbeidere og forskere som et uløselig dilemma. Det ble på den ene siden påpekt at skjermingen kan fungere selvpoppfyllende, på samme måte som lært

hjelpeløshet, mennesker som blir behandlet som hjelpeløse blir hjelpeløse. Skjerming vil føre til at de ikke får sjanse til å ta tak i eget liv. Det er et grovt overtramp i forhold til autonomi og selvbestemmelse. På den andre siden ble det fremhevet at skjerming i noen situasjoner kan være riktig av hensyn til brukeren. Noen trenger å bli vist en vei, noen må bli spart, de blir så fort forvirret, noen er veldig syke og noen bør skånes. I tillegg påpekes det at tidsfaktoren i noen situasjoner kan være av betydning, raske avgjørelser der brukeren ikke får anledning til å medvirke, kan være i brukerens interesse.

6.3. Erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå

Så langt har sosialarbeidernes forventninger til brukernes bidrag til medvirkning på systemnivå blitt beskrevet og fortolket. I dette avsnittet vil jeg fokusere på hvilke erfaringer sosialarbeiderne fikk fra dette arbeidet. Gjennom forsøk på sin arbeidsplass, fikk sosialarbeiderne erfaringer fra arbeid med brukermedvirkning på systemnivå. Denne beskrivelsen bygger på egne erfaringer fra feltarbeid og praksisforskning i samarbeid med sosialarbeiderne. Mine feltnotater har vært nyttige bidrag til dette underkapitlet. I tillegg bygger beskrivelsen på sosialarbeidernes skriftlige referater fra møtene og skriftlige rapporter fra prosjektarbeidet.

Det som tydeligst viser seg i det datamaterialet som studien bygger på er at sosialarbeiderne opplevde at arbeidet var i brukernes interesse og at det ga konkrete resultater for brukerne. Arbeidet førte til at en endret på noen rutiner og at en fikk økt oppmerksomhet omkring brukermedvirkning på kontoret. Brukerne ga uttrykk for at de opplevde at de ble tatt på alvor og at det arbeidet de gjorde førte til resultater. Sosialarbeiderne opplevde at brukerne vokste på oppmerksomheten, at de over tid ble bedre i stand til å fremme sine synspunkter, og at de fikk mot til og trening i å snakke i større gruppesamlinger.

Sosialarbeidernes erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå tilsa imidlertid at det er to store utfordringer for brukernes bidrag til brukermedvirkning på systemnivå. For det første er det en stor utfordring å rekruttere brukere som kan og vil bidra i dette arbeidet. For det andre er det en grunnleggende diskusjon hvorvidt denne gruppen skal ha som mål at den skal kunne drive seg selv, i så fall er det en stor utfordring å få det gjennomført.

6.3.1. Medvirkning på systemnivå er i brukernes interesse

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de opplevde at det ble tatt opp saker som var av interesse for brukerne, brukerne fikk anledning til å stille spørsmål til sosialarbeiderne, utveksle erfaringer og gi hverandre råd. En sosialarbeider sa det slik:

”I tillegg til de ulike sakene som ble tatt opp, ble møtene brukt til å stille spørsmål.”

”Det ble også en del utveksling av råd mellom brukerne til hvordan takle ulike utfordringer i hverdagen.”

Sosialarbeiderne opplevde også at arbeidet førte til resultater som var i brukernes interesse.

”Det er vanskelig å si noe om endringer som følger av brukergruppens arbeid. Men at brukergruppen har vært med å fremskynde ulike prosesser som allerede var på gang kan en trygt si.”

Brukerne ga i tillegg sosialarbeiderne positive tilbakemeldinger og fortalte at de opplevde at de ble tatt på alvor, at de opplevde å få til positiv endring og at de fikk økt selvtillit.

”Brukerne fortalte at de opplever å få gode tips om saker som angår dem i møtene. Brukerne opplever at tema som tas opp blir tatt på alvor og at det blir endring i positiv forstand. De fortalte at selvtilliten øker når de er med på å få til endringer ved sosialtjenesten. Brukerne sa at det er givende å være i dialog med sosialtjenesten. De forteller at det er bra å møte andre som er i samme situasjon som dem selv.”

Sosialarbeiderne opplevde også at det var en positiv utvikling når det gjaldt brukernes involvering i møtene.

”Brukere som møter for første gang i brukergruppen er opptatt av sin egen situasjon og har behov for å fortelle sin historie. Etter hvert er de i stand til å se andre og lytte til deres historie. De kan engasjere seg i andres historier,

utforske, spørre, komme med forslag og dele informasjon om saksgang, tilbud og muligheter.”

”Det spennende med dette møtet var at de faste medlemmene fikk en annen rolle enn tidligere.”

”De faste medlemmene kom, helt uoppfordret, med utfyllende spørsmål til deltakerne og fikk slik en mer ivaretaende rolle enn tidligere.”

Etter hvert ble det opprettet et arbeidsutvalg med ansatte og brukere som hadde deltatt hyppig på de åpne møtene. Brukerne ble spurt om de kunne tenke seg å delta i et arbeidsutvalg. Etter noe nøling som gikk på hvor mye arbeid og ansvar det ville innebære, svarte de ja til å delta. Oppmøte på arbeidsutvalgets møter så ut til å bli prioritert av brukerrepresentantene. Arbeidsutvalget planla tema og innhold for de åpne brukermøtene.

Sosialarbeidernes forventninger til brukermedvirkning på systemnivå så ut til å stemme i forhold til at det var i brukernes interesse. I forhold til brukernes behov for skjerming, skulle det vise seg at rekruttering av brukere og brukerrepresentanter var en større utfordring enn den skjermingen av brukerne som sosialarbeiderne tok for gitt at brukerne hadde behov for.

6.3.2. Rekruttering av brukerrepresentanter

I forbindelse med delprosjekt Brukermedvirkning ønsket sosialarbeiderne å få etablert en brukergruppe som kunne bidra med sin opplevelse av tjenestene og gi råd og innspill til videre forbedringer av sosialtjenesten. Sosialarbeiderne hadde tidligere gjennomført en brukerundersøkelse der brukerne ble spurt om deres opplevelse av service og tilgjengelighet. Brukernes tilbakemeldinger ønsket sosialarbeiderne å ta på alvor, de ville arbeide videre med de forholdene som brukerne ikke var tilfreds med. De ville også videreutvikle kontakten med brukerne for å sikre en fortsatt tilbakemelding, deltakelse og medvirkning. På denne bakgrunn startet de arbeidet med en brukergruppe. I rekrutteringen av deltakere, ønsket sosialarbeiderne å finne faste deltakere som var representative for kontorets brukere.

Sosialarbeiderne opplevde at den største utfordringen med brukernes bidrag til etablering og drift av en brukergruppe, var å få rekruttert brukere. De forsøkte ulike former for rekruttering, plakater på venterommet (vedlegg nr.3), invitasjon og informasjonsbrev som vedlegg til alle utsendte vedtak og direkte forespørsel til enkeltpersoner. Til tross for ulike former og forsøk på rekruttering, var oppmøtet aldri stort. På det meste var det ti brukere til stede. Dette virket lite inspirerende på de brukerne som hadde sagt seg villig til å sitte i et arbeidsutvalg.

”Medlemmene av gruppen fortalte at lavt oppmøte virker lite inspirerende.”

Av ulike årsaker var det hele tiden behov for å rekruttere nye brukere. Hva som var årsaker til at brukere sluttet å komme på møtene ble forsøkt kartlagt. Noen brukere oppga at de sluttet fordi de ikke lenger følte de hadde noe å bidra med. Noen sa at de planla å komme, men at de hadde så dårlige nerver at de ikke turte likevel. Noen brukere fikk seg jobb og følte ikke lenger at det var noe poeng i å komme. Dersom de fikk svar på det de lurte på i et møte, var dette også grunn til å slutte for noen. Flere glemte ut tid for møtet og andre kom ikke på grunn av sykdom. Noen sluttet på grunn av flytting eller fordi de av andre grunner avsluttet kontakten med kontoret.

”Flere brukere brøt kontakten eller møtte ikke til avtale, enten på grunn av flytting, at de hadde avsluttet kontakten med kontoret eller at de hadde hatt ”en dårlig dag”.”

6.3.2.1. Representativitet

Sosialarbeiderne ønsket i utgangspunktet å etablere en gruppe som hadde deltakere fra alle typer brukere som kom til kontoret. Brukerne av sosialtjenesten er en heterogen gruppe. De skal i tillegg ikke ha kontakt med kontoret over tid, sosialhjelp skal være en midlertidig ytelse. På denne bakgrunn så sosialarbeiderne på det å etablere en fast gruppe som en vanskelig oppgave. De mente også at det vanskelig kunne bli de samme personene hele tiden. Det måtte i tillegg til representativitet, være rom for utskifting.

”Sosialtjenestens brukere er på ingen måte noen homogen gruppe. Tvert i mot representerer de som oppsøker sosialtjenesten et vidt spekter av livssituasjoner og problematikk. Sosialhjelpsmottakere er like forskjellige som folk flest.”

”Sosialhjelp skal være en midlertidig ytelse, det er ikke lagt opp til at sosialkontorets brukere skal være ”trofaste” og ha kontakt med kontoret over tid.”

De så for seg at de trengte brukere som hadde lyst til å delta og som hadde interesse av å delta i arbeidet med en brukergruppe. De ønsket seg brukere med pågangsmot og engasjement.

”Så trenger vi selvfølgelig en bruker som har både pågangsmot og interesse for dette her.”

Et moment de trakk fram i den forbindelse var at de ressurssterke ikke var lenge innom sosialtjenesten. De som kun hadde økonomiske problemer, hadde vanligvis ikke kontakt med kontoret over lang tid. Disse brukerne trodde de heller ikke var interessert.

”En som kommer innom en periode i en dårlig livssituasjon. Men en ressurssterk kommer seg kanskje fort ut i arbeid igjen. Jeg tror ikke den personen er interessert i dette i det hele tatt.”

Sosialarbeiderne fremhevet at brukere som blir over tid har tilleggsproblematikk. De mente at de fleste av disse ville ha nok med sine egne problemer og verken ha overskudd eller ressurser til å bidra med noe i en brukergruppe.

”Jeg vil tro at mange, spesielt folk som har gått veldig lenge og syns de har mistet veldig mye av selvtillit og selvfølelse og alt sammen, vil synes det er vanskelig å sitte i en sånn gruppe og si meningene sine. Pluss at de har det mange så vanskelig at de har ikke ork.”

For å sikre at de som skal representere er representative for målgruppen, er det to aspekt som må ivaretas. Det første er likhetsaspektet, som innebærer et

statistisk hensyn som ivaretas ved at en sikrer at representantene utgjør et bredt utvalg av den populasjonen de skal representere. Det andre er utvelgelsesaspektet, som innebærer et demokratisk hensyn som ivaretas ved at de som skal representeres selv velger sine representanter (Alm Andreassen 2004).

Sosialarbeiderne i min studie var opptatt av likhetsaspektet. De mente at brukerutvalget burde være representativt for alle brukerne av sosialtjenesten. Det var i utgangspunktet grunnleggende for dem at et utvalg som skulle uttale seg på vegne av en populasjon, måtte være et statistisk utvalg. Samtidig mente de at brukerne var en veldig variert forsamling. Å få et representativt utvalg så de derfor på som en vanskelig oppgave. For det første fordi det var så mange ulike mennesker som skulle representeres. For det andre fordi de mente at mange av disse hadde store problemer, og ikke ville være i stand til å representere andre enn seg selv.

Utvelgelsesaspektet der representantene skal være demokratisk valgt av dem de skal representere, kom aldri opp som noe problem. Det ble aldri så stort oppmøte av brukere at det ble aktuelt å foreta et utvalg eller stenge noen ute. På brukermøtene var det åpent for alle interesserte. Her var ikke problemet å velge ut, men å invitere inn. Representantene til arbeidsutvalget ble forespurt i en tidlig fase av arbeidet. De ble spurt på grunnlag av at de over tid jevnlig hadde deltatt på brukermøtene. Flere brukere ble spurt, men takket nei til å delta i arbeidsutvalget. En ble rekruttert utenfra ved at vi spurte en landsdekkende brukerorganisasjon om de kunne skaffe til veie en lokal representant. De ga oss et navn på en person som vi kontaktet. Vedkommende deltok i arbeidsutvalget i en periode. Det viste seg imidlertid at de andre i arbeidsutvalget etter en tid ikke ønsket å samarbeide med henne. Hun fikk da beskjed om at vi ikke lenger ønsket hennes bistand i arbeidsutvalget, men at hun var velkommen til å delta på brukermøtene.

Folk er forskjellige og samarbeid krever et minstenivå av aksept og anerkjennelse. Det gjelder i alle grupper som skal samarbeide at kjemien mellom enkeltpersoner må være god nok for at et samarbeid skal kunne fungere. Ikke uventet gjelder det også for sosialtjenestens brukere. Det at en kategoriseres i samme bås som sosialtjenestebruker, innebærer ikke at menneskene dermed automatisk liker hverandre eller har nok gjensidig

respekt og anerkjennelse til at et samarbeid kan foregå uten konflikter. Sosialtjenestens brukere er tvert i mot en gruppe som består av så mange ulike mennesker og ulike problemstillinger at det vil være naturlig å forvente at et representativt utvalg vil få problemer med å samarbeide.

De som utgjorde arbeidsutvalget var i en lang periode tre personer. Etter en tid kom det en ny person som var ivrig deltaker på brukermøtene. Hun ble spurt og takket ja til å delta i arbeidsutvalget. Disse fire personene var på ingen måte representative for totalen av sosialtjenestens brukere. Sosialarbeidernes ambisjon om representativitet var i mellomtiden forlatt. Det ble ikke ansett for å være oppnåelig å få til. Ambisjonene ble etter hvert konsentrert om å få nok deltakere til brukermøtene.

Kravet om at brukerutvalget måtte bestå av et bredt utvalg brukere som representerte bredden i sosialtjenestens brukere, ble etter hvert erstattet av en anerkjennelse av den enkelte "stemmen". Det ble ikke lenger forventet at brukerne skulle kunne snakke på vegne av alle kontorets brukere. Det ble forventet at de skulle kunne snakke på vegne av seg selv på grunnlag av den erfaringen de selv hadde med kontoret. Deres historie var fortsatt gyldig selv om den ikke nødvendigvis var dekkende for alle brukerne. Kravet om et bredt, representativt utvalg ble erstattet med ønsket om flere stemmer.

Alm Andreassen (2005) påpeker at utfordringen i brukermedvirkning er å få fram både individuelle og situasjonsbetingede forskjeller, og få fram fellestrekk. Til tross for menneskelige forskjeller, er det noen felles trekk i måten vi ønsker å bli møtt på i kontakt med hjelpeapparatet. Erfaringer fra brukermedvirkning i England viser at det er vanlig med kritikk av brukerrepresentantenes manglende representativitet. Det er en lettvinnt løsning for hjelpeapparatet å avvise kritikk med henvisning til manglende representativitet (Beresford 2000). Sosialarbeiderne i min studie valgte å anerkjenne de enkelte stemmene og arbeide for å få innspill fra flere stemmer. Deltakelse fra brukerne var imidlertid en større utfordring enn sosialarbeiderne hadde forventet.

6.3.2.2. Deltakelse

For å sikre sosialarbeidernes engasjement og eierforhold til arbeidet med brukergruppen, forsøkte en i starten å få en brukerrepresentant fra hver sosialarbeider. Sosialarbeiderne fikk i oppdrag å gå gjennom "sine" brukere og finne noen forslag til brukere som kunne delta i dette arbeidet og sitte i en brukergruppe. De foreslo brukere som etter deres opplevelse var ressurssterke og oppegående, brukere som de mente var greie å forholde seg til, som kunne bidra med noe og hadde noe fornuftig å komme med. De så etter brukere med lang erfaring, brukere som var aktive sosialhjelpsmottakere, kjente systemet godt og hadde mye på hjertet.

"De jeg tenkte kunne være med, det er de som jeg vet har noe fornuftig å komme med."

"Det er to som kjenner systemet veldig godt og som har gått over lengre tid, hun ene vet jeg har veldig mye på hjertet. Hun har hatt delte erfaringer herifra, så hun vet jeg kunne ha kommet med tilbakemelding på ting som bør gjøres annerledes."

"Hun er veldig frittalende, hun legger aldri skjul på om hun er misfornøyd. Hun er veldig., ja, hun har en mening om det meste."

De argumentene sosialarbeiderne benyttet når de mente at brukeren ikke kunne sitte i en brukergruppe, var at brukerne var for psykisk syke, at de ruste seg aktivt, at de var for ustabile og ikke kom til avtaler, at de var for slitne eller at de ikke kunne snakke norsk.

"Klart det er jo personer som har en alvorlig psykisk lidelse som ikke nødvendigvis er i stand til å bidra."

"Folk som er inne i en aktiv rusperiode eller som går rusa nærmest døgnet rundt."

"Vi har rusmisbrukere som er veldig vanskelige å forholde seg til, som er aggressive og manipulerende."

”En del av de som jeg har, har jeg hoppet over er fordi at de er litt ustadige. Altså de, det er ikke alltid de kommer til avtale og de har glemt, og de har forsovet seg og de har litt sånne unnskyldninger.”

”En del i forhold til helsa, altså sånn at det blir, de er kanskje opp i åra og dårlig til beins og sånn. Jeg tror kanskje ikke de har overskudd til å springe på møter.”

”Og så vil det være vanskelig å ha med de som ikke snakker språket vårt godt nok.”

Arbeidet til den enkelte sosialarbeider ble vanskeliggjort av at kontoret nettopp hadde vært gjennom noen store omorganiseringer som hadde medført at sosialarbeiderne ikke kjente brukerne godt nok til å kunne si om de var aktuelle brukerrepresentanter eller ikke. De hadde lister over ”sine” brukere, men det var mange på listen som de ikke hadde vært i kontakt med.

”Det finnes jo noen navn her jeg ikke kjenner og ikke har snakket med enda.”

”Det som er problemet er at jeg kjenner ikke alle mine nå etter så mye omorganisering.”

”Har ikke fått snakket med de nok til at jeg vet hvem de er.”

”Jeg har ikke helt oversikt over alle jeg har.”

Etter at sosialarbeiderne hadde utarbeidet sine lister over mulige kandidater til en brukergruppe, ble listene gitt til koordinator for arbeidet med brukergruppen. Hun kontaktet de enkelte brukerne med forespørsel om å delta i arbeidet. I direkte samtale var det mulig for brukerne å få spurt om ting de lurte på og for sosialarbeideren å få gitt utfyllende informasjon.

Etter at de eksterne midlene til koordinators prosjektstilling opphørte, ble dette arbeidet overlatt til den enkelte sosialarbeider. Dette rekrutteringsarbeidet er avhengig av engasjement og prioritering fra sosialarbeidernes side, og ble nok ikke prioritert i en travel hverdag. Brukergruppen ble drevet av noen få ildsjeler som fortsatte arbeidet til tross for at eksterne midler og dermed mulighet for frikjøp av stilling opphørte.

Uten disse ildsjelene hadde arbeidet ikke blitt prioritert og brukergruppen hadde opphørt å eksistere.

Sosialarbeiderne forsøkte ulike former for rekruttering. De hang opp plakater på venterommet, de sendte invitasjon som vedlegg til alle vedtak som ble utsendt og de inviterte skriftlig og muntlig de brukerne som de hadde inne til samtale. Det som så ut til å ha størst effekt, var den direkte forespørselen i kontakten mellom sosialarbeider og bruker. Rekrutteringsarbeidet var avhengig av sosialarbeidernes engasjement og eierforhold til arbeidet. Dette engasjementet så igjen ut til å være avhengig av strukturelle forhold som ledelsens prioritering og tilrettelegging.

Sosialarbeiderne gikk inn i arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå med en forventning om at de måtte ta ansvar for å skjerme brukerne, og at brukerne ville møte opp i stort antall for å fremme sin kritikk og få gjennomslag for sine interesser. Erfaringene viste imidlertid at brukerne tok ansvar for å skjerme seg selv i den grad de hadde behov for det, mens brukerdeltakelse var noe som sosialarbeiderne måtte legge arbeid i.

6.3.3. En selvdreven brukergruppe?

En annen utfordring når det gjaldt brukernes bidrag, viste seg da sosialarbeiderne forsøkte å gjøre brukergruppen selvdreven. Da prosjektstillingen til koordinator ble redusert, ble det bestemt å arbeide for å få gruppen til å stå på egne bein uten særlig hjelp fra sosialtjenesten. Tre av brukerne sa seg villige til å være med i et arbeidsutvalg. Målet var å gradvis minske sosialtjenestens rolle i gruppen og øke arbeidsutvalgets involvering. Etter hvert ble det imidlertid klart at medlemmene av arbeidsutvalget opplevde at presset på dem ble stort.

En av deltakerne trakk seg fra arbeidsutvalget, med begrunnelse at hun følte at ansvaret ble for stort, hun ble stresset og fikk nok med å fungere i hverdagen. De andre to hadde tidlig gjort det klart at de ikke ville påta seg noen ledende rolle. De kunne tenke seg å delta, men ikke å påta seg noe mer ansvar. Det ble etter hvert klart at dersom brukergruppen skulle kunne videreføres, var det helt nødvendig at sosialtjenesten tok ansvar for drift og ledelse. Faste brukeres

deltakelse i dette arbeidet, ville være avhengig av den støtte og opplæring som sosialtjenesten kunne gi dem underveis.

”Brukerne fortalte at koordinator må være forsiktig med å gi for store utfordringer til medlemmene. Å be en bruker om å holde innlegg for resten av gruppen kan være skremmende. De foreslo at brukerne bør melde seg frivillig til dette i stedet for at koordinator spør direkte.”

”Store forventninger og stort ansvar, kan for mange bli en for stor belastning. De fleste vil ha et stort behov for å få hjelp til å bygge opp selvtillit, og få støtte og opplæring.”

Sosialarbeiderne hadde ulike motiver for å gjøre gruppen selvdreven. Det som var det mest opplagte var at sosialtjenesten var presset på tid og ressurser. Når eksterne ressurser til koordinatorstilling opphørte, ville det eventuelt være nødvendig å prioritere egne knappe stillingsressurser til dette arbeidet. Dette var den umiddelbare bakgrunnen for at en ønsket at brukerne i gruppen skulle overta arbeidet og drive gruppen videre. På grunn av knappe stillingsressurser, så de først ingen annen løsning enn å overlate ansvaret for driften av brukerguppen til brukerne selv.

”Det er tidkrevende, og derfor må gruppen bli selvgående etter hvert.”

”Etter hvert vil dette arbeidet ta mindre og mindre tid – intensjonen er jo å gjøre dem ”selvgående”: god jobbing er hjelp til selvhjelp.”

Ut over dette var det også en forestilling om at en interessegruppe for brukere burde drives av medlemmene selv. Det ville være feil at ansatte i sosialtjenesten skulle overstyre brukerne og drive deres interessegruppe på vegne av dem. Her kom hensynet til en demokratisk representativitet inn. Sosialarbeiderne mente at brukerguppen burde bestå av et representativt utvalg av brukerne og være demokratisk valgt av de som de skulle representere.

I tråd med tankene om at brukerne skulle drive sin egen interessegruppe, var sosialarbeiderne også opptatt av at brukerne skulle gi beskjed til politikere og

offentlighet om sin situasjon. De fremmet forslag om å arrangere et politikerpanel og invitere media for at brukerne skulle få anledning til å informere, stille spørsmål og påvirke i forhold til nivået på sosialhjelpssatsene. Brukernes reaksjon på dette var at de ikke turte å påta seg en slik oppgave. De ønsket imidlertid at sosialarbeiderne skulle påta seg denne oppgaven. Selv ville de være til stede dersom de slapp å si noe. Tilsvarende viser Bjerge (2005) i sin studie til at ansatte i sine forsøk på brukervedvirkning ville gi ansvar til brukerne. Brukerne svarte imidlertid med at de mente at det var de ansattes ansvar og oppgaver.

Ambisjonene om at brukergruppen skulle være selvdreven og at brukerne skulle fronte sin egen sak, står skarpt i motsetning til sosialarbeidernes tanker om at brukerne har behov for å skjermes. På den ene siden vil en at brukeren skal gå i krigen og kjempe for sine rettigheter i store forsamlinger og i all offentlighet, mens sosialarbeideren sitter i kulissene og bare er tilskuer. På den andre siden vil en skjerme brukerne i en slik grad at en utfører arbeid på vegne av brukeren, kanskje til og med uten å informere om hva som blir gjort.

Manglende samsvar mellom sosialarbeidernes forventninger kan ha sammenheng med at knappe ressurser ikke tillater at en prioriterer arbeid med brukervedvirkning på systemnivå. Da er det i så fall en prioriteringsdiskusjon. Det kan også ha sammenheng med at sosialtjenestens brukere består av en så variert samling mennesker med ulik bakgrunn og ulike forutsetninger. Da er det i så fall nødvendig å redusere bruken av standardiserte vedtak og hjelpetilbud og tilstrebe å møte brukerne med varierte og individuelt tilpassete krav og forventninger. Det kan også ha sammenheng med at en i arbeid som preges av brukervedvirkning, får et annet og mer likeverdig forhold til brukerne. Det vil sannsynligvis innebære at en får erfaringer som gir grunnlag for større forventninger. Det er imidlertid et stykke å gå fra et likeverdig forhold til en total ansvarsoverdragelse. Med brukere som en i utgangspunktet mener har behov for skjerming, synes det ikke å være verken faglig eller etisk forsvarlig å foreta en total ansvarsoverdragelse. I så fall må en kunne si at brukervedvirkning blir benyttet som en ansvarsfraskrivelse.

Alm Andreassen (2005) hevder at brukerrepresentanter må gjennom en prosess som gjør brukere til representanter. De må lære å omforme personlige

erfaringer til veiledning for organisasjonen. Hun beskriver det som en prosess i tre trinn, først sammenligning, så generalisering, til slutt søking etter forklaringer og løsningsforslag. Overgangen fra trinn en, der en sammenligner egne erfaringer med andres erfaringer, til trinn to, der en kan generalisere erfaringer, er avhengig av et fellesskap med andre brukere. Overgangen fra trinn to til trinn tre, der en søker etter forklaringer og løsningsforslag, er avhengig av kunnskap om hjelpeapparatet. I den siste overgangen er det en utfordring å ikke ende opp med å tenke som hjelpeapparatets representanter og overta perspektivet og forståelsene til dem en skulle utfordre. Det er lettere å være kritisk til et system på avstand enn ansikt til ansikt med systemets representanter.

Flere brukerorganisasjoner har utarbeidet opplæringsprogram for sine brukerrepresentanter. I overgangen fra trinn to til trinn tre vil en viss opplæring være nødvendig. Fra trinn en til trinn to er det imidlertid tilstrekkelig at flere brukere samles og utveksler erfaringer.

På fagmøte i HUSK-sammenheng fortalte brukerne om egne erfaringer der mange brant seg ut på å delta i brukermedvirkning på systemnivå. Det ble påpekt at det er ganske belastende og urealistisk å forvente at brukerne skal klare dette arbeidet alene. Noen må gå ved siden av, og det må være en gradvis progresjon i hvor mye ansvar en tar. Det må være tilrettelagt med hensyn til materielle forhold, som for eksempel lønn til stillinger. De påpekte også som et viktig punkt at arbeidet må ha nytteverdi og oppleves meningsfullt for brukerne.

6.4. Oppsummering

Dette kapitlet har gitt en sortering, beskrivelse og fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv på hva brukerne bidrar med når det gjelder brukermedvirkning. Det er sosialarbeidernes perspektiv på brukerne, hvordan de opplevde at brukerne fremmet og hemmet brukermedvirkning.

Først ble sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag til brukermedvirkning på individnivå beskrevet og fortolket. Sosialarbeiderne hadde en klar formening om at det var brukernes nærvær som var den

viktigste faktoren for å fremme brukermedvirkning. Uten nærvær ble individuelle saker behandlet som en kategori etter oppsatte regler og rutiner.

Som en hemmende faktor mente sosialarbeiderne at noen av brukerne hadde urealistiske forventninger i forhold til hva de kunne oppnå av økonomiske ytelser og hva sosialkontoret kunne bidra med. Den løsningen de så på dette, var at brukerne måtte informeres slik at de kunne forstå hvordan systemet fungerte. En større grad av brukermedvirkning var for sosialarbeiderne en større grad av informasjon til brukerne. Gjennom denne informasjonen forventet sosialarbeiderne at brukerne skulle forholde seg til og tilpasse seg systemet og de reglene og rutinene som eksisterte der. Brukermedvirkning ble dermed til at brukerne ble gjort ansvarlige for å innpasse seg i institusjonens regler og rutiner.

Deretter ble sosialarbeidernes forventninger til brukernes bidrag til brukermedvirkning på systemnivå beskrevet og fortolket. Dette bygger på deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Sosialarbeiderne forventet at brukerne ville bidra til å fremme brukermedvirkning fordi det etter sosialarbeidernes mening ville være i brukernes interesse. At brukermedvirkning ikke nødvendigvis var i brukernes interesse, var ikke en problemstilling som opptok mine informanter. Den eneste motforestillingen de hadde var at brukerne hadde behov for å skjermes. De mente at brukerne var i en sårbar posisjon og hadde en vanskelig livssituasjon som skulle tilsi at de hadde mer enn nok med å takle sin individuelle situasjon. Sosialarbeiderne opplevde at de hadde en veldig variert brukergruppe, men de forholdt seg til dem som om de bare besto av de aller svakeste. Dette gjorde de uten å ta brukerne med på råd. De bestemte på vegne av sine brukere at de ikke ville ha godt av å delta i dette arbeidet. Brukerne ble betraktet som ute av stand til å ta vare på seg selv

Til slutt ble sosialarbeidernes perspektiv på hvilke erfaringer brukerne hadde med brukermedvirkning på systemnivå beskrevet og fortolket. Gjennom forsøk på sin arbeidsplass, fikk sosialarbeiderne erfaringer fra arbeid med brukermedvirkning på systemnivå. Sosialarbeiderne opplevde at arbeidet var i brukernes interesse og at det ga konkrete resultater for brukerne. Erfaringene tilsa imidlertid at det var to store utfordringer for brukernes bidrag til brukermedvirkning på systemnivå.

En stor utfordring var å rekruttere brukere som kunne og ville bidra i dette arbeidet. Kravet om at brukerutvalget måtte bestå av et bredt utvalg brukere som representerte bredden i sosialtjenestens brukere, ble etter hvert erstattet av en anerkjennelse av den enkelte ”stemmen”. En annen utfordring når det gjaldt brukernes bidrag, viste seg da sosialarbeiderne forsøkte å gjøre brukergruppen selvdreven. Dette viste seg å være en vanskelig oppgave.

Dette kapitlet har tatt for seg sosialarbeidernes perspektiv på brukernes bidrag, hvordan de opplevde at brukerne fremmet og hemmet brukermedvirkning. I neste kapittel sorteres, beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på seg selv, hvordan de opplevde at de som sosialarbeidere fremmet og hemmet brukermedvirkning.

7. SOSIALARBEIDERNES BIDRAG TIL BRUKERMEDVIRKNING

Dette kapitlet omhandler sosialarbeidernes perspektiv på sitt eget bidrag til brukermedvirkning i sosialtjenesten. Fremstillingen bygger på det datamaterialet som er beskrevet i kapittel 5. Datamaterialet er sortert inn i de kategoriene som kapittelinnstillingen gjenspeiler. Hvert underkapittel presenterer først en beskrivelse av den kategorien det gjelder. Hovedpoengene i beskrivelsen er illustrert med sitater som er hentet fra datamaterialet. Den beskrivende fremstillingen er min konstruksjon av sosialarbeidernes perspektiv. Denne beskrivelsen er lest og kommentert av noen av mine informanter. Etter en beskrivelse følger det i hvert underkapittel en fortolkning av beskrivelsen. Fortolkningen bygger på egne refleksjoner og analyse på grunnlag av det datamaterialet jeg fikk gjennom arbeidet, og på refleksjon og analyse på grunnlag av eksisterende forskning og litteratur på området. For nærmere presentasjon og kritikk av analyseform, henvises til kapittel 5.

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de så på brukerne som viktige aktører i arbeidet. De mente at brukerne kunne bidra til både å fremme og å hemme brukermedvirkning. Det samme mente de om seg selv som aktører. De ga uttrykk for at det var avhengig av den enkelte yrkesutøver i hvilken grad brukermedvirkning ble ivaretatt.

”Jeg tror det kommer veldig an på den personen som sitter og jobber på et sosialkontor og den personen som er inne til samtale. Det kan tenkes at det er personavhengig om det blir utvist brukermedvirkning, om hvor flinke vi er til å ta vedkommende med på samtale om hva han trenger hjelp til, hvorvidt vi styrer det.”

”Det er ikke nedsatt i verken lov eller rutiner, så jeg tror det blir veldig opp til hver enkelt å ivareta den brukermedvirkningen.”

”Til en viss grad er det jo alltid mulig å få til mer brukermedvirkning.”

Dette kapitlet gir en sortering, beskrivelse og fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv på hva de som sosialarbeidere bidrar med når det gjelder brukervedvirkning. Først beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på sitt eget bidrag til brukervedvirkning på individnivå. Deretter beskrives og fortolkes sosialarbeidernes forventninger til sitt eget bidrag til brukervedvirkning på systemnivå. Dette bygger på deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Til slutt beskrives og fortolkes sosialarbeidernes erfaringer med brukervedvirkning på systemnivå.

7.1. Brukervedvirkning på individnivå

Brukervedvirkning var noe sosialarbeiderne i første rekke forbandt med arbeid på individnivå. Å fremme brukervedvirkning var et viktig ideal for dem. I tillegg opplevde de at brukerne på denne måten fikk større forståelse for det arbeidet de gjorde. Det som etter deres opplevelse hemmet brukervedvirkning i deres yrkesutførelse var at de hadde en tradisjon for å være problemløserne, og dermed fort kunne handle på vegne av brukerne. Dette ga de uttrykk for både i de individuelle intervjuene og i møter der sosialarbeidere var samlet og meningsfellesskapet kom til uttrykk.

7.1.1. Brukervedvirkning er et viktig ideal

Brukervedvirkning er et viktig ideal både i sosialarbeidernes felles verdigrunnlag og i faget sosialt arbeid. Det var et ideal som sosialarbeiderne forsøkte å etterleve.

”Vi er her for våre brukere”

”Ja, det er viktig arbeid. Vi arbeider jo FOR brukerne.”

”Brukervedvirkning er et viktig begrep/metode innen sosialfaglig arbeid. Her ser vi det i praksis.”

”Håper likevel at brukergruppa kan fortsette... Vi vil da hele tiden ha brukerperspektivet framme.”

”Tilbakemelding fra bruker som jeg kjenner er svært positiv. Jeg synes arbeidet er viktig og bør prioriteres – ønsker selv å bli flinkere til dette.”

Den internasjonale sosialarbeiderorganisasjonen IFSW (International Federation of Social Workers), vedtok i 2004, som en del av et større etikkdokument, følgende prinsipper som omhandler brukerne:

- Respektere retten til selvbestemmelse
- Fremme retten til deltakelse
- Legge til grunn et helhetlig syn på mennesket
- Identifisere og utvikle styrke

Sosialarbeidernes yrkesetikk påpeker respekt for enkeltindividet, myndiggjøring, selvbestemmelse og at enhver har ansvar for sitt eget liv (jfr. pkt. 2.3. Yrkesetikk). Mine informanter opplevde brukermedvirkning som en sterk etisk føring. Sosialarbeiderne ga i alle sammenhenger uttrykk for at brukermedvirkning var et viktig ideal. De hadde gjennomført en brukerundersøkelse for å innhente brukernes mening om kontorets service og tilgjengelighet. De opprettet en brukergruppe på systemnivå for å opprettholde dialogen og få fortsatte tilbakemeldinger fra brukerne. De var opptatt av hva brukerne mente om kontoret. De ønsket at brukerne skulle være fornøyde. Fornøyde brukere var for dem et tegn på at de gjorde en god jobb og at kontoret fremsto som vellykket, at kontorets fasade og bilde utad var ivaretatt.

I prosjektperioden gjennomførte vi flere fagdager med brukermedvirkning som tema. Der var alle sosialarbeiderne samlet. I slike omgivelser ga de også uttrykk for at brukermedvirkning var et viktig ideal. De ga uttrykk for at det var uetisk å ikke ta brukeren på alvor, lytte til brukeren og la brukeren medvirke. De ga også uttrykk for at brukermedvirkning var en viktig og nødvendig ingrediens i godt faglig arbeid. Disse utsagnene ble aldri motsagt. Det var enighet om at brukermedvirkning var et viktig ideal. De ga uttrykk for at det ikke alltid var like lett å få til, men idealet ble stående som ufravikelig. Meningsfellesskapet, den interne diskursen på sosialkontoret, var helt tydelig på at brukermedvirkning var et viktig ideal.

I individuelle intervjuer var sosialarbeiderne like tydelige på at brukermedvirkning var et viktig ideal. Det ble også her påpekt at det ikke alltid var like lett å gjennomføre, men at idealet var viktig å etterstrebe. Som

eksempler på at brukermedvirkning ikke var enkelt, trakk noen sosialarbeidere frem et par kolleger som de mente ikke praktiserte brukermedvirkning. Dette ble synlig ved at brukerne klaget på sin saksbehandler. De klaget på måten de ble møtt på og ga uttrykk for at de følte seg overkjørt. Slike klager mente mine informanter var et tegn på saksbehandlerens manglende faglige dyktighet. Klager fra brukerne ble enten forstått som udyktige sosialarbeidere eller vanskelige og urimelige brukere. Med en slik forståelse av klager fra brukerne, har sosialarbeiderne sannsynligvis en sterk motivasjon for å gjøre brukerne fornøyde. Alternativt vil antagelig behovet for å definere misfornøyde brukere som vanskelige og urimelige, være stort.

Brukermedvirkning blir ofte begrunnet med et demokratisk argument, og blir følgelig ansett for å være en demokratisk rettighet. Brukerne har en demokratisk rett til innflytelse på forhold som angår dem (Alm Andreassen 2004).

Brukermedvirkning innebærer en individualisering, mennesket skal ikke møtes som kategori, men som individ. Dette fremheves som viktig i faget sosialt arbeid av tre grunner. For det første at hvert enkelt menneske har egenverdi, vi er alle like verdifulle. For det andre at hvert enkelt menneske er unikt og har sin egenart, vi er forskjellige. Dermed blir det en konsekvens for handling, for det første at hvert enkelt menneske har rett på å bli behandlet med respekt, for det andre at hvert enkelt menneske har rett på å bli behandlet individuelt på grunnlag av det spesielle ved nettopp dette mennesket og denne situasjonen. I tillegg til dette grunnleggende verdisynet, erfarte sosialarbeidere tidlig at denne måten å møte mennesker på var bedre egnet, og førte til bedre resultater. Individualisering var nødvendig for å få til en relasjon, og relasjonen ble tidlig betraktet som grunnleggende for å lykkes i arbeidet (Biestek 1972).

Sosialarbeiderne i min studie opplevde at brukermedvirkning var nyttig og nødvendig for å få resultater. De fremhevet at det var brukeren som eide problemet, og som ofte selv hadde løsninger.

”det er brukeren som skal ha et tiltak, det er ikke vi som skal ha et tiltak og da har ofte brukeren selv løsning eller fokus på hva han vil for noe.”

Nyttehensynet kom også inn som et nytt politisk argument for brukermedvirkning i forbindelse med et styringspolitisk skifte fra demokratisering til modernisering som skjedde på 80-tallet. På grunn av bekymring for den offentlige økonomien, ble modernisering av den offentlige forvaltningen introdusert. Målet var at forvaltningen skulle få en mer effektiv ressursutnyttelse, en mer målrettet tjenesteyting og bli mer publikumsvennlig. Brukermedvirkningen ble nå knyttet til forvaltningens behov for tilbakemeldinger som kunne nyttiggjøres i effektivisering og kvalitetsforbedring. Forvaltningen hadde behov for kunnskapstilførsel. En tilførsel av kunnskap som bare brukerne kunne gi (Alm Andreassen 2004).

Sosialarbeiderne i min studie ga også uttrykk for at brukerne hadde erfaringer som de trengte å få innsyn i.

”De kan vel si noe mye bedre enn hva vi mener i forhold til hvordan det er å være sosialhjelpsmottaker og ha kontakt med det offentlige for å få penger.”

De opplevde at brukermedvirkning ville kreve mer arbeid og mer tid. Det ville innebære hyppigere dialog med brukerne slik at de selv kunne få definere problemet, hva som skulle være målet med arbeidet og være med på å bestemme hvordan målet skulle nås. De mente at det likevel ville svare seg.

”Det er klart det tar lenger tid, men det vil svare seg.”

Sosialarbeiderne opplevde at brukermedvirkning var et viktig ideal både i samfunnet generelt og for dem som sosialarbeidere spesielt. I samfunnet er brukermedvirkning og empowerment blitt dagligdagse begreper. I offentlige diskurser fremheves brukermedvirkning som et viktig ideal som bør gjennomsyre alle forhold i samfunnet. Disse diskursene har også nådd sosialtjenesten. Kapittel 2 gjennomgår juridiske, yrkesetiske, faglige og politiske føringer som har betydning for brukermedvirkning i denne konteksten, og som er medvirkende til at dette er et viktig ideal for sosialarbeiderne.

Idealet om brukermedvirkning og brukervennlighet blir også beskrevet i sosialt arbeids faglitteratur. Järvinen og Mik-Meyer (2003) hevder at sosialt arbeid bestreber seg på å etterleve et ”serviceideal”. Sosialarbeiderne ser seg

selv som serviceytere som stiller seg til rådighet for brukerne. Velferdsinstitusjonen forsøker å innhente et brukerperspektiv, og det er et uttrykt ønske om at brukeren skal være ansvarlig for sitt liv. De påpeker imidlertid at serviceidealet vanskelig kan kombineres med en rekke institusjonelle forhold. Velferdsinstitusjonen må arbeide med på forhånd fastlagte problemkategorier og løsningsmodeller, brukerne må diagnostiseres til å passe inn i forhold til institusjonens hjelpetilbud og det vil være institusjonens beskrivelse av brukeren som får forrang over brukerens egen beskrivelse av seg selv og sin situasjon. Disse institusjonelle forholdene har det til felles at de vanskeliggjør en servicemodell, fordi denne tar utgangspunkt i et likeverdig forhold mellom serviceyter og servicemottaker. Den servicerelasjonen som velferdsinstitusjonene kan tilby, forutsetter en bruker som ønsker det som institusjonen kan tilby. Det er brukeren som må tilpasse seg systemets tilbud, ikke tilbudene som blir tilpasset brukeren.

Järvinen og Mik-Meyer (ibid.) utdyper diskusjonen om serviceidealet og idealet om de autonome og selvforvaltende brukerne ved å beskrive noen sentrale diskurser i sosialt arbeid, behandlingsdiskursen, benektelsesdiskursen og viljediskursen. Behandlingsdiskursen innebærer at arbeidet er preget av en terapeutisk diskurs der kartlegging, problembeskrivelse og kategorisering er viktige redskaper. Benektelsesdiskursen innebærer en antagelse om at brukerne ikke kjenner eller anerkjenner sine egne problemer. Personalet mener derfor at de vet best hva som er godt for brukerne. Brukerens forståelse av situasjonen, hvis den avviker fra personalets forståelse, tolkes som et bevis for at brukeren mangler selvinnsikt. Viljediskursen henger sammen med arbeidslinjen i sosialpolitikken. Diskursen handler om brukerens vilje til selvforsørgelse, om at brukerne skal yte for å kunne nyte², og om brukernes villighet til å samarbeide med velferdsinstitusjonen og vise interesse for behandlingsdiskursens arbeidsformer. Järvinen og Mik-Meyer (ibid.) påpeker nødvendigheten av å ta disse diskursene opp til diskusjon dersom en ønsker økt brukermedvirkning, økt autonomi for brukerne og økt fokus på brukernes ressurser.

”Den gode hjelper” er en del av sosialarbeidernes selvbylde. Sosialarbeiderne i sosialtjenesten er opptatt av at omgivelsene har et feil inntrykk av

² Jfr. Terum (1996)

sosialtjenesten. De opplever at omgivelsene ser på sosialtjenesten som et utbetalingskontor og at de som arbeider der er brukerfiendtlige. De opplever at sosialfaglige omgivelser betrakter dem som kyniske forvaltere som tar i mot og behandler brukerne på en avvisende og lite faglig måte, og at de er strenge og tilbakeholdne med økonomiske utbetalinger. De mener at bakgrunnen for dette synet på sosialtjenesten er at omgivelsene ikke har nok kunnskap og informasjon om hva som egentlig foregår i sosialtjenesten. Selv mener de at de er brukervennlige, de opplever at de kan hjelpe brukerne og de opplever fornøyde brukere, selv om ikke alle er det. De er stolte av at de, etter egen opplevelse, klarer å utføre et godt sosialfaglig arbeid til tross for trange rammer. De er opptatt av å gjøre omverdenen oppmerksom på at de har tid til brukerne, at de har tid til å gjøre et grundig og skikkelig sosialfaglig arbeid, og at de har tid til å ta i mot og behandle brukerne på en skikkelig måte (Jenssen 1999).

Svensson (2006) viser i sin studie hvordan sosialarbeiderne i tillegg til å være gode tjenesteytere, ønsket at relasjonen til brukeren også skulle innebære et mer filantropisk element. De ønsket å fylle rollen som den gode hjelper. McDonald (2006) påpeker at sosialarbeidernes selvbilde som "den gode hjelper" er sterkt utfordret i postmodernismen. Med et kunnskapssyn der kunnskap ikke er et speilbilde av en objektiv og ekstern virkelighet, men skapt av mennesker gjennom diskurser, blir sosialarbeidernes selvbilde som den gode hjelper en illusjon. Nåtidig postmoderne teori skaper en identitetskrise omkring hvem sosialarbeidere egentlig er og hva sosialarbeidere egentlig gjør. Nåtidig teori antyder at profesjonens frigjørende potensial alltid var mer innbilt enn reelt. Den fratrukket sosialarbeideren den ontologiske betryggelsen av å være en snill person med gode intensjoner. Sosialarbeidere er derimot i følge McDonald (2006) engasjert i produksjonen av andres identiteter, de konstruerer sosialt arbeids brukere.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble det fra sosialarbeiderne påpekt at idealet om brukermedvirkning er et ideal som ingen kan være i mot. I praksis er det imidlertid ikke lett å se resultater av realiseringen av idealet. De påpekte at demokratiske prosesser som ikke fører til resultater er demotiverende. I tillegg ble det hevdet at sosialarbeiderutdanningen er veldig normativ. Der snakkes det bare positivt om brukermedvirkning, uten at studentene blir fortalt hvordan det skal gjøres, - hvis det er mulig. Brukerrepresentantene undret seg

over om det er vits i å bli hørt, og kanskje bli hørt mange ganger, hvis det ikke fører til noe.

7.1.2. Sosialarbeiderne ønsker forståelse fra brukerne

I tillegg til at brukermedvirkning var et viktig ideal, ga sosialarbeiderne uttrykk for at deres motivasjon for brukermedvirkning ble styrket ved at de trodde at brukermedvirkning ville føre til at brukerne fikk større forståelse for det arbeidet de gjorde og den arbeidssituasjonen de befant seg i. Sosialarbeiderne hadde et sterkt ønske om forståelse fra brukerne. De ønsket at brukerne skulle bli fornøyd med det arbeidet de utførte og forstå at de gjorde så godt de kunne.

”At vi vil oppleve at det at vi vil så gjerne hjelpe de, men kan ikke hjelpe de med alt, det vil de forstå. Folk sier mye at vi vet at du kan gi meg det, og så kan vi egentlig ikke det. Så kan vi forklare folk mye bedre hvorfor, så de forstår det. Men at vi er der for dem og kan være med og finne alternative måter. At de blir ivaretatt på den beste måten tror jeg de, håper jeg de vil tro.”

”Det hadde vært fantastisk å kunne gjøre det de sier. Men hvis det ikke er mulig, det er noe med det.”

”Samtidig vil de se mer på oss som alminnelige mennesker vi også, som har behov for å lære mer om hvordan en skal utvikle tjenesten. Det blir litt synligere, at vi har på en måte ikke hele vettet.”

Innen økonomisk saksbehandling var sosialarbeiderne opptatt av at brukerne skulle forstå hvorfor de fikk avslag.

”Jeg mener ikke at de kan være med å bestemme ytelsen sin. Det tror jeg er feil. Men at de forstår hva de får og hvorfor de ikke får ting.”

De trodde dette ville dempe konflikter og at det på sikt ikke ville bli så mye klager. Det ville lette arbeidet. De så for seg at brukerne ikke lenger ville ha den samme grad av misnøye, klagene ville bli færre og venterommet ville bli roligere.

”Økt forståelse for vårt arbeid, det vil roe gemytter.”

”Jeg tror på sikt så vil det ikke bli så sinnsykt mye klager, for eksempel både på saksbehandlere og på ting de ikke får. Det vil lette arbeidet på sikt.”

Løfsnes (2002) hevder at sosialarbeiderne i hennes studie opplevde det som negativt å måtte si nei til brukerne. Ramvi (2007) viser i sin studie hvordan lærerne knytter sitt selvbilde til hvorvidt de opplever å få en god relasjon til elevene eller ikke. Hun hevder at det er relasjonen som er lærernes arbeidsredskap. Hun sier at presset på lærerne om å ha gode relasjoner til elevene er så stort, at dårlige relasjoner ikke kan beskrives. Den dårlige relasjonen blir umulig å snakke om. I stedet snakker lærerne heller om manglende relasjoner til elevene. Hun sier at lærerarbeidet blir opplevd så personlig at all kritikk lett blir oppfattet som personlig kritikk.

Sosialarbeideryrket er på samme måte som læreryrket en relasjonsprofesjon. Deres selvbilde som gode sosialarbeidere ser ut til å være avhengig av bekreftelse fra brukerne. Det ser ut til at det er der de henter og reproducerer sitt selvbilde som gode sosialarbeidere. Vi trenger alle bekreftelse, vi trenger å bli sett. Sosialarbeiderne ser ut til å være avhengige av brukerne for å bli sett. De er veldig opptatt av hvordan brukerne opplever det arbeidet de gjør, og ønsker gode tilbakemeldinger fra brukerne både som enkeltindivider og i form av brukerundersøkelser.

I sine bestrebelse etter å få gode tilbakemeldinger, tillegger de imidlertid brukerne en ekstra byrde. I tillegg til at de kan tilby brukerne et utilstrekkelig eller kanskje også totalt mangelfullt eller fraværende tilbud, gir de brukerne en ny byrde. De vil at brukerne skal forstå at de gjør så godt de kan, at de har en vanskelig arbeidssituasjon og at et svakt eller mangelfullt hjelpetilbud er noe som både sosialarbeidere og brukere må akseptere og forholde seg til. Sosialarbeiderne appellerer til brukernes forståelse, empati og sympati. Gjennom dette svekker de samtidig brukernes klagemuligheter. Brukerne vil etter dette trolig ha problemer med å klage på de stakkars sosialarbeiderne, de ønsker ikke å gjøre deres arbeidssituasjon enda verre. Færre klager er også et av sosialarbeidernes argumenter for å arbeide for større forståelse fra brukerne. Det synes imidlertid urimelig at sosialarbeidernes vanskelige arbeidssituasjon skal pålegges brukerne. Det kan på ingen måte være

brukernes ansvar at hjelpetilbudet er mangelfullt, eller at sosialarbeidernes arbeidssituasjon er vanskelig.

Alm Andreassen (2004) viser i sin studie til at brukernes ønsker forklares med at de ikke har fått tilstrekkelig forklaring på hvorfor ting er som de er. Tanken er at informasjon vil gi brukerne mer realistiske forventninger til hjelpeapparatet (jfr. pkt. 6.1.2. Brukernes urealistiske forventninger). Kritikken vil gå over til forståelse og aksept når brukerne blir forklart hvordan hjelpeapparatet resonnerer og de får begrunnelser for sosialarbeidernes handlemåter. Hun påpeker at hjelpeapparatet her tar i bruk enveis-kommunikasjon og gir seg selv monopol på sannheten.

”Hjelpeapparatets begrunnelser gjøres ikke til gjenstand for drøfting. Det er hjelpeapparatets ansatte som er i posisjon til å definere hva som er faglig korrekt.” (ibid.:330)

På samme måte var sosialarbeiderne i min studie opptatt av at brukerne måtte få mer informasjon. De forventet at brukerne gjennom å få informasjon om regler og interne rutiner på kontoret, ville forstå det som skjedde og hvorfor det skjedde og forstå at sosialarbeiderne gjorde så godt de kunne innen sine institusjonelle rammer. Sosialarbeiderne tok for gitt sitt eget verdensbilde, de tok for gitt at deres opplevelse av situasjonen var det som gjaldt, samtidig var de avhengige av bekreftelse fra brukerne. Handlingsalternativet for sosialarbeiderne ble da å informere brukerne slik at de fikk innblikk i og forsto og delte det bildet av situasjonen som var sosialarbeidernes perspektiv.

De trengte forståelse fra brukerne. Det var bare brukerne som kunne bekrefte at de levde opp til sitt ideal om å være den gode hjelper. Sosialarbeideren har imidlertid et motstridende mandat, de skal både hjelpe og kontrollere. De har makt i forhold til brukeren. Sosialarbeiderne ser at brukerne er avhengige av det tilbudet som sosialtjenesten kan gi dem, og prisgitt den sosialtjenesten og den sosialarbeideren de blir henvist til. Sosialarbeiderne har makt til å ta avgjørelser i saker som har stor betydning for brukeren. Samtidig som de har makt, ønsker de ikke å se det. Makt er i seg selv et verdinøytralt begrep, men får ofte negativ verdilading. Makt assosieres i dagligtale med maktmisbruk og maktmennesker, en form for makt som er negativt ladet. Dette fører ofte til at makt tilsløres. Sosialarbeiderne har et ideal om å leve opp til rollen som den

gode hjelpere som har en likeverdig relasjon til brukeren. Dermed tilslører og tildekker de den makten de har og fremhever sin maktesløshet for å oppnå likeverdighet og maktbalanse (Jenssen 1999).

McDonald (2006) viser til Foucault (1982) som hevder at moderne former for makt er mest virksomme når de er skjult. Hun mener at sosialarbeidere er så ivrige med å svekke eller fjerne ulik maktfordeling i relasjonen mellom seg og brukerne, at de tildekker at maktrelasjoner ikke kan brytes ned. Deres forsøk på tildekking resulterer derimot i at maktrelasjonene opprettholdes. Hun hevder at sosialt arbeid benytter en lumsk form for benekting av makt ved å benekte at makt kan skape identiteter, og at sosialt arbeid kan fungere undertrykkende.

På fagmøte i HUSK-sammenheng sa sosialarbeiderne ettertenksomt at de trodde de gjorde en god jobb når de ble likt. De påpekte videre at arbeidet ikke bare handlet om ja eller nei, men om hvordan brukerne ble møtt og informert. Etter hvert tar en ting for gitt og begrunner ikke hvorfor en gjør som en gjør. En kan bli møtt med fakta eller med empati. Begge deler er viktig, men brukeren ønsker konkrete ting. Ikke så mye prosess, men resultater. Med et smil og glimt i øyet, informerte brukerrepresentantene om at det er steder der en kan få mer omsorg enn i sosialtjenesten.

7.1.3. Sosialarbeiderne som problemløsere

Til tross for idealet om medvirkning fra brukeren, er sosialarbeiderens yrkesutøvelse ikke preget av dette idealet. Den største hindringen for brukermedvirkning i deres bidrag som sosialarbeidere var, slik sosialarbeiderne så det, at de hadde lett for å ta styringen og hjelpe folk, i stedet for å hjelpe folk til å hjelpe seg selv. De ble problemløsere uten å høre brukerens mening. De satte i verk tiltak før den enkelte hadde fått nok informasjon.

”Vi har lett for å overta slik at hjelperne blir problemløsere, for det går liksom fortere. Du skal høre deres mening og de skal få komme med sine ting. Vi har rett og slett for lett for å overta. Jeg assosierer det med sånn som vi gjør med ungene når vi har det travelt og de skal gjerne, du har masse å gjøre og de skal få gjøre ting selv og du har ikke tid til å la de trene

seg verken med å ta på sko eller trekke opp glidelåsen, vi gjør det for de for det er lettere. Det blir litt av det samme.”

”Ja, for vi har det så travelt. Vi lar ikke folk få være med å finne løsningene selv.”

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de så på seg selv som problemløsere. Samtidig kritiserte de sin egen yrkesutøvelse på grunnlag av dette. Brukermedvirkningsdiskursen og servicediskursen (Järvinen og Mik-Meyer 2003) gir ikke lenger aksept for denne måten å utføre arbeidet på. Derfor ga sosialarbeiderne uttrykk for at de tok avstand fra denne arbeidsmåten, samtidig som de fortsatte med den.

Problemløseren og ekspertrollen har lang tradisjon i sosialt arbeid. Allerede i fagets spede begynnelse tidlig på 1900-tallet ble sosialarbeideren fremstilt som ekspert (Richmond 1917). Arbeidet besto i å stille en sosial diagnose som var grunnlaget for å vurdere hjelpetiltak. Diagnose og vurdering av hjelpebehov var et arbeid som sosialarbeideren gjennomførte på grunnlag av sin kompetanse. Faget har utviklet seg parallelt med det samfunnet det utøves i (jfr. pkt. 2.4. Faglige føringer). Den siste tiden har faget utviklet seg i retning av modeller som legger større vekt på brukerens opplevelse av situasjonen og brukerens medvirkning. Til tross for dette ser det ut til at forestillingen om sosialarbeideren som ekspert fortsatt har en sterk posisjon i fagutøvelsen. Kanskje spesielt innen forvaltningen der regler og rutiner har en stor betydning og der problematikken rundt det å være både hjelper og kontrollør er tydelig til stede.

Forestillingen om sosialarbeideren som ekspert fører på den ene siden til at ekspertkunnskap fremheves. Som en konsekvens på den andre siden fører det til at brukerens kunnskap underkjennes.

7.1.3.1. Ekspertkunnskap fremheves

Sosialarbeiderne så på seg selv som fagarbeidere med fagkunnskap. De hadde utdanning og så stadig nye behov for læring.

”Ja det er klart det er en masse ting som kunne trenges, men det er jo sånn det er i denne jobben vår at en blir liksom aldri utlært.”

De så på seg selv som eksperter innen sitt fagområde. Dermed hadde de lett for å ta styringen og være problemløsere på vegne av brukerne. Hovedårsaken til dette var, slik de så det, at de hadde mangel på tid.

”Men jeg synes at når vi har det travelt har vi alt for lite tid til å jobbe hjelp til selvhjelp, at folk får mulighet til å hjelpe seg selv.”

”Og så bruker vi tiltak litt for fort i stedet for å sette oss ned og tenke hva kan, hvordan informere denne personen.”

”Og så er vi for lite flinke til å fortelle hvilke konsekvenser det kan få for vedkommende hvis de ikke følger behandlingsopplegget for eksempel. Hadde vi tatt oss tid til det så kunne vi kanskje unngått at vedkommende bare detter ut.”

De hadde lite tid til rådighet og de hadde fagkunnskap som gjorde dem i stand til å definere hva som var problemet og hva som var riktige tiltak å iverksette for å imøtegå disse problemene. De tok seg ikke alltid tid til å informere dem det gjaldt. Samtidig så de at det ikke bare var tid, men også prioritering som hadde betydning. Det var opp til den enkelte sosialarbeider å prioritere hvor vidt den det gjaldt skulle informeres og tas med på samtale eller om sosialarbeideren skulle styre det som skulle skje.

”Det kan tenkes at det er personavhengig om det blir utvist brukervedvirkning, om hvor flinke vi er til å ta vedkommende med på i samtale om hva han trenger hjelp til, hvorvidt vi styrer det.”

Denne forestillingen om sosialarbeideren som ekspert er en behagelig og nødvendig forestilling for sosialarbeideren. Det er fagutdanningen og ekspertrollen som gir dem status og legitimitet i forhold til andre kolleger uten fagutdanning og i forhold til samfunnet utenfor kontoret. Det er forestillingen om eksperten som gir dem mandat til å utføre det arbeidet de er satt til å utføre. De er medlemmer av en profesjon som de selv har opplevd har hatt

status, tillit og legitimitet i samfunnet. Denne legitimiteten ser ut til å være på tilbakegang.

McDonald (2006) viser til at samfunnsutviklingen har resultert i en svekkelse av profesjonell autonomi, noe som har ført til at profesjonene har behov for å fremheve sin ekspertise. Sosialarbeidere må i større grad rapportere og må stå ansvarlige i forhold til ledere. Det har skjedd en svekkelse av profesjonelle grenser, og det har blitt økt konkurranse om jobber, i konkurranse med søkere som ikke er sosialarbeiderutdannet. Som tilsvarende til dette skjer det en strategisk innsats for å bli akseptert og fremmet som autorisert personell med enerett eller forrang til å inneha visse stillinger. En er derfor opptatt av å utvikle sosialt arbeids kunnskapsbase. Profesjonell kunnskap er grunnlaget for profesjonens aksept og rettigheter.

Ekeland (2004) påpeker også at profesjonene baserer sin autonomi på at de har en kunnskap som ikke uten videre kan overprøves av andre. De er profesjonsaktører på grunnlag av utdanning og kompetanse. Den tradisjonelle tilliten til profesjonenes kunnskapsgrunnlag er imidlertid sviktende. Som en strategi for å reparere denne tillitsbristen, skjer det en vitenskapeliggjøring og instrumentalisering av profesjonenes kunnskapsgrunnlag. I den forbindelse blir evidensbasert kunnskap og evidensbasert praksis trukket inn.

Evidensbasert kunnskap som en løsning og en vitenskapeliggjøring av fagutøvelse blir av enkelte tatt godt i mot, mens andre har store motforestillinger. Debatten omkring evidensbasert kunnskap har gjort seg gjeldende innen de fleste fagområder, inkludert sosialt arbeid. Den gjør seg også gjeldende innen offentlig forvaltning. Modernisering av offentlig sektor har gitt et økt fokus på økonomi, effektivitet og resultater. I dette moderniseringsarbeidet har evidensbasert kunnskap og evidensbasert praksis blitt fremmet som et virkemiddel. Evidensbasert praksis forutsetter en nøytral tilnærming der kunnskap skal avdekkes, og det forutsetter en instrumentell arbeidsmåte. Det innebærer et kunnskapssyn der en har tro på gudeblikket, en har tro på at verden kan betraktes uten at betrakteren preger resultatet. Evidensbasert praksis løser tekniske problemer i hverdagen. Objektiv teori kan imidlertid være vanskelig å benytte i praksis og vanskelig å ha nytte av i bruker/sosialarbeider relasjonen (Taylor og White 2000).

Skjervheim (1992, 2001) kaller denne instrumentelle tilnærmingen ”det instrumentalistiske mistaket”. Med dette mener han at en bestemt type teori som har sin legitime rett innen visse grenser, overføres til områder der den ikke er anvendbar. Ved å overse skillet mellom praktiske og instrumentelle handlinger, gjør en instrumentelle handlinger til et ideal for all type virksomhet. Den naturvitenskapelige tenkemåten blir dermed gjort til et ideal også på områder der den ikke hører hjemme.

Min posisjonering i denne debatten er på linje med Skjervheim (ibid.). Jeg vil derfor i det følgende trekke frem noen bidrag fra teoretikere som viser svakhetene ved en evidensbasert tilnærming benyttet på samfunnsvitenskapelige og sosiale problemstillinger.

Frost (2002) fremsetter fire hovedproblemer med en evidensbasert tilnærming. For det første påpeker han at en slik tilnærming forholder seg til kunnskap som om det er en statisk størrelse. Frost hevder derimot at ulike teoretiske paradigmer gir ulik kunnskap, og at kunnskap er preget av situasjon og kontekst. For det andre viser han til at det er problematisk å anvende evidensbasert kunnskap i praksis. Forskningsresultater gir generell kunnskap og kan ikke være avgjørende i konkrete situasjoner. Det fremsettes kontinuerlig uendelige mengder med informasjon som gjør det umulig å være oppdatert til enhver tid. I tillegg er kunnskap situasjonsavhengig, og taus kunnskap er undervurdert. For det tredje påpeker han at evidensbaserte tilnærminger antar at kunnskap er en verdinøytral størrelse. Frost hevder derimot at alle kunnskapsretninger er verdibaserte. De er konkurrerende ideologiske posisjoner, og kan ikke presenteres som nøytrale. Hva som blir definert som sosiale problemer og hva som virker, er ikke nøytrale spørsmål. For det fjerde hevder han at evidensbasert kunnskap kan benyttes på tekniske områder, men ikke i arbeid med mennesker. Da handler det om å anerkjenne menneskelig subjektivitet, forholde seg i et partnerskap, og samarbeide med brukeren. Det er et arbeid som preges av forhandlinger, konflikt og kompromiss.

Beresford (2003) hevder at det rådende kunnskapssynet setter ulike kunnskapskilder inn i et hierarkisk system, der den evidensbaserte forskningen står øverst. Deretter rangeres praktikerens kunnskap og til slutt kommer brukerens kunnskap. Han fremhever at nærhet og egen erfaring er

viktige kunnskapskilder. Slettebø og Seim (2007) påpeker at den profesjonelle kunnskapen alltid er allmenn kunnskap, som må suppleres med barnas og foreldrenes spesielle kunnskaper om sin situasjon og sin historie.

Det finns ulike kunnskapskilder og ulike kunnskapsformer. Et vanlig skille når det gjelder kunnskapsformer er mellom taus kunnskap eller fortrolighetskunnskap og fakta eller påstandskunnskap (Josefson 1991, Molander 1996). Andre skiller mellom språklig formulert og språklig uformulert kunnskap. Ferdighetskunnskap og fortrolighetskunnskap er to typer språklig uformulert kunnskap, mens påstandskunnskap er den kunnskap som er språklig formulert. Påstandskunnskap deles igjen inn i tre typer kunnskap: kunnskap som forskningsresultater, kunnskap som lærdom og kunnskap som refleksjon (Kjørup 1992). Sosialt arbeids praksis kjennetegnes av stor kompleksitet og har dermed behov for flere kunnskapskilder og flere kunnskapsformer.

I sosialt arbeid har refleksive tilnæringer kommet som en motvekt til tilnæringer som baserer seg på teknisk rasjonalitet. De refleksive tilnæringerne benytter flere ulike begrep med ulikt meningsinnhold (D`Cruz m.fl. 2007, Fook og Askeland 2006, Askeland 2006). Deres arbeid er basert på Schöns (2001) oppgjør med teknisk rasjonalitet og hans alternative tilnærming. I følge Askeland (2006) vil kritisk refleksjon gi refleksjonen fundament og retning, og en forventning om at ny innsikt skal føre til endring. Taylor og White (2000) hevder at refleksive tilnæringer forholder seg til de virkelige problemene og de subjektive elementene i praksis. Det innebærer at sosialarbeiderne må gjøre sine egne kunnskapskrav og praksis til gjenstand for analyse. Det innebærer å stille spørsmålstegn ved de diskursene som sosialarbeidere arbeider innen. Flere begrep som går for å være positive og udiskutable, kan problematiseres. Refleksive tilnæringer åpner for å granske diskursene som både skaper sosialarbeidernes praksis og som blir konstituert i den. Tilnæringerne bygger på et kunnskapssyn der kunnskap blir laget, ikke avdekket. Det handler om å analysere hvordan praktikere produserer kunnskap i det daglige arbeidet. Den viktigste innvendingen mot refleksive tilnæringer er usikkerheten de produserer. Vi kan imidlertid ikke eliminere usikkerhet ved å benekte dens eksistens. Usikkerhet er noe en må forholde seg til i profesjonelt arbeid.

Alm Andreassen (2004) viser til at nye bilder av brukerne kan gi inspirasjon til en ny hjelperolle. Hun beskriver det som en overgang fra behandlingsrelasjoner til medvirkningsrelasjoner. I behandlingsrelasjonen er behandlerens rolle å påvirke, mene noe og ta ansvar for framdrift. I medvirkningsrelasjonen er brukerne ikke hjelpetrengende, men diskusjonspartnere, samarbeidspartnere, kunnskapsbesittere og læremestere. Kärvinen (2001) hevder at kompetanse i det postmoderne sosiale arbeidet blir og bør være refleksiv, diskursiv, kommunikativ og tolkende i sin karakter.

Parton (2003) påpeker at konstruksjonisme har påvirket sosialt arbeids praksis og sosialarbeidernes modell for profesjonalisme. Det har endret det tradisjonelle synet på den profesjonelle som en autoritet. Det har beveget seg fra en hierarkisk til en medvirkende tilnærming der den profesjonelle ikke lenger blir sett som ekspert. Den profesjonelle har likevel ferdigheter å bidra med, men det er primært ferdigheter i å **vite hvordan** i motsetning til å **vite at**. Det innebærer en utvikling i retning av relasjoner og samarbeid, og en eksplisitt verdsetting av brukernes synspunkter, erfaringer og brukernes stemmer.

Spørsmålet blir om den profesjonelle skal abdisere som ekspert, eller om hun skal være ekspert på noe annet enn forhåndsgitte standardløsninger. Sosialt arbeid har behov for mange kunnskapsformer og mange kunnskapskilder. Brukermedvirkning forutsetter at sosialarbeideren avviker fra rollen som problemløser og heller fremhever sin kompetanse i kommunikasjon og refleksjon.

Arbeid med brukermedvirkning fører til at en får et annet bilde av brukerne. En får tildelt andre roller, sosialarbeideren er ikke lenger den som skal stå til rette og svare for hva institusjonen har gjort og ikke gjort. Det gir muligheter for å kunne medbringe sin skoloring og erfaring og lete etter gode løsninger sammen med brukerne. Den største faren i denne type arbeid ser ikke ut til å være at de profesjonelle mister makt, men at brukerne blir ansvarliggjort for et utilstrekkelig tjenestetilbud.

7.1.3.2. Brukerens kunnskap underkjennes

Forestillingen om sosialarbeideren som ekspert fører til at ekspertkunnskap fremheves. Det innebærer imidlertid også at brukerens kunnskap underkjennes. I utgangspunktet tilhører mange av sosialtjenestens brukere en gruppe mennesker som har lett for å bli underkjent. Mennesker med psykiske lidelser og rusmisbrukere blir lett tilsidesatt som ikke helt tilregnelige eller ikke helt til å stole på. De har sine problemer som gjør at de i perioder fungerer dårlig. I gode perioder har omgivelsene vanskelig for å omstille sine forventninger.

”Klart det er jo personer som har en alvorlig psykisk lidelse som ikke nødvendigvis er i stand til å bidra, men de har jo gode perioder. Vi har rusmisbrukere som er veldig vanskelige å forholde seg til, som er aggressive og manipulerende. Enkelte dager kan jeg si at de ville aldri fungert i en sånn samtale i en brukergruppe. Andre dager har de bedre dager, men det er vanskelig å si hvilke dager de kan være med.”

Selv sosialarbeidere som hadde lang erfaring med mennesker som hadde gode og dårlige perioder, var skeptiske til hvorvidt noen av brukerne hadde noe å bidra med.

”Det må jo være noen som ikke bare fokuserer på sin egen sak, men som er i stand til å se litt videre på en måte, og kunne diskutere med de andre i gruppen. Men de må jo selvfølgelig være, tenker jeg, ikke så veldig, veldig syke.”

Språkvansker var en annen grunn til underkjenning. Det er et alvorlig samfunnsproblem og et problem for sosialtjenesten at mange av brukerne blir underkjent og ikke blir hørt fordi de ikke kan språket. De blir ikke engang informert på et språk de forstår. Da vi sendte invitasjon til brukermøte ut til sosialhjelpsmottakerne, kom det flere ganger fremmedspråklige på møtene. De hadde oppfattet det som en innkalling, ikke som en invitasjon.

”Og så ville det og være vanskelig å ha med de som ikke snakker språket vårt godt nok.”

Sosialhjelpsmottakere blir ofte underkjent fordi det de ønsker ikke blir ansett for å være gjennomførbart. Sosialarbeiderne i min studie mente at mange av brukerne hadde urealistiske forventninger (jfr.pkt.6.1.2. Brukernes urealistiske forventninger). Deres mål og deres veivalg ble ikke nødvendigvis tiljublet av sosialarbeiderne. Det gjaldt både på individnivå og på sosialarbeidernes forventninger til brukervedvirkning på systemnivå.

”Det er jo klart at det er ikke alltid gjennomførbart hva brukeren ønsker kan jeg tenke meg. Men noe av det bør en vel bestrebe seg på å...”

Samtidig kunne sosialarbeidere og brukere ha forskjellig mening, og da var det lett å underkjenne brukerens kunnskap.

”De har i grunnen et valg å legge frem den dokumentasjonen de mener er rett og vi kanskje mener noe annet.”

Underkjenning av brukerens kunnskap og kompetanse er så gjennomført at de ofte blir totalt glemt og oversett. På åpningen av et nytt kontor ble politikere, administrasjon, presse og mange personer i viktige stillinger invitert til åpningen. Brukerne av kontoret, de som kontoret ble åpnet for, var det imidlertid ingen som kom på å invitere. Brukerne fikk ironisk nok oppleve åpningen gjennom at kontoret var stengt.

”Det er vel et eksempel på åpningen av kontoret i går, hvor ingen av brukerne var invitert og hvor kontoret ble stengt.”

Sosialarbeiderne så at brukernes stemme ble underkjent. Deres forslag tilløsning var at de fikk en hyppigere dialog med brukerne.

”For det første må vi få en hyppigere dialog med klientene, sånn at vi har de oftere inne til samtaler, snakker med de og får de mer til å definere hva som, hva de tror er vegen å gå for å, få høre litt mer hva de vil og hvordan de ser for seg at...”

Underkjenning av brukerens kunnskap er en konsekvens av at ekspertkunnskapen fremheves. Så lenge sosialarbeiderne vektlegger ekspertkunnskapen, blir brukernes kunnskap uvesentlig, uviktig og ugyldig.

Skal brukermedvirkning derimot ha levelige kår, er det nødvendig at brukernes kunnskap blir gyldig og at brukernes stemme blir betraktet som nyttig kunnskap. Brukernes stemme, brukernes kunnskap, erfaringer, meninger og synspunkter må betraktes som viktige og nødvendige bidrag til kunnskapsutviklingen.

Fagfolk gir ofte uttrykk for at de må foreta en objektiv vurdering, en faglig vurdering og en vurdering av brukerens beste. Det at de vil foreta objektive vurderinger innebærer at de har tro på at de er i stand til å forta "gudetrikset". De har illusjoner om at de kan se situasjonen fra ingen steder og alle steder. De har tro på at de selv ikke er preget av den historiske og kulturelle konteksten som de er innvevd i. Det innebærer at de ikke ser at det at de er satt til å fordele begrensede ressurser, har innvirkning på deres vurdering av brukernes behov.

Det innebærer også en nedvurdering av brukerens subjektive opplevelse og erfaring. En subjektiv vurdering blir sidestilt med en dårlig vurdering. Den betraktes som useriøs, ufaglig og bør ikke tas hensyn til. Tanken om at det er den det gjelder som kjenner sin egen situasjon best og at brukeren er en viktig informant for å finne effektive og kvalitetssikre hjelpetilbud, ser ikke ut til å ha nådd frem.

Det at fagfolkene vil påta seg å foreta de faglige vurderingene i enerom, innebærer at de vurderer det slik at verken bruker eller pårørende har noe å bidra med. Når de mener at de er best i stand til å foreta vurderinger om brukerens beste, vitner dette om en paternalistisk holdning der fagfolkene må ta avgjørelsen på vegne av brukeren fordi brukeren ikke er i stand til å vite og ivareta sitt eget beste. Det sier noe om et menneskesyn der brukeren blir betraktet som svak, passiv og på alle måter hjelpeløs. Sosialarbeiderne og andre profesjonelle fagfolk har tradisjonelt hatt rollen som ekspert. Dermed er det de som har kompetanse til å foreta de faglige vurderingene og som vet best på vegne av brukerne.

Alm Andreassen (2004) beskriver hvordan funksjonshemmede i hennes studie hadde opplevd å få sin problemforståelse og sine opplevelser, erfaringer og kunnskap underkjent. Deres opplevelse av å bli underkjent var også deres motivasjon for å delta i et medvirkningsprosjekt. Medvirkningen representerer

en anerkjennelse av underkjente erfaringer ved at de problemforståelsene som tidligere er blitt avvist der blir etterspurt. Hun fremhever medvirkningsrelasjonen som et grunnleggende alternativ til hjelperelasjonen, og beskriver hvordan underkjennelse berører den enkeltes selvrespekt på grunnleggende måter. Det handler om muligheten til å forstå seg selv som et aktverdig menneske. Funksjonshemmede ønsker å forstå seg selv som i stand til å handle respektabelt, og i stand til å gjøre adekvate vurderinger om seg selv og sin situasjon. De ønsker ikke å forstå seg selv som mennesker som er hysteriske, eller som overdriver eller forsøker å snike til seg noe de ikke har krav på, eller unnslippe noe de burde tatt ansvar for, eller lure seg unna forpliktelser. Når deres problemforståelse avvises av hjelpeapparatet, avvises også deres selvforståelse og identitet (Alm Andreassen 2004).

Det er ingen grunn til å tro annet enn at dette også gjelder sosialtjenestens brukere. Tvert i mot er det grunn til å anta at sosialtjenestens brukere i større grad opplever underkjenningen. Sosialhjelpssøkerne i min studie ble i utstrakt grad bedt om å dokumentere sine utsagn og sin situasjon. Deres egen fortelling var i utgangspunktet ikke akseptert før de hadde dokumentert den på en eller annen måte. Kravet om dokumentasjon og vilkårsetting i forbindelse med sosialhjelpsytelser er rutiner som er laget for å unngå at noen urettmessig får tildelt ytelse som de ikke har krav på. For å unngå at noen misbruker hjelpetilbudet blir derfor alle søkere underlagt de samme rutinene. Det er rutiner som i utgangspunktet mistenkeliggjør den enkelte søker. Sosialarbeiderne skal kontrollere at ingen misbruker forvaltningen. Det er ikke mulig å innfri kravet om slik kontroll, uten samtidig å signalisere en i utgangspunktet manglende anerkjennelse av brukerens egen historie.

I delprosjektet som omhandlet unge sosialhjelpssøkere, ble ungdommene spurt om vilkårsettingen hjalp dem til å bli selvhjulpne. To av de fjorten ungdommene som svarte på dette spørsmålet, sa at de opplevde vilkårsettingen så stressende at de uteble fra kontakten med sosialtjenesten, uten at situasjonen deres på annen måte var bedret (Mossige 2005). Vilkårsetting hindrer misbruk av sosialhjelp, men det er et spørsmål om den ikke i tillegg skyver ut mennesker som hadde hatt behov for sosialtjenestens oppfølging.

I velferdsstaten er det fagfolkene som på vegne av staten klassifiserer menneskelige problemer. Fagfolkene har myndighet til å anerkjenne eller avvise søkere som reelle eller urettmessige. Klassifisering kan stride mot brukernes egen problemforståelse og selvforståelse. Kontrolloppgaven innebærer at en ikke uten videre fester lit til hjelpsøkerens problempresentasjon (Alm Andreassen 2005).

Underkjenningen av brukernes egen problemforståelse og selvforståelse har sammenheng med at det er sosialarbeiderne som på vegne av forvaltningen er satt til å konstruere brukere og til å kontrollere at ingen misbruker systemet. Sosialarbeiderne er gitt myndighet til å klassifisere og definere hvem som aksepteres som bruker og hvem som ikke gjør det. Brukeren skal tilpasses de kategorier og det hjelpetilbud som institusjonen rår over. Når sosialarbeiderne skal konstruere brukere som kan kategoriseres inn i forhold til sosialkontorets tjenestetilbud, er brukerens egen problemforståelse ofte mer til hinder enn til hjelp. Järvinen og Mik-Meyer (2003) hevder at så lenge feltet er preget av behandlingsdiskursen som vektlegger kartlegging, problembeskrivelse og kategorisering, benektelsesdiskursen som innebærer en antagelse om at brukerne ikke kjenner eller anerkjenner sine egne problemer og viljesdiskursen som handler om brukernes vilje til selvforsørgelse, vil sosialarbeiderne fortsette å være problemløserne.

Et annet forhold som medvirker til å underkjenne brukernes opplevelse og erfaringer, er at sosialarbeidere og brukere har ulik rytme. En bruker som ber om hjelp, har vanligvis prøvd andre utveier og samlet mot en stund. Det å oppsøke hjelpeapparatet er for de fleste ikke en impulshandling. Brukeren trenger hjelp og er motivert for å ta i mot hjelp på dette tidspunktet. Brukeren er interessert i en rask avgjørelse. Tjenesteyterne er på sin side opptatt av at beslutninger skal være administrativt korrekte. Søknaden må vurderes og diskuteres. Administrative regler og rutiner må følges. Ettersom det er hjelpeapparatet som har myndighet til å tolke situasjonen og ta avgjørelser, er det deres rytme som dominerer og får autoritet (Svensson 2004 og 2005). Innen hjelpeapparatet har foretatt en administrativt korrekt avgjørelse, kan brukeren ha hatt både oppturer og nedturer og kan befinne seg i en helt annen situasjon enn på søknadstidspunktet. Skal en kunne fremme brukermedvirkning blir det et viktig skritt å anerkjenne brukerens kunnskap og gjøre brukerens stemme gyldig.

På fagmøte i HUSK-sammenheng reflekterte sosialarbeiderne over at de hadde lyst til å bli likt, samtidig hadde de også lyst på resultater. De påpekte at mange brukere ikke ville gjøre oppgaver selv, men bli hjulpet. De mente at andre profesjoner fortere ga problemene tilbake igjen, sosialarbeidere var litt for omsorgsgivende. Sosialarbeiderens hjelperolle er der enda, den ligger i utdanningen. I tillegg går det så mye fortere når sosialarbeiderne gjør det selv. Sosialarbeiderne diskuterte og kritiserte sin egen tendens til å handle på vegne av brukerne. Brukerrepresentantene derimot påpekte at det måtte være bra å få noen å tenke høyt sammen med. Når man kommer til sosialtjenesten er det ikke det første man velger. Du er klemt på alle kanter og livet er ganske uhåndterlig i utgangspunktet.

7.2. Forventninger til brukermedvirkning på systemnivå

Dette underkapitlet bygger på sosialarbeidernes uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Forventningene til brukermedvirkning på systemnivå ble diskutert i flere forskjellige sammenhenger, i formelle og uformelle samtaler og på mange ulike møter. I tillegg hadde de individuelle intervjuene dette som et av temaene.

Sosialarbeiderne hadde i utgangspunktet ingen erfaring med brukermedvirkning på systemnivå. De ga likevel uttrykk for at de trodde dette kunne være i deres interesse. De syns det ville være fint å få råd fra en gruppe som på vegne av brukerne, kunne tale brukernes sak og ivareta brukernes interesser.

*”Ja, det er et viktig arbeid. Vi arbeider jo **for** våre brukere.”*

Det som fremmet deres motivasjon for brukermedvirkning på systemnivå var at det ville kunne gi dem nyttige tilbakemeldinger som de kunne bruke til å forbedre det arbeidet de utførte. I tillegg var det viktig for dem, også på systemnivå, å få forståelse fra brukerne. Det som hemmet deres motivasjon for brukermedvirkning på systemnivå var at de opplevde det skremmende å skulle forholde seg til en gruppe av sosialhjelpsmottakere.

7.2.1. Nyttige tilbakemeldinger

Brukerne har kunnskap og erfaringer og kan derfor gi tilbakemeldinger som sosialarbeiderne ser at de vil ha nytte av å få del i. Sosialarbeiderne ga uttrykk for og tok for gitt at brukerne kunne gi dem innspill som kunne forbedre det arbeidet de utførte. De mente brukerne kunne gi uttrykk for hvordan det opplevdes å oppsøke sosialtjenesten, hvordan det var å være sosialhjelpsmottaker, hvordan de ønsket å bli møtt og hvordan de ønsket å bli ivaretatt. Brukerne kunne gi tilbakemelding om hvordan de oppfattet de skriftlige vedtakene, hvorvidt de var forståelige eller burde endres. Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de ønsket både kritiske spørsmål og positive kommentarer. De la til at de håpet inderlig at det også ville komme fram positive ting. De sa at de trengte konstruktive tilbakemeldinger.

”Vi som ansatte trenger tilbakemeldinger på hva vi gjør bra eller dårlig, slik at vi kan endre oss.”

Sosialarbeiderne mente de ville ha nytte av å få høre brukernes erfaringer og personlige historier, slik at de oftere kunne sette seg inn i brukernes situasjon. De ga uttrykk for respekt for brukerne som klarte seg med så lite penger. De syntes det var beundringsverdig at noen klarte det over lang tid, spesielt hvis de ikke hadde håp om og tro på en endring. Sosialarbeiderne syntes det var tøft at de klarte å overleve uten å ha bedre fremtidsutsikter. De ga uttrykk for at de oftere kunne tenke seg å få høre brukernes personlige historier, dette ville gjøre dem bedre i stand til å sette seg inn i brukernes situasjon.

”At de kan bidra med sine helt spesielle historier. Det er kanskje ikke så lett å få fatt i i det daglige.”

”Det å være i en situasjon hvor du skal klare deg med minimalt med penger i lange perioder. Deres hverdag rett og slett, deres hverdag. Og kunnskap om hvordan de ser på seg selv, hvordan de ser på oss, kunnskap om hvordan de klarer denne hverdagen. En kan jo prøve noen og enhver å klare seg med så lite penger over tid.”

”Jeg tror vi trenger å få høre det av og til. Det er ikke dermed sagt at vi kan bidra med så veldig mye mer penger, men det kan gjerne øke vår forståelse. Det kan gjerne være godt å få

en sånn historie, for å behandle folk med respekt. Det handler om menneskesyn.”

Selv om de fleste ga uttrykk for at de trodde de ville få nyttige tilbakemeldinger fra brukerne på systemnivå, ga ekspertrollen seg utslag ved at enkelte var noe usikre på om det ville tilføre dem noe nytt.

”Det tror jeg det kan være, men jeg tror ikke det vil komme så veldig mye nytt frem, jeg tror ikke det. Jeg tror vi vet en god del i utgangspunktet, men for all del.”

De fleste sosialarbeiderne ga imidlertid uttrykk for at brukerne kunne gi tilbakemeldinger som ville være nyttige i arbeidet deres. Brukerne kunne bidra med sine opplevelser og erfaringer. Sosialarbeiderne mente at dette vil bidra til en kvalitetsforbedring av arbeidet. Dette er i tråd med de politiske føringene og moderniseringsdiskursen, der offentlig sektor skal effektiviseres og kvalitetssikres gjennom å få tilbakemeldinger direkte fra sine brukere.

”Det kommer jo ting frem i samtaler som gjør at jeg tenker at dette burde vært i et fora og ikke bare en til en kontakt.”

”For det er ting som er viktige, det er ting som er viktige både for andre brukere og så for de ansatte sin del.”

Det var imidlertid en grense for hvor mye kritikk sosialarbeiderne var åpne for å ta i mot. På det første åpne møtet med brukerne kom det fram en del kritikk og mye av kritikken var rettet mot navngitte personer. Det ble da gitt klar beskjed om at kritikk av enkeltpersoner ikke hørte hjemme i denne typen åpne møter. Dersom de hadde den type kritikk, ble de henvist til å bestille time hos leder for kontoret. Dette ble gjentatt på senere møter hver gang det kom opp kritikk av navngitte personer. Hensynet til kolleger var begrunnelsen for denne måten å møte personkritikk på. Sosialarbeiderne var ikke uvillige til å se at enkeltpersoner kunne være ansvarlige for kritikkverdige handlinger. De mente imidlertid at dette var et forhold som måtte tas opp i samtale mellom den enkelte og hennes sjef, ikke i et forum der flere kolleger var til stede, langt mindre der brukere var til stede. De så på dette som en personalsak som hørte hjemme bak lukkede dører i en fortrolig samtale mellom ansatt og leder.

Sosialarbeiderne er avhengige av positive tilbakemeldinger fra brukerne for å kunne opprettholde sitt selvbilde som den gode hjelper. I samtaler med enkeltindivider kan de høste positive tilbakemeldinger. I gruppesammenheng er det større mulighet for at kritikkverdige forhold blir tatt opp. Sosialarbeiderne ønsker å få høre om forhold som kan endres, men de vektlegger at de ønsker konstruktive tilbakemeldinger. De er redde for å få for mye og for kraftig kritikk. Det er de ikke åpne for. For å kunne ta i mot og forholde seg til kritikken, må de få den i små porsjoner, og helst sammen med positive tilbakemeldinger.

Alm Andreassen (2004) viser i sin studie hvordan det er nødvendig å ”trygge” fagfolkene for at de skal bli i stand til å ta i mot kritikk på en konstruktiv måte uten å gå i forsvar. Tilbakemeldinger fra brukere kan avvises med at de ikke er relevante, at de er feil eller at de er subjektive enkelterfaringer. Brukererfaringene blir da ikke sett som brukbare eller nyttige, og fører dermed heller ikke til endringer. Hjelpeapparatet må få kritiske tilbakemeldinger gradvis, slik at de kan venne seg til å få kritikk og erfare at også kritikk kan fungere konstruktivt.

7.2.2. Forståelse fra brukerne

Sosialarbeiderne trodde og håpte at økt brukermedvirkning på systemnivå også ville føre til at brukerne fikk en økt forståelse for det arbeidet de utførte. De trodde brukerne ville oppleve at sosialarbeiderne ville, men ikke alltid kunne. De trodde brukerne ville få tillit til at de ytte sitt beste for dem, at sosialarbeiderne var der for brukerne og at brukerne ble ivaretatt på beste måte. Forståelse fra brukerne var viktig for dem, både når de snakket om individnivå og systemnivå.

På samme måte som på individnivå (jfr. pkt. 7.1.2. Sosialarbeiderne ønsker forståelse fra brukerne) er sosialarbeiderne opptatt av å få positive tilbakemeldinger fra brukerne på systemnivå. De trenger bekreftelse fra brukerne på at de er gode sosialarbeidere. De ønsker at brukerne skal forstå at de gjør så godt de kan. Dette mener de at de vil kunne oppnå dersom brukerne får mer informasjon om hva deres oppgaver er og hvilke rammer de har å arbeide innen. Denne informasjonsflyten ser de for seg at de vil kunne oppnå i

større grad ved å få til brukermedvirkning på systemnivå. Da kan informasjonen formidles til flere på en gang.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble det fra brukerhold påpekt at det var betenkelig at systemet skulle være så vanskelig at brukere trengte informasjon og støtte for å kunne forholde seg til det. Praktikerne på sin side fremhevet at ved å hjelpe brukeren til å navigere i systemet, anerkjente en brukers opplevelse av at systemet var komplisert.

7.2.3. Skremmende å skulle møte flere brukere på en gang

I forbindelse med brukermøtene, ga sosialarbeiderne uttrykk for at det kunne være litt skremmende å få brukerne inn på sin arena. Det kunne oppleves både nært og tøft å møte brukerne på den måten. De så for seg at de ville måtte ta en annen rolle, og at de ikke lenger kunne gjemme seg bak profesjon og saksbehandlerrolle. De kunne ikke lenger dekke seg bak ord og vedtak. De så for seg at de måtte fremstå som hele mennesker og slippe brukerne inn på seg på en helt annen måte enn som saksbehandlere. For noen kunne dette bli for personlig.

”Det er jo skremmende å få brukerne inn i våre indre gemakker på en måte.”

”Jeg tror for noen kan det bli litt vanskelig. En har så lett for å gjemme seg bak noe og stå bak profesjonen sin. Når de kommer liksom litt under huden på oss så blir vi liksom mer, vi vises som hele mennesker samtidig som vi er saksbehandlere. Vi klarer på en måte ikke å dekke oss bak ord og vedtak sånn som vi har pleid å gjøre. Men vi stiller oss mer lagelig til, og kan ta i mot både ris og ros og gjerne ris. Det kan nok oppleves vanskelig med nærkontakt, vi legger ganske mange kort ut.”

Sosialarbeiderne var vant til å møte brukerne til individuelle samtaler. Der hadde de en tydelig rolle og klart formulerte oppgaver. Møtene fant sted på sosialarbeiders kontor og det var som regel bare sosialarbeider og bruker som var til stede. Sosialarbeiderne utførte det meste av sin yrkesutøvelse uten innsyn fra andre, verken brukere, kolleger eller ledere. Det å skulle forholde seg til en gruppe sosialhjelpsmottakere virket i utgangspunktet noe

skremmende. De måtte da forholde seg til mange på en gang og de ville på en helt annen måte bli vurdert i sin yrkesutøvelse. Dessuten var verken arbeidsoppgaver eller yrkesrolle definert på forhånd. Det var ukjent og dermed utrygt.

I tillegg var sosialarbeiderne redde for at det skulle bli mye klaging og mye aggressivitet dersom en samlet brukere på systemnivå. De var vant til å forholde seg til enkeltindivider. De var usikre på hva som ville skje dersom de samlet flere brukere på en gang i et møte.

”Selve systemet er veldig passiviserende, og det er klart det er et ønske om at klientene ikke gjør opprør og står på barrikadene og krever ting. Det ville blitt vanskelig for mange saksbehandlere hvis vi skulle forholde oss til det. Men det ville jo vært veldig aktivt og veldig, ja politisk aktivt og sånn. Det er klart at det er lettere å forholde seg til de som ikke klager og krever.”

Sosialarbeiderne var usikre på hvilke brukere de ville trekke inn i dette arbeidet. De opplevde at det var viktig å få med flere forskjellige brukere med ulik bakgrunn og erfaring. Samtidig kviet de seg for å ta med dem som de hadde problemer med å samhandle med og de som oppførte seg aggressivt.

”Det kan bli de som vi har mest problemer med å samhandle med, de som vi synes er litt vanskelige. Vi gir de et vedtak og håper at de ikke gir mer lyd fra seg til neste gang.”

Sosialarbeiderne var vant til å møte enkeltmennesker. De var også vant til og dyktige til å møte redde og aggressive brukere. Arbeidet innebar at de var i konstant alarmberedskap. De var klar til å steppe inn og bidra til å løse akutte situasjoner. De hadde rutiner og klart fordelt ansvar for situasjoner som krevde akutt håndtering. De var utrolig dyktige til å formidle trygghet og roe gemyttene i situasjoner der en bruker opptrådte aggressivt og truet med å bruke vold i forhold til personalet eller seg selv. De klarte som regel å håndtere og roe individuelle brukere uten å måtte tilkalle hjelp. De opplevde det imidlertid som en krevende oppgave.

Sosialarbeidere har lang tradisjon på å forholde seg til truende og aggressive mennesker. Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere er et

arbeidsmiljøproblem som har fått stor oppmerksomhet. Problemet er blitt gjenstand for kartlegging (Skarpaas og Hetle 1996), og det er skrevet bøker om emnet (Rydning 1997). Arbeidet med å sikre de ansatte i helse- og sosialsektoren mot trusler og vold inngår som en del av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet ved den enkelte arbeidsplass (Kommuneforlaget 2001). Ansatte får jevnlig tilbud om kurs i håndtering av vold og trusler om vold, blant annet gjennom sine fagforeninger (<http://www.fo.no>).

På bakgrunn av sin erfaring med aggressive enkeltindivider, så de det som skremmende å skulle møte flere brukere på en gang. Dersom det skulle oppstå en situasjon der det var flere aggressive brukere, så de at det kunne utvikle seg til å bli en farlig situasjon. De så det som uoverkommelig å ha kontroll og kunne roe gemyttene til en hel gruppe. De var vant til å ha kontroll, og alle rutiner var lagt opp rundt kontroll og rapportering.

Da sosialarbeiderne i min studie for første gang inviterte brukerne til et åpent møte, visste de ikke hva som kom til å skje. De visste ikke om det ville komme fire brukere eller fire hundre og de visste ikke om disse ville være vennligsinnete eller aggressive. Til tross for dette inviterte de alle brukerne til et åpent møte på bydelshuset. Ni brukere møtte og hadde mye på hjertet. Sosialarbeiderne fikk både ris og ros. Situasjonen ble aldri truende, kritikken var ikke mer aggressiv enn at sosialarbeiderne klarte å ta i mot og gi svar til dem som kom med sine frustrasjoner. Dette møtet ble starten på et langt og nyttig samarbeid mellom sosialarbeidere og brukere.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ga praktikerne uttrykk for at de kjente seg igjen i beskrivelsen av sosialarbeiderne som så det som skremmende å skulle møte flere brukere på en gang. Brukerne på sin side var overrasket, og syns det var trist å høre at sosialarbeiderne opplevde dem skremmende i gruppesammenheng. De påpekte at det som trigger aggresjon og vold er stengte dører, og ikke invitasjoner til å delta.

7.3. Erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå

Sosialarbeiderne hadde i utgangspunktet ingen erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå. De ga uttrykk for at det ville kunne gi dem nyttige tilbakemeldinger og at det ville kunne bidra til at brukerne fikk større

forståelse for deres arbeidsoppgaver og arbeidssituasjon. De syntes imidlertid det virket skremmende å måtte forholde seg til sosialhjelpsmottakerne som gruppe. Etter at de hadde etablert og arbeidet med en brukergruppe over tid og arrangert mange åpne møter der alle sosialhjelpsmottakerne var invitert, hadde de naturlig nok andre tanker om brukervedvirkning på systemnivå.

Sosialarbeiderne erfarte at de fikk en del nyttige tilbakemeldinger fra brukerne, og de erfarte, og syntes fortsatt at det var viktig, at brukerne fikk en økt forståelse for det arbeidet de utførte. Erfaringene resulterte imidlertid i at de ikke lenger så på det å møte brukere i gruppe som noe skremmende. De erfarte at dette var en type møte som ikke var farlig, men spennende og lærerikt. De erfarte riktignok at det å arbeide med grupper var en annen type arbeid enn individuelt sosialt arbeid, og at dette var noe de ikke hadde nok kunnskaper om, erfaring med eller trening i. I tillegg opplevde de at dette arbeidet var vanskelig å prioritere.

Beskrivelsen av sosialarbeidernes erfaringer med brukervedvirkning på systemnivå, bygger på egne erfaringer fra feltarbeid og praksisforskning i samarbeid med sosialarbeiderne. Mine feltnotater har vært nyttige bidrag til dette underkapitlet. I tillegg bygger beskrivelsen på sosialarbeidernes skriftlige referater fra møtene og skriftlige rapporter fra prosjektarbeidet.

7.3.1. En ny type møte mellom sosialarbeider og bruker

Arbeidet med brukervedvirkning på systemnivå ga sosialarbeiderne nye erfaringer med å møte brukere, og de fikk nye bilder av brukerne. Sosialarbeiderne som deltok i arbeidet med brukergruppen opplevde det som spennende og utfordrende.

”Det har vært spennende og samtidig utfordrende å arbeide med prosjekt brukervedvirkning. Det har vært spennende å jobbe med brukere med ulike historier og bakgrunn.”

Sosialarbeiderne fikk innblikk i hvordan brukerne opplevde sin situasjon, og hvordan de opplevde å oppsøke sosialtjenesten, og de fikk nyttige innspill om forhold som kunne endres.

”Ved at brukerne har presentert sine historier har jeg fått et bedre innblikk i hva det vil si å ha identitet som sosialklient. Jeg har fått høre om hvordan det er å måtte leve med et lavt husholdingsbudsjett og hvilke virkemidler de bruker for å takle økonomiske utfordringer i hverdagen. Det har imponert å høre om deres måter å takle ting på, og jeg er ikke i tvil om at møtene er viktige for begge parter. For brukerne er de viktige fordi de får synliggjort hva de er misfornøyd med. For sosialtjenesten er det viktig fordi vi kan prøve å få endret det de opplever som vanskelig.”

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at tilstedeværelse i brukermøtene ga dem en ny og positiv opplevelse. Maktforholdet ble annerledes. Sosialarbeiderne kunne forholde seg til brukerne på en mer åpen og avslappet måte. De trengte ikke forsvare sine avgjørelser og sine vedtak. De fikk møte brukerne på en annen måte, og hadde mulighet til å ta inn et bredere bilde av brukernes situasjon.

”Maktforholdet er annerledes i brukermøtene. Vanligvis har partene sine roller, saksbehandler sitter med virkemidlene. Saksbehandler kan lære og ha glede av å være tilstede i brukermøtene.”

Sosialarbeidernes viktigste erfaringer med dette arbeidet, var at de fikk oppleve en ny type møte med brukerne. Den vanlige rollefordelingen mellom saksbehandler og bruker ble forstyrret. Her opplevde ikke sosialarbeideren at de satt på sin side av pulten, med ansvar for å forsvare kontorets rutiner og vedtak. Fritatt fra ansvar og forsvarsplikter, kunne de lene seg tilbake og åpne alle sansene for innspillene som brukerne kom med. Sosialarbeidernes oppgave i møtet var å lytte til og lære av brukerne. De hadde heller ikke noen konstruksjonsoppgaver, målet med møtet var ikke å få plassert brukerne i noen på forhånd gitte kategorier (Järvinen og Mik-Meyer 2003). De kunne åpne blikket for andre og flere aspekter ved brukerne som mennesker. De skulle ikke forme brukerne, de skulle forstå dem. Sosialarbeiderne fikk mulighet til å ta inn over seg brukerne som vanlige mennesker, like mangfoldige, spennende og overraskende som mennesker vanligvis er. Det var en ny, annerledes og positiv erfaring.

Sosialarbeidere er problemløsere, de kalles i mange sammenhenger endringsagenter, de er raske til å handle og finne løsninger for mennesker de

skal hjelpe. Det å ta seg tid til å lytte er ikke alltid lett. Forskning viser hvordan forskerrollen kan være befriende ved at en ikke har en forpliktelse til å sette i gang forandring, en skal ikke endre eller behandle. Samtidig gir forskningsintervjuet informanten en ny mulighet for endring. Forskeren er heller ikke pålagt rollen som kontrollør. Ved å innta en mer lyttende holdning, kan en føle seg friere og være mer åpen og utforskende i forhold til det som blir fortalt (Fog 1998, Sagvaag 2000, Bø-Rygg 2007). På samme måte fant sosialarbeiderne i min studie at de i møtet med brukerne på systemnivå, kunne lytte uten å ha noen forpliktelser eller ansvar for å utføre sine vanlige arbeidsoppgaver. Dette ga dem en helt annen mulighet til å se og møte brukerne.

Brukerne skulle ikke forsvare sin søknad og argumentere og kjempe for sin sak. De ble bedt om å fortelle om sine erfaringer med kontoret. Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de var oppriktig interessert i deres erfaringer, og at de hadde behov for brukernes innspill. De lyttet oppmerksomt til det brukerne sa. Brukerne opplevde at sosialarbeiderne endret på sine rutiner som følge av deres innspill. De opplevde at de ble lyttet til og tatt på alvor. Begge parter hadde fått utdelt en annen rolle enn det de vanligvis skal fylle i et møte mellom saksbehandler og bruker. Begge parter opplevde denne type møte som en positiv overraskelse. Ingen av dem hadde forventet at dette kunne skje.

Møtet med brukervedvirkning som fokus snudde om på rolledelingen i den tradisjonelle hjelperelasjonen. Sosialarbeiderne var søkende og brukerne kunnskapsrike. Sosialarbeiderne gikk ut av ekspertrollen og lærte noe nytt, de fikk et nytt bilde av brukerne. Medvirkningsforsøk kan vise at mennesker klarer mer og har mer ressurser enn forventet. I skiftet fra hjelperelasjon til medvirkningsrelasjon blir det synlig at det hjelpebehovet fagfolk ser ikke er en altoverskyggende egenskap. I den tradisjonelle hjelperelasjonen er det imidlertid bare dette brukeren får vise fram. Brukervedvirkning kan endre tjenestens praksis gjennom å påvirke fagfolks tenkemåter og den kunnskap, problemforståelse og løsningsforståelse som ligger til grunn for deres yrkesutøvelse (Alm Andreassen 2005).

Gjennom arbeidet med brukervedvirkning fikk sosialarbeiderne et nytt bilde av brukerne. De opplevde at det ble enklere å forholde seg til og samarbeide

med brukerne på et generelt nivå. Brukermedvirkning konstruerer nye identiteter, nye relasjoner og nye samarbeidsformer.

På fagmøte i HUSK-sammenheng blir det påpekt at sosialarbeidernes opplevelser av møtet med brukerne ble noe helt annet enn det de hadde forventninger om. De ga i forkant uttrykk for en forventning om å få opparbeide en forståelse fra brukerne, de ga uttrykk for en forventning og et ønske om å informere brukerne slik at de kunne tilpasse seg systemet. Erfaringene handlet derimot om at de opplevde det som positivt å få møte brukerne som hele mennesker. De hadde fått lære noe, det at de skulle lære vekk noe, så ikke lenger ut til å være like viktig.

7.3.2. Sosialt arbeid med grupper

Sosialt arbeid med grupper er en type arbeid som ikke er vanlig i sosialtjenesten. Det å lede og drive en gruppe var derfor en utfordring og en ny type arbeidsoppgave som sosialarbeiderne opplevde at de i utgangspunktet ikke hadde verken nok kunnskap om eller trening i.

”Det å lede og drive en gruppe er et krevende arbeid som en trenger både opplæring og trening i.”

”Å være gruppeleder var utfordrende.”

Kunnskap kan tilegnes og erfaring kan skaffes. Sosialarbeiderne tok utfordringen og lærte underveis i arbeidet. Kunnskap om og trening i sosialt arbeid med grupper, er en forutsetning for at dette arbeidet skal lykkes. Positive opplevelser i gruppemøtene gjorde at sosialarbeiderne ønsket å fortsette dette arbeidet med en brukergruppe.

Sosialarbeiderne opplevde i tillegg at arbeidet med brukergruppen bidro til at kontoret lettere kunne holde fokus på brukermedvirkning i arbeidet på individnivå.

Sosialt arbeid på gruppenivå er en del av innholdet i sosionomenes yrkesutdanning. Som en del av sosialt arbeids arbeidsmåter, utgjør sosialt arbeid på gruppe- og samfunnsnivå 24 studiepoeng i rammeplanen for

sosionomutdanningen (Utdannings- og forskningsdepartementet 2005). Her står det blant annet at:

”Studentene skal tilegne seg kunnskap om arbeidsmåter som bidrar til å bedre og vedlikeholde levekår og livskvalitet til utsatte grupper i samfunnet. I dette inngår kunnskap om hvordan befolkningen i et lokalsamfunn kan stimuleres til samhandling og til etablering av brukergrupper og – organisasjoner. Studentene skal tilegne seg kunnskap om og utvikle evne til å arbeide i og sammen med ulike typer grupper med ulike sosiale formål.”

”Utvikling av evne til å mobilisere utsatte gruppers ressurser, slik at de i fellesskap kan arbeide for å bedre sine egne livsvilkår, skal vektlegges.”

”Studentene skal videre utdype sin forståelse for hvordan sosialt gruppearbeid kan brukes til å forebygge, redusere eller løse sosiale problemer, samt utvikle evne til, i samhandling med brukere, å iverksette og lede ulike typer grupper.”

Rammeplanen fastslår at sosialt arbeid med grupper er en viktig arbeidsmåte for sosionomene som profesjonelle yrkesutøvere. Studentene skal tilegne seg kunnskap, utdype sin forståelse og utvikle evne til å benytte sosialt arbeid på gruppenivå som et arbeidsredskap i sin yrkesutøvelse. Rammeplanen pålegger sosionomutdanningene et tungt ansvar for å gi studentene denne kunnskapen, forståelsen og å få tilrettelagt muligheten for å utvikle disse evnene. Sosialarbeidene i min studie ga uttrykk for at de var usikre og ikke opplevde seg som kompetente til dette arbeidet. De ga uttrykk for at de verken hadde tilstrekkelig kunnskap eller nødvendige ferdigheter. Det skulle tyde på at utdanningsinstitusjonene ikke i tilstrekkelig grad hadde klart å gi studentene det de etter rammeplanen skal få tilegnet seg gjennom utdanningen. Det at dette var en så ukjent arbeidsoppgave for dem, kan også tyde på at arbeidsplassen ikke, eller i liten grad, benytter dette som arbeidsmåte. Lov om sosiale tjenester § 3-1 sier at:

”Sosialtjenesten skal søke å legge forholdene til rette for å utvikle og styrke sosialt fellesskap og solidaritet i nærmiljøet.”

For å kunne ivareta denne delen av sosialtjenestens generelle oppgaver, ville det være nyttig å benytte gruppearbeid som en arbeidsmåte. Min studie tyder på at sosialtjenesten ikke ivaretar denne delen av det som etter loven er pålagt kommunene. Sosialt arbeid med grupper ser ut til å være en ukjent og ubrukt arbeidsmåte i sosialtjenesten.

7.3.3. Prioritering av arbeidet med brukermedvirkning

Sosialarbeiderne som arbeidet i prosjektet ga uttrykk for at arbeidet med brukergruppen var noe som de fikk ansvar for å gjøre i tillegg til det vanlige arbeidet. De opplevde at det var vanskelig å få satt av nok tid og få prioritert arbeidet med brukergruppen.

”Vi burde nok ha satt av mer tid til dette.”

Det daglige arbeidet og den vanlige travelheten i en hektisk arbeidshverdag var tyngende. I tillegg kjente de et sterkt press for å dele på arbeidsbyrdene med sine kolleger, og ta sin del av det daglige arbeidet.

”Jeg fikk dårlig samvittighet de få gangene jeg måtte prioriterte arbeidet med brukergruppa foran å støtte kollegaer i en hektisk hverdag.”

Ansvar for at de nedprioriterte arbeidet med brukermedvirkningsprosjektet, la de på seg selv.

”Jeg følte selv at jeg hadde for mye å gjøre i perioder og var ofte stresset. Oftest ble arbeidet med prosjektet derfor nedprioritert, men dette kan jeg jo ikke skylde på andre enn meg selv. Jeg hadde rett og slett ikke samvittighet til å prioritere prosjektet mange ganger på grunn av arbeidet ved siden av.”

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de hadde dårlig samvittighet for at de ikke fikk avsatt nok tid til arbeidet med brukergruppen, og de hadde dårlig

samvittighet for at de ikke tok mer av de felles arbeidsoppgavene for å støtte og avhjelpe sine arbeidskolleger i en travel hverdag. Begge deler opplevde de et personlig og individuelt ansvar for. Sosialarbeiderne klandret seg selv når ting ikke gikk bra og når de ikke rakk over alt, de ga seg selv skylden. De vendte ansvaret innover, ikke utover. De individualiserte ansvaret for en travel hverdag. Arbeidet med brukermedvirkning ble et ”burde”. Det var et arbeid de tok på seg ansvaret for, samtidig som de ikke rakk det i tillegg til det daglige arbeidet. Det daglige arbeidet opplevde de prioriterte seg selv.

Denne trenden til at ansvar blir privatisert til den enkelte arbeidstaker, blir også fremhevet og beskrevet i andre studier og litteratur. Vike (2004) viser til at grasrotarbeiderne er satt til å arbeide under et fravær av avgrensede oppgaver og med et personliggjort ansvar for tjenestene. De befinner seg i et krysspess mellom statlige krav til ytelsene, brukernes behov og forventninger og egne faglige ambisjoner på den ene siden, og det tilbudet kommunen har råd til å yte og lojalitet til arbeidsgiver og budsjett på den andre siden. Når avstanden blir for stor, oppleves dette misforholdet ofte som et personlig ansvar. Velferdsstatens førstelinjeansatte er satt til å løse uløselige oppgaver i sitt daglige virke, samtidig er deres faglige integritet og ansvarsfølelse stor nok til å hindre at kapasitetsproblemene blir synliggjort.

Varsling fremstår på denne bakgrunn som et dårlig alternativ. Det ville være et angrep på egen verdighet. Dersom de rapporterer om brudd på den faglige standarden, ville de i samme øyeblikk stille seg selv til ansvar for å la pasienten i stikken, og frata seg selv stoltheten over å være den som ordner opp likevel. Velferdsstatens dilemma har en tendens til å bli individualisert, og bli oversatt til et spørsmål om den enkelte omsorgsyters personlige moralske troverdighet. Ansatte som melder fra om at de ikke strekker til, at kvaliteten er for dårlig, at de mistrives, at de har problemer med sin leder eller liknende, gis ris til egen bak. Alle andre alternativer enn å jobbe hardere framstår som dårlige (Vike 2004).

Skivenes og Trygstad (2006) viser til at profesjonelle i offentlige byråkratier har tre ulike rollefunksjoner å ivareta. De er både ansatte, profesjonsutøvere og borgere.

- Rollen som ansatt innebærer at det forventes at de støtter opp under organisasjonens målsettinger og arbeider for organisasjonens beste. Det er arbeidsplassens regler og normer for handlinger som er standardene for hva som er akseptabelt og ikke akseptabelt.
- Rollen som profesjonsutøver innebærer at det er fagets standarder for å yte kvalitetsmessig bra arbeid som er målestokken for hva som er god eller dårlig yrkesutøvelse. Det vil være normer og verdier som er internalisert gjennom utdanningen og yrkesopplæringen. Forpliktelsene vil her i tillegg være overfor gruppen som skal betjenes. Mange profesjonsforbund har retningslinjer for hva som etisk forsvarlig, og pålegger sine medlemmer varslingsplikt.
- Rollen som borger innebærer lojalitet overfor det politiske fellesskapet og samfunnet man inngår i. Dette kan medføre at en deltar som debattant og informant til allmennheten.

De ulike rollene setter ulike krav og forventninger til yrkesutøverne. Ofte er det motstridende forventninger og lojalitetskrav som kan sette yrkesutøveren i dilemmaet med å velge hvilken rolle en skal være lojal til. Skivenes og Trygstad (ibid.) fant i sin studie at arbeidstakerne i første rekke var lojale mot arbeidsplassen og ledelsen. De fastslår at lojaliteten til kollegium og virksomhet er sterk, og stiller spørsmålsteget ved om denne lojaliteten overskygger lojaliteten til brukerne og innbyggerne. Begrunnelser som deres informanter benyttet for ikke å melde fra var at de ikke ville sladre på kolleger, de ville ikke sladre på leder, de anså det ikke som sin jobb å melde fra, det ville være i strid med lojalitets- eller arbeidsavtalen og de hadde sett lignende feil bli begått før uten at noen hadde meldt fra. Ahrne og Hedstrøm (1999) påpeker at mennesket har sin egen fri vilje, men er bundet av et ønske om fortsatt tilhørighet til organisasjonen. De som kontrollerer oss er ofte våre nærmeste.

Vike (2004) hevder at velferdsstaten ikke har et effektivitetsproblem, men et kapasitetsproblem. Han mener at velferdsstaten er urealistisk, målene er alt for høye. Det er en forestilling om at offentlige byråkratier er ineffektive. Etter hans mening handler det om at offentlige organisasjoner forventes å gjøre mer for mindre penger. Han hevder videre at spørsmålet om hva velferdsstaten

faktisk skal yte, sjelden blir problematisert. Når noe prioriteres, er det få som ønsker å ta ansvar for å velge vekk noe annet. Samtidig er velferdsstaten arbeidsintensiv og avhengig av personlig tjenesteyting under vanskelig definerbare betingelser. Tendensen er derfor at blikket vendes mot tjenesteyterne snarere enn mot betingelsene de arbeider under. Grasrotbyråkrater befinner seg i et krysspress mellom egne faglige ambisjoner, statlige krav til ytelsene og det arbeidsgiver har råd til å betale for. Førstelinjeansattes faglige integritet og ansvarfølelse er stor nok til å hindre at kapasitetsproblemene blir synliggjort. De påtar seg lett et personlig ansvar for å kompensere for avgrunnen mellom faglig kvalitet og kapasitet. Budsjettansvar og enhetlig ledelse er medvirkende til at de ansatte sitter igjen med ansvaret for kapasitetsproblemer. Ansatte, fortrinnsvis ledere utsettes for absolutte krav til lojalitet, og budsjettkontroll blir etterspurt på bekostning av kapasitet, kvalitet, arbeidsmiljø og arbeidspress.

McDonald (2006) hevder at sosialarbeiderne blir holdt ansvarlig for de tjenestene de kan eller ikke kan yte, ikke bare den måten de utfører jobben på. Hun påpeker at sosialt arbeid på samme måte som all offentlig velferd er i endring. I denne endringsprosessen er det sosialarbeiderne som blir holdt ansvarlige for et dårligere tilbud. Dette er ett av flere argumenter hun benytter for å understøtte at sosialarbeidere må arbeide for å forstå hva som skjer og kunne forholde seg aktivt i en sosialpolitisk sammenheng.

7.4. Oppsummering

Dette kapitlet har gitt en beskrivelse og fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv på hva de som sosialarbeidere bidrar med når det gjelder brukervedvirkning. Det er sosialarbeidernes perspektiv på seg selv, hvordan de opplevde at de som sosialarbeidere fremmet og hemmet brukervedvirkning.

Først ble sosialarbeidernes perspektiv på sitt eget bidrag til brukervedvirkning på individnivå beskrevet og fortolket. Det som etter sosialarbeidernes opplevelse fremmet deres bidrag til brukervedvirkning, var for det første at brukervedvirkning var et viktig ideal for dem. For det andre ble deres motivasjon for brukervedvirkning fremmet ved at brukerne fikk større forståelse for det arbeidet de gjorde, og den arbeidssituasjonen de

befant seg i. Det som etter deres opplevelse hemmet brukermedvirkning i deres yrkesutførelse var at de hadde en tradisjon for å være problemløserne og dermed fort kunne handle på vegne av sine brukere.

Deretter ble sosialarbeidernes forventninger til sitt eget bidrag til brukermedvirkning på systemnivå beskrevet og fortolket. Dette bygger på deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Det som fremmet deres motivasjon for dette arbeidet var at det ville kunne gi dem nyttige tilbakemeldinger som de kunne bruke til å forbedre det arbeidet de utførte. I tillegg var de på samme måte som på individnivå, opptatt av å få positive tilbakemeldinger fra sine brukere på systemnivå. Dette mente de at de vil kunne oppnå dersom brukerne fikk mer informasjon om hva deres oppgaver var og hvilke rammer de hadde å arbeide innen. Denne informasjonsflyten så de for seg at de ville kunne oppnå i større grad ved å få til brukermedvirkning på systemnivå. Det som hemmet deres motivasjon for brukermedvirkning på systemnivå var at de opplevde det skremmende å skulle forholde seg til en gruppe av sosialhjelpsmottakere. Sosialarbeiderne var vant til å møte sine brukere til individuelle samtaler. I tillegg var sosialarbeiderne redde for at det skulle bli mye klaging og mye aggressivitet dersom en samlet brukere på systemnivå.

Til slutt ble sosialarbeidernes erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå beskrevet og fortolket. Sosialarbeiderne erfarte at de fikk nyttige tilbakemeldinger fra brukerne, og de erfarte og syntes fortsatt at det var viktig at brukerne fikk en økt forståelse for det arbeidet de utførte. Erfaringene resulterte imidlertid i at de ikke lenger så på det å møte brukere i gruppe som noe skremmende. De erfarte at dette var en type møte som ikke var farlig, men spennende og lærerikt.

Sosialt arbeid med grupper er en type arbeid som ikke er vanlig i sosialtjenesten. Det å lede og drive en gruppe var derfor en utfordring og en ny type arbeidsoppgave som sosialarbeiderne opplevde at de i utgangspunktet ikke hadde verken nok kunnskap om eller trening i. I tillegg opplevde de at dette arbeidet var vanskelig å prioritere. Sosialarbeiderne som arbeidet i prosjektet opplevde at arbeidet med brukergruppen var noe som de fikk ansvar for å gjøre i tillegg til det vanlige arbeidet.

Dette kapitlet har tatt for seg sosialarbeidernes perspektiv på seg selv, hvordan de opplevde at de som sosialarbeidere fremmet og hemmet brukermedvirkning. I neste kapittel sorteres, beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på konteksten, hvordan de opplevde at konteksten fremmet og hemmet brukermedvirkning.

8. KONTEKSTENS BIDRAG TIL BRUKERMEDVIRKNING

Dette kapitlet omhandler sosialarbeidernes perspektiv på kontekstens bidrag til brukermedvirkning i sosialtjenesten. Fremstillingen bygger på det datamaterialet som er beskrevet i kapittel 5. Datamaterialet er sortert inn i de kategoriene som kapittelinnstillingen gjenspeiler. Hvert underkapittel presenterer først en beskrivelse av den kategorien det gjelder. Hovedpoengene i beskrivelsen er illustrert med sitater som er hentet fra datamaterialet. Den beskrivende fremstillingen er min konstruksjon av sosialarbeidernes perspektiv. Denne beskrivelsen er lest og kommentert av noen av mine informanter. Etter en beskrivelse følger det i hvert underkapittel en fortolkning av beskrivelsen. Fortolkningen bygger på egne refleksjoner og analyse på grunnlag av det datamaterialet jeg fikk gjennom arbeidet, og på refleksjon og analyse på grunnlag av eksisterende forskning og litteratur på området. For nærmere presentasjon og kritikk av analyseform, henvises til kapittel 5.

Konteksten, i form av institusjonelle rammer som mål, formelle og uformelle føringer, regler, arbeidsrutiner, økonomiske rammer og administrative prosedyrer, var fra sosialarbeidernes perspektiv det som hadde størst betydning for brukermedvirkning. De opplevde at konteksten hadde både fremmende og hemmende elementer for dette arbeidet. Her gir de både uttrykk for at konteksten er konstruert og at den er mulig å påvirke:

”Det er nok forskjellig fra kontor til kontor, og det er mange måter å ivareta det på.”

Dette kapitlet gir en sortering, beskrivelse og fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv på hva konteksten bidrar med når det gjelder brukermedvirkning. Først beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på kontekstens bidrag til brukermedvirkning på individnivå. Deretter beskrives og fortolkes deres forventninger til kontekstens bidrag til brukermedvirkning på systemnivå. Dette bygger på deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Til slutt beskrives og fortolkes sosialarbeidernes perspektiv på hvilke erfaringer konteksten hadde med brukermedvirkning på systemnivå.

8.1. Brukermedvirkning på individnivå

Som tidligere nevnt var brukermedvirkning noe som sosialarbeiderne først og fremst forbandt med individnivå. De opplevde at konteksten hadde både fremmende og hemmende elementer for dette arbeidet. Fremmende elementer var tiltaksarbeid og tekniske hjelpemidler. Hemmende elementer var mangel på tid og økonomisk saksbehandling. Dette ga de uttrykk for både i de individuelle intervjuene og i møter der flere sosialarbeidere var samlet og meningsfellesskapet kom til uttrykk.

8.1.1. Tiltaksarbeid fremmer medvirkning

Sosialarbeiderne delte arbeidsoppgavene i sosialtjenesten inn i økonomisaker og tiltaksarbeid. Når det gjaldt tiltaksarbeid hadde de tro på at brukermedvirkning var mulig å få til. De ga uttrykk for at tiltaksarbeid var bedre egnet til brukermedvirkning enn økonomisk saksbehandling.

”Hvis min jobb hadde vært kun å jobbe i tiltak, og hadde lagt vekk hele økonomibiten, så ville jeg tro at da hadde brukermedvirkning kommet enda mer klart fram.”

I kapittel 6 ble brukernes nærvær fremhevet som vesentlig for brukermedvirkning. Brukerens nærvær var en viktig forutsetning for at brukeren skulle få mulighet til å påvirke behandlingen av sin egen sak. Sosialarbeiderne hevdet videre at tiltaksarbeid fordret brukernes nærvær. Tiltaksarbeid legger til rette for brukermedvirkning ved at brukerne på grunnlag av skjønnsvurderinger må behandles individuelt og som hele mennesker. Målet med tiltaksarbeidet er i følge politiske og juridiske føringer at brukerne skal bli i stand til å forsørge seg selv. Hjelp til selvhjelp er et viktig prinsipp og sosialhjelp skal være en midlertidig ytelse. Målet er fastsatt, men det er nødvendig med brukerens nærvær for å finne den beste måten og de mest hensiktsmessige tiltakene for å oppnå målet, for å gjøre denne brukeren selvforsørget.

Sosialtjenesten har som oppgave å hjelpe brukerne til å kunne forsørge seg selv og bidra med en midlertidig inntektssikring. Hvordan den enkelte kommune organiserer sine tjenester for å kunne ivareta disse oppgaven varierer. Noen skiller mellom tiltaksarbeid og økonomisk saksbehandling og

har ansatte som arbeider med bare tiltaksarbeid. Järvinen og Mik-Meyer (2003) hevder at velferdsorganisasjonenes organisering påvirker møtet mellom sosialarbeider og bruker. En organisering som fremhever tiltaksarbeid vil, ifølge sosialarbeiderne i min studie, fremme mulighetene for brukermedvirkning.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble det fra praktikere påpekt at det burde være ulike sosialarbeidere som hadde ansvar for de ulike arbeidsoppgavene. Dersom en sosialarbeider hadde ansvar for både økonomi og tiltaksarbeid, ble vedkommende både hjelper og kontrollør. Dette ville i så fall hemme brukermedvirkningen. Brukerne påpekte at dersom en blandet arbeidsoppgavene, ville det skape tilpassete historier. Brukerne ville nødvendigvis finne det nyttig å fortelle en historie som ga økonomisk uttelling.

8.1.2. Tekniske hjelpemidler fremmer medvirkning

Noen av sosialarbeiderne så også for seg at tekniske hjelpemidler i fremtiden ville gjøre det mulig for brukerne å bli mer aktive i sin egen sak. De kunne for eksempel skrive søknaden sin selv og sende den via internett. De opplevde at folk likte å styre livet sitt selv.

”At folk skriver søknadene selv på internett, det kommer ganske sikkert.”

Tekniske hjelpemidler har hatt en sterk utvikling de siste årene og utviklingen og endringene øker i hastighet. Sosialarbeiderne trodde dette ville få innvirkning også på sosialtjenesten og at dette ville være en positiv utvikling for mange av brukerne. De så imidlertid for seg at en del av brukerne ville ha vansker med å følge med på utviklingen. Sosialarbeiderne trodde at nye tekniske hjelpemidler ville være mer til nytte for unge enn for mer voksne brukere, fordi de unge i større grad benytter og behersker nye tekniske hjelpemidler.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ble det påpekt at det er interessant at sosialarbeiderne mente at tekniske hjelpemidler ville fremme brukermedvirkning, når bruk av tekniske hjelpemidler førte til at de møtte brukerne mindre. Videre påpekte brukerne at det ikke er alle brukere som har økonomi

til å følge med i utviklingen av tekniske hjelpemidler. I tillegg mente de at det ikke er alt som kan formidles via e-post. Det vil fortsatt være behov for å snakke med et menneske. Sosialarbeiderne fremhevet at det var viktig å anerkjenne brukerne som likestilt og like oppdatert i tekniske hjelpemidler som andre i samfunnet. Brukerne derimot påpekte at det er viktig å anerkjenne brukerne, men ikke på bekostning av svake grupper.

8.1.3. Mangel på tid som et hinder for medvirkning

Det største hinderet for brukervedvirkning i sosialtjenesten, var ifølge sosialarbeiderne mangel på tid, særlig når det gjaldt behandling av søknader om økonomisk sosialhjelp. Dette ble tydelig understreket både i de individuelle intervjuene og i situasjoner der meningsfellesskapet kom til uttrykk.

”Det som gjør det vanskelig er å ha mer tid.”

”Det er klart den gjengen som jeg har på tiltak, jeg skulle hatt mye mer tid til å brukt mer tid på den enkelte.”

”Men jeg synes at når vi har det så travelt har vi alt for lite tid til å jobbe selvhjelp, at folk får mulighet til å hjelpe seg selv.”

Det skjedde hele tiden uforutsette ting, noe sosialarbeiderne måtte forholde seg til.

”Vi jobber i førstelinjen, uforutsette ting skjer. Vi må ta høyde for det.”

Arbeidsdagen ble preget av at akutte uforutsette saker kom foran i køen og forskyv den planlagte prioriteringen av arbeidsoppgaver. Andre mer langsiktige oppgaver, som for eksempel kompetanseutvikling eller videreutdanning, ble skjøvet frem i tid og ikke prioritert.

”Jeg har ikke tenkt på det en gang. Jeg har hatt mer enn nok med å få dette kontoret på beina, og sånn vil det nok være en stund til, det ser jeg. Det er selvfølgelig viktig med kompetanse, men akkurat nå tror jeg det er få som har overskudd til det. Jeg tror ikke det ville være riktig at noen

brukte mye tid på noen store videreutdanninger akkurat nå heller jeg.”

Sosialarbeiderne var vant til travle arbeidsdager og trivdes med det.

”Vi har en travel og hektisk hverdag. Vi liker det sånn.”

På fagmøte i HUSK-sammenheng påpekte sosialarbeiderne at det var noen forhold en ikke kunne gjøre noe med, for eksempel satsene for sosialhjelp. De mente imidlertid at mulighetene for å bruke skjønn åpnet et stort rom for brukervedvirkning. De påpekte videre at de som sosialarbeidere var flinke til å skjerme seg bak tiden, men at holdningen til brukervedvirkning var like viktig. Det å ha tid handler om prioritering, en har tid til det en har prioritert. Praktikerne påpekte imidlertid at prioriteringer må komme fra ledelsen.

Sosialarbeidernes forhold til tid vil bli nærmere analysert i pkt.8.3.2., under avsnittet om erfaringer med brukervedvirkning på systemnivå.

8.1.4. Økonomisk saksbehandling forutsetter ikke medvirkning

Sosialarbeiderne opplevde som tidligere nevnt at det var gode muligheter for brukervedvirkning i tiltaksarbeidet og dårlige muligheter for brukervedvirkning i den økonomiske saksbehandlingen. Der var det snakk om hvilke rettigheter brukerne hadde eller ikke hadde i forhold til lovverk og kommunale retningslinjer, og brukerens mulighet for innflytelse ble ofte redusert til innholdet i den skriftlige søknaden.

”I utgangspunktet så er det jo ikke det, fordi det går jo rett og slett på inntekt, altså hvor mye inntekt har de og hvor mye utgifter har de. Og så blir det lagt inn i beregningen og hvor mye har de krav på i forhold til loven og i forhold til retningslinjer her i kommunen. Så de kan jo ikke komme og, nei, det er ikke så mye brukervedvirkning akkurat der.”

”Hvis det gjelder vanlig søknad om sosialhjelp så er det begrenset hvor mye brukervedvirkning du har for da går dette på vanlig, altså, har de rett på sosialhjelp.”

Økonomisakene ble i tillegg preget av krav og vilkårsetting uten deltakelse fra den det gjaldt:

”Vi styrer i form av vilkår uten deltakelse fra den det gjelder.”

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de ønsket å jobbe tiltak, men at den økonomiske saksbehandlingen nødvendigvis måtte prioriteres.

”Du skulle jo bruke tida til å jobbe tiltak. Men det blir jo mye tid hvor du sitter og behandler vanlige søknader om sosialhjelp. Og så må du ta det som detter inn, altså hvis det er noe akutt sånn som i dag så må du bare ta det og legge det andre til side og så må du gjøre det ferdig.”

”Det jeg bruker mesteparten av min tid til, det er jo å behandle søknader, livsopphold og ta imot nye mottak.”

”Uansett hvor lyst du har og hvor viktig det er å jobbe tiltak, så må jo folk ha penger til mat. Du må jo ta det først. Det nytter ikke å jobbe tiltak for noen som spiser gress. Det gjør ikke det.”

Inntektssikring var et arbeid som de opplevde at de måtte prioritere. Økonomisakene fikk en naturlig prioritet i sosialtjenestens hektiske hverdag. Grunnet brukermønstre i økonomisakene var dårlig på grunn av at sakene kunne behandles uten brukers nærvær. Uten nærvær ble individuelle saker behandlet som en kategori etter oppsatte regler og rutiner. Skal konteksten kunne fremme brukermønstre, vil det derfor være nødvendig å øremerke stillinger til tiltaksarbeid.

På fagmøte i HUSK-sammenheng påpekte sosialarbeiderne at tradisjoner var sterkere enn regelverket. De mente at det var et valg og en prioritering å bestemme hva som var viktigst og hva en la mest tid i.

8.2. Forventninger til brukermønstre på systemnivå

Dette underkapitlet bygger på sosialarbeidernes uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Forventningene til brukermønstre på systemnivå ble

diskutert i flere forskjellige sammenhenger, i formelle og uformelle samtaler og på mange ulike møter. I tillegg hadde de individuelle intervjuene dette som et av temaene.

Sosialarbeiderne trodde at sosialtjenesten ville ha klare gevinster av å etablere brukermedvirkning på systemnivå. Dette gjenspeiles i målsettingen med prosjektet. Formålet med brukermedvirkningsprosjektet var å opprettholde en dialog med brukerne av sosialkontorets tjenester, og å få etablert en brukergruppe med faste representanter som kunne bidra med sin opplevelse av tjenestene, og gi råd og innspill til videre forbedringer (Nessa 2005). Sosialarbeiderne så for seg at kontoret ville kunne ha nytte av råd og innspill fra brukerne. De var imidlertid usikre på hva slags mandat og myndighet en slik gruppe skulle ha. Arbeidet ble igangsatt uten at dette var avklart på forhånd.

8.2.1. Nyttige tilbakemeldinger

På samme måte som sosialarbeiderne forventet at en brukergruppe ville kunne gi dem som sosialarbeidere nyttige tilbakemeldinger (jfr. pkt.7.2.1. Nyttige tilbakemeldinger), hadde de forventninger om at en brukergruppe ville kunne bidra med nyttige innspill på hvordan sosialtjenesten kunne bli bedre. De mente at brukere som hadde benyttet sosialkontorets tjenester over tid, hadde mye erfaring og kunnskap om systemet og kunne ha meninger om hvordan ting burde gjøres annerledes.

”Klart det er et nyttig arbeid. Dette er en måte å gjøre sosialtjenesten bedre.”

”Tror jeg hadde vært veldig nyttig for oss å få innblikk i hva, hvordan de ser på arbeidet vi gjør. Og så at vi over tid kan lære de bedre å kjenne sånn at vi kan få tilbakemeldinger på om vi kan være fornøyd med oss selv eller om vi kan endre på både våre rutiner og rammer.”

De tok for gitt at brukerne som gruppe skulle kunne gi nyttige tilbakemeldinger både til dem som sosialarbeidere og til kontoret. Det nye

servicekontoret som var i etableringsfasen, mente de ville ha størst muligheter for endringer³.

”Tilbakemeldinger fra brukerne i forhold til servicekontoret mente hun var mer gunstige, fordi her er det muligheter for endring.”

Sosialarbeiderne forventet at de i gruppesammenheng ville kunne få en annen type tilbakemeldinger enn de som kom i individuelle samtaler.

”Vi får jo høre synspunkter til brukerne vi også når vi har hatt timeavtaler. De fleste vil jo si noe de er fornøyd med. Men da får vi de mer samlet, da vil jeg tro det blir diskutert.”

De trodde at brukerne i individuelle samtaler ga mer positive tilbakemeldinger enn det de ville gjøre i en gruppe. De forventet at gruppen ville gi brukerne en arena der de i større grad ville tørre å uttrykke kritikk og kunne diskutere forhold ved sosialtjenesten som de ikke var fornøyd med.

Dette er i tråd med Alm Andreassens (2005) erfaringer og hennes argumentasjon for behovet for brukermedvirkning på systemnivå (jfr. pkt. 6.2.1. I brukerens interesse). I den asymmetriske relasjonen mellom saksbehandler og bruker, er ikke kritikk noe som er naturlig eller strategisk lurt fra bruker sin side. Saksbehandler representerer systemet og har kontroll og makt over goder og tjenester som bruker ønsker tilgang til. Bruker er prisgitt saksbehandlers velvilje. I en slik situasjon er ikke kritikk det som er den vanligste reaksjonsmåten. Dette er sosialarbeiderne klar over. Det er tryggere å kritisere i flokk eller på vegne av andre, enn å måtte risikere saksbehandlers sanksjoner alene i forhold til sin individuelle søknad. Derfor tror sosialarbeiderne at brukermedvirkning på systemnivå vil kunne gi dem en annen og mer ærlig tilbakemelding.

8.2.2. Mandat

Sosialarbeiderne hadde forventninger om at brukermedvirkning på systemnivå skulle kunne gi kontoret nyttige tilbakemeldinger. Samtidig ga de uttrykk for

³ Som en forløper for NAV-reformen, etablerte kommunen et felles mottak for A-etat, trygdekontor og sosialtjeneste, Offentlig ServiceKontor.

usikkerhet når det gjaldt hva slags mandat og myndighet en brukergruppe kunne ha. De mente det måtte være innen gitte rammer og at brukerne ikke måtte kunne overprøve sine egne vedtak.

”Hva ønsker de selv å ha som mandat, mest mulig grad innfor rammer for å si det sånn, de kan ikke overprøve egne vedtak.”

De var klare på at brukerne ikke kunne ha noen form for avgjørelsesmyndighet. De så for seg at gruppen måtte ha en rådgivende funksjon. Samtidig var de opptatt av at brukerne måtte oppleve at de ble tatt på alvor. Dette mente de måtte ivaretas ved at brukernes innspill ble brakt videre i organisasjonen.

”Jeg ser for meg at det er rådgivende, altså at du får tilbakemelding som må tas videre.”

Alm Andreassen (2005) hevder at dersom brukermedvirkning skal kunne få konsekvenser, må den knyttes opp til tjenestens ordinære virksomhet og organisasjon, og det må legges innsats og arbeid i medvirkningsprosessene. Brukermedvirkningen må kobles til de ordinære plan- og beslutningsprosessene, noe som krever planlegging og ledelse. Saker skal ikke bare inn til et medvirkningsforum. Resultatet av forumets arbeid skal formidles videre til dem som skal nyttiggjøre seg synspunkter og erfaringer fra brukerne, og disse skal være i stand til å ta i mot innspillene slik at brukererfaringene omgjøres til endringer i hjelpeapparatet.

Et særpreg ved forsøk på brukermedvirkning innen sosialtjenesten, er at en i liten grad har brukerorganisasjoner å forholde seg til. Sosialarbeiderne fremhevet at brukerne kunne bli en sårbar gruppe hvis de ikke hadde et forbund i ryggen. Sosialarbeiderne så derfor for seg at brukerne ville ha behov for støtte på et eller annet vis.

”De har liksom ikke fagforeningssak i ryggen, så de må jo liksom ha mål og mening eller noen som står bak og bakker de opp tror jeg.”

Sosialarbeiderne så også for seg at opprettelsen av en brukergruppe kunne skape urealistiske forventninger hos brukerne. De trodde at brukerne ville ha

ønsker og innspill som ikke alltid ville være mulige å gjennomføre. Som en konsekvens av dette var de redd for at brukerne skulle få falske forhåpninger om å få til endringer der det ikke var mulig å få til endringer. Dette kunne gjelde interne saksforhold som sosialarbeiderne mente det ikke var mulig å endre. Det kunne også gjelde saksforhold som lå utenfor tjenestens oppgave og ansvarsforhold.

”Det er klart at det er ikke alltid gjennomførbart hva brukeren ønsker seg kan jeg tenke meg.”

”Så vi må være forsiktig med det og. Få folk til å komme frem med masse ting og så er det ingen plass du kan gjøre med.”

Alm Andreassen (2005) har erfaring med at brukere i brukerfora tar opp saker som ligger utenfor den aktuelle tjenestens ansvarsområde. For en organisasjon vil det ofte være mest nyttig at brukersynspunktene dreier seg om det som ligger innenfor organisasjonens ansvarsområde. Fagfolkene tar utgangspunkt i oppgave og ansvarsområdet til den tjenesten de selv er en del av. Brukernes perspektiv kan være et annet. De er opptatt av hele bildet, de er opptatt av at hjelpen skal favne alle sidene av livet. Det bør være rom for også å kunne definere saker ut fra et brukerperspektiv. En måte å håndtere slike ”utenforstående” problemstillinger på, er å skrive dem ned på flippover og plassere et ansvar for å ta dem videre, og så forlate dem, slik at den videre diskusjonen kan konsentreres om dagens tema (Alm Andreassen 2005).

Brukergruppen i min studie var opptatt av at tjenestene til A-etat og trygdekontor var mangelfulle og på enkelte områder kritikkverdige. Dette ble håndtert ved at representanter fra A-etat og trygdekontor ble invitert til et møte for å informere om sitt ansvarsområde og for å svare på spørsmål fra brukerne.

Det kan synes som om sosialarbeiderne hadde et ambivalent forhold til spørsmålet om hva slags mandat brukerne skulle ha og hva brukervedvirkningen skulle innebære. På den ene siden ga de uttrykk for at de ønsket å få innspill fra brukerne. De så ut til å mene oppriktig at brukerne kunne gi dem nyttige innspill og at de hadde erfaringer og kunnskap som det var viktig for kontoret å få tilgang til. De ønsket å knytte til seg brukere som kunne tale brukernes sak, både for å overføre erfaringer og kunnskap til

kontoret og for å fronte brukerne overfor politikere og administrasjon (jfr. pkt. 8.3.4. og pkt. 6.3.3. En selvdreven brukergruppe?).

På den andre siden så det ut til at de var redde for å gi brukerne myndighet og makt til å foreta avgjørelser. Sosialarbeiderne hevdet gjentatte ganger at brukerne ikke kunne få avgjørelsesmyndighet. De trodde brukernes avgjørelser ville overskride alle rammer og retningslinjer som organisasjonen var underlagt. De ga uttrykk for at brukerutvalget måtte være rådgivende. Underforstått så måtte avgjørelsesmyndigheten bli værende på kontoret. De var utrygge på hva slags avgjørelser brukerne vil fatte. De så for seg at brukerne vil innvilge seg selv urimelig store utbetalinger (jfr. pkt. 6.1.2. Brukernes urealistiske forventninger), og de var utrygge på hva slags andre urimelige beslutninger de kunne fatte.

Brukermedvirkning på systemnivå innen sosialtjenesten er et lite utforsket område. Sosialarbeiderne i min studie hadde ingen maler å gå ut i fra, og ingen å lære av og utveksle erfaringer med. Dermed var de usikre på hva slags mandat og myndighet de kunne gi brukerne og hvilke konsekvenser dette ville få. I forbindelse med å få kanalisert brukernes stemme videre til ordinære plan- og beslutningsprosesser, var de usikre på hvordan de kunne få gjennomført dette. De opplevde at de selv hadde liten mulighet til å påvirke sin egen arbeidssituasjon (jfr. pkt. 8.3.3. Omorganiseringer). Med det som utgangspunkt hadde de problemer med å finne arena og kanaler for brukerne.

Slettebø og Seim (2007) hevder at medvirkning må innebære både at brukerne har mulighet til aktiv deltakelse, og at de har makt eller innflytelse til å påvirke egen sak. Uten både deltakelse og innflytelse blir brukermedvirkning etter deres mening ikke reell. Alm Andreassen (2005) fremhever at det er forskjell på medbestemmelse og meningsytring. Hun påpeker at det er viktig å være tydelig på hvilke premisser som ligger til grunn for medvirkningen. Det må synliggjøres hva som er mulig å endre og hva som ikke er mulig å endre. Mandatet og forventningene til brukergruppen bør gjennomdiskuteres og tydeliggjøres så tidlig som mulig.

På fagmøte i HUSK-sammenheng undret brukerne seg over hva som var hensikten med å kalle dem inn til møte, hvis de ikke skulle få noe mandat. Sosialarbeiderne mente at det måtte være et informasjons og drøftingsmøte i

utgangspunktet. Erfaring måtte vise om det var mulig å gjøre noe annet. Det handlet om respekt for de som ble invitert, det måtte forplikte å invitere til samarbeid. På samme måte som mine informanter var de forsiktige med å gi brukerne myndighet eller avgjørelsesmyndighet over noe som helst. Samtidig fremhevet de sitt moralske ansvar for å følge opp det som brukerne måtte komme med. Spesielt hvis det var ønsker eller behov som ble gjentatt av flere. Sosialarbeiderne tok for gitt at brukerne ikke kunne ha avgjørelsesmyndighet. Samtidig tok de for gitt at det var deres moralske forpliktelse som den gode hjelper å arbeide på brukerens vegne til brukerens beste. Den gode hjelperen var eksperten som visste best hva som var til brukerens beste.

8.3. Erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå

Sosialarbeiderne hadde gjennomført skriftlige, standardiserte brukerundersøkelser blant brukerne. Ut over dette hadde de ingen erfaring med brukermedvirkning på systemnivå. De forventet imidlertid at det å opprette en brukergruppe ville være nyttig for kontoret og at de ville kunne få tilbakemeldinger fra brukerne som kunne bidra til å forbedre rutiner og tjenestetilbud. Gjennom arbeidet med brukergruppen erfarte sosialarbeiderne at disse forventningene ble innfridd. De opplevde at kontoret fikk nyttige innspill og tilbakemeldinger, og at kontoret dermed fikk gode resultater av arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå.

”Dialogen med brukerne ved hjelp av en brukergruppe gir kontoret nyttige innspill til kontinuerlig forbedring og brukermedvirkning.”

Sosialarbeiderne mente i hovedsak at erfaringene var gode. De opplevde imidlertid at det var en rekke faktorer i konteksten som var av avgjørende betydning for hvorvidt brukermedvirkning på systemnivå skulle kunne lykkes og gi kontoret den positive effekten som de nyttige tilbakemeldingene medførte. Det var flere faktorer i konteksten som hadde stor betydning for mulighetene for brukermedvirkning.

Det ble tidlig klart at det var helt nødvendig at ledelsen tok initiativ og støttet arbeidet. Ut over dette var tid en faktor som dukket opp i de fleste sammenhenger. Uten at en aktivt prioriterer og avsetter tid til dette arbeidet er

det ikke mulig å gjennomføre. Stadige omorganiseringer hemmet dessuten pågangsmot og engasjement. Det å få etablert en brukergruppe som kunne drive seg selv var i tillegg en utfordring ikke bare for brukerne, men også for sosialtjenesten. Sist, men ikke minst erfarte sosialarbeiderne at sosialtjenestens institusjonelle rammer hadde stor betydning for arbeidet med brukermedvirkning.

Beskrivelsen av sosialarbeidernes erfaringer med brukermedvirkning på systemnivå, bygger på egne erfaringer fra feltarbeid og praksisforskning i samarbeid med sosialarbeiderne. Mine feltnotater har vært nyttige bidrag til dette underkapitlet. I tillegg bygger beskrivelsen på sosialarbeidernes skriftlige referater fra møtene og skriftlige rapporter fra prosjektarbeidet.

8.3.1. Ledelsesansvar for arbeidet med brukermedvirkning

Sosialarbeiderne erfarte at det var helt nødvendig at ledelsen tok ansvar for arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå. Et klart mandat fra ledelsen og aksept fra kolleger var helt nødvendig for å kunne prioritere arbeidet.

”Det er en pressituasjon i forhold til fordeling av kontorets oppgaver. Vi må ha et helt tydelig og klart mandat fra ledelsen. Det må være akseptert og innforstått fra alle kolleger.”

I travle perioder opplevde de at det var vanskelig å få forståelse for sine prioriteringer fra kolleger utenfor prosjektet. I en travel sosialtjenestehverdag er det tradisjon for at akutt saker og behandling av søknader om økonomisk sosialhjelp blir prioritert. Det er nødvendig at ledelsen gir klare signaler om at arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå skal prioriteres. Det er en prioritering som ikke kan legges til den enkelte sosialarbeider. Sosialarbeiderne i prosjektsamarbeidet savnet oppbakking og støtte og klare signaler ovenfra. De ga uttrykk for at de var avhengige av et initiativ fra ledelsen for å holde fokus på brukermedvirkning.

”Ja, at kontoret kunne hatt faste møter om tilbakemeldinger, at de var med på å påvirke. Men det må være fokus som kommer fra ledelsen på en måte, sånn skal vi ha det, det kommer ikke av seg selv.”

Brukermedvirkning på systemnivå er noe som krever aktiv prioritering og oppfølging. Det må være et ledelsesansvar å initiere og følge opp dette arbeidet. De ansatte trenger klare signaler fra ledelsen om hva som skal prioriteres og hva som ikke skal prioriteres. Nedprioriteringene kan være like viktige å drøfte og tydeliggjøre som prioriteringene.

”Sosialtjenesten må ta en avgjørelse på i hvilken grad de er villige til å prioritere brukermedvirkning, og hvor mye ressurser de vil avsette til dette arbeidet.”

Ledelsens engasjement er også viktige signaler til brukerne. Brukerne satte tydelig pris på at både fagsjef og helse- og sosialsjef prioriterte å delta på brukermøtene. De ga uttrykk for at de opplevde at de dermed ble tatt på alvor. Det er i tillegg nødvendig at ledelsen tar ansvar for å sikre at brukernes innspill blir tatt på alvor og kan bidra til forbedringer.

En viktig erfaring fra prosjektsamarbeidet var at arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå må inngå som en del av kontorets satsingsområde og daglige arbeid og ikke som en ekstra arbeidsoppgave ved siden av. For å få til dette er det igjen nødvendig med klare signaler fra ledelsen. Ledelsens ansvar er nødvendig for å sikre og følge opp det interne engasjementet og prioriteringen.

”En viktig erfaring er derfor at prosjektets målsetting må inngå som en naturlig del av kontorets satsingsområde for perioden, prosjektfokus og organisasjonens daglige fokus bør være noenlunde sammenfallende. Dette for at det skal bli en naturlig del av, og ikke en ekstra arbeidsoppgave ved siden av det daglige arbeidet.”

Forankring av arbeidet med brukermedvirkning på overordnet nivå er viktig for å sikre både at brukermedvirkning etableres og fungerer, og at den kobles til den ordinære driften og de løpende plan- og beslutningsprosessene, og kan få betydning for tjenestens virksomhet. Ikke minst er ledelsesforankring viktig fordi det signaliserer at invitasjonen til brukerne om medvirkning er alvorlig ment. Det er lederne som er i posisjon til å iverksette anbefalinger og skape endringer. Det er viktig at ledelsen tar aktive skritt for å sette tjenestene i stand til å utnytte brukernes synspunkter til å skape endring og utvikling.

Dette er i tråd med det Alm Andreassen (2005) finner i sin forskning. Hun peker på fire områder der det er viktig at ledelsen tar ansvar.

- For det første er det viktig at de bidrar til å skape en holdning hos sine medarbeidere om at brukertilbakemeldinger er nyttige og betydningsfulle. De kan bidra til å skape en kultur som ser nytten av å lytte til brukerne, ”dette har vi bruk for”, ”kritikk skal vi tåle uten å gå i forsvar”.
- For det andre er det viktig at de tar ansvar for at tilbakemeldinger og innspill fra brukerne blir drøftet i de fora i organisasjonen som har ansvar for tjenestenes utvikling.
- For det tredje er det viktig at de hjelper medarbeiderne til å gjøre endringer som følge av brukerinnspill og tilbakemeldinger.
- For det fjerde er det viktig at de tar ansvar for å følge opp på overordnet nivå og andre tjenester eller etater, dersom brukerinnspill berører spørsmål som ikke kan løses innenfor egen tjenestes ansvarsområde.

Disse fire punktene viser hvordan ledelsen kan forankre brukermedvirkning på systemnivå. Det er ledernivået som er i posisjon til å reise slike spørsmål. Alm Andreassen (ibid.) påpeker også at ildsjeler får dårlige arbeidsbetingelser om de ikke har oppbakking fra ledelsen. Lederne må sette ildsjelene i posisjon til å skape utvikling, og støtte dem i arbeidet.

Samarbeidsprosjektet mellom universitetet og sosialtjenesten var helt avhengig av noen ildsjeler som gjennom sitt engasjement og sin arbeidsinnsats gjorde det mulig å drive frem delprosjektene. Ildsjelene ga uttrykk for at de savnet støtte og oppbakking. De opplevde ikke at de fikk hjelp til å nedprioritere oppgaver, men opplevde at de selv måtte finne tid til å prioritere arbeidet med delprosjektene.

Ledelsen har en viktig oppgave og et overordnet ansvar i arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå. Men hvem er så denne ledelsen? Det kommunale byråkratiet består av et hierarki med mange ledd. Hvilket ledd er ansvarlig for hva? Skal oppgaver initieres ovenfra eller skal en lytte til

signaler nedenfra? Erfaringene fra dette prosjektarbeidet viser at det var en uklar ansvar og oppgavefordeling. Ved flere anledninger opplevde vi at ledelsen på høyt nivå i hierarkiet avventet signaler nedenfra, samtidig som ledelsen på lavt nivå avventet signaler ovenfra. Ledelsen på lavt nivå utviste lydighet og lojalitet til signaler fra ledelsen på et høyere nivå. Samtidig forventet ledelsen på høyt nivå at lederne under dem tok ansvar for daglig drift, uten at det ble nærmere spesifisert. Denne uklare ansvars og oppgavefordelingen mellom de ulike ledernivåene i hierarkiet, førte ofte til at de ulike leddene i hierarkiet ventet på hverandre, ingen tok ansvar for å utføre oppgaver og gi klare signaler til de ansatte.

Som et ledd i at kommunene moderniseres og effektiviseres, innføres det i mange kommuner såkalt enhetlig ledelse. Enhetlig ledelse betyr at det på hvert nivå skal være en leder med hovedansvar for økonomiske så vel som faglige og personalmessige funksjoner. Vike (2004) påpeker at utviklingen ikke bare har positive konsekvenser, den har også kostnader. Men disse kommer ikke ut til offentligheten. Dette skyldes at ansatte, fortrinnsvis ledere, utsettes for absolutte krav til lojalitet. Deres fundamentale avhengighet overfor den administrative ledelse gjør at det som angår kapasitet, kvalitet, arbeidsmiljø og arbeidspress ikke bare blir langt mindre interessante enn budsjettkontroll; de omtales mindre og de når sjeldnere lokalavisene, lokalpolitikere eller til offentligheten for øvrig. Lojalitetspresset øker av tre årsaker.

- Budsjettlojaliteten er gjort mer eller mindre absolutt.
- Muligheten for å ytre tvil, uenighet og opposisjon er svekket fordi resultatenhetsledernes utvidede myndighet svekker fagorganisasjonenes evne til kollektiv handling.
- Intern konkurranse mellom resultatenheter fører til at samarbeid på tvers med tanke på organisasjonens felles beste, hemmes (Vike 2004).

I min studie viste budsjettlojaliteten seg ved at sosialarbeiderne hadde en forventning om at de ville miste lønnsmidler dersom de ikke klarte å holde sosialhjelpsutgiftene nede. De hadde fått høre at det handlet om et totalbudsjett der den ene posten ville reduseres dersom den andre ikke holdt

seg innen sine rammer. Uenighet og opposisjon kom ikke lenger enn til pauserommet. Sosialarbeiderne opplevde seg avmektige i forhold til å påvirke sin arbeidssituasjon. De som var mest høylydte i sin uenighet ble lett definert som bråkmakere og lite konstruktive. Samarbeid på tvers av resultatenheter foregikk gjennom møter på ledelsesnivå, møter som ble ledet av sosialtjenestens øverste administrative ledelse. Det ble foreslått at de som arbeidet med delprosjekt brukermedvirkning kunne dele sine erfaringer med andre distriktskontor. Dette forslaget ble aldri fulgt opp. Ved en anledning var et annet distriktskontor til stede på et brukermøte.

Svensson (2006) påviser i sin studie at det er forskjell mellom sosialarbeidere som har klientkontakt og deres ledere, når det gjelder hva slags forventninger de har til arbeidsoppgaver, og hva slags rolle de opplever at de har. Begge gruppene er offentlige tjenesteytere i et byråkratisk system. For lederne var dette uproblematisk, de var sikre på sin rolle som tjenesteyter og byråkrat. Sosialarbeiderne derimot ønsket å være mer enn en offentlig tjenesteyter for klienten. Sosialarbeiderne med klientkontakt ønsket i tillegg en mer filantropisk rolle. De ønsket å være en god hjelper.

Sosialarbeidere som er offentlige tjenesteytere ser ut til å ønske å leve opp til forventningene som stilles til den gode byråkraten, men de ønsker også å leve opp til forventningene som stilles til den gode hjelper. De trenger bekreftelse fra brukerne på at de lever opp til sitt ideal som ”gode hjelpere”. Det er bare brukerne som kan bekrefte eller avkrefte dette. Kolleger og ledere har ikke grunnlag for å gi den samme bekreftelsen. Kolleger og ledere kan bekrefte eller avkrefte at sosialarbeideren er en god byråkrat. For sosialarbeidere med klientkontakt er det imidlertid viktigst å få bekreftelse på at de er gode hjelpere. For sosialarbeidere som på grunn av lederoppgaver ikke har så mye direkte klientkontakt, ser det imidlertid ut til at de er fornøyd med å leve opp til forventningene som stilles til den gode byråkrat. Uten klientkontakt har de ikke lenger mulighet til å få bekreftet eller avkreftet sin utførelse av rollen som den gode hjelper. Om de er en god byråkrat kan de derimot få bekreftet eller avkreftet av sine kolleger. Da ser det ut til at den rollen blir den viktige.

Denne forskjellen mellom sosialarbeidere med mye klientkontakt og ledere med minimal klientkontakt var også tydelig i denne studien. Sosialarbeiderne var opptatt av brukermedvirkning og betraktet dette blant annet som en måte å

få bekreftelse og forståelse fra brukerne på. De ga imidlertid tydelig uttrykk for at de opplevde at brukermedvirkning måtte være et ledelsesansvar. De mente at det måtte være ledernes oppgave å være tydelige på hva kontoret sto for og tilrettelegge for at brukermedvirkning kunne være mulig å praktisere. Sosialarbeidere med ledelsesansvar var på sin side opptatt av at det var to hensyn å ivareta, både faglige og administrative. De påpekte at sosialtjenesten hadde budsjetttrammer og administrative rutiner som måtte følges opp og ivaretas på samme måte som faglige hensyn.

McDonald (2006) fremhever ledernes rolle og ansvar i forhold til endringer i konteksten. Hun påpeker at det er en økende tiltro til lederes rolle i institusjonell endring, og hennes budskap er at sosialarbeidere kan handle som kyndige aktører i en kontekst av institusjonell endring. Strategiske sosialarbeiderledere bør etter hennes mening ha kapasitet til å ta en refleksiv posisjon i forhold til profesjonens aktuelle praksiser. I tillegg bør de ha kapasitet til å se for seg alternative måter å utføre sosialt arbeid på. Slike personer står i kontrast til en annen type ledere, som hun betegner som ”managers”. Disse er aktører som inntar en ureflektert innstilling i forhold til den dominerende rasjonaliteten og de aktuelle praksisene. Disse lederne foretar sine avgjørelser ved kopiering og tilpasning. En strategisk leder derimot, må forstå feltet. Hun fremhever at sosialarbeidere er i stand til å handle som strategiske aktører innen et rammeverk av begrenset rasjonalitet. Strategiske sosialarbeiderledere kan handle. Men for å kunne handle suksessfullt med gode resultater, er det nødvendig at de forstår det feltet som de opererer i.

8.3.2. Mangel på tid som den største hindringen

Ifølge sosialarbeidernes erfaring var den største hindringen for brukermedvirkning mangel på tid. Dette gjaldt også på systemnivå. En av mine informanter sa:

”Dette er et meget nyttig arbeid, men krever alt for mye ressurser.”

I en travel hverdag opplevde de at det var vanskelig å prioritere arbeidet med brukergruppen. I en periode ble det arrangert planleggingsmøter før

brukermøtene, møter der alle saksbehandlerne ble invitert til å delta. Det ble også foreslått å ha jevnlig tilbakemeldinger fra brukermøtene til møter der alle ansatte var tilstede. Planleggingsmøtene og referater og tilbakemelding etter møtene var imidlertid aktiviteter som lett ble aktivt nedprioritert eller glemt. Grunnen til dette var ifølge sosialarbeiderne mangel på tid, de hadde det for travelt til å kunne prioritere dette arbeidet.

”Jeg tror likevel det kan bli vanskelig å få satt av tid til slike møter fordi alle ansatte har det så travelt.”

”Tror at tiden fort blir spist opp, og da kan dette lett bli noe det går ut over.”

Å få avsatt tid til fellesmøter var en stor utfordring. Det var alltid noen som måtte være tilgjengelige for løpende henvendelser. Selv om møtet var avtalt i god tid på forhånd, fikk alltid enkelte av de ansatte innkalling til viktige avtaler med eksterne samarbeidspartnere på samme tidspunkt, og måtte prioritere disse. I tillegg ble møtene som regel avbrutt av at noen måtte gå for å ta hånd om uforutsette henvendelser. I løpet av prosjektperioden ble det å finne tid til fellesmøter stadig vanskeligere. Etter at OSK⁴ åpnet, skulle dette alltid være bemannet med sosialfaglig ansatte i åpningstiden, som var fra kl.09.00 til 15.00. Dermed måtte fellesmøter finne sted før kl. 09.00 dersom en skulle ha håp om å ha de fleste ansatte tilstede.

Vike (2004) påpeker at grasrotarbeidere i offentlig sektor har fått tildelt et større ansvar for å ta avgjørelser som er politiske, avgjørelser som handler om hvilket nivå velferdsstaten skal legge sine ytelser på og som trenger å drøftes for å bli gode avgjørelser, og for at alle de ansatte skal kunne forholde seg til disse. Samtidig med at de har fått behov for mer tid til drøftinger, er tiden til å møtes blitt redusert. Skivenes og Trygstad (2006) fant at 43 % av de offentlig ansatte i deres undersøkelse mente at de ikke hadde tilstrekkelig tid til å utføre arbeidsoppgavene på en skikkelig måte. Det er mangel på tid til å delta i møter og antall møtetidspunkt reduseres.

⁴ Som en forløper for NAV-reformen, etablerte kommunen et felles mottak for A-etat, trygdekontor og sosialtjeneste, Offentlig ServiceKontor.

Arbeid med brukermedvirkning på systemnivå ble heller ikke opplevd som en del av sosialtjenestens kjerneområde. Det ble opplevd som ekstraarbeid utover og i tillegg til sosialtjenestens pålagte arbeid. Det var dermed et arbeid som lett kunne nedprioriteres.

”Jeg syns dette arbeidet er både nyttig og interessant. Imidlertid kan jeg ikke se at det er så mye tid til slik ekstrainsats ved siden av det vanlige i en altfor travel hverdag.”

Sosialarbeiderne opplevde ikke at denne nedprioriteringen ble korrigert av ledelsen. De opplevde at arbeidet med de individuelle klientsakene og den daglige driften prioriterte seg selv.

”Vi kan ikke både jobbe prosjekt og daglig drift. Klientsakene prioriterer seg selv.”

”Det er vanskelig å prioritere dette arbeidet fordi en får stadige henvendelser og sakene prioriterer seg selv.”

”Det er vanskelig å kombinere med det daglige arbeidet på sosialkontoret.”

Det daglige arbeidet er preget av handlingstvang⁵. Sosialtjenesten er kommunens førstelinje og velferdsforvaltningens akuttmottak. De ansatte må fortløpende forholde seg til mennesker med ulike behov og forventninger. De har et vidt spekter av arbeidsoppgaver og de må kunne forholde seg til og svare på spørsmål fra mange hold. Noen problemstillinger har de kunnskap om fra tidligere arbeid, andre er nye og ukjente. Handlingstvungen kommer av at de ansatte fortløpende må handle, de må se og lytte til brukerne og forholde seg til deres situasjon og behov, de må gi brukerne en tilbakemelding og ta kjappe avgjørelser på hva slags beskjeder de skal gi til brukerne. De har ikke mulighet til å fryse situasjonen til de har fått analysert, evaluert og planlagt intervensjon. De må fortløpende forholde seg til og handle i forhold til brukerne.

⁵ Begrepet handlingstvang er hentet fra Hummelvold (2003)

I tillegg til, og som en konsekvens av et vidt og uoversiktlig problemfelt, er mennesker som oppsøker sosialtjenesten vidt forskjellige, har ulike behov og ulike måter å presentere sitt ærend på. De fleste ser på ærendet sitt som en nødsituasjon, og har utsatt det så lenge som mulig. Bare det å møte opp på sosialkontoret kan for mange representere en krisesituasjon. Mange vil være i psykisk ubalanse, og aggressiv og truende atferd er ikke uvanlig. De ansatte hadde låste dører mellom venterom og kontorer og de gikk med alarmer i beltet som de kunne utløse dersom de opplevde at situasjonen ble for truende til å kunne takle alene. Arbeidssituasjonen tilsier at de går i konstant alarmberedskap. På sekunders varsel må de være klar til å forholde seg til redde og aggressive brukere. De ansatte viste en utrolig dyktighet i møtet med redde og truende brukere. De beholdt roen, og kunne formidle trygghet til utrygge mennesker på en imponerende måte (Jenssen og Mossige 2005).

Denne konstante alarmberedskapen vil over tid gjøre noe med de ansatte, og de vil trolig utvikle en type adrenalinavhengighet som de pleier og ivaretar nettopp ved å være i konstant alarmberedskap. Da er en klar til handling og er dyktig til å takle vanskelige situasjoner og ta kjappe avgjørelser. Stille refleksjon og konsentrasjon om langsiktige planer er ikke lett å kombinere med slike arbeidsomgivelser. Slike arbeidsoppgaver bør vente til akuttmottaket er stengt.

I løpet av min tid som prosjektleder i sosialtjenesten, har jeg ikke tall på hvor mange møter og samtaler som ble avbrutt på grunn av en akutt situasjon, enten det var på grunn av en ubalansert bruker, eller en som umiddelbart måtte få svar på hva som ville skje videre i saken hans. I slike omgivelser og med slike arbeidsoppgaver blir tid viktig. Arbeidet i førstelinjetjenesten blir betraktet av de som jobber der som spesielt krevende. I motsetning til arbeid i andrelinjetjenesten, som de betrakter som mer tilbaketrukket, opplever de seg selv som travle aktører som forholder seg til virkeligheten og er der det skjer. De betrakter seg selv som dyktige ved at de takler et høyt arbeidspress, de takler akutte situasjoner og de takler truende og aggressive brukere.

”Vi har det travelt og vi trives med det.”

Det å ha det travelt gir for dem status og respekt. Det er de som har det travlest som har de viktigste jobbene. I tidligere tider var det de laveste

samfunnsklassene som måtte arbeide. Høyere samfunnsklasser hadde ikke behov for arbeidsinntekt og hadde god tid til andre aktiviteter. I en periode var det status for en familie å ha råd til at mor var hjemme og passet barna. Etter det ble det etter hvert status å ha det travelt i arbeidslivet. Arbeidets viktighet ble nærmest vurdert etter travelhet og lange arbeidsdager. I nyere tid ser det ut til at denne trenden med å gi status til stillinger med høyt arbeidspress, er i ferd med å snu (Lilleaas og Widerberg 2001). Denne endringen ser imidlertid ikke ut til å ha nådd sosialtjenesten. Her er de fleste fortsatt stolte over å ha det travelt.

Effektivitet og en instrumentell tilnærming til arbeidsoppgaver er en måte å mestre arbeidsmengden på i en travel hverdag. Sosialarbeiderne i sosialtjenesten kan sammenlignes med det Lipsky (1980) kaller bakkebyråkrater. De utvikler ulike mestringsstrategier basert på forenkling og rutiner for å overleve i en vanskelig arbeidssituasjon. Sosialarbeiderne etterspør derfor stadig regler og rutiner for å forenkle arbeidsoppgavene (Jenssen 1999).

Et innspill som nedtoner mangelen på tid, fremhever at det handler om holdninger og at kontoret har en kultur for at alle skal ha det like travelt. Det oppleves som urettferdig når enkelte saksbehandlere får arbeidsoppgaver som er skjermet fra den daglige travelheten. Denne holdningen vanskeliggjør at enkelte kan få arbeide med noe som ikke er en hastesak.

”Klart kontoret har tid, men dette handler om holdninger. Det rådende prinsippet hos oss er at alle skal gjøre det samme og alle har det like travelt ellers oppstår ugreie. Dette må en heve seg over og tenke at denne gruppen får noe igjen.”

Sosialarbeiderne er opptatt av rettferdighet, brukerne skal behandles rettferdig og arbeidsoppgavene skal fordeles rettferdig. Rettferdighet blir lett forvekslet med lik fordeling (Jenssen 1999). Brukerne må få en lik fordeling av ressurser og tjenester og de ansatte må få en lik fordeling av arbeidsoppgaver. For å synliggjøre at en har fått like stor arbeidsbyrde som sine kolleger, er det enkelt å vise til hvor travelt en har det.

Alexanderson (2006) påpeker at dersom en sosialarbeider viser tegn til at hun ikke har det travelt, risikerer hun å få nye arbeidsoppgaver. Å avslutte en

arbeidsoppgave raskt, innebærer at en raskt får nye oppgaver. Sosialarbeideren har dermed nytte av å vise omverdenen at hun har en travel arbeidsdag, for å kunne holde arbeidsbelastningen på et akseptabelt nivå. Alexanderson (ibid.) forbinder mangel på tid med mangel på støtte. Hun påpeker at sosialarbeiderne opplever mangel på støtte, oppfølging, veiledning og hjelp til å prioritere fra ledelse og politikere. I hennes studie ser det ut til at sosialarbeiderne kan ha fordeler av å ha for mye å gjøre. Ikke fordi de ikke vil arbeide, og ikke fordi antallet arbeidsoppgaver er for høyt, men fordi arbeidsinnholdet kombinert med mangel på støtte gjør at de er overbelastet.

I min studie ga sosialarbeiderne uttrykk for at de savnet støtte. Det som var den største hindringen for arbeidet med brukergruppen, var sosialarbeidernes opplevelse av at dette arbeidet ikke var prioritert og verdsatt av kolleger og ledelse.

”Erfaringsmessig er det få som har møtt på disse møtene og grunnene for dette oppgis å være at de har det så travelt. I en hektisk hverdag på et travelt sosialkontor er dette etter min vurdering forståelig, og vi burde nok ha satt av mer tid til dette. Likevel er jeg usikker på interessen blant de ansatte og ledelsen for dette arbeidet.”

”Manglende engasjement og interesse. Sitter alene uten oppbakking.”

At sosialarbeidere i en sosialtjeneste har en hektisk arbeidshverdag med et høyt arbeidspress er det ingen grunn til å avfeie. Det er likevel grunn til å se på andre faktorer i tillegg som kan medvirke til at tidspresset oppleves urimelig høyt.

8.3.3. Omorganiseringenes effekt på brukervedvirkning

I tillegg til mangel på tid, ga sosialarbeiderne uttrykk for at stadige omorganiseringer hemmet arbeidet med brukervedvirkning på systemnivå. De påpekte at stadige omorganiseringer med påfølgende omfordeling av brukermassen førte til at de ikke kjente ”sine” brukere. Dette var et hinder for brukervedvirkning på systemnivå. I forbindelse med rekrutteringen til brukergruppen, hadde sosialarbeiderne få forslag til deltakere. Dette

begrunnet de med at de nettopp hadde vært gjennom en omorganisering og en omfordeling av brukerne mellom sosialarbeiderne. Dermed var det mange av brukerne de enda ikke hadde møtt. De kjente dem ikke godt nok til å kunne si noe om hvorvidt de ville passe til å sitte i en brukergruppe eller ikke.

”Det som er problemet er at jeg kjenner ikke alle mine nå etter så mye omorganisering.”

De ga uttrykk for at stadige omorganiseringer var belastende, og de opplevde seg avmektige i forhold til å forme sin egen arbeidshverdag. Videre ga de uttrykk for at de manglet informasjon om hvilke endringer som skulle skje, fra hvilket tidspunkt endringene ville bli innført og hvilke konsekvenser det ville innebære for deres arbeidshverdag. Dette opplevde de som en stor belastning. Omorganiseringene var initiert ovenfra, de ansatte savnet å få være med i prosessen. De opplevde at de ikke ble sett og verdsatt, og de opplevde at de ikke hadde kapasitet til å arbeide med brukergruppen i tillegg til alle omorganiseringene.

”Omorganiseringene er tredd ned over hodene på oss. Mister vi oversikten så blir det energilekkasje.”

I løpet av de fire årene jeg fulgte de ansatte i sosialtjenesten var de gjennom en flytting og samlokalisering, og to store omorganiseringer. Flyttingen kom i stand for å samlokalisere alle de kommunalt ansatte i helse- og sosialdistriktet. Dette medførte et nærmere forhold til administrasjonen, og nye kolleger med andre arbeidsoppgaver. Merkantilgruppen ble større og ble ikke lenger en selvfølgelig del av sosialtjenesten. Den ene omorganiseringen var i forbindelse med en sammenslåing av to helse- og sosialdistrikt, som innebar at det både ble en større personalgruppe og en større brukermengde, og to ulike kulturer skulle omdannes til en. Samtidig benyttet kontoret anledningen til å foreta en intern omorganisering av arbeidsoppgavene. Den andre omorganiseringen innebar at helse- og sosialdistriktets resepsjon og mottakstjeneste ble samlokalisert med A-etat og trygdeetat til et Offentlig Service Kontor. Målsettingen med samordningen var at brukerne av offentlige tjenester skulle kunne henvende seg gjennom én dør, tilgjengeligheten for brukerne skulle bedres. Ut fra samme tankegang ble det benyttet sosialfaglig personell til å bemanne OSK-kontoret. Tidligere hadde merkantilt ansatte

betjent kontorets ekspedisjon, nå skulle det være fagfolk i front for at brukerne skulle få nødvendig informasjon og svar på spørsmål ved første henvendelse. Denne omorganiseringen ble gjennomført i tråd med tankegangen i NAV-reformen som var varslet som den nye store omorganiseringen i velferdssektoren.

De ansatte opplevde at omorganiseringene var initiert ovenfra. De opplevde ikke at de hadde muligheter til å påvirke det som skjedde og dermed sin egen arbeidssituasjon. Det gjorde dem motløse og avventende. De ga uttrykk for at de ikke kunne ta nye initiativ eller engasjere seg i nye tiltak, fordi de ikke visste hva som ville skje fremover. Ledelsen stilte seg uforstående til at de ansatte hadde en slik opplevelse av situasjonen. Ledelsens opplevelse var at de ansatte hadde blitt løpende informert og hadde blitt invitert til å delta i planleggingsgrupper. De mente dessuten at omorganiseringene burde bli positivt mottatt fordi de innebar tiltak som ville skape en bedre organisasjon, og dermed også bedre arbeidssituasjonen til de ansatte.

Omorganiseringene med påfølgende nødvendige omstillingsprosesser, omfordeling av ansvar og arbeidsoppgaver, interne konflikter, manglende informasjon og uforutsigbarhet, førte til at det var vanskelig å opprettholde engasjement og fokus på arbeidet med brukervedvirkning. Det var nødvendig å prioritere daglig drift. I travle og uoversiktelige tider forholdt de ansatte seg til de akutte arbeidsoppgavene, og ga dem kortsiktige løsninger.

”Jeg syntes det er viktig med prosjekter / brukervedvirkning. Men det er klart at tid er et viktig moment her. Etter min mening bør det være forholdsvis kortvarige prosjekt og ikke samtidig med andre store endringer / omorganiseringer på kontoret. Heller ikke for ofte.”

”Vi hadde jo også veldig forskjellig arbeidsmengde og kulturer på de to plassene selvfølgelig. Men det er jo ingen enkel omorganisering. Vi har fått to på rappen pluss mengde med nye folk og nye klienter og det er, du har ikke den oversikten som du hadde.”

Endring og omorganiseringer er noe enhver organisasjon må forholde seg til, men det tar tid, er smertefullt og krevende. Hyppige omorganiseringer tapper organisasjonen for energi, og de ansatte for pågangsmot. De ansatte ved helse-

og sosialtjenesten opplevde uforutsigbarhet, usikkerhet og utrygghet, noe som fremmet handlingslammelse og hemmet pågangsmot og engasjement. På linje med brukerne, ga de uttrykk for at det er viktig å bli sett, hørt og tatt med på råd når det handler om endringer som gjelder dem. I tillegg gjelder det både for brukere og ansatte at informasjon gitt, ikke er det samme som informasjon mottatt (Jenssen og Mossige 2005).

Vike (2004) hevder at omorganiseringstrenden er en konsekvens av tankegangen i New Public Management. Offentlig sektor blir ansett for å være understyrt og ineffektiv, dette skal imøtegås ved å modernisere, ved omorganiseringer. Selv om begreper som tjenestekvalitet, desentralisering av ansvar, økonomisk kontroll, strategisk ledelse, forutsigbarhet og så videre antyder hva som er viktige mål i slike prosesser, er det framfor alt behovet for å spare penger, og å sikre de styrendes ønske om å kontrollere ressursbruken som har prioritet. Omstilling må foregå hele tiden, ikke bare for å unngå å bli hengende etter, men også fordi det er noe rart med mennesker som ikke er omstillingsvillige, og fordi mange antar at det å ikke gjennomgå kontinuerlig endring fører til at man stivner i gamle mønster. Hva dette faktisk går på bekostning av, har ikke opptatt særlig mange. Denne ambisjonen tjener først og fremst styringsinteressene, kanskje på bekostning av velferdsytene og de som mottar deres tjenester (Vike, *ibid.*).

Sosialarbeiderne i min studie viste tydelig at brukervedvirkning, i hvert fall på systemnivå, hemmes av stadige omorganiseringer. Brukervedvirkning på individnivå vil kunne opprettholdes, selv i tider med omorganisering. Individuelt arbeid oppleves som sosialtjenestens kjerneområde, og brukervedvirkning er et viktig ideal. Det er imidlertid grunn til å anta at den motløsheten som preger sosialarbeiderne i omorganiseringstider også vil prege deres arbeid i forhold til brukervedvirkning på individnivå. Det er i hvert fall lite trolig at omorganiseringer vil fungere som en fremmede faktor for brukervedvirkning.

På fagmøte i HUSK-sammenheng ga sosialarbeiderne uttrykk for gjenkjennelse. De sa at de etter hvert hadde lav toleranse for omorganiseringer, og at de brukte uforholdsmessig mye tid og krefter på dette. Samtidig ga de uttrykk for at omorganiseringene var kommet for å bli, spørsmålet var heller hvordan de taklet dem. Omorganiseringene stjal tid, og

for mye usikkerhet om egen arbeidssituasjon ville nødvendigvis skape frustrasjon. Brukerrepresentantene påpekte at det ikke bare var sosialarbeiderne som ikke kjente brukerne. Brukerne kjente heller ikke sosialarbeiderne. Dette var noe som skapte frustrasjon og aggressivitet hos brukerne.

8.3.4. En selvdreven brukergruppe?

Allerede i forbindelse med oppstart av brukergruppen hadde sosialarbeiderne en formening om at gruppen skulle bli selvdreven. De tok for gitt at gruppen, som ville bli en slags interessegruppe, måtte drives etter demokratiske prinsipper. Brukerne måtte velge sine egne representanter og styre seg selv. De så for seg at de ansatte i sosialtjenesten kunne bidra med en type fødselshjelp og starte opp arbeidet ved å invitere inn brukerne slik at de kunne bli kjent med hverandre og få noe trening og opplæring før de overtok arbeidet selv. I en overgangsfase så de for seg at kontoret skulle bidra med støtte og tilrettelegging ved å tilby tilgang til lokaler og sekretærhjelp. Hvis det på sikt skulle oppstå interessekonflikter mellom de ansatte og brukerne, var det viktig at brukerne hadde makt og myndighet til å avgjøre saker og drive arbeidet etter egne behov og interesser.

Underveis hadde de ansatte mye arbeid med å rekruttere brukere til brukermøtene. Det å finne brukere som kunne inngå i et arbeidsutvalg, var deretter første skritt på veien til å gjøre brukergruppen selvdreven. Brukerne som sa ja til å sitte i arbeidsutvalget var stabile, og møtte over tid på de fleste møtene. De bidro med nyttige innspill til videre arbeid. I brukermøtene fikk de etter hvert en annen rolle overfor andre brukere som var nye i den forstand at de ikke hadde møtt på brukermøtene tidligere. Nye brukere hadde vanligvis behov for å fortelle sin historie. Brukerne i arbeidsutvalget inntok da en ivaretaende rolle der de viste interesse for deres historie, og foreslo alternative tiltak og handlingsmåter som de kunne forsøke å benytte for å håndtere situasjonen fremover.

De ansatte tok dette som et godt tegn på at her var det brukere som tok ansvar og var i stand til å drive arbeidet videre. Det ble dermed forsøkt å fordele en del arbeidsoppgaver. Skrivning av referat fra møtene ble flere ganger foreslått uten at noen av brukerne var villige til å påta seg denne oppgaven. De ansatte

så på denne oppgaven som en liten og enkel oppgave. Ingen av brukerne hadde derimot skrevet et referat før, de visste ikke hvordan et referat skulle se ut eller hva det skulle inneholde, og ingen av dem hadde tilgang til en maskin, så referatet måtte eventuelt ha blitt håndskrevet. Brukerne så på denne oppgaven som stor og skremmende. De turte ikke påta seg arbeidet, de hadde ikke tro på at de ville klare å gjennomføre oppgaven.

Naturlig nok vurderer en oppgavers vanskelighetsgrad på grunnlag av egne erfaringer. Våre erfaringer blir etter hvert så selvsagte for oss at vi ikke lenger stiller spørsmål ved dem. Vi tar ting for gitt, og forventer at alle andre har den samme forståelsen, det samme perspektivet på verden. I samarbeid med brukere er det lett å forvente at de skal overta oppgaver som sosialarbeiderne selv synes er enkle. Brukerne kan skrive referater og foreta litteratursøk på internett, oppgaver som for sosialarbeiderne er enkle, men for mange av brukerne uoverkommelige. Det er lett å glemme at det nettopp er på grunn av at de har et annet perspektiv og andre erfaringer at brukerne blir invitert inn til et samarbeid. Det blir da viktig at en ivaretar, verdsetter og etterspør den erfaringen de har som brukere. Det er det som er annerledes en har bruk for, det som er likt har en jo fra før.

Etter diskusjoner mellom brukere og ansatte i arbeidsgruppen ble program for brukermøtene bestemt. Ofte ble en representant fra en organisasjon eller tjeneste invitert til å holde et innlegg. De ansatte forsøkte da gjentatte ganger å få brukerrepresentantene til å ta ansvar for å forberede spørsmål til innlederen. Brukerne unnlot å svare på direkte forespørsel, og da dagen kom var de ikke en gang tilstede på møtet. I ettertid viste det seg at de opplevde også denne type oppgave som svært krevende.

De ansatte ønsket å tilrettelegge for at brukerne kunne få møte politikere og presse for å få synliggjort sin situasjon og få fremmet sine interesser. Brukerne sa seg interessert i at de ansatte arrangerte et slikt møte, men ga uttrykk for at de i en slik setting ikke ville tørre å snakke. På et møte der en politiker var representert ga en av brukerne uttrykk for at hun skulle ønske at de ansatte ville representere henne, og fortelle politikerne om de vanskelige forholdene som sosialhjelpsmottakerne måtte leve i, og arbeide for at deres interesser ble bedre ivaretatt av politikerne. De ansatte ønsket å legge

forholdene til rette for at brukerne selv skulle kunne fremme sine interesser, brukerne ønsket at de ansatte skulle gjøre det for dem.

Alm Andreassen (2004) fant i sin studie at brukernes funksjonsproblemer var en hindring for brukerorganisering.

”Årsaken til organisasjonsbehovet, skaper problemer for organiseringen.” (ibid.:183).

Brukerne er av ulike grunner avhengige av hjelpeapparatet. De har stor erfaring fra mange ulike arenaer. Mange av dem har imidlertid liten erfaring fra møtevirksomhet. Enkle normer og regler som vante møtedeltakere tar for gitt, kan for dem være nye og uforståelige regler og prosedyrer. Det er mulig og ønskelig å gi brukerrepresentanter opplæring. Flere brukerorganisasjoner har gode opplæringsprogram for sine brukerrepresentanter. Det er imidlertid ikke et mål at alle sosialtjenestens brukere skal læres opp til å kunne det de ansatte kan. Brukerne skal ikke ta de ansattes perspektiv. Det er ikke nødvendigvis et mål at brukerne skal bli gode til å utføre oppgaver som de ansatte er gode til. Kanskje det heller ikke skal være et mål at brukerne skal utføre alt arbeidet selv?

Arbeid med brukermedvirkning på systemnivå tar tid. Sosialarbeiderne fremskyndte derfor målet om at brukergruppen skulle bli selvdreven. De erfarte imidlertid at dette ikke var gjort over natten. De teoretiske ideene om en demokratisk ledet gruppe er vanskelig å realisere i en sosialtjenestekontekst. Ideen om en selvdreven gruppe står også i sterkt motsetning til det bildet sosialarbeiderne har av brukerne som enkeltindivider som trenger skjerming. En bruker blir med et slikt blikk sett på som et ressursvakt menneske som sosialarbeideren har i oppgave å hjelpe. Da blir det naturlig at hun går inn og gjør arbeidet på vegne av brukeren.

Arbeidet med å gjøre brukergruppen selvdreven ble fremskyndet fordi eksterne midler til koordinatorstilling for brukergruppen opphørte. For å unngå å måtte benytte egne knappe ressurser, var det en kjapp og lettvent løsning for sosialtjenesten å overlate ansvaret for driften til brukerne selv. Det ble imidlertid snart klart at dette var en for lettvent løsning, og at det var alt for tidlig å trekke seg fra arbeidet, og overlate ansvaret til brukerne.

”Det ble klart at dersom brukergruppen skal kunne videreføres, er det helt nødvendig at sosialtjenesten tar ansvar for drift og ledelse. Faste brukeres deltakelse i dette arbeidet, vil være avhengig av den støtte og opplæring som sosialtjenesten kan gi dem underveis.”

På fagmøte i HUSK-sammenheng påpekte brukerne at det var viktig å sikre at brukerne hadde noe igjen for arbeidet. De måtte i hvert fall ha noen materielle forutsetninger, som for eksempel lønn for utført arbeid, fortrinnsvis faste stillinger. Sosialarbeiderne påpekte at sosialhjelp var en midlertidig hjelp, dermed kunne en ikke forvente en kontinuitet når det gjaldt brukerrepresentanter.

I HUSK-sammenheng ble fire brukere engasjert i styringsgruppen for prosjektet. Tre av disse hadde ikke tidligere erfaring med styringsgruppearbeid. De hadde lite arbeidslivserfaring og ingen erfaring med store møter. Deres kompetanse var at de hadde mangeårig erfaring som brukere av sosialtjenesten. Etter hvert viste det seg at de hadde problemer med å finne sin rolle i styringsgruppemøtene. Det var for dem en ny og uforståelig setting som de dermed heller ikke trivdes i.

Brukermedvirkning kan begrunnes både som en demokratisk rettighet for brukerne, og ut fra nyttehensyn for hjelpeapparatet i forhold til effektivisering, modernisering og treffsikkerhet. Hovedansvaret for arbeidet vil være naturlig å fordele til den av partene som har det behovet en begrunner medvirkningen i. Er begrunnelsen brukernes demokratiske rettigheter, kan det argumenteres for at brukerne får hovedansvaret for arbeidet. Er begrunnelsen derimot nyttehensyn for hjelpeapparatet, synes det rimelig at hjelpeapparatet tar hovedansvaret. Begge deler kan ikke være brukernes ansvar. Det kan i så fall sammenlignes med sitatet som ingen vil vedkjenne seg.

”Innvandrere i Norge må lære seg norsk. Det samme bør spanjoler i Spania gjøre, hvis de vil jobbe med nordmenn.”
(Dagbladet 30.06.07.)

Dersom det dreier seg om hjelpeapparatets behov, er det vel mest naturlig at det er tjenesteytnerens ansvar å innhente det de trenger. I så fall er det de som må lære seg ”språket” til brukerne, ikke omvendt.

Av hensyn til egne demokratiske rettigheter, er det nødvendig at brukerne deltar i hele prosessen, fra erfaringer til iverksetting av endringer. For å være i stand til dette, er det nødvendig at noen representanter får nødvendig opplæring. Når hjelpeapparatet trenger brukernes erfaringer for eget bruk, synes det imidlertid rimelig at hjelpeapparatet legger til rette for at brukernes stemme kan få nødvendig tid og egnet rom.

En måte å oppnå dette på er å benytte en trent brukerrepresentant som tolk. Noen brukerrepresentanter blir benyttet i mange sammenhenger. Sosialarbeidere har vanskelig for å finne brukerrepresentanter blant sine egne brukere. De betrakter dem enten som for sårbare og i behov av skjerming, eller som lite egnet til oppgaven. De brukerne eller tidligere brukerne som blir benyttet i én sammenheng, blir ofte spurt i andre sammenhenger. Disse brukerrepresentantene kan komme fra brukerorganisasjoner eller de kan være direkte rekruttert til hjelpeapparatet av noen som kjenner dem. Har de først blitt synlige som brukerrepresentanter, blir de spurt av mange andre interessenter, og får mange ulike oppdrag. De er enten opplært av brukerorganisasjoner eller de har fått erfaring som gjør at de kjenner hjelpeapparatet og kan fungere på trinn tre (Alm Andreassen 2005), det vil si at de ikke bare kan generalisere brukererfaringer. Gjennom sitt kjennskap til hjelpeapparatet kan de også bidra til forklaringer og løsningsforslag. I tillegg behersker de begge ”språk”. De kjenner både brukernes og hjelpeapparatets logikk, og kan dermed fungere som tolk mellom ulik logikk og ulikt språk.

Et annet handlingsalternativ, er å legge til side forventningene om at brukerne skal gå inn på hjelpeapparatets premisser og forholde seg til og fungere i tråd med hjelpeapparatets logikk og rytme. Hjelpeapparatet søker etter brukere som passer inn i de strukturene som institusjonen tar for gitt. I stedet kan det kanskje være en utfordring å møte brukerne på deres premisser, og forholde seg til deres logikk og rytme.

8.3.5. Institusjonelle rammers betydning

Sosialtjenesten preges av det lovverket og de politiske signalene og føringene som omhandler tjenesten. Sosialarbeiderne som er ansatt i sosialtjenesten vil i tillegg være preget av det faget de er utdannet i og faggruppens yrkesetikk (jfr. kp.2). Konteksten, i form av institusjonelle rammer som mål, formelle og

uformelle føringer, regler, arbeidsrutiner, økonomiske rammer og administrative prosedyrer, vil også ha stor betydning for i hvilken grad sosialarbeiderne opplever at det er mulig å praktisere brukervedvirkning.

Sosialarbeiderne i min studie ga uttrykk for at de opplevde at sosialtjenestens institusjonelle rammer hadde stor betydning for arbeidet med brukervedvirkning. Sosialtjenesten er pålagt en del oppgaver og underlagt en del føringer og rammer som ikke nødvendigvis lar seg kombinere med brukervedvirkning. Sosialtjenesten er som en del av den offentlige forvaltningen, en byråkratisk organisasjon som ikke inviterer til nære relasjoner eller kommunikasjon om personlige problemer

”Vi har ikke tid til å ha fagmøter der nede, det er det ikke tid til. Men du blir ikke så sårbar for det er et mye større kontor. Litt mer anonymt.”

I et byråkrati som er preget av anonymitet, forventes det i utgangspunktet ikke at rollen til sosialarbeideren skal innebære brukervedvirkning.

”At den rollen vi har i dag, den er ikke, det blir ikke forventet den type aktivitet.”

Sosialarbeiderne opplevde at de ble målt på grunnlag av økonomi og budsjett, ikke brukervedvirkning og fornøyde brukere.

”Den enkelte skal bli målt i forhold til resultatoppnåelse, og da må en jo ha noen kriterier for hva resultat er ønskelig. Hvis en måler bare i forhold til penger, det er ikke nødvendigvis bra for brukerne.”

De opplevde også at vilkårsettingen dominerte og var i strid med mulighetene for brukervedvirkning.

”Men jeg tror at vilkårene styrer veldig og det er ikke dermed sagt at vilkårene er fastlagt enda det er en brukervedvirkning. Men at vi sier noe om at dette må du gjøre for at du skal få. Jeg tror nok den dominerer.”

De opplevde også at brukerne hadde forventninger om at sosialarbeiderne skulle kunne hjelpe de med saker som sosialarbeiderne ikke opplevde at de hadde mulighet til å påvirke.

”De tar opp ting vi ikke kan gjøre noe med, som for eksempel sosialhjelpssatsene og avslag på trygdeytelser.”

De ga også uttrykk for både at det hjelpetilbudet de hadde til rådighet ikke var godt nok og variert nok, og at de hadde for liten tid til kontakt med brukerne.

”Hvis det tilbudet en har passer akkurat med det klienten ønsker og at du der og da på en måte har tid og anledning til å ta deg av den som det gjelder. Men det er så mange andre ting som du ikke vinner hvis du har en dag som du er opptatt med ting, kanskje flere dager i trekk på kurs og møter og sånn. Men det er jo klart at da opplever ikke klienten å bli møtt på samme måten da.”

De ga uttrykk for at de ønsket å kunne ha en dypere kontakt med brukerne over tid.

”Det går jo på at det er litt kjekt å ha litt mer sånn dypere kontakt med klienten og så følge de opp. Her nede blir det jo på en måte bare å snakke med de som kommer uten at det, det er bare en samtale.”

De opplevde at det de kunne tilby brukerne ikke var godt nok. Det var ikke slik det burde ha vært, men det opplevde de ikke at de var i stand til å gjøre noe med, arbeidsoppgavene sto i kø.

”Men sånn som vi har det nå med alt det nye så blir det ikke så mye som det burde ha vært for det er jo om å gjøre å få de fort ut igjen, og arbeidsoppgavene står i kø.”

”Det er vel egentlig ikke godt nok synes jeg, men det er sånn det var.”

Sosialarbeiderne opplevde at de hadde få muligheter til å påvirke konteksten og rammene. Noen av dem ga uttrykk for en oppgitt holdning til arbeidsplassen.

”Vi må bare ikke snakke om det. Vi kan ikke gjøre noe med det likevel.”

”Ja, det er mulig. En kan jo ikke miste håpet.”

Sosialarbeiderne opplevde at konteksten ikke ga rom for å tilfredsstille forventningene, verken forventningene til brukerne eller forventningene til de ansatte. De ønsket å forbedre tjenestetilbudet de kunne gi brukerne, og de ønsket å gjøre dette sammen med dem ved å lytte til deres opplevelser og erfaringer. Det å fokusere på forbedringsmuligheter i egen institusjon har imidlertid sine begrensninger. Sosialarbeiderne så muligheter til å endre på enkelte forhold og rutiner som ikke hadde grunnleggende betydning for organisasjonen. Andre mer betydningsfulle forhold, opplevde de seg maktesløse i forhold til. Her fikk også deres lojalitet til kolleger og lydighet til arbeidsgiver betydning.

Vike (2004) viser til at offentlig sektor har et dårlig rykte. En stor del av tjenestemottakerne og befolkningen generelt er misfornøyd med det offentlig sektor yter, og måten den yter det på. Den rådende oppfatningen er at offentlige byråkratier er ineffektive og har behov for modernisering. Vike hevder derimot at det ikke er snakk om effektivitetsproblemer, men kapasitetsproblemer. Han hevder at velferdsstatens viktigste dilemma, er at den reelle viljen til å betale det den koster, neppe lenger er til stede. Samtidig viser han til at spørsmålet blir avpolitisert. Spørsmålet om hva velferdsstaten faktisk skal yte og til hvilken pris, blir sjelden problematisert. Offentlige organisasjoner forventes å gjøre mer for mindre penger. De påføres kontinuerlig større og mer komplekse former for ansvar. Når noe prioriteres framfor noe annet, er det få som ønsker å ta ansvar for det som må vike. Staten vedtar omfanget, men overlater til kommunene å iverksette det samme ansvaret. Staten krever flere og bedre tjenester og mer budsjett disiplin, folk flest krever flere og bedre tjenester. Kommunen forsøker å tilfredsstille begge hensyn. Det samme gjelder for de ansatte i førstelinjetjenesten.

Vike (ibid.) viser til Eriksen (2001) og hans fremstilling av demokratiets sorte hull. Eriksen er opptatt av at profesjonene erobrer mye makt, fordi deres faglighet stadig ekspanderer og okkuperer politisk territorium. De fagliggjør politisk skjønn, og gir mange sentrale spørsmål utilgjengelige for offentlig

politisk debatt. Slik skaper de demokratiets sorte hull. Vike argumenterer mot dette synet og hevder at når det gjelder førstelinjeansatte i den norske velferdsstaten, er problemet neppe at de spiser seg aktivt inn på politikken territorium, men det motsatte. Det er ingen tvil om at profesjonene overtar ansvaret for stadig flere spørsmål som strengt tatt er dypt politiske, men grunnen til dette synes først og fremst å være at velferdsstatens førstelinjeansatte har blitt dens viktigste gissel.

Førstelinjeansatte har blitt de viktigste prioriteringsagentene, de har overtatt et ansvar som i bunn og grunn er dypt politisk. De forvalter ansvaret for å virkeliggjøre velferdsstatens gode hensikter i praksis. Førstelinjen får ikke bare ansvaret for å gjøre mer, den får også ansvaret for å begrunne hvorfor tjenestene ikke er like gode som før. Velferdsstatens førstelinjeansatte er satt til å løse uløselige oppgaver i sitt daglige virke. De fleste ser ut til å oppleve et misforhold mellom det de er pålagt å gjøre og det de har mulighet til å gjøre (Vike 2004).

Dette misforholdet gir mine informanter klart uttrykk for. De opplever at de ikke har tilstrekkelig tid til å utføre de arbeidsoppgavene de er pålagt i utgangspunktet. Samtidig opplever de at de stadig blir pålagt nye arbeidsoppgaver. De hevder at mangel på tid er den største hindringen for deres muligheter til å praktisere brukermedvirkning. I tillegg til mangel på tid, gir de også uttrykk for at de ikke har nødvendige og/eller tilstrekkelig med tiltak og tilbud å benytte i sitt arbeid med brukerne.

Järvinen og Mik-Meyer (2003) påpeker tre institusjonelt skapte paradokser. Det første paradokset handler om at sosialt arbeid ofte er en form for individfokusert forandringsarbeid. De fleste velferdsinstitusjoner ser ut til å arbeide ut fra en forutsetning om at det primært er individet, hennes personlighet, innstilling og ressurser som skal forandres. Dette kan skape en konflikt mellom klientens og systemets målsettinger. Det andre paradokset handler om at de ansatte både skal diagnostisere og kontrollere og hjelpe og støtte. Det tredje paradokset handler om at sosialt arbeid befinner seg i en vanskelig balanse mellom å tilby lik behandling og samtidig ta høyde for det enkelte individs unike og særegne situasjon. Alle tre er strukturelle og dermed vanskelige å løse. Strukturelle konflikter i sosialt arbeid forvandles i stedet til problematiske karakteristika hos klienten.

Dette var også tydelig i min studie. Det endringsarbeidet mine informanter utførte, fokuserte i stor grad på individer og i liten grad på strukturer. Sosialarbeiderne så på informasjon til brukerne som et viktig aspekt ved brukermedvirkning. Gjennom å gi informasjon til brukerne, kunne brukerne få oversikt over hvordan systemet fungerte og hvilke regler og rutiner som måtte følges. Dette opplevde sosialarbeiderne som en stor fordel for brukerne. Med nok informasjon, var brukerne bedre i stand til å forholde seg til systemet og vite hvordan de skulle gå fram for å få gjennomslag for sine interesser. Sosialarbeiderne tok for gitt at det var brukerne som måtte tilpasse seg systemet. De inviterte riktignok brukerne til medvirkning på systemnivå, og ønsket å forbedre sine rutiner. De rutinene de da forholdt seg til var de som var lokale for det enkelte kontoret. Regler og rutiner som var vedtatt og hadde sitt utgangspunkt på et høyere nivå i systemet, betraktet de ikke like lett som gjenstand for endringsforsøk.

Böcker Jakobsen og Mik-Meyer (2001) hevder at brukerne inviteres til å medvirke i forhold til diverse småvalg. Småvalgene innebærer at brukerne får innflytelse på redskapene, på midlene, men ikke på målene. De viser til at offentlige systemer ikke er interessert i å få kjennskap til og gjøre bruk av brukernes meninger. Brukernes innspill blir betraktet som støy i systemet. Institusjonens logikk og definisjon av situasjonen blir tatt for gitt. Støyen medvirker til at eksisterende institusjonslogikk reproduseres og sementeres.

Ekeland (2004) påpeker at de politiske føringene pålegger tjenesteyterne både å tilrettelegge for individuelt tilpassede tilbud, og samtidig sikre en mest mulig lik behandling og standardisering av tjenestetilbud og ytelser. Behandlingen skal være individuell, men lik. Den skal legges opp i samråd med brukeren, og følge standardprosedyrer. Han stiller spørsmål ved om det er standardisert brukermedvirkning som etterspørres. Christiansen (1993) viser fra sin undersøkelse at sosialarbeiderne har lært seg å si "jeg forstår", på måter som kan få et element av automatikk i seg. Det kan bli en standardform som gir uttrykk for faglig høflighet mer enn et reelt ønske om å lytte og forstå. En standardisert brukermedvirkning er preget av rutinehandlinger og ritualiserte øvelser, og er i tråd med gatebyråkratens nødvendige forenkling av en kompleks arbeidshverdag (Lipsky 1980). Rutiner utarbeides på grunnlag av kunnskap om kategorier. Brukerne forventes å tilpasse seg institusjonens rutiner. Sosialarbeideren trenger da ikke å lytte til brukeren.

Brukeren må få nok informasjon for å tilpasse seg institusjonens praktisering av brukermedvirkning. Men når brukeren ikke opplever at hun har anledning til å medvirke, kan det da kalles brukermedvirkning? (jfr. kap. 1)

Healey (2005) hevder at det er noen grunnleggende diskurser, teorier og ideer som skaper vår institusjonelle kontekst og dermed våre rammebetingelser. Diskursene bestemmer hva som blir betraktet som rett og sant, og påvirker dermed våre handlinger. Dominerende diskurser i helse og velferd er biomedisin, økonomi og juss. I tillegg til de dominerende diskursene preges helse og velferdskonteksten av servicediskurser som har sitt utspring i psykologi og sosiologi, og av alternative diskurser som har sin tilknytning til brukerrettigheter og religiøse og åndelige strømninger. Ut over disse diskursene, er det mange andre som influerer velferdsinstitusjonene. Hun nevner som eksempler diskursene om evidensbasert praksis og New public management.

De dominerende diskursene er på linje med opplysningstidens idealer om objektivitet, rasjonalitet, individualisme og lineære forestillinger om fremskritt. Den biomedisinske diskursen har sitt utspring i Mary Richmonds sosiale diagnose (Richmond 1917). Denne arbeidsmåten viser sosialt arbeidsambisjoner om å speile den medisinske profesjonen. Diskursen ignorerer underliggende strukturelle årsaker til brukernes problemer. Den antar at et hvert problem ligger i individets avvik fra normalen, mer enn i mangelen på ordninger i omgivelsene. Kunnskap er i denne diskursen det som er vitenskapelig og nøytralt, og diskursen setter klare grenser for hvem som er ekspert og hvem som ikke er det. Evidensbasert praksis har sitt utspring fra denne diskursen. Den biomedisinske diskursen har bidratt til nedgang i sykdom og død, og fremmet forebygging av sykdom. Den står imidlertid i sterk kontrast til en holistisk tilnærming, som forsøker å se personen i sin sosiale kontekst og fremme optimal fysisk, mental og sosial velvære, ikke bare fravær av sykdom. Diskursen individualiserer problemer og kan bidra til sosial undertrykking.

Den økonomiske diskursen er opptatt av å bruke minst mulig ressurser for å få størst mulig utbytte. Det frie marked og økt konkurranse er sentrale begrep. Individet fremstilles som rasjonelle aktører og friheten til å velge er viktig. Diskursen er mot statlige velferdsytelser, fordi dette ikke er i tråd med

friheten til å velge, og fordi dette innebærer en byrde for hele samfunnet, og tilfredsstillende bare behovene til noen relativt få. Sosiale utgifter betraktes bare som en økonomisk utgift og ikke som et offentlig ansvar og investering i samfunnet. De fleste sosialarbeidere betrakter denne diskursen som uforenlig med sosialt arbeids verdier, spesielt sosial rettferdighet. Diskursen, med sitt fokus på brukerens frihet til å velge, kan imidlertid bidra til at sosialarbeidere utfordrer paternalismen i sin praksis. Vike (2004) hevder at vi aksepterer at økonomien til en viss grad er et gyldig verdensbilde. Når det økonomiske verdenssynet ekspanderer på bekostning av andre måter å se verden på, kan det imidlertid være en fare for at mer fundamentale og langsiktige hensyn blir ignorert.

Den juridiske diskursen tar utgangspunkt i at lovene er objektive og har autoritet. Det er lover som regulerer og definerer mandatet og ansvaret til både sosialarbeideres arbeidsplass og dem som arbeidstakere. Loven skaper dermed sosialt arbeids praksis. Lovverket kan på den ene siden brukes til å fremme sosialt arbeids verdier som selvbestemmelse og sosial rettferdighet. På den andre siden kan lovverket brukes til sosial kontroll, og til å fremme sosial urettferdighet.

Mine informanter forholdt seg til og innordnet seg de diskursene som eksisterte i sosialtjenesten. De fikk formidlet og videreformidlet, og de deltok i konstruksjon og rekonstruksjon av diskurser. Samtidig hadde de mulighet til å utforske og utfordre de samme diskursene. Healey (Op.cit.) hevder at vi er aktive deltakere i og skapere av den konteksten vi arbeider i. Diskurser skaper sosialt arbeids praksis, imidlertid kan sosialarbeidere samtidig også aktivt bruke og utfordre diskursene som influerer deres praksissted. Ved å forstå disse diskursene, øker vi vår mulighet til å bruke dem på en nyttig måte.

Mine informanter ga uttrykk for avmakt og handlingslammelse. De opplevde i alle omorganiseringene at de ikke hadde mulighet til å påvirke sin arbeidssituasjon og de opplevde ikke at de hadde nok informasjon om hva som skulle skje med arbeidsplassen videre. Det var nye omorganiseringer underveis. De var avventende til hva dette ville innebære.

8.4. Oppsummering

Dette kapitlet har gitt en beskrivelse og fortolkning av sosialarbeidernes perspektiv på hva konteksten bidrar med når det gjelder brukervedvirkning. Det er sosialarbeidernes perspektiv på konteksten, hvordan de opplevde at konteksten fremmet og hemmet brukervedvirkning.

Først ble sosialarbeidernes perspektiv på kontekstens bidrag til brukervedvirkning på individnivå beskrevet og fortolket. Konteksten, i form av institusjonelle rammer som mål, formelle og uformelle føringer, regler, arbeidsrutiner, økonomiske rammer og administrative prosedyrer, var i følge sosialarbeidernes perspektiv det som hadde størst betydning for brukervedvirkning. De opplevde at konteksten hadde både fremmende og hemmende elementer for dette arbeidet.

Brukerens nærvær var en viktig forutsetning for at brukeren skulle få mulighet til å påvirke behandlingen av sin egen sak. Tiltaksarbeid fordrer brukernes nærvær. Skal konteksten kunne fremme brukervedvirkning, vil det derfor være nødvendig å øremerke stillinger til tiltaksarbeid eller oppfølgingsarbeid. Sosialarbeiderne så også for seg at tekniske hjelpemidler i fremtiden ville gjøre det mulig for brukerne å bli mer aktive i sin egen sak. Det største hinderet for brukervedvirkning i sosialtjenesten, var ifølge sosialarbeiderne mangel på tid.

Deretter ble sosialarbeidernes forventninger til kontekstens bidrag til brukervedvirkning på systemnivå beskrevet og fortolket. Dette bygger på deres uttalelser før arbeidet med en brukergruppe startet. Sosialarbeiderne forventet at brukernes erfaringer og kunnskaper skulle kunne gi kontoret nyttig informasjon og tilbakemelding. De forventet at de i gruppesammenheng ville kunne få en annen type tilbakemeldinger enn de som kom i individuelle samtaler. Sosialarbeiderne var usikre på hva slags mandat og myndighet en slik gruppe skulle ha.

Til slutt ble sosialarbeidernes perspektiv på hvilke erfaringer konteksten hadde med brukervedvirkning på systemnivå beskrevet og fortolket. Gjennom arbeidet med brukergruppen erfarte sosialarbeiderne at kontoret fikk nyttige innspill og tilbakemeldinger. De opplevde imidlertid at det var en

rekke faktorer i konteksten som var av avgjørende betydning for hvorvidt brukermedvirkning på systemnivå skulle kunne lykkes.

Ifølge sosialarbeidernes erfaring var den største hindringen for brukermedvirkning både på individnivå og på systemnivå, mangel på tid. De erfarte dermed at det var helt nødvendig at ledelsen tok et klart ansvar for arbeidet. De erfarte at det var viktig med et klart mandat fra ledelsen og aksept fra kolleger for at de skulle få arbeidsvilkår som gjorde det mulig å få prioritert arbeidet med brukergruppen. Arbeid med brukermedvirkning på systemnivå ble heller ikke opplevd som en del av sosialtjenestens kjerneområde. Det ble opplevd som et ekstraarbeid utover og i tillegg til sosialtjenestens pålagte arbeidsoppgaver. Det var dermed et arbeid som lett kunne nedprioriteres. En viktig erfaring var da at arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå måtte inngå som en del av kontorets satsingsområde og daglige fokus. Det måtte være en del av det daglige arbeidet og ikke en ekstra arbeidsoppgave ved siden av. For å få til dette var det nødvendig med klare signaler fra ledelsen.

Sosialarbeiderne ga uttrykk for at stadige omorganiseringer hemmet arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå. De erfarte også at det å gjøre brukergruppen selvdreven var en vanskelig oppgave. I tillegg opplevde de at sosialtjenestens institusjonelle rammer hadde stor betydning for arbeidet med brukermedvirkning. Sosialtjenesten er pålagt en del oppgaver og underlagt en del føringer og rammer som ikke nødvendigvis lar seg kombinere med brukermedvirkning.

Dette kapitlet har tatt for seg sosialarbeidernes perspektiv på konteksten, hvordan de opplevde at konteksten fremmet og hemmet brukermedvirkning. I neste kapittel gis noen avsluttende drøftinger og konklusjoner.

9. BRUKERMEDVIRKNING I SOSIALTJENESTEN

Avhandlingens tema er brukermedvirkning i sosialtjenesten. Dette er belyst gjennom sosialarbeidernes perspektiv. Problemstillingen har vært:

Hva fremmer og hemmer brukermedvirkning ifølge sosialarbeidernes perspektiv?

Kapittel 6, 7 og 8 har gitt en analyse av sosialarbeidernes perspektiv på hva som fremmer og hva som hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten. Gjennom disse kapitlene er problemstillingen blitt besvart på grunnlag av det materialet som avhandlingen bygger på.

Resultatene viser også at en del kunnskap som sosialarbeiderne tok for gitt, ble endret i forbindelse med utprøvingen og utforskningen som inngikk som en del av datainnsamlingen. Den nye kunnskapen ga sosialarbeiderne nye handlingsmuligheter.

9.1. Ny kunnskap ga nye handlingsmuligheter

Sosialarbeidernes virkelighetsbilde eller perspektiv er utgangspunkt for deres handlinger, deres yrkesutøvelse. Ved å analysere sosialarbeidernes perspektiv, vil den kunnskapen sosialarbeiderne tar for gitt kunne belyses og utfordres. Da får en også mulighet til å rekonstruere denne kunnskapen, og dermed finne alternative handlingsmuligheter. Informantene i min studie fikk erfare at noe av det de tok for gitt, ikke stemte. Dermed endret de sin oppfatning, sitt perspektiv, de fikk ny forståelse, ny kunnskap og dermed nye handlingsmuligheter.

I utgangspunktet tok sosialarbeiderne det for gitt at brukerne hadde **behov for å skjermes**. De var tilbakeholdne med å spørre brukerne om å delta i brukermedvirkning på systemnivå. De mente brukerne hadde nok å stri med og var for sårbare og ustabile til at en kunne forvente at de kunne bidra med noe. Denne oppfatningen har jeg møtt i alle sammenhenger der brukermedvirkning har vært et tema blant sosialarbeidere. Etter en del utprøving, erfarte informantene i brukermedvirkningsprosjektet i sosial-

tjenesten, at brukerne skjermet seg selv i den grad de hadde behov for skjerming. Sosialarbeidernes største arbeidsoppgave ble derfor å hente inn brukere, og støtte og inspirere dem til å delta i arbeidet. I videre arbeid kunne brukere ha behov for å bli informert om konsekvensene av eventuell profilering i forhold til større forsamlinger eller media, men i utgangspunktet var brukerne i stand til å ta vare på seg selv og skjerme seg for belastninger i den grad de hadde behov for det.

På grunnlag av denne erfaringen, tok sosialarbeiderne det ikke lenger for gitt at det viktigste var å skjerme brukerne. Gjennom å få ny kunnskap og ikke lenger ta dette for gitt, ble også grunnlaget for handling et annet. De kunne dermed skifte handlingsstrategi. De kunne være mindre redd for at brukerne fikk unødvendig prøvelser og belastninger av å delta i brukermedvirkningsprosjektet. Dermed kunne de være mindre forsiktige i sine fremstøt for å rekruttere brukere. De tok ikke lenger for gitt at brukerne måtte skjermes. Det betydde ikke at de trodde de kunne hive alle brukerne ut på dypt vann i første møte, men de hadde erfart at brukerne skjermet seg selv. De trodde i utgangspunktet at deres viktigste oppgave var å skjerme brukerne og passe på at de ikke ble utsatt for utfordringer som de ikke ville mestre. De erfarte at deres viktigste oppgave var å invitere og rekruttere og bidra til at brukerne så nytten i å delta i brukermedvirkning på systemnivå.

I utgangspunktet tok sosialarbeiderne det også for gitt at en brukergruppe måtte settes sammen av **et representativt utvalg** av brukere for at deres meninger skulle bli tillagt vekt. De brukte derfor tid på å diskutere hvordan de kunne få dette til, og forsøkte å få på banen et representativt utvalg, uten at de lyktes med det. Etter hvert skiftet de oppfatning. De så nytten i å lytte til de enkelte brukerstemmene. Det at utvalget ikke var representativt, betydde ikke det samme som at erfaringene til de brukerne som var til stede var uinteressante og verdiløse. Sosialarbeidernes handlinger skiftet i takt med skifte av kunnskap. Nå var det ikke lenger et representativt utvalg de prøvde å få tak i, men flere brukerstemmer.

I utgangspunktet tok sosialarbeiderne det også for gitt at brukergruppen etter hvert skulle **drive seg selv**. De gjorde et forsøk på å overlate ansvaret for driften av gruppen til deltakerne. Dette forsøket resulterte i at gruppen nesten opphørte å fungere. Sosialarbeiderne skiftet dermed oppfatning, noe som igjen

fikk konsekvenser for deres handlingsvalg. Sosialarbeiderne konkluderte med at dersom brukergruppen skulle drives videre, ville den være avhengig av hjelp og støtte fra sosialarbeiderne over lengre tid. Om brukerne på sikt ville bli i stand til å drive gruppen uten hjelp fra sosialarbeiderne ville tiden vise, det ville i hvert fall ta mye lenger tid enn de først hadde regnet med. Dermed reduserte sosialarbeiderne sin innsats i brukergruppen til et nivå de mente de kunne leve med i en ellers travel hverdag og fortsatte med å ta det overordnede ansvaret for driften. De så for seg at de ville fortsette med denne innsatsen så lenge de og brukerne hadde nytte av det.

Da arbeidet med brukermedvirkning ble startet og brukergruppen ble planlagt, så sosialarbeiderne på dette arbeidet som noe litt **skremmende**. De visste ikke hvordan dette ville gå og hvordan møtet med flere brukere på en gang ville arte seg. De var vant til å møte brukerne som enkeltmennesker og hadde erfaring med at enkelte brukere kunne være aggressive. Ved å invitere flere brukere på en gang til å si sin mening om sosialtjenesten, var det også en mulighet for at det var flere misfornøyde og aggressive brukere som kom. Erfaringene de fikk var at dette var et nytt og spennende møte med brukerne. Rollene var endret, de skulle ikke lenger forsvare vedtak eller vurdere søknader. De kunne i større grad lytte til brukerne og være åpne for flere sider ved deres liv. Sosialarbeiderne opplevde at brukermøtene ga dem mulighet til å lære av sine brukere og få et mye bedre bilde av deres situasjon.

Disse beskrivelsene var noen eksempler på kunnskap som sosialarbeiderne i utgangspunktet tok for gitt, men som ble endret på grunnlag av utforskning og erfaring. Ny forståelse, ny kunnskap, ga nye handlingsmuligheter. Som en konsekvens av endret kunnskap, ble handlingene også endret. Denne studien synliggjør også andre forhold som sosialarbeiderne tok for gitt, forhold som kan utforskes og utfordres og dermed kanskje gi nye handlingsmuligheter.

Sosialarbeiderne tok for gitt at brukerne måtte tilpasse seg systemet. Det var viktig for sosialarbeiderne at brukerne fikk informasjon slik at de kunne forstå hvordan sosialtjenesten fungerte og dermed tilpasse seg de regler og rutiner som arbeidet rettet seg etter. Kan dette utforskes og utfordres og dermed gi nye handlingsmuligheter? Kan sosialtjenesten i større grad tilpasse seg brukerne og deres behov og logikk?

Sosialarbeiderne tok for gitt at brukermedvirkning skulle praktiseres samtidig med likhet. Begge deler ble ansett for å være viktige. Kan dette utforskes og utfordres og gi nye handlingsmuligheter? Kanskje sosialarbeiderne i større grad vil kunne skille mellom i hvilke situasjoner det er viktig med likhet og i hvilke situasjoner det er viktig med brukermedvirkning. Hensynet til likhet er motstridende til hensynet til brukermedvirkning. Likhet forutsetter regler og rutiner mens brukermedvirkning forutsetter individuelle skjønnsvurderinger.

Sosialarbeiderne tok for gitt at brukernes forventninger var urealistiske. Kanskje dette kan utforskes og utfordres?

Sosialarbeiderne ønsket forståelse fra brukerne. De ønsket at brukerne skulle forstå at de hadde vanskelige arbeidsforhold, men at sosialarbeiderne gjorde så godt de kunne. Kanskje sosialarbeiderne kan finne alternative kilder til forståelse og anerkjennelse? Kanskje det kan bli ivaretatt av ledere og kolleger?

Sosialarbeiderne så sin egen rolle som problemløsere som den største hindringen for brukermedvirkning i egen yrkesutøvelse. Kanskje ekspertrollen kan utforskes og utfordres? Kanskje brukernes kunnskap kan utforskes?

Sosialarbeiderne påtok seg et personlig ansvar for det de ikke fikk tid til. Dermed ble varsling uaktuelt og rollen som premissleverandør oppover til ledelse, administrasjon og politikere lite benyttet. Kanskje det personlige ansvaret kunne utforskes og utfordres? Kanskje ansvaret for prioritering og nedprioritering kunne løftes opp til et høyere nivå i organisasjonen?

Noe av det en tar for gitt er lett å utprøve, andre ting er så grunnleggende og selvfølgelige at det ikke en gang er tydelig at det er ting vi tar for gitt. Dermed er det heller ikke relevant å utforske det. De største "sannhetene" som fremkommer i mitt materiale, er at sosialarbeiderne tok for gitt at brukermedvirkning var i brukernes interesse, og at brukermedvirkning var mulig. Dette er gode eksempler på at ting vi tar for gitt blir så selvfølgelige at vi blir forundret når det blir stilt spørsmålsteget ved deres berettigelse.

9.2. Er brukermedvirkning i brukernes interesse?

Informantene i min studie tok for gitt at brukermedvirkning var i brukernes interesse. De hadde brukermedvirkning som et etisk og faglig ideal, og de hadde juridiske og politiske føringer og pålegg om å praktisere brukermedvirkning i sin yrkesutøvelse. Dermed mente de som en selvfølge, de tok for gitt, at brukermedvirkning var i brukernes interesse. De argumentene de møtte for brukermedvirkning var både at det var en demokratisk rettighet for brukerne, og at det hadde nytteverdi for institusjonen. Det ville føre til både bedre rettigheter og større innflytelse for brukerne, og til større effektivitet og bedre resultater. Men *er* det slik at brukermedvirkning er i brukernes interesse? Og hvilke forutsetninger må i så fall være til stede? For å kunne svare på disse spørsmålene er det nødvendig å definere hva som legges i begrepet. Brukermedvirkning kan benyttes i mange sammenhenger om mange ulike handlinger og mange ulike praksiser.

Som gjennomgangen i kapittel 1 viser, er hvilke praksiser brukermedvirkning fører til avhengig av hvilket innhold som legges i begrepet i den aktuelle konteksten. Det er avhengig av hvilke argumenter som benyttes for å fremheve brukermedvirkning og hvilken grad av brukermedvirkning som praktiseres. Sosialarbeiderne i min studie ga klart uttrykk for at de viktigste argumentene for brukermedvirkning var hensynet til brukeren og brukerens demokratiske rettigheter. Hensynet til forvaltningen og argumenter om at det er nyttig for forvaltningen og fører til en større effektivisering, ble fremhevet som et tilleggsargument.

Dersom brukermedvirkning skal være i brukernes interesse, kan det ikke være tilstrekkelig at det er til nytte for hjelpeapparatet. Det må i tillegg ikke være til skade eller urimelig belastning for brukeren. Betyr brukermedvirkning at brukeren blir ansvarlig for selv å innhente nødvendig informasjon, eller betyr det at brukeren får innflytelse på sin egen sak? Avhengig av hva som legges i begrepet, vil svaret på spørsmålet om brukermedvirkning er i ønskelig, for brukeren eller for hjelpeapparatet, kunne variere. Det kan i enkelte sammenhenger være nødvendig å henvise til definisjonen i de offentlige dokumentene som fremhever innflytelse, likeverdig samarbeid og aktiv deltakelse.

Hvorvidt brukermedvirkning er i brukerens interesse, vil også variere avhengig av hvilken situasjon brukeren er i. Noen brukere ønsker å slippe å medvirke. Dette kan være fordi en er syk eller av andre årsaker ønsker å slippe å måtte ta avgjørelser i egen sak. Dette kan være en varig situasjon, eller det kan være aktuelt i perioder. Howe (1992) beskriver hvordan sosialt arbeids praksis kan variere avhengig av hvilket menneskesyn og hvilket samfunnssyn en legger til grunn. Menneskesynet beskrives gjennom en gradert akse, der mennesket på det ene ytterpunktet er et subjekt og kan styre sitt liv, og på det andre ytterpunktet er et objekt som er skapt av og avhengig av sine omgivelser. Vårt menneskesyn vil nødvendigvis prege våre handlinger. Ser en på mennesket som objekt er det naturlig å handle på vegne av dette mennesket. Ser en derimot på mennesket som subjekt er det naturlig å jobbe sammen med dette mennesket. Noen mennesker har behov for å bli ivaretatt, andre er i stand til å ha styring over eget liv. Behovet for ivaretagelse kan også endre seg over tid for det enkelte mennesket. Noen ganger er vi i en situasjon som er så vanskelig for oss at vi trenger omsorg og ivaretagelse. Andre ganger er vi i stand til å mestre den situasjonen vi er i på egen hånd. Hvorvidt brukermedvirkning er i brukerens interesse, og hvilken grad av brukermedvirkning det aktuelle mennesket skal inviteres til, må vurderes i forhold til det enkelte mennesket og den aktuelle situasjonen.

Termen brukermedvirkning benyttes i så mange sammenhenger og med så forskjellig innhold at det er nødvendig med en begrepsavklaring og en situasjonsvurdering før en i det hele tatt tar stilling til hvorvidt det er i brukernes interesse og bør etterstrebes. Er brukermedvirkning noe en benytter for å gi brukeren innflytelse, eller er det noe en benytter for å individualisere problemene og ansvarliggjøre brukeren? Er brukermedvirkning noe som benyttes for å ivareta rettighetshensyn for brukeren, eller er brukermedvirkning noe som benyttes for å ivareta effektivitetshensyn til nytte for forvaltningen?

9.2.1. Individualisering og ansvarliggjøring

Utviklingen i sosialt arbeid ser ut til å ha gått i retning av en større individualisering og ansvarliggjøring av brukerne. Individet blir i økende grad gjort ansvarlig både for å ha havnet i den situasjonen og med de problemene de har, og for å komme ut av sine problemer og sin vanskelige situasjon.

Sosiale problemer blir i økende grad definert som individuelle problemer. Begrepet solidaritet ser ut til å være foreldet og ser ut til å ha blitt erstattet av begrepet individuell frihet, uten at dette er nærmere definert eller debattert. Denne utviklingen som henger sammen med utviklingen i politikk og samfunnsliv, blir også påpekt av flere teoretikere innen sosialt arbeid.

Järvinen og Mik-Meyer (2003) påpeker at det ser ut til at individfokuseringen er blitt sterkere i den senere tid. Mens en tidligere snakket om levekår, fattigdomsproblemer og sosial marginalisering, vektlegges i dag begreper som motivasjon, omstillingsvillighet, utvikling og individuelt ansvar. Fokus i sosialt arbeid er ofte på den enkelte bruker, og i mindre grad på brukerens livsbetingelser. Sosialt arbeids formål er ofte å vurdere, påvirke og forandre individuelle handlingsmønstre, holdninger og ferdigheter.

Villadsen (2003) betrakter sosialt arbeid som en liberal styringspraksis som har individets autonomi som mål. Et sentralt prinsipp i sosialt arbeid er å myndiggjøre klienten ved å yte hjelp til selvhjelp. Han viser også til nyere eksperimenterende og oppsøkende arbeidsmåter. Etter hans syn antar denne typen sosialt arbeid en postmodernistisk karakter. Her er begreper som årsak, determinans og strukturer avløst av begreper som relativisme, frie valg, empowerment og brukervedvirkning. I stedet for å snakke om evne snakkes det nå om vilje. Allmenne menneskelige behov erstattes av brukerønsker. Velferdsstaten og det sosiale hjelpeapparat som problemløser erstattes av lokale nettverk. Velferdsstaten som et sosialt fellesskap som binder alle borgere sammen ser ut til å være oppgitt. I dag handler det ikke så mye om å avhjelpe og bekjempe belastende samfunnsbetingelser, men snarere om å bistå brukerne med å overskride sin mentale fastlåsthet. Villadsen stiller spørsmålsteget ved om det betyr at kampen mot belastende økonomisk-sosiale samfunnsvilkår er avsluttet.

McDonald (2006) hevder at sosialt arbeid er en aktivitet som er skapt av den institusjonelle konteksten som faget inngår i. Samtidig påpeker hun at de institusjonelle forholdene har gjennomgått vesentlige forandringer. Hun påpeker at de fleste vestlige demokratiene, etter den andre verdenskrig utviklet en form for velferdsstat. I dette lå det et kollektivt ansvar for velferden til alle innbyggerne. De forandringene som hun mener har skjedd i den siste tiden, er at en har fjernet seg fra dette kollektive ansvaret. Det er en

ny type økonomi som dominerer statlig tenking. En økonomiversjon som forakter budsjettunderskudd, og har sterk tro på å minimalisere offentlige utgifter. I tillegg er det blitt vanlig med en ny tilnærming til ledelse av offentlig sektor, New Public Management. Her blir markedsmekanismer introdusert i forhold til levering av velferdstjenester. Velferdsstaten har blitt omformet til arbeid for trygd (workfare), tilgang til velferd er blitt avhengig av forpliktelser i forhold til arbeidsformidlingen. Velferd handler nå mer om sosial inkludering enn om sosial støtte. Vektlegging av velferdsmottakernes ansvar er blitt mer fremhevet på bekostning av deres rettigheter. Det er innført en ny institusjonell logikk som verdsetter markedsfrihet framfor sosiale rettigheter, og fremmer individualisme foran kollektivism.

Moland (2007) påpeker at det nyttemotiverte perspektivet står sentralt i New Public Management. Perspektivet legger vekt på at medvirkning er produktivitets- og effektivitetsfremmende, og forutsetter at partene har sammenfallende interesser. Medvirkning blir betraktet som et strategisk ledelsesverktøy.

McDonald (2006) hevder videre at ledere i velferdsorganisasjoner i økende grad vil tilpasse seg den nye institusjonelle logikken og vil forsøke å omforme sine organisasjoner deretter. Sosialarbeidere som aktører i et institusjonelt felt i endring, vil endre seg på samme måte. Sosialt arbeid var tidligere fundert på en orientering omkring omsorg, assistanse, tilrettelegging og lydhørhet i forhold til brukernes behov. Den nye modellen vektlegger kontroll, tilsyn, straff og disiplin. Grensene rundt utpekte sosialt arbeids posisjoner vil brytes ned. Mennesker med forskjellig profesjonell, og i mange tilfeller ikke profesjonell bakgrunn beveger seg inn på det som tidligere ble oppfattet som sosialarbeiderposisjoner. Sosialarbeidere må i økende grad arbeide i kontekster og sammen med mennesker som har liten forståelse eller sympati for sosialt arbeids perspektiv. På samme måte vil brukerne bli rekonstruert fra borgere med rettigheter til forbrukere eller kunder av markedsproduserte produkter eller service. Det vil skape et skille mellom en ideell aktiv forbrukerborger, og objektet av institusjonalisert misbilligelse, den velferdsavhengige.

Med en økende individualisering og ansvarliggjøring som bakteppe er det nødvendig å ta spørsmålet om brukermedvirkning er i brukernes interesse på

alvor. Denne studien viser også at det er nødvendig å se nærmere på hva er det som legges i begrepet brukervedvirkning, og hva slags praksiser det utløser. Før en kan ta stilling til om denne praksisen er ønskelig, må en finne ut om det handler om å gi brukeren innflytelse eller å gi brukeren ansvar for sin egen situasjon, med en tilsvarende ansvarsfraskrivelse fra hjelpeapparatet.

9.2.2. Brukervedvirkning til nytte for hvem?

Som diskusjonen viser er det nødvendig å utforske hvorvidt innholdet i brukervedvirkningsbegrepet blir definert som innflytelse eller ansvar for brukeren. I tillegg er det nødvendig å utforske hvorvidt brukervedvirkning er noe en benytter for å ivareta rettighetshensyn for brukeren, eller noe som benyttes for å ivareta effektivitetshensyn for forvaltningen. Denne vurderingen må foretas før en kan ta stilling til om den aktuelle formen for praktisering av brukervedvirkning er i brukernes interesse. Blir hensynet til brukeren og brukers rettigheter ivaretatt, eller er det hensynet til effektivitet og økonomisk gevinst for hjelpeapparatet som er enerådende? Er hensikten med den praksisen som kalles brukervedvirkning at hjelpeapparatet skal tilpasse seg brukers behov, eller er hensikten at brukeren skal tilpasse seg hjelpeapparatets behov?

Informantene i min studie tok for gitt at brukervedvirkning var i brukernes interesse. Samtidig så det ut til at informasjon til brukerne var den viktigste aktiviteten for sosialarbeidere i forhold til brukervedvirkning. De tok for gitt at det var i brukernes interesse å bli informert. Brukere måtte informeres slik at de kunne forstå hvordan systemet fungerte, forstå **systemets logikk og rutiner**. Ved å forstå systemet kunne de tilpasse seg og forholde seg til systemet på systemets premisser. Da ville de få best mulig hjelp. De institusjonelle rammene ble betraktet som uangripelige og upåvirkelige. Det var noe sosialarbeiderne tok for gitt.

Svensson (2005) påpeker at brukere og sosialarbeidere har forskjellig logikk og rytme. Sosialarbeideren er institusjonens representant og det skjønnet hun skal utøve kommer fra de lover og regler som legger føringer for arbeid i sosialtjenesten. Sosialtjenesten har sin egen logikk som innebærer at det de anser for å være nødvendig informasjon må hentes inn, og det de anser for å være nødvendige skjema må fylles ut. Sosialarbeideren må deretter foreta

skjønnsvurderinger på grunnlag av visse regler som for dem er selvfølgelige og innarbeidet. Deretter må hun fremlegge sine forslag til vedtak for sine ledere, før vedtak kan fattes. På grunn av denne prosedyren er sosialarbeiderens rytme mye senere enn brukerens. Den er også jevnere, den skifter ikke så hurtig som brukerens rytme (Svensson 2005). Mens sosialarbeideren fryser situasjonen til vedtak er fattet, kan brukerens situasjon ha hatt både oppturer og nedturer, og brukeren kan befinne seg i en helt annen situasjon enn på søknadstidspunktet når vedtak er fattet. Brukeren har behov for hurtige avgjørelser, sosialarbeideren er opptatt av at beslutninger skal være administrativt korrekte.

Det er sosialarbeideren og sosialtjenesten som har tolkningsretten, myndighet til å bestemme hvilken logikk og rytme som skal følges. Det blir derfor deres logikk og deres rytme som blir styrende og får avgjøre hendelsesforløpet. Sosialarbeiderne i min studie tok for gitt at brukerne skulle tilpasses institusjonen. De tok for gitt institusjonens logikk og institusjonens rytme. De tok for gitt at det var brukeren som måtte tilpasse seg institusjonen. I den grad sosialarbeiderne tenkte at institusjonen skulle tilpasse seg brukeren, var det i forhold til små ting. Böcker Jakobsen og Mik-Meyer (2001) viser at institusjonens logikk og definisjon av situasjonen blir tatt for gitt også i deres studie. Brukerne inviteres til å medvirke i forhold til diverse småvalg som innebærer at de får innflytelse på redskapene, men ikke på målene. Brukerne blir invitert til å uttale seg om små ting som sosialarbeiderne på grasrotnivået har mandat og myndighet til å gjøre noe med. Saker som krever større endringer kan imidlertid lett bli definert som "ut forbi sakslisten".

I tillegg til at informasjon til brukerne ville bidra til at brukerne kunne forstå og tilpasse seg hjelpeapparatet, ga informantene i min studie uttrykk for at informasjon til brukerne ville bidra til at brukerne forsto at sosialarbeiderne gjorde så godt de kunne og at de hadde vanskelige arbeidsforhold. Brukerne ville da ikke bare forstå hjelpeapparatet, men også hjelpeapparatets ansatte. Denne informasjonsformidlingen innebærer imidlertid at brukerne får en tilleggsbyrde og blir trukket inn som medansvarlige for dårlige tilbud og vanskelige arbeidsforhold. Informasjonsformidlingen ser ut til å ivareta hjelpeapparatets og sosialarbeidernes behov mer enn brukernes.

Hvem brukermedvirkningen er til nytte for og hvor stor innflytelse brukerne skal ha, er også avhengig av på hvilket **tidspunkt** brukerne inviteres med, og hvilke tema de blir invitert til å medvirke i forhold til. Brukerne kan inviteres til å medvirke allerede ved problemdefinisjon, i forbindelse med planlegging og utredning, når beslutning fattes, i forbindelse med gjennomføring eller ved evaluering. Det som ser ut til å være mest vanlig på systemnivå i dag er å invitere brukere til å delta i evaluering i form av standardiserte brukerundersøkelser. Brukernes innflytelse er da begrenset til å svare på spørsmål som er av interesse for hjelpeapparatet om forhold som er tilbakelagt i tid.

Et annet forhold som vil ha betydning er hvilke **tema** som blir gjenstand for medvirkning, og hvem som har myndighet til å avgjøre hvilke tema det skal være. Det vil ha stor betydning om det er rom for at brukerne bestemmer hva som skal diskuteres, eller om tema for medvirkningen er definert i utgangspunktet fra hjelpeapparatets side. Det vil også ha betydning om tema som dukker opp underveis vil bli definert som ”ut forbi sakslisten”, eller om det som opptar brukerne vil bli tatt i mot og behandlet. Det er stor forskjell mellom å bli invitert inn til å medvirke omkring formulering av mål, eller å bli invitert inn til å medvirke omkring hvilke redskaper og hvilke veivalg en skal benytte for å nå mål som er definert i utgangspunktet. Det kan være mål en kanskje ikke er tilfreds med, men ikke har mulighet til å påvirke. Dersom en ikke er tilfreds med målet, er det heller ikke særlig interessant å diskutere veivalg.

Når det gjelder brukermedvirkning på systemnivå, er det i tillegg en del ting som må gjennomtenkes for å sikre at brukermedvirkningen er til nytte for både brukeren og hjelpeapparatet. For det første er det grunn til å se nærmere på hvem sin **arena** og hvem sine **premisser** medvirkningen skal foregå på. Brukerne inviteres inn til et samarbeid og medvirkning på hjelpeapparatets arena og på hjelpeapparatets premisser. Det blir tatt for gitt at det er sånn det må være. Det samme gjelder **språk og kultur**. Det blir tatt for gitt at det er hjelpeapparatets språk og kultur som skal være rådende. Brukerne forventes å tilpasse seg, eventuelt få opplæring, slik at de kan passe inn og forholde seg til hjelpeapparatets modell for språk og oppførsel. Erfaring viser at det er vanskelig å finne brukere som passer inn i de strukturene som institusjonen tar for gitt.

Det er ikke tvil om at det er nyttig for brukerne å forstå og ha kjennskap til hjelpeapparatet. Dersom de ønsker å få innflytelse, er det en forutsetning at de har kjennskap til sin forhandlingspartner. Ser en derimot brukermedvirkning ut fra en begrunnelse om at det er til nytte for hjelpeapparatet, virker det urimelig at det er brukerne som skal tilpasse seg for at hjelpeapparatet skal få nytte. Det som da må gjennomtenkes er om det er mulig å gjennomføre medvirkningen på en annen måte. En måte der hjelpeapparatets representanter på samme måte som brukernes representanter må ta sin del av tilpassing og opplæring for at partene skal forstå hverandre og kunne ha nytte av medvirkningen.

Sosialarbeiderne tok for gitt at brukermedvirkning var i brukernes interesse. Som denne gjennomgangen viser, er det imidlertid nødvendig å gjennomtenke hva som legges i begrepet, hvilken praksis det medfører, og hvem som er tjent med denne praksisen. Beresford (2006) påpeker at det er behov for å påse at brukermedvirkning blir noe mer enn skinndemokrati, symbolske tiltak og innlemming av brukere i tjenesteyternes perspektiv. Før en kan ta stilling til om brukermedvirkning er i brukernes interesse, må en utforske om brukermedvirkning er noe som benyttes for å ivareta rettighetshensyn for brukeren, eller om det bare er noe som benyttes for å ivareta effektivitetshensyn for forvaltningen.

9.3. Er brukermedvirkning mulig?

Som vist i kapittel 2, har sosialtjenesten sterke føringer for brukermedvirkning, både yrkesetiske, faglige, politiske og juridiske. Informantene i min studie tok det for gitt at brukermedvirkning var mulig. De så at det var vanskelig, men de kom ikke på tanken om at det ikke skulle være mulig. Men er det mulig å få til brukermedvirkning? Og hvilke forutsetninger må i så fall være til stede? Dette er også avhengig av hva en legger i begrepet brukermedvirkning. Dersom en med brukermedvirkning mener at brukeren skal ha innflytelse, likeverdig samarbeid og aktiv deltakelse, er det en del forhold som må legges til rette for at brukermedvirkning skal være mulig.

Som påpekt i kapittel 1, er en forutsetning som nødvendigvis må være til stede for at en brukermedvirkning der brukeren har innflytelse skal være mulig, at sosialarbeiderne og hjelpeapparatet forholder seg til brukerens

stemme som **en gyldig stemme**. Det innebærer at brukernes erfaringer, opplevelser og fortellinger blir betraktet som gyldig kunnskap, som viktig kunnskap som hjelpeapparatet trenger.

Dette innebærer at sosialarbeiderne må få et mandat som bryter med den tradisjonelle rollen der sosialarbeideren er ekspert og vet best på vegne av brukerne. Sosialarbeiderens ekspertise må ta utgangspunkt i hennes ferdigheter og kompetanse i kommunikasjon, relasjon og samarbeid. Hun må få et mandat der sosialarbeiderens ekspertise ikke handler om å vite at, men om å vite hvordan (Parton 2003). En slik tilnærming verdsetter brukernes synspunkter og erfaringer. Ekspertise må da betraktes som en kontekstavhengig problemløsningsprosess og en nyskapende kunnskapsproduksjon (Karvinen 2005).

Järvinen og Mik-Meyer (2003) påpeker at sosialarbeidere tar for gitt behandlings, benektelses og viljesdiskursen, som medfører et paternalistisk handlingsmønster. Behandlingsdiskursen innebærer at sosialarbeideren er ekspert og skal behandle brukeren. Benektelsesdiskursen innebærer en antagelse om at brukerne ikke kjenner eller anerkjenner sine egne problemer. Viljesdiskursen handler om brukernes vilje eller manglende vilje til selvforsørgelse. Forfatterne påpeker nødvendigheten av å ta disse diskursene opp til diskusjon dersom en ønsker økt brukermedvirkning. Så lenge denne typen diskurser blir tatt for gitt av sosialarbeiderne, vil ikke brukernes stemme bli betraktet som gyldig.

Brukere vektlegger "likeverd" som en nødvendig forutsetning for brukermedvirkning. Sosialarbeiderne opplevde at brukerne ønsket å bli møtt med respekt og behandlet som likeverdige. I vår kultur er imidlertid idealet et menneske som er en autonom, uavhengig og selvforsørget aktør. Svakhet og avhengighet blir lett møtt med forakt. For mennesker som ikke lever opp til dette idealet, kan det være vanskelig å oppnå likeverdighet. Tidligere ble det skilt mellom verdige og uverdige trengende. Kanskje vi nå er i ferd med å skille mellom aktive forbrukere og velferdsavhengige? Det handler om sosialarbeidernes og ansatte i hjelpeapparatets syn på brukerne. En måte å tilstrebe likeverdighet på, kan være stadige påminnelser om det skjøre og konstruerte skillet mellom "De" og "Vi".

Informantene i min studie ga uttrykk for at det å møte brukerne i en uforpliktende sammenheng der de bare skulle lytte, var en ny og positiv opplevelse. De skulle ikke forsvare vedtak, de skulle ikke vurdere om brukerne var berettiget stønad eller hjelpetiltak, de skulle ikke konstruere klienter. De skulle, enkelt og greit, lytte til brukerne. Det var en ny opplevelse. Skal brukervedvirkning være mulig, må sosialarbeiderne ha i oppdrag og ha mandat til å lytte til brukerne. De må kunne være åpne for og ha tid til å lytte til brukerens stemme og vurdere det brukeren sier som viktig informasjon. Brukerens stemme, brukerens erfaringer, opplevelser, mål og idealer må tas på alvor. Brukerens stemme må betraktes som gyldig og viktig kunnskap.

Skal en kunne hevde at den praksisen en representerer etterkommer og ivaretar det lovpålagte kravet om brukervedvirkning, må brukernes vurderinger bli betraktet som interessante og gyldige. Bli brukernes erfaringer og meninger betraktet som noe det kan være verdt å innhente og ta med i vurderingen, blir det betraktet som gyldig kunnskap, eller blir brukerens innspill betraktet som rusk i maskineriet, unødvendige innspill som ikke blir tillagt vekt?

Fire kommuner ble utfordret på å finne brukerrepresentanter til HUSK-samarbeidet. Det at ingen av dem klarte å finne fram til noen brukere som de mente var egnet til dette arbeidet, kan for det første forstås i lys av sosialarbeidernes ønske om å skjerme brukerne. Dette var argumentet som ble benyttet av sosialarbeiderne. Det at ingen av dem hadde kandidater, kan også si noe om sosialarbeidernes muligheter til å lytte til brukerne. Sosialarbeiderne skal konstruere brukere, de skal ikke lytte til brukerne som hele mennesker. Den institusjonelle logikk forutsetter at brukeren tilpasses institusjonen. Ingen velferdsinstitusjon kan forholde seg til det hele mennesket. Individet og dets problemer må derfor først endres til et format som passer sammen med institusjonens problemkategorier, regler og rutiner (Järvinen og Mik-Meyer 2003). Det kan se ut til at sosialarbeiderne har et fremmedgjort forhold til brukerne. De skal konstruere brukere som så skal omgjøres til arbeidstakere. De har et oppdrag som ikke gir dem rom for å se hele mennesker. Informantene i min studie ga uttrykk for at det å møte brukerne uten å måtte forsvare vedtak eller vurdere brukerne som søkere, ga dem mulighet til å se hele mennesker. De fikk anledning til å lytte til brukeren

og de fikk et bredere bilde av hele mennesker. Sosialarbeiderne ga uttrykk for at det var et nytt og positivt møte med brukerne. Brukernes stemme ble betraktet som gyldig.

Etter at datainnsamlingen for denne studien var gjennomført, ble partnerskap foreslått som et alternativt begrep til brukermedvirkning (Slettebø 2008). Dette begrepet vil på samme måte som brukermedvirkning ha behov for en nærmere definering av begrepsinnhold. Partnerskap antyder likeverdighet, i så fall må en gjennomgang av rammene i sosialtjenesten og dagens praksis oppklare hvorvidt likeverdighet og dermed begrepet partnerskap er mulig å praktisere innen sosialtjenesten.

En måte å bestemme grad av brukermedvirkning på, er som vist i kapittel 1, ved å ta utgangspunkt i eiendomsretten til egne problemer og sjekke hvorvidt brukeren har rett og mulighet til å kontrollere følgende faktorer:

- *”Å bestemme om et problem eksisterer*
- *Å definere hva problemet gjelder*
- *Å avgjøre om det skal gjøres noe med problemet*
- *Å velge mellom ulike former for hjelp*
- *Å initiere, vedlikeholde eller avslutte kontakten”*

(Rønning og Solheim 1998:41)

Har brukerne av sosialtjenesten ifølge sosialarbeidernes perspektiv mulighet til å kontrollere disse faktorene? Det er behov for å synliggjøre brukernes mulighet for innflytelse og påvirkning. Dersom brukermedvirkning på systemnivå skal være mulig, må en tidlig i prosessen avklare hvilket **mandat** brukerne skal ha. Det må tydeliggjøres om det er snakk om informasjonsrett, talerett, forhandlingsrett eller beslutningsmyndighet. Slettebø og Seim (2007) mener at både deltakelse og innflytelse er nødvendig for å kunne benytte begrepet brukermedvirkning. Dersom det bare er snakk om informasjon, er det et definisjonsspørsmål om det kan kalles brukermedvirkning. På samme måte kan en stille spørsmålsteget ved om standardiserte brukerundersøkelser

skal innbefattes i begrepet. Skal brukernes påvirkning og innflytelse være reell og ikke bare et alibi som hjelpeapparatet kan smykke seg med, er det nødvendig å knytte brukernes medvirkning og innspill til hjelpeapparatets ordinære planlegging og beslutningsprosesser. Det må tidlig i prosessen avklares hva slags mandat, hvor stor påvirkningsmulighet og hvor mye makt brukerne skal innvilges. Uten denne avklaringen blir medvirkningen bare symbolsk og brukerne forblir prisgitt sosialarbeiderne og kontorets velvilje.

Det er også nødvendig at sosialarbeidernes **makt** synliggjøres. Tildekket makt vil gjøre brukermedvirkning vanskelig. Sosialarbeiderne assosierer makt med maktmisbruk, og dermed noe som er vanskelig å kombinere med deres rolle som den gode hjelper. Derfor tilslører de den makten de har og fremhever sin maktesløshet for å oppnå likeverdighet og maktbalanse. De tilslører og opprettholder dermed maktforskjeller og sosialt arbeids undertrykking. De tar for gitt at i den grad det finnes interessekonflikter, kan dette løses i en harmonimodell. De prøver å unngå konflikter og kritikk. Dette henger sammen med at de er avhengig av forståelse og positive tilbakemeldinger for å opprettholde sitt selvbilde som den gode hjelper. Ved å synliggjøre og tydeliggjøre hvilken makt sosialarbeiderne og hjelpeapparatet har, er det imidlertid mulig å forholde seg til den. Da blir det også mulig å avklare hvorvidt brukernes medvirkning handler om meningsytring eller medbestemmelse. Hjelpeapparatet og dets ansatte må ha mulighet til og være villige til å gi fra seg makt og myndighet. Brukerne må gis en reell mulighet til innflytelse, en mulighet til å påvirke.

Et annet forhold som gjør praktisering av brukermedvirkning vanskelig, er at de politiske **føringene er motstridende** (jfr. pkt. 8.3.5. Institusjonelle rammers betydning). På den ene siden er det sterke og tydelige politiske føringer på at brukermedvirkning skal være en viktig målsetting og et sterkt og tydelig innslag i offentlig forvaltning (jfr. pkt. 2.5. Politiske føringer). De politiske føringene gir uttrykk for at brukermedvirkning er et mål i seg selv, men at det samtidig vil bidra til å effektivisere og kvalitetssikre tjenestene og skape treffsikre tilbud for brukerne. Brukermedvirkning blir i alle sammenhenger fremhevet som et gode, og en selvfølgelig del av offentlig forvaltning.

På den andre siden er det også en sterk politisk føring at brukerne skal få en mest mulig lik behandling. Undersøkelser viser store forskjeller mellom kommunene når det gjelder nivået på sosialhjelpssatsene, og viser at behandlingen er avhengig av hvilken saksbehandler de møter (Terum 2003). Det blir snakket om demokratiets sorte hull når det henvises til at sosialarbeidere foretar skjønnsavgjørelser som ikke er regulert i lover og standardiserte retningslinjer (Eriksen 2001, Eriksen og Terum 2000). For å unngå denne forskjellsbehandlingen er det sterke føringer på at brukerne skal få en mest mulig lik behandling uavhengig av hvilken kommune og hvilken sosialarbeider de blir møtt av. For å få til dette utarbeides det standardiserte regler og rutiner som skal ivareta brukernes likebehandling, og effektivisere arbeidet. Sosialarbeiderne etterspør regler og rutiner når de i sitt daglige arbeid står overfor skjønnsvurderinger (Jenssen 1999).

Dette er motstridende føringer som det kan være vanskelig å følge. Resultatet kan bli en standardisert brukermedvirkning (Ekeland 2004). I dagens hjelpeapparat kan en se konturene av en slik standardisert brukermedvirkning. Det blir utarbeidet regler og rutiner for hvordan ulike brukergrupper skal møtes og behandles. Brukermedvirkningen blir forsøkt ivaretatt ved å forsikre seg om at standard rutiner blir fulgt. Kvaliteten skal sikres ved å følge skjema. Regler og rutiner blir imidlertid utarbeidet på grunnlag av kategorier, og vil ikke kunne være tilpasset enkeltindivider. "The trouble with generalizations is that they don't apply to particulars." (Lincoln og Guba 1985:110). Brukermedvirkning handler om at brukeren medvirker som individ. Ikke at brukeren blir behandlet som en kategori. En standardisert brukermedvirkning blir en selvmotsigelse. Disse to føringene er det ikke mulig å kombinere. Det er nødvendig å ta dette dilemmaet opp til vurdering og ta stilling til i hvilke situasjoner det ene eller det andre hensynet skal bli vektlagt. Uten at en tar stilling til dette, vil ingen av hensynene bli ivaretatt.

Brukerne påpeker også at det er nødvendig med **økonomiske midler** til å lønne brukerrepresentanter, dersom en vil sette i gang brukermedvirkning på systemnivå. Det er ikke realistisk å få frivillige til å engasjere seg over tid uten at de får nødvendig økonomisk kompensasjon. Manglende økonomisk kompensasjon gir dessuten signaler om en manglende likeverdighet.

For å gjøre brukermedvirkning på systemnivå mulig er det i tillegg helt tydelig at hjelpeapparatets **ledere** har en sentral rolle i forhold til initiering, forankring i alle ledd i organisasjonen, prioritering av arbeidet og implementering i ordinære plan og beslutningsprosesser. Informantene i min studie påpeker dette i alle sammenhenger.

Sosialarbeiderne i min studie tok for gitt at de hadde **personlig ansvar** for prioriteringen av sine arbeidsoppgaver, innbefattet de som ble nedprioritert. Dermed meldte de ikke behov oppover eller utover, de synliggjorde ikke en vanskelig eller uoverkommelig arbeidssituasjon, og de varslet ikke. De tok for gitt at de hadde et personlig ansvar for sin arbeidssituasjon, og påtok seg samtidig ansvar for hjelpetilbudet eller manglende sådan. De tok for gitt at mangel på tid ikke var mulig å gjøre noe med. De tok for gitt at omorganiseringene var nødvendige. De tok for gitt at de hadde manglende muligheter til å påvirke rammene. Skal sosialarbeiderne lykkes i sitt arbeid med å få til brukermedvirkning, er det nødvendig at de tar en del av det de tar for gitt opp til ny vurdering. Ny forståelse, ny kunnskap, kan åpne opp for nye handlingsmuligheter som igjen kan øke sosialarbeidernes muligheter til å lykkes i sitt arbeid.

Mine informanter tok for gitt at brukermedvirkning var både mulig og i brukernes interesse. Som denne gjennomgangen viser er det nødvendig å se nærmere på hva som legges i begrepet brukermedvirkning i den aktuelle konteksten før en kan ta stilling til dette.

9.4. Avslutning

Avhandlingens tema har vært brukermedvirkning i sosialtjenesten. Problemstillingen har vært "Hva fremmer og hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten ifølge sosialarbeidernes perspektiv?". Det som foreligger av forskning om brukermedvirkning i sosialtjenesten har tatt utgangspunkt i brukernes perspektiv og deres opplevelse av sosialtjenesten. Denne studien har tatt utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv for å bidra med ytterligere kunnskap om brukermedvirkning i sosialtjenesten.

Gjennom kapittel 6, 7 og 8 er problemstillingen besvart, sosialarbeidernes perspektiv er analysert og oppsummert. I dette kapitlet, kapittel 9, har jeg belyst og drøftet kunnskap som sosialarbeiderne tok for gitt og vist at ny

kunnskap ga nye handlingsmuligheter. Sosialarbeiderne tok også for gitt at brukervedvirkning var i brukernes interesse og at brukervedvirkning var mulig. I dette kapitlet er disse ”sannhetene” utforsket og utfordret.

Gjennomgangen viste at det er nødvendig å se nærmere på hva som legges i begrepet brukervedvirkning i den aktuelle konteksten før en tar stilling til om brukervedvirkning er i brukerens interesse og om brukervedvirkning er mulig. Begrepet kan benyttes i mange sammenhenger om mange ulike handlinger og mange ulike praksiser. Før en kan ta stilling til om denne praksisen er i brukerens interesse, må en finne ut om det handler om å gi brukeren innflytelse eller å gi brukeren ansvar for sin egen situasjon, med en tilsvarende ansvarsfraskrivelse fra hjelpeapparatet. Hvorvidt brukervedvirkning er i brukerens interesse, og hvilken grad av brukervedvirkning det aktuelle mennesket skal inviteres til, må også vurderes i forhold til det enkelte mennesket og den aktuelle situasjonen.

For at brukervedvirkning skal være mulig er det en rekke forutsetninger som må være tilstede og en del forhold som må tilrettelegges. De viktigste forutsetningene for brukervedvirkning i følge sosialarbeidernes perspektiv, var brukernes nærvær, at sosialarbeiderens rolle som ekspert og problemløser ble erstattet med andre ferdigheter og kompetanse og at ledelsen påtok seg ansvaret for å tilrettelegge for og prioritere brukervedvirkning.

Sosialarbeiderne opplevde at brukernes nærvær var avgjørende for om brukervedvirkning var mulig. De opplevde at dialog med brukerne over tid var en forutsetning for å kunne få fram brukerens stemme og få til en medvirkning. Uten nærvær ble individuelle saker behandlet som en kategori etter oppsatte regler og rutiner. Nærværet var en forutsetning for brukervedvirkning.

I tråd med dette opplevde de at den ekspertrollen de fikk tildelt og tok på seg hemmet brukervedvirkning. Den problemløsende stilen førte til at sosialarbeiderne overhørte brukerens stemme og handlet på vegne av brukeren. Med ekspertrollen som mal for yrkesutøvelsen, ble ekspertens kunnskap framhevet og brukerens kunnskap underkjent. Det medførte et dårlig grunnlag for brukervedvirkning. Dersom brukervedvirkning skal få bedre muligheter, er det nødvendig at sosialarbeiderne i større grad vektlegger

og framhever sin kompetanse på kommunikasjon og refleksjon i motsetning til forhåndsgitte standardløsninger, og at brukernes kunnskap blir verdsatt og betraktet som gyldig kunnskap.

Når det gjelder kontekstens betydning for brukervedvirkning, var sosialarbeiderne tydelige på at de opplevde at det var helt avgjørende at ledelsen tok ansvar for å tilrettelegge for og prioritere brukervedvirkning. Ledelsen måtte legge til rette for at brukervedvirkning inngikk som en del av kontorets satsingsområde og daglige arbeid og ikke som en ekstra arbeidsoppgave ved siden av. På systemnivå var det nødvendig at ledelsen tok ansvar for at dette arbeidet ble prioritert og koplet til den ordinære driften og de løpende plan- og beslutningsprosessene.

Studien viste at brukervedvirkning på systemnivå er en aktivitet som bidrar til å konstruere ny forståelse og ny aktivitet. Brukervedvirkning er en prosess der mye skjer underveis. Ved å legge til rette for møteplasser for tjenesteytere og brukere, åpnes muligheter for et konstruktivt samarbeid som gir resultater. Sosialarbeiderne opplevde at tilbakemeldingene fra brukerne ga kontoret forbedringsmuligheter. De opplevde også at dette var en ny type møte, en ny og positiv opplevelse. Maktforholdet og rollefordelingen var annerledes enn vanlig. Sosialarbeiderne skulle ikke forsvare vedtak eller konstruere brukere, de skulle forstå og lære av brukerne. De kunne forholde seg til brukerne på en mer åpen og avslappet måte, og hadde mulighet for å få et bredere bilde av brukernes situasjon. Brukervedvirkning på systemnivå påvirket også sosialarbeidernes forståelse og bidro til at brukernes stemme i større grad ble betraktet som en gyldig stemme. Brukervedvirkning skapte nye samarbeidsformer og nye relasjoner. I arbeid med brukervedvirkning på systemnivå arbeidet brukere og sosialarbeidere sammen for å skape noe som for begge parter var uprøvd. Samarbeidet bidro til et mer likeverdig forhold enn det brukere og sosialarbeidere vanligvis har, et likeverdig forhold der både brukernes og sosialarbeidernes erfaringer og kunnskap var viktig.

LITTERATUR

- Ahrne, G., & Hedström, P. (1999). *Organisationer och samhälle: analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Alexanderson, K. (2006). *Vilja Kunna Förstå, om implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i socialtjänsten*. Örebro: Örebro universitet.
- Andenæs, K. (1998). Sosialhjelpsmottakere har de grunn til å klage? I J. I. Hanssen (red.), *Vilkår for sosialt arbeid*. Oslo: Norges forskningsråd.
- Andreassen, T. A. (2004). *Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat*. Arbeidsforskningsinstituttet, Oslo.
- Andreassen, T. A. (2005). *Brukermedvirkning i helsetjenesten: arbeid med brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Arnstein, S. R. (1967). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35.
- Askeland, G. A. (2006). Kritisk reflekterende - mer enn å reflektere og kritisere. *Nordisk sosialt arbeid*, 2, 123-135.
- Barbosa da Silva, A., & Andersson, M. (1993). *Vetenskap och människosyn i sjukvården: en introduktion till vetenskapsfilosofi och vårdetik*. Stockholm: SHSTF.
- Beresford, P. (2000). Service Users Knowledges and Social Work Theory: Conflict or Collaboration? *British Journal of Social Work*, 30, 489-503.
- Beresford, P. (2003). *It's our lives: a short theory of knowledge, distance and experience*. London: OPS/Citizen Press.
- Beresford, P. (2006). User Involvement in Research: Connecting lives, experience and theory (Publication no. <http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/shss/mrc/userinvolvement/beresford>). Lastet ned 15.11.07:
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1967). *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. Harmondsworth: Penguin.
- Biestek, F. P. (1972). *Klient sosialarbeider*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bjerge, B. (2005). *Empowerment og brugerinddragelse i praksis: mellem forestillinger og det muliges kunst*. Aarhus: Center for rusmiddelforskning, Aarhus universitet.
- Borgeraas, E. (2006). *Knapphetens økonomi: en kvalitativ studie av*

- sosialhjelpsmottakeres økonomiskemestring*. Oslo: SIFO.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (1998). *Practical reason: on the theory of action*. Cambridge: Polity.
- Burr, V. (2003). *Social constructionism*. London: Routledge.
- Burrell, G. og Morgan, G. (1979). *Sociological paradigms and organisational analysis: elements of the sociology of corporate life*. London: Heineman.
- Böcker Jakobsen, T., & Mik-Meyer, N. (2001). Modsigelse og paradoks ved brukerinddragelse. *Nordisk Sosialt Arbeid, nr.2*.
- Bø-Rygg, A. (2007). *De snakker med barn og de liker det: utforskning av praksiser og forståelser knyttet til barnevernsarbeideres samtaler med barn*. Oslo.
- Carey, M. A. (1994). The Group Effect in Focus Groups: Planning, Implementing and Interpreting Focus Group Research. I J. M. Morse (red.), *Critical Issues in Qualitative Research Methods*: Sage.
- Charon, J. M., & Cahill, S. (1992). *Symbolic interactionism: an introduction, an interpretation, an integration*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Christiansen, K. U. (1993). Hva kan vi lære av klientene? *Norges barnevern, 1*, 15-22.
- Csikszentmihalyi, M. (2000). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- D'Cruz, H., Gillingham, Philip og Melendez, Sebastian. (2007). Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature. *British Journal of Social Work, 37*, 73-90.
- D'Cruz, H., & Jones, M. (2004). *Social work research: ethical and political contexts*. London: Sage.
- Dominelli, L. (2005). Social Work Research: Contested Knowledge for Practice. I R. Adams, Dominelli, Lena og Payne, Malcolm (red.), *Social Work Futures*. New York: Palgrave Macmillan.
- Ekeland, T.-J. (2004). *Autonomi og evidensbasert praksis*. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Eriksen, E. O. (2001). *Demokratiets sorte hull: om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag.

- Eriksen, E. O., & Terum, L. I. (2000). *Frontlinjebyråkratene og det teknokratiske mistak*. Bergen: LOS-senteret.
- Eriksen, R. E. (2007). *Hverdagen som langtids sosialklient - mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Trondheim: NTNU.
- Esmark, A., Bagge Laustsen, C., & Åkerstrøm Andersen, N. (2005). *Sosialkonstruktivistiske analysestrategier*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Falck, S. (2001). Forskningens forhold til svake grupper. I M. Sandbæk (red.), *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praltisk sosialt arbeid og forskning*. (s. 282-294). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Fangen, K. (2004). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Faureholm, J. (1996). *Fra livstidsklient til medborger*. København: Munksgaard-Rosinante.
- Fay, B. (1996). *Contemporary philosophy of social science: a multicultural approach*. Oxford: Blackwell.
- Fellesorganisasjonen. (2002). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere*
- Flermoen, S. (2006). *Sosialtjenesten: praksis ved bruk av økonomisk stønad og vilkår*. Bø i Telemark: Telemarksforskning-Bø.
- Fog, J. (2004). *Med samtalen som utgangspunkt: det kvalitative forskningsinterview*. København: Akademisk Forlag.
- Follesø, R. (2004). *Bruker eller brukt?: Landsforeningen for barnevernsbarn : analyse av en interesseorganisasjon i møte med dagens barnevern*. Institutt for sosialt arbeid og helsefag, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim.
- Fook, J., & Askeland, G. A. (2006). The "critical" in critical reflection. I Fook, J. *Critical reflection in health and social care*. Maidenhead: Open University Press.40-53.
- Foucault, M. (1982). The Subject and Power. *Critical Inquiry*, 8, 777-797.
- Franklin, C. (1995). Expanding the Vision of the Social Constructionist Debates: Creating Relevance for Practitioners. *Families in Society*, 395-406.
- Frost, N. (2002). A problematic relationship? Evidence and practice in the workplace. *Social Work & Social sciences Review*, 10, 38-50.
- Gergen, K. J. (1985). The social costructionist movement in modern

- psychology. *American Psychologist*, 40, 266-275.
- Giorgi, A. (1985). Sketch of a psychological phenomenological method. I A. Giorgi (red.), *Phenomenology and psychological research* (s. 8-22). Pittsburg: Duquesne Univ Press.
- Gould, N., & Taylor, I. (1996). *Reflective learning for social work: research, theory and practice*. Aldershot: Arena.
- Hacking, I. (1999). *The social construction of what?* Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Halvorsen, K., & Clausen, S.-E. (1996). *Mestring av marginalitet: å leve og overleve som sosialklient*. Oslo: Cappelen akademisk forlag.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (1996). *Feltmetodikk*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Haraway, D. J. (2004). *The Haraway reader*. New York: Routledge.
- Harding, S. (2004). *The Feminist standpoint theory reader: intellectual and political controversies*. New York: Routledge.
- Healey, K. (1998). Participation and Child Protection: The Importance of Context. *British Journal of Social Work*, 28, 897-914.
- Healey, K. (2005). *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Hove, O. (2002). Brukermedvirkning - hindringer og muligheter. *Embla*, nr.2.
- Hove, O., & Langeng, P. I. (1997). *Sosialhjelpen: forskning og forskningsbehov*. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Howe, D. (1992). *An introduction to social work theory: making sense in practice*. Aldershot, Hants: Ashgate.
- Hulgård, L. (2007). *Sociale entreprenører. En kritisk indføring*. København: Hans Reitzels forlag.
- Humerfelt, K. (2005). Begrepene brukermidvirkning og brukerperspektiv - honnørord med lavt presisjonsnivå. I E. Willumsen (red.), *Brukernes medvirkning!* Oslo: Universitetsforlaget.
- Hummelvoll, J. K. (2003). *Kunnskapsdannelse i praksis: handlingsorientert forskningssamarbeid i akuttpsykiatrien*. Oslo: Universitetsforl.
- Hutchinson, G. S. (2007). *Sosialt arbeid i kommunen: samfunnsmandat og handlingsrom*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2003). *Modeller i sosialt arbeid*.

- Oslo: Universitetsforl.
- Høilund, P., & Juul, S. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Reitzel.
- Idland, G. (2007). *Kan NAV-reformen bidra til økt brukermedvirkning i arbeidet med rusmiddelavhengige?* Institutt for sosialt arbeid. Det samfunnsvitenskapelige fakultet. Universitetet i Stavanger.
- Ife, J. (1999). Postmodernism, critical theory and social work. I B. Pease & J. Fook (red.), *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives*. London: Routledge.
- International, F. o. S. W. (2004). *Ethics in Social Work, Statement of Principles*.
- Jenssen, A. G. (1999). *"Rettferdighet"- regel eller skjønn?: en studie av sosialkontoret, med utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv*. Institutt for sosialt arbeid og helsefag. Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse. NTNU, Trondheim.
- Jenssen, A. G., & Mossige, G. I. (2005). *Forskning og utvikling i sosialtjenesten*. Stavanger: Stavanger kommune og Universitetet i Stavanger.
- Josefson, I. (1991). *Kunskapens former: det reflekterade yrkeskunnandet*. Stockholm: Carlssons.
- Julkunen, I. & Heikkilä, M. (2007). User involvement in personal social services. I van Berkel, R. & Valkenburg, B. (red.), *Making it personal. Individualising activation services in the EU*. University of Bristol: The Policy Press.
- Julkunen, I. (2009). *Praktikforskning i sosialt arbete*. Forelesning ved Universitetet i Stavanger 10.06.09.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kalleberg, R. (1996). Feltmetodikk, forskningsopplegg og vitenskapsteori. I M. Hammersley & P. Atkinson (red.), *Feltmetodikk* (vol. 2). Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Karvinen-Niinikoski, S. (2005). Research orientation and expertise in social work- challenges for social work education. *European Journal of Social Work*, 8(3), 259-271.
- Kjellevoid, A. (2005). *Retten til individuell plan*. Bergen: Fagbokforl.
- Kjørstad, M. (2002). *Sosialhjelp og arbeidsplikt: utfordringer og etiske dilemmaer for sosialarbeiderrollen ved iverksetting av*

- arbeidslinjen*. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Kjørstad, M. (2008). *Et kritisk, realistisk perspektiv på sosialt arbeid i forvaltningen: en studie av sosialarbeideres iverksetting av arbeidslinjen i norsk sosialpolitikk*. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Trondheim.
- Kjørup, S. (1992). *Forskning i de praktisk-æstetiske fag - nogle overvejelser og ideer*. Paper presentert på Kunstfaglig forskning.
- Kokkinn, J. (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforl. Kommuneforlaget. (2001). Trusler og vold på arbeidsplassen.
- Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (1999). *Deltagende observation: introduktion til en samfundsvidenskabelig metode*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, H. K. (2003). *Evalueringsmodeller: evaluering på det sociale område*. Århus: Systime.
- Krogvold, M., Flavik, A. L., & Faldbakken, M. (2004). *Fattig talt*. Nesbyen: Stølen media.
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Kärvinen, S. (2001). Socialt arbete på väg till reflexiv expertis. I I. M. Tronvoll & E. Marthinsen (red.), *Sosialt arbeid - Refleksjoner og nyere forskning*. Trondheim: Tapir Akademisk forlag.
- Leenderts, T. A. (1997). *Person og profesjon: om menneskesyn og livsverdier i offentlig omsorg*. Oslo: Universitetsforl.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforl.
- Lilleaas, U.-B., & Widerberg, K. (2001). *Trøtthetens tid*. Oslo: Pax.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Calif.: Sage.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lorentzen, T. (2007). *Kunnskapsstatus for sosialhjelpsforskningen*. Oslo: Fafo-rapport 33.
- Løfsnes, B. (2002). *Bestemme selv? Familieråd som metode i praktisk arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Madsen, V. (2001). Hvem eier brukerens problem? Om

- brukermedvirkning i arbeidsprosessen i sosialt arbeid. I Tronvoll, I.M. & Marthinsen, E. (red.), *Sosialt arbeid - Refleksjoner og nyere forskning*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Malterud, K. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: en innføring*. Oslo: Universitetsforl.
- Martinsen, K. (1990). Omsorg i sykepleien: en moralsk utfordring. I *Modrene omsorgsbilder*. Oslo: Gyldendal. 61-97
- McCracken, G. D. (1988). *The long interview*. Newbury Park, Calif.: Sage.
- McDonald, C. (2006). *Challenging Social Work. The institutional context of practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Miller, W. L. & Crabtree, B.J. (1999). Clinical research. A multimethod typology and qualitative roadmap. I Crabtree, B.F. & Miller, W.L. (red.), *Doing Qualitative Research* (vol. 2, s. 20-24): Thousand Oaks, CA:Sage.
- Moe, S. (2000). *Læredikt: systemisk-konstruktivistisk pedagogikk*. Oslo: Universitetsforl.
- Moland, L. E. (2007). *Flink med folk i norske kommuner: evaluering av et landsomfattende utviklingsprogram 2003-2006*. Oslo: Fafo.
- Molander, B. (1996). *Kunnskap i handling*. Göteborg: Daidalos.
- Mossige, G. I., Vigre, I. K., & Jenssen, A. G. (2005). *Delprosjekt Unge sosialhjelpssøkere*. Stavanger: Stavanger kommune & Universitetet i Stavanger.
- Myking, T., Kvamme, K. W., Steffensen, T. B., Isachsen, A., & Munch-Ellingsen, E. (2005). *Å erobre en hverdag: hvordan "produsere" verdighet hos brukere og [hos] hjelpere i offentlige tjenester når dagene røyner på?* Stavanger: Universitetet i Stavanger.
- Nessa, J., Thorsen, I. J., & Jenssen, A. G. (2005). *Delprosjekt Brukermedvirkning*. Stavanger: Stavanger kommune & Universitetet i Stavanger.
- Nortvedt, P., & Grimen, H. (2004). *Sensibilitet og refleksjon: filosofi og vitenskapsteori for helsefag*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Nørve, S., & Andreassen, T. A. (1995). *Klient hos den offentlige patron: forståelsesrammer rundt relasjon hjelpeapparat og klient*. Oslo: Norges byggforskingsinstitutt.
- Olsen, B. R. (2005). Om å vite best ... sammen - brukermedvirkning i

- helse- og sosialsektoren. I M. A. Stamsø (red.), *Velferdsstaten i endring*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Parton, N. (2003). Rethinking Professional Practice: The contributions of Social Constructionism and the Feminist Ethics of Care. *British Journal of Social Work*, 33, 1-16.
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive social work: towards a new practice*. Houndmills, Basingstoke: Macmillan.
- Payne, M. (1997). *Social Construction in Social Work and Social Action*. Paper presentert på Constructing Social Work Practices.
- Payne, M., & Campling, J. (2005). *Modern social work theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Polit, D. F., & Hungler, B. P. (1999). *Nursing research: principles and methods*. Philadelphia: Lippincott.
- Ramvi, E. (2007). *Læring av erfaring?: et psykoanalytisk blikk på læreres læring*. Roskilde: Forskerskolen i livslang læring, Roskilde universitetscenter.
- Raustøl, T. (1996). *Fra medviter til medvirker: brukarmedvirkning i kommunale sammenhenger*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Richmond, M. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage.
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications.
- Rodwell, M. K. (1998). *Social work constructivist research*. New York: Garland Pub.
- Rydning, T. (1997). *Vold - en arbeidsmiljøutfordring*. Oslo: Kommuneforl.
- Rønning, R. (2005). Den institusjonelle ydmykingen. *Nordisk Sosialt Arbeid*, nr.2, 111-121.
- Rønning, R., & Solheim, L. J. (1998). *Hjelp på egne premisser?: om brukarmedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Universitetsforl.
- Røysum, A. (red.). (2006). *Sosialt arbeid. Refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo: FO.
- Sagvaag, H. (2000). Samtalen som verktøy i sosialt arbeid. I S. Moe (red.), *Konstruktivisme og sosialt arbeid, Tidvise skrifter* (nr. 37). Stavanger: Høgskolen i Stavanger.
- Sagvaag, H., & Jenssen, A. G. (2000). Teoretiske perspektiver på sosialt arbeid. *Tidvise skrifter* (nr.34) Stavanger: Høgskolen i Stavanger.

- Sandbæk, M. (2001). *Fra mottaker til aktør: brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker: hvordan professionelle tenker, når de arbejder*. Århus: Klim.
- Searle, J. R. (1995). *The construction of social reality*. New York: Free Press.
- Seim, S. (2006). *Egenorganisering blant fattige: en studie av initiativ, mobilisering og betydning av Fattighuset*. Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete, Göteborg.
- Shutz, A. (1979). *The problem of social Reality, Collected papers 1*. The Hague-Boston-London: Marinus Nijhoff publishers.
- Skarpaas, I. & Hetle, A. (1996). *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere (Vol. 1): Arbeidsforskningsinstituttet og Fellesorganisasjonen*.
- Skivenes, M., & Trygstad, S. C. (2006). *Varslere: en bok om arbeidstakere som sier ifra!* Oslo: Gyldendal akademisk.
- Skjervheim, H. (1992). *Filosofi og dømmekraft*. Oslo: Universitetsforl.
- Skjervheim, H. (2001). Deltakar og tilskodar. I *Norsk tro og tanke 1940-2000*, bd.3, 473-481. Oslo: Universitetsforlaget.
- Slettebø, T. (2002). Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid nr.2*
- Slettebø, T. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet: en studie av foreldres erfaringer med individuell og kollektiv medvirkning*. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Trondheim.
- Slettebø, T., & Seim, S. (2007). *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforl.
- Smith, D. E. (1987). *The Everyday World as problematic - a feminist sociology*. Stony Stratford: Open University Press/Milton Keynes.
- Socialstyrelsen. (2003). *Brukermedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Solheim, L. J. (1996). Sosialhjelp og vern av sjølvrespekten. I K. Halvorsen (red.), *Mestring av marginalitet*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag as.
- Solheim, L. J. (2001). Brukere i møte med hjelpeapparatet. I M. Sandbæk (red.), *Fra mottaker til aktør*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Starrin, B. (1997). Empowerment som tankemodell. I E. Forsberg & B. Starrin (red.), *Frigjørande kraft - empowerment som modell i skola, omsorg och arbetsliv*. Stockholm: Gothia.

- Starrin, B., & Forsberg, E. (1997). En forskningsstrategi för empowerment. I E. Forsberg & B. Starrin (red.), *Frigjørande kraft - empowerment som modell i skola, omsorg och arbetsliv*. Stockholm: Gothia.
- Stringer, E. T. (1996). *Action research: a handbook for practitioners*. London: Sage.
- Svensson, K. (2005). Rythm and Rationality in the Relationship Between Social Worker, Client and Researcher. *Evidence based practice?: challenges in substance abuse treatment, NAD-publikation;47*, 57-70.
- Svensson, K. (2006). *Exploring Knowledge in Social Work - Theoretical Models in Practice*. Paper presentert på IASSW Conference Global Social Work.
- Svensson, K., Jönsson, G., Gräntz Carlsson, B., & Ylikiiskilä, M.-L. (2004). *Tid för reflektion: perspektiv på socialtjänsten som verksamhet och arbetsplats : rapport från en forskarverkstad för IFO 2003-2004*. Halmstad: Region Halland, Individ- och familjeomsorg.
- Syltevik, L. J. (1993). Å ta de utforskedes perspektiv. *Sosiologisk tidsskrift*(1).
- Syltevik, L. J. (1996). *Fra relasjonelt til individualisert alenemoderskap: en studie av alenemødre som mødre, lønnsarbeidere og klienter i velferdsstaten*. Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen, Bergen.
- Søndergaard, D. M. (1996). Social konstruksjonisme - et grundlag for at se kroppen som tegn. *Sosiologi i dag*, 4.
- Sørensen, A. B. (1992). Aktionsforskning i og om arbeidslivet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 33, 213-230.
- Taylor, C., & White, S. (2000). *Practising reflexivity in health and welfare: making knowledge*. Philadelphia: Open University Press.
- Terum, L. I. (1996). *Grenser for sosialpolitisk modernisering: om fattighjelp i velferdsstaten*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Terum, L. I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten: om skjønn og beslutninger i sosialt arbeid*. Oslo: Kommuneforl.
- Thomassen, Å. (1995). *Sosialkontoret i endring: nye strukturer og yrkesroller siden 1986*. Oslo: Vidarforl.
- Tronvoll, I. M. (1999). *Barn, foreldre og de gode hjelpere: en studie av brukermedvirkning mellom familier med funksjonshemmede barn og hjelpere på kommunalt nivå*. Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim.
- Uggerhøj, L. (1995). *Hjælp eller afhængighed: en kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Uggerhøj, L. (1996). Profesjonelle personligheder. I M. Sandbæk & G. Tveiten (red.), *Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn*

- og familier. Oslo: Kommuneforlaget.
- Underlid, K. (2005). *Fattigdommens psykologi: oppleving av fattigdom i det moderne Norge*. Oslo: Samlaget.
- Van der Wel, K., Dahl, E., Løyland, B., Naper, S. O., & Slagsvold, M. (2006). *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Vike, H. (2004). *Velferd uten grenser: den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe.
- Villadsen, K. (2003). Det sociale arbejde som befrielse. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.), *At skabe en klient*. København: Hans Reitzels forlag.
- Vaaland, T. Ø., & Gabrielsen, A. (2007). *Brev til en minister: historier om psykisk helse og rus skrevet til Ansgar Gabrielsen*. Oslo: Gyldendal norsk forlag.
- Wadel, C. (1988). *Den samfunnsvitenskapelige konstruksjon av virkeligheten*. Flekkefjord: SEEK.
- Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur: en innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning*. Flekkefjord: SEEK.
- Widerberg, K. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt: en alternativ lærebok*. Oslo: Universitetsforl.
- Wilken, L. (2005). Habitus, kapital og felt - Bourdieus greb til en analyse af praksis. I L. Esmark, Andersen (red.), *Sosialkonstruktivistiske analysestrategier*. Frederiksberg: Roskilde universitetsforlag.
- Willumsen, E. (2005). *Brukernes medvirkning!: kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene*. Oslo: Universitetsforl.
- Winther Jørgensen, M., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse som teori og metode*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Wood, G. G., & Tully, C. T. (2006). *The structural approach to direct practice in social work: a social constructionist perspective*. New York: Columbia University Press.
- Ørstavik, S. (1996). *Brukerperspektivet - en kritisk gjennomgang*. Oslo: Institutt for sosialforskning.
- Aamodt, L. G. (2006). Bruker og brukermedvirkning. Uvanlige ord i en vanlig praksis? I A. Røysum (red.), *Sosialt arbeid. Refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo: FO.

OFFENTLIGE DOKUMENTER

- Lov om sosiale tjenester av 13. desember 1991 (sosialtjenesteloven).
- Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen av 16. juni 2006 (arbeids- og velferdsforvaltningsloven).
- NOU 2001:22 Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av

funksjonshemmende barrierer.

NOU 2004:13 En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver.

Ot.prp. nr.47 (2005-2006) Om lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven).

Sosial- og helsedirektoratet, (2005a), Veileder IS-1162, ... og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten.

Sosial- og helsedirektoratet, (2005b), Bruk av holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten "BAKST".

Sosial- og helsedirektoratet, (2006), Rapport IS-1315, Brukermedvirkning – psykisk helsefeltet. Mål, anbefalinger og tiltak i Opptappingsplan for psykisk helse.

St.meld. nr.34 (1996-1997) Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre.

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

Utdannings- og forskningsdepartementet (2005) Rammeplan for 3-årig sosionomutdanning.

VEDLEGG

1. Klarering fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste.
2. Intervjuguide.
3. Eksempel på plakat i forbindelse med brukermøter.

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Hans Holmboes gate 22
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47/ 55 58 21 17
Fax: +47/ 55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Anne Grete Jenssen
Institutt for sosialfag
Høgskolen i Stavanger
Postboks 8002
4068 STAVANGER

Vår dato: 06.07.2004

Vår ref: 200400826 SS /RH

Deres dato:

Deres ref:

MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 30.06.2004. Meldingen gjelder prosjektet:
11261 Storhaugprosjektet

Meldingen er behandlet av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører behandling av personopplysninger i henhold til personopplysningsloven §§ 1 til 3, og følgelig ikke utløser meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Vedlagt følger vår vurdering. Prosjektet kan settes igang.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de punktene som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt.

Vennlig hilsen

Bjørn Henrichsen
K. + K. og ff. Skjelle

Synnøve Serigstad
Synnøve Serigstad

Kontaktperson: Synnøve Serigstad tlf: 55583542

Vedlegg: Prosjektbeskrivelse

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47/ 22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47/ 73 59 19 07. kyrr.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47/ 77 64 43 36. nsdmaa@svt.uit.no

Intervjuguide saksbehandler

1. Begrepet

Hva legger du i begrepet brukervedvirkning ?
(Hva forstår du med brukervedvirkning ?)
(Hva mener du brukervedvirkning er ?)

2. Dagens praksis

I hvilken grad opplever du at dagens praksis ivaretar brukervedvirkning ?
På hvilken måte mener du at kontoret praktiserer brukervedvirkning ?
På hvilken måte mener du at du praktiserer brukervedvirkning ?
Konkretiser, eksemplifiser.

3. Framtid

Er det ønskelig å få til større grad av brukervedvirkning ?
Er det mulig å få til større grad av brukervedvirkning ?
I så fall på hvilke områder ?
Hvordan kan dette evt. gjennomføres ?
(Hva må gjøres for å få dette til ?)
Hva hemmer gjennomføringen av større grad av brukervedvirkning ?
(Hva er det som gjør dette vanskelig ?)
Konkretiser, eksemplifiser.

4. Brukerråd

I forbindelse med prosjektet har vi arrangert åpne brukermøter for å få en dialog med brukerne. Vi har informert, om prosjektet og om flyttingen, og brukerne har blitt oppfordret til å si hva de er fornøyd med og hva de er misfornøyd med. Nå er planen å videreføre dette arbeidet ved å opprette et brukerråd med faste representanter, for å ha en fast gruppe med brukere som kontoret kan bruke til å få innspill på hva som fungerer bra og hva som evt må endres.
Hva tror du om å opprette en sånn gruppe, et brukerråd ?
Hva tror du kontoret kan bruke et slikt brukerråd til ?
Tror du at det vil kunne være nyttig for kontoret ?
I så fall på hvilken måte ?
Hvis ikke hvorfor ikke ?
Tror du at det ville kunne være nyttig for brukerne av kontoret ?
I så fall på hvilken måte ?
Hvis ikke hvorfor ikke ?
Hva slags mandat og hva slags myndighet syns du evt. et slikt brukerråd skulle ha ?

5. Brukere

Hva slags erfaringer og kunnskap tror du brukere vil kunne bidra med ?

Tror du kontoret ville ha nytte av å få disse erfaringene og denne kunnskapen ?

I så fall på hvilken måte ?

Hvordan kunne disse erfaringene bli brukt ?

Har du noen kandidater ?

Er det noen av dine klienter som hadde egnet seg til dette ?

Hvorfor tror du at hun/han kan egne seg ?

(Hvilken kategorisering blir benyttet?)

Ha tror du hun/han kan bidra med ?

På hvilken måte ?

De andre, hva er det som gjør at du ikke tror disse ville kunne være med i et slikt råd ?

Hva er det med dem som gjør dette vanskelig ?

BRUKERMØTE

Sosialtjenesten ved Hundvåg- og Storhaug har startet en brukergruppe hvor målet er å få til dialog med brukerne. Ved at dere brukere kommer med innspill om erfaringer ved sosialtjenesten håper vi at tjenestene kan bli bedre.

Vi startet opp sommeren 2004 og flere som har deltatt i gruppa mener viktige ting er blitt tatt opp. De mener at ting er blitt endret i positiv forstand og at de har hatt utbytte av å være med i gruppa.

Ønsker du å delta har vi møter ca. annen hver måned. Neste møte blir

Torsdag 23. februar
klokken 13.00

Programmet for dagen er som følger;

- 1) presentasjonsrunde
- 2) referat fra sist
- 3) Innlegg ved kommunens gjeldsrådgiver, Else Bøe
- 4) Informasjon fra sosialtjenesten
- 5) spørsmål og tilbakemeldinger fra brukerne

Er du interessert, møt opp i resepsjonen i 5. etasje!

Vel Møtt!

