

Forord

Det daglige arbeidet i Nav handler om å realisere lovens intensjoner og politiske føringer, innenfor gitte rammer, til beste for den enkelte bruker. Skjønnsutøvelse i Nav handler om å veie intensjoner, føringer og rammer, hensynet til den enkelte bruker og til samfunnet opp mot hverandre. Under arbeidet med denne oppgaven har jeg erfart at skjønn ikke lar seg isolere som et entydig fenomen på en enkel måte. Jo mer man prøver å dele opp skjønn i biter og setter på merkelapper som for eksempel juss, politikk, psykologi, kultur og filosofi, jo vanskeligere blir det å forstå og å håndtere. Sosialarbeideren sosialiseres inn i sine oppgaver, hun påvirker og påvirkes i et konglomerat av egne erfaringer, evner og tilbøyeligheter, faglig ballast, lover, retningslinjer, rutiner, kolleger og ledere, politikk, kultur, mv. Det kan muligens fremstå som noe pretensiøst å påta seg å beskrive noe så u håndterlig, men faktum er at dette handler om min vei. Jeg påtar meg ikke å gi en fullstendig og rettferdig beskrivelse av skjønnsutøvelse i sosialt arbeid. Oppgaven antyder kun en måte å beskrive noen sider ved et spennende fenomen.

For meg henger arbeidsglede sammen med opplevelsen av å utfordres og mestre, bli gitt tillit og være aktør. Det er ikke det samme som at alt er lov og alt er mulig. Det handler om å være medansvarlig. Mye av det daglige arbeidet i sosialtjenesten handler om å gå i vante spor og følge et mønster. Der er retningslinjer og rutiner som følges mer eller mindre blindt og uimotsagt. Det er ikke dermed sagt at det alltid er feil. Sannsynligvis er det korrekt og vanntett i de fleste tilfeller. Imidlertid stiller dette sosialarbeideren overfor et problem: handlingene er så innøvde at mønstrene for de valgene man tar ligger i det ubevisste. Og man kan ikke kommunisere med det ubevisste, nettopp fordi det er ubevisst.

Dersom noen hadde hevdet at min handling var basert på et ubevisst mønster, ville jeg kommet til å benekte det med samme selvfølgelighet som jeg ville benektet at det står en giraff i publikumsmottaket. Jeg ville sannsynligvis også føle meg anklaget. Snakk for deg selv... Likevel håper jeg at leseren – som i min fantasi er mine kolleger i NAV generelt og sosialtjenesten spesielt, samt medstudenter og oppgavens sensorer – vil følge meg inn i det uoversiktlige landskapet som skjønnsutøvelse er. Det ville være kjekt om leseren kjenner seg igjen i mine resonnement. Men enda bedre ville det være om leseren provoseres til å bruke sine egne erfaringer og lytte til seg selv.

I skjønnsutøvelsen ligger muligheten til ikke å se seg blind på rutiner og kategorier. I skjønnsutøvelsen ligger muligheten til å se mer, eller noe annet, enn mitt opprinnelige bilde av klienten. I skjønnsutøvelsen ligger muligheten til å bli tydelig, og med det utfordre klientens bilde av sosialarbeideren og hjelpeapparatet. Og skjønn åpner for en mulighet til å se nærmere på bildet man som sosialarbeider har av seg selv, og på hvilke verdier man er med på å realisere.

Tilblivelsen av denne oppgaven har vært en svært lang prosess, og fra den startet har det gått mye lengre tid enn ”normert”. I lange perioder har oppgaven måttet ligge brakk. Det ville vært fint å kunne si at den da lå og modnet, men det ville vært en løgn. Oppdagelsene og fremgangen skjedde kun i de periodene jeg skrev og jobbet aktivt med stoffet. Imidlertid har vekslingen mellom å være yrkesaktiv og heltidsstudent gjort godt både for meg og for oppgaven.

Tusen takk til min veileder, Riina Kiik, for tålmodighet, vennlighet og faglige innspill; kritisk og oppmuntrende i passe store doser. Det har vært betryggende å ha hennes faglige tyngde å lene seg til. Jeg er også Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap ved NTNU en stor takk skyldig for at de har utvist godt skjønn og gitt meg de utsettelsene jeg behøvde.

Men uten oppmuntring og støtte fra mine aller nærmeste ville dette prosjektet aldri sett dagens lys. Jeg har satt deres tålmodighet på en stor prøve og er svært, svært takknemlig for all overbærenhet, praktisk tilrettelegging og forståelse! En stor takk rettes til Martin som har “ført i pennen” forsidebildet.

Det er med en viss forundring at jeg, etter all denne tiden, må erkjenne at jeg ikke er noen ekspert på skjønn. Sannsynligvis ligger det i skjønnets natur. Skjønn bør ikke bli et merkenavn som det kan tas patent på. Da er man i de fastlåste forestillingenes verden. Ingen er uten bilder. Det er menneskelig å ville forstå og lete etter en mening i det man står overfor. Man søker helhet, fyller ut tomrommene med mer eller mindre bevisste forestillinger om verden og skaper bilder hele tiden. Skillet går ikke mellom dem som har bilder og de som ikke har bilder. Skillet går mellom dem som tviholder på sine bilder og de som ønsker å utfordre dem.

Bergen, mai 2011

Sigrid Nilsen Tro

An artist has got to
be careful never
really to arrive at a
place where he thinks
he`s “at” somewhere.
You always have to
realize that you`re
constantly in the state
of becoming, you
know? And as long as
you can stay in that
realm, you`ll sort of
be all right.

*Bob Dylan*¹

¹ Sitatet er hentet fra utstillingen ”Bob Dylan, The Brazil Series”, Statens Museum for Kunst, København november 2010.

Innholdsfortegnelse

Forord	1
Summary	9
1 INNLEDNING	11
Bakgrunn for valg av skjønn som tema.....	11
Oppgavens mål.....	14
Problemstilling og forskningsspørsmål.....	14
Noen språklige presiseringer.....	15
Oppgavens struktur	16
2 TILNÆRMINGSMÅTE OG VITENSKAPSTEORETISK PERSPEKTIV	17
Bakgrunn for valg av teoretisk tilnærming	17
Valg av vitenskapsteoretisk perspektiv	18
Hermeneutikk som forståelsesramme	19
Den hermeneutiske sirkel	20
Et subjektivt kunnskapsideal	21
Deler og helhet	22
Subjektivitetsprinsippet.....	22
Mening	24
Arbeidsprosessen.....	26
Innsamling av data	27
Etiske refleksjoner.....	28
3 KONTEKST OG RAMMER.....	30
Sosialarbeiderens mandat.....	30
Modernisering av offentlig sektor	31
NAV-reformen	32
Oppfølgingsstrategien	33

Krav til oppfølger	35
Brukeren i fokus	35
Hvorfor oppfølging?	36
Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen	37
Lov om sosiale tjenester – en rammelov	37
Lovens formål	38
Lovens målgruppe	38
Økonomisk stønad, §§ 18 og 19	39
Forsvarlighetskrav	40
Tilsyn og internkontroll	40
Bruk av vilkår	40
Skjønn	41
4 HVA ER SKJØNN?	43
Skjønn – noen refleksjoner	43
En vitenskapelig tilnærming til skjønn	45
Et språkvitenskapelig blikk på “discretion” og “skjønn”	45
Hobbess´ to forståelser av skjønn	45
Epistemisk og strukturelt skjønn	47
Skjønn som strukturelt trekk ved velferdsyrkene	49
Administrativt skjønn og profesjonelt skjønn	50
Sosialtjenesten og ulike typer skjønn	51
Ulike måter å betrakte skjønn på	53
Positive og negative rettigheter	53
Positivt og negativt skjønn	53
Sterkt og svakt skjønn	53
Formelt og uformelt skjønn	54
Skjønn i 4 kategorier	55

Skjønnets problematiske sider.....	55
Forskning og sosialarbeideres skjønn	56
Skjønn er	57
5 SKJØNN SOM EPISTEMISK KATEGORI.....	58
Etikk: skjønnets startsted.....	59
Det som kan være annerledes.....	61
Nærvær gjennom distansering.....	63
Gi innvendingene tid	64
Engasjert i et felles saksforhold	65
Skjønn er ikke objektivitet	67
Livsytringer	68
Skjønn, språk og evidens.....	70
Skjønn som en form for resonnering.....	73
Oppsummering	76
6 SKJØNN SOM STRUKTURELL KATEGORI	79
Særtrekk ved ikke-juristers rettsanvendelse.....	79
Velferdsarbeideren som virkemiddel ved iverksetting av offentlig politikk.....	81
Politikk, lov, rett og dømmekraft	83
Portvaktrollen	84
Forvalterrollen.....	86
Skjønn og sosialarbeiderens autonomi.....	87
Ansvar og makt	89
Det rettstomme rom.....	92
Ondskapens og heltomotets banalitet	95
Tanker om rett og galt	97
Kritisk lojalitet.....	98
Oppsummering	100

7	SKJØNN SOM FENOMEN I SOSIALT ARBEID	102
	Handlinger	103
	Handlingskompetanse	103
	Selvinnst, forståelse og kunnskap – vedrørende forskningsspørsmål 1	105
	Riktige beslutninger og gode begrunnelser – vedrørende forskningsspørsmål 2.....	108
	Den rette tonen	113
8	AVSLUTTENDE REFLEKSJONER.....	115
	KILDEHENVISNINGER	120
	Litteraturliste:	120
	Offentlige dokumenter:	123

Summary

This master's thesis deals with the topic Professional Discretion in the Social Services. The starting point is the experience that a social security officer is exposed to many and partly contradictory expectations and requirements. The thesis is based on review and analysis of relevant literature. This approach has its basis in the fact that there is a lack of theory on the subject Professional Discretion and I have aimed at gathering available knowledge on the topic.

The problem of the Thesis was formulated as follows: *How can one explain the content in the practice of professional discretion of the social security service in a perspective which recognizes that the social security worker shall safeguard different and partly contradictory expectations and requirements?*

My scientifically and theoretically approach is hermeneutic. There are two ways to look upon professional discretion which are important to distinguish between. Professional discretion can be looked upon as an epistemic category and as a structural category. Professional discretion as epistemic category is about how one as a social security officer can understand another person and know something about what is good, right or appropriate for him or her. In the paper I point to the fact that this does not have to be described as tacit knowledge, empathy, intuition, or similar, but that professional discretion as epistemic category can be looked upon as a form of practical reasoning. Professional discretion as structural category deals with the laws, guidelines, rules, procedures etc. that govern the professional discretion of the social security officer, and I have discussed the influence of these limits on the professional discretion of the social security officer.

My findings show that:

- Professional discretion shall preserve what is fair and good in the situation. One may say that the task of the professional discretion is to argue humanity into the system, at the same time as it is connected to policy, laws, rules and guidelines.
- Professional discretion has a place in situations where one is facing several equally good optional actions.
- Professional discretion must be allowed space. If one is too tightly connected (personally or the workplace) to the standards one may lose the space available which the professional discretion shall move in.

- What is certain or obvious shall not be made uncertain to include the professional discretion.
- Judgment, consideration and professional discretion are unlike but act together.
- The practicing of professional discretion is a form of practical reasoning with weak normative clues. Assessments without normative clues are however not professional discretion but feeling.

The title of the thesis, “A Room for Thinking”, refers to what I consider to be a very significant discovery: Distance to guidelines and rules, gives a necessary room for thoughts and considerations both for oneself and for the other. One should be connected to one’s knowledge but if the professional discretion shall function one must at the same time have a certain distance to the guidelines, standards and rules which is represented by one’s knowledge. A meeting between people is about giving space for both parties to express oneself and present their considerations. If one is more occupied with arguing one’s own views than with understanding the other, that is an expression of the fact that one has conquered the standards. In that way one may achieve security but the consequence is that the professional discretion becomes homeless.

1 INNLEDNING

Sosialtjenestens mandat er å fordele noen materielle goder på vegne av det offentlige. Retten til sosialhjelp gjelder for den som ikke har andre muligheter til å klare seg økonomisk. Alt annet må være prøvd, brukt og vist seg ikke tilstrekkelig. Jobben er borte, pengene er brukt opp, trygden strekker ikke til, behovet for litt ekstra i hverdagen er akutt, rusbehovet har tatt overhånd, samlivet tok slutt, namsmannen står på døren og skal skifte lås, osv. Personene som oppsøker sosialtjenesten er med andre ord i sårbare situasjoner og faser i livet. Mange opplever nok at møtet med sosialtjenesten ikke alltid svarer til forventningene. Man kan bli møtt med uventede krav, kontroll og begrensede muligheter. For sosialarbeideren kan arbeidet noen ganger oppleves som en svært utfordrende balansegang mellom makt og hjelp.

Sosialtjenesten yter behovsprøvd økonomisk stønad, og i den forbindelse blir mye informasjon og mange hensyn omformet til et skriftlig vedtak. Det lar seg ikke gjøre å nedfelle i detaljerte prosedyrer og retningslinjer hvem som skal ha hva og hvilken regel som gjelder for hvem. Da er det nødvendig å bruke skjønn, og *skjønn* er oppgavens tema. Selv det å kategorisere det enkelte tilfelle inn under en generell regel, forutsetter skjønn (Terum 2003). Uansett foretas det valg mellom ulike handlingsmuligheter. I denne oppgaven vil jeg belyse skjønnsutøvelse med en teoretisk tilnærming. Utgangspunktet er egen erfaring og det jeg anser som relevant faglitteratur for å dekke oppgavens problemformulering.

I fortsettelsen vil jeg gjøre rede for bakgrunn for valg av skjønn som tema, oppgavens mål, problemstilling og forskningsspørsmål. Avslutningsvis vil jeg foreta noen språklige presiseringer og gjøre rede for oppgavens struktur.

Bakgrunn for valg av skjønn som tema

Når det foreligger flere handlingsvalg, er det kanskje ikke til å unngå at forskjellige personer velger ulike løsninger. Lars Inge Terum (2003) har undersøkt sosialarbeideres skjønnsutøvelse ved tildeling og utmåling av sosialhjelp. Han har blant annet sett på i hvilken grad like tilfeller blir behandlet likt. Undersøkelsen ble gjort i 1995 og omfattet 44 sosialkontor fordelt på 36 kommuner fordelt på Vestlandet, Østlandet og i Nord-Norge. Kontorene fikk i oppgave å saksbehandle noen konstruerte søknader. Alle fikk de samme søknadene, og vedtakene skulle fattes på kontornivå etter at sakene hadde vært diskutert internt. Resultatet viste at de skjønnsmessige vurderingene varierte mye fra kontor til kontor.

Man valgte også å la de 216 sosialarbeiderne, som inngikk i undersøkelsen, besvare noen konstruerte søknader individuelt. Denne studien viste at variasjonsbredden mellom sosialarbeiderne faktisk var større enn mellom vedtakene fattet på kontornivå. Selv sosialarbeidere innen samme kontor vurderte sakene forskjellig. Studien viser også at beslutningen kunne bli begrunnet ulikt fra person til person og fra kontor til kontor, selv om man kom frem til samme resultat. Ettersom man har de samme opplysningene å bygge på, kan man kanskje si at skjønnnet var ulikt.

“På tross av skjønnets fremtredende rolle i idealtypiske modeller av profesjonalisme har profesjonslitteraturen merkelig lite å si om begrepet skjønn. Ofte opptrer skjønnnet bare som en uanalysert restkategori. Skjønn diskuteres dessuten sjelden som normativt problem i denne litteraturen. En slik diskusjon krever en teori om skjønn.”, heter det i en resultatrapport fra prosjektet “Skjønn, tillit og likebehandling”². Sannsynligvis er det en rekke faktorer som spiller en rolle når lover og regler, politikk, fag og etikk omformes til et sosialhjelpsvedtak. Men hvilke er de, og hvordan eller hvorfor velges den faktoren eller de faktorene som tillegges størst vekt? Ved å skaffe en viss oversikt over hvilke elementer som inngår i skjønnsutøvelsen, håper jeg å få et lite innblikk i det jeg nå anser som sosialtjenestens “black-box”.

Valg av skjønn som tema springer ut fra egne opplevelser og et personlig engasjement etter nesten 20 års erfaring med saksbehandling i kommunens sosialtjeneste. Det å ta beslutninger om økonomisk sosialhjelp gjøres i et “landskap” som på samme tid oppleves som både begrensende og grenseløst. Å møte mennesker ansikt til ansikt forplikter og engasjerer. Behovene er i mange tilfeller kompliserte og sammensatte, og klientenes forventninger til sosialarbeiderens kompetanse og til hva sosialtjenesten skal kunne bistå med, oppleves ofte som overveldende. Man skulle tro at man med årene ble mer og mer komfortabel i sin rolle som skjønnsutøver. Min erfaring er imidlertid at jeg opplever et økende behov for å ta et steg tilbake og se på hva denne skjønnsutøvelsen egentlig innebærer. Det oppleves som om fag, klientens forventninger og føringer ikke stemmer overens. En situasjon preget av begrensede ressurser, høye forventninger fra publikum og ledere, organisasjonsendringer, høye krav til effektivitet og vansker med å finne plass til faget, utfordrer min skjønnsutøvelse og engasjerer meg som fagperson.

² Lastet ned fra www.forskningsraadet.no, 17.07.2009. Leder for prosjektet var Per Oddvar Eriksen.

Skjønn må sies å være et aktuelt tema for en sosialarbeider i sosialtjenesten. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (heretter forkortet til Lov om sosial tjenester i NAV) er en rammelov, og sier derfor ikke noe spesifikt om nivået på ytelsene eller hvordan hjelpen skal gis. Loven krever at tjenestene som ytes skal være *forsvarlige* (jf § 4), og at hjelpen skal utmåles etter en individuell og konkret behovsvurdering. Dette innebærer noe mer enn å kunne følge lover og regler. Det burde også være interessant for sosialtjenesten å sette ord på hvordan man vurderer, prioriterer og gjør en individuell og konkret behovsvurdering:

Tilsynsmyndigheten vil kunne kontrollere at virksomhetens styringssystem sikrer at saksbehandlingen følger gjeldende regelverk, herunder at stønad til livsopphold utmåles på grunnlag av en individuell og konkret behovsvurdering. Det vil også kunne kontrolleres at kommunen ved sin internkontroll innretter de sosiale tjenestene mot de rette målgrupper, og at det skjer en samordning av saksbehandlingen innad i NAV-kontoret og mot andre tjenesteområder.

(Ot.prp. nr. 103 [2008-2009], punkt 5.3)

Tilsyn og internkontroll kan forhåpentligvis bidra til høyere bevissthet i forhold til sosialtjenestens virksomhet og samfunnsansvar, og en systematisk gjennomgang av hvordan tjenestene ytes. Begrepet *forsvarlig* trenger et innhold. Selv om ikke det er et eksplisitt mål for denne oppgaven, håper jeg å belyse begrepet *forsvarlig* indirekte.

En annen grunn til å interessere seg for skjønnsutøvelse er at det daglige arbeidet i sosialtjenesten stiller høye krav til sosialarbeidernes tekniske kompetanse og effektivitet. Utfordringene ved skjønnsutøvelsen kan lett komme i skyggen i en arbeidshverdag som er preget av rutiner, regler og travelhet. Med teknisk kompetanse tenker jeg i denne sammenhengen blant annet på det å mestre diverse IKT-verktøy, for eksempel NAV-kontorets saksbehandlingsprogrammer, outlook, mail, internett mv. Videre innebærer teknisk kompetanse å kunne arbeidsplassens rutiner, kjenne godt egen virksomhets lovverk og retningslinjer, ha god kunnskap om andres lovverk, retningslinjer og virksomhetsområde (for eksempel fremmedlovgivningen, arbeidsmarkedet, barnevernet, psykiatritjenesten, lege-/legevakt, rusbehandling, skole, utdanning, Statens Lånekasse, osv.). Selv om sosialtjenestens eget lovverk presiserer at skjønn skal brukes og at skjønn er viktig, kan de tekniske sidene ved arbeidet lett komme til å fylle den tiden man har til rådighet.

Oppgavens mål

Målet med oppgaven er å sette søkelys på sosialtjenestens skjønnsutøvelse. Oppgavens omdreiningspunkt er den erkjennelsen at sosialarbeideren jobber i et krysspess mellom ulike forventinger og krav. Sosialarbeideren må forholde seg samtidig til for eksempel kontroll og hjelp, eller til likhet for loven og “skreddersøm”. Skjønn kan analyseres fra en juridisk synsvinkel, man kan vektlegge det psykologiske aspektet, se det i sammenheng med trekk ved samfunnet, vurdere skjønnsutøvelsen i forhold til etiske hensyn, mv. Kunnskap fra ulike hold *er* en forutsetning for godt skjønn i sosialtjenesten. I utgangspunktet vil jeg imidlertid legge til side slike merkelapper på skjønn (for eksempel juridisk, etisk, psykologisk, osv.), ettersom det er “samtidighetssituasjonen” – som etter mitt syn er preget av både usikkerhet og ambivalens – jeg ønsker å gi oppmerksomhet.

I min praksis fra sosialtjenesten har jeg ennå ikke funnet gode måter å evaluere egen skjønnsutøvelse, samtale om skjønn og veilede andre om bruk av skjønn. Jeg håper oppgaven bidrar til å sette ord på noe som kan gjøre skjønnsutøvelse mer eksplisitt og begripelig. Det kan også sies å være mitt personlige læringsmål.

Problemstilling og forskningsspørsmål

På bakgrunn av det forutgående er oppgavens problemstilling formulert på følgende måte:

Hvordan kan man forklare innholdet i sosialtjenestens skjønnsutøvelse i et perspektiv som erkjenner at sosialarbeideren skal ivareta ulike, og til dels motstridende, forventninger og krav?

Som sagt tidligere har jeg valgt å nærme meg problemstillingen teoretisk, primært gjennom faglitteratur. Egne erfaringer utgjør oppgavens empiri. Oppgavens siktemål er å få en bedre forståelse av sosialtjenestens skjønnsutøvelse. I tillegg til økt forståelse generelt, vil jeg søke å finne svar på følgende to forskningsspørsmål:

1. Den som oppsøker sosialtjenesten med en søknad som sosialhjelp vil få vurdert om han eller hun fyller vilkårene for økonomisk hjelp. Dersom personen fyller vilkårene

for stønad, skal sosialarbeideren foreta en konkret og individuell behovsvurdering. Utfordringen er å kunne kombinere klientens konkrete behov og forutsetninger med foreliggende muligheter, på en måte som tilgodeser myndighetens føringer og lovens formål. *Trenger sosialarbeideren en spesiell type kunnskap eller kompetanse for å kunne utøve godt skjønn, og i så fall hvilke(n)?*

2. Skjønn, eller vurderinger rettet mot individuelle forhold, skal sikre klienten en rettferdig og god behandling. Terums (2003) undersøkelse avdekker at samme sosialhjelpssøknad blir vurdert ulikt, og at både resultatene og de skjønnsmessige vurderingene varierer mye fra kontor til kontor, og fra saksbehandler til saksbehandler. Så lenge velferdsstatens omfordelingspolitikk baseres på skjønnsmessige vurderinger, vil man sannsynligvis alltid finne ulike oppfatninger blant skjønnsutøverne uansett hvor samvittighetsfullt det vurderes og resonneres. Sannsynligvis finnes det i hver sak ikke bare ett “rett” svar eller én “riktig” vurdering, men flere. *Er det mulig å identifisere noen kjennetegn på riktige beslutninger og gode vedtaksbegrunnelser?*

Den underliggende undringen er *om* det går an å bygge broer mellom ulike krav og forventinger, og i så fall *hvordan*.

Noen språklige presiseringer

Av naturlige årsaker er oppgaven skrevet fra en kvinnes perspektiv, og jeg kommer stort sett til å bruke *hun* om sosialarbeideren og forskeren. Dette er for å slippe trøttende oppramsinger som han/hun og hans/hennes hele tiden. Sosialarbeideren og forskeren kunne selvsagt like gjerne vært en “han”.

I NAV-verdenen er “bruker” den korrekte terminologien når man omtaler den som mottar eller bruker NAV’s tjenester. Selv om begrepet *klient* er negativt belastet (jf “klientifisering”), vil jeg bruke det. Først og fremst fordi det er et begrep som er innarbeidet. Begrepet kommer fra latin, betyr “avhengig person”³, og brukes om en person som søker bistand hos advokat, lege, sosialarbeider mv. Ved å bruke *klient* anerkjenner jeg også det faktum at NAV’s brukere *er* avhengige, med alt dette innebærer. Man kan for eksempel ikke velge å gå andre steder for å få økonomiske ytelser når egne inntekter uteblir eller ikke strekker til.

³ Ref. Bokmålsordboka online

Jeg bruker *sosialtjeneste* og *sosialkontor* når jeg omtaler “NAV kommune” (korrekt NAV-ordbruk). I kommunen jeg jobber har *sosialkontor* i årenes løp blitt til *sosialtjeneste*, men jeg har ikke studert hva som ligger bak denne endringen i språkbruk. Jeg bruker begrepene om hverandre og legger ikke noe spesielt i det. Imidlertid brukes *sosial* bevisst, for at ikke begrepet skal bli borte i en NAV-verden som har utelatt “sosial” i sitt begrepsforråd.

Arbeids- og Velferdsdirektoratet blir forkortet til *AVdir*. Helse- og Sosialdirektoratet forkortes til *SHdir*.

Oppgavens struktur

Hittil har jeg gjort rede for valg av tema og bakgrunnen for valg av skjønn som gjenstand for min interesse. Jeg har sagt hva jeg ønsker å oppnå med studien, og jeg har presentert problemstilling og forskningsspørsmål.

Neste kapittel omhandler valg av tilnæringsmåte og vitenskapsteoretisk perspektiv. Allerede der starter refleksjoner rundt skjønnsutøvelse, ettersom jeg ser mange likhetstrekk mellom en forskningsprosess og det å utøve skjønn. For at leseren skal få et inntrykk av “min verden”, gjør jeg rede for kontekst og rammer i kapittel 3. I kapittel 4 vil jeg belyse skjønn, både gjennom noen hverdagslige refleksjoner – som kan sies å utgjøre min forforståelse – og gjennom en mer faglig og systematisk tilnærming. Med utgangspunkt i kapittel 4 kan skjønnen betraktes som epistemisk og som strukturell kategori, og disse to kategoriene beskrives i kapitlene 5 og 6. I kapittel 7 ser jeg på skjønn som fenomen – eller som levd liv – i sosialt arbeid og svarer på mine forskningsspørsmål. Under avsluttende refleksjoner i kapittel 8 vil jeg gjøre rede for om arbeidet med oppgaven har gjort skjønnsutøvelse mer “håndfast” og begripelig.

2 TILNÆRMINGSMÅTE OG VITENSKAPSTEORETISK PERSPEKTIV

I dette kapitlet gjør jeg rede for valg av tilnæringsmåte og vitenskapsteoretisk perspektiv. Jeg vil begrunne valgene og forsøke å gi dem en teoretisk forankring. Jeg vil også gjøre rede for min arbeidsprosess. Etersom jeg har et svært nært forhold til det som er tema for studien, vil jeg helt til slutt gjøre rede for mulige fallgruver og hvordan jeg har valgt å forholde meg til disse.

Bakgrunn for valg av teoretisk tilnærming

Jeg har valgt en teoretisk tilnærming til min problemstilling, og vil i det følgende prøve å begrunne hvorfor. “Teori” kommer fra gresk og betyr “jeg ser på, observerer” (Aadland 2004:281). En teoretisk tilnærming innebærer at jeg har valgt ut noen utsnitt av en helhet og prøvd å systematisere disse. Man kan også si at det jeg har gjort er å forenkle virkeligheten (ibid.).

Et viktig mål med oppgaven er å “isolere” skjønn og betrakte det som et eget fenomen. Dette fordi jeg opplever å mangle begreper, og andre referanserammer, når eget og andres bruk av skjønn skal begrunnes eller evalueres. Imidlertid ble det vanskelig å finne litteratur, med et sosialfaglig tilsnitt, som behandler skjønn som et selvstendig fenomen. I faglitteratur innen sosialt arbeid spiller skjønn en rolle, men det opptrer mer som en integrert kunnskap enn et konsept som i seg selv er gjenstand for analyse (Murdach 2009; Levin2004). Dette inntrykket ble forsterket ved lesing av en resultatrapport fra prosjektet “Skjønn, tillit og likebehandling”⁴, der det hevdes at skjønn opptrer som en “uanalysert restkategori” i profesjonslitteraturen. Videre heter det at skjønn sjeldent diskuteres som normativt problem, ettersom “[e]n slik diskusjon krever en teori om skjønn”. Det at også andre mangler teoretiske antagelser om skjønn, vekket min interesse for å se etter hva faglitteraturen egentlig sier om emnet.

⁴ Lastet ned fra:

<http://www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?c=Informasjonstekst&cid=1224698381322&pagename=vfo%2FHovedsidemal> 17.07.2009. Leder for prosjektet var professor Erik Oddvar Eriksen.

Et alternativ til å studere litteratur kunne vært å bruke kvalitativt forskningsintervju og undersøke hvordan sosialarbeidere ser på sine muligheter til å utøve skjønn: om de opplever å finne gode løsninger (for klienten og for systemet) innenfor gitte rammer, hva de anser som “gode løsninger”, hva de konkret opplever som begrensninger, hva de tenker om sosialetatens tjenester slik de selv er med på å utforme dem og konsekvensene for klientene på kort eller lang sikt, hvordan de begrunner sine avgjørelser, hvordan de forholder seg når hensynet til systemets interesser og hensynet til klientens interesser er i konflikt, osv. Et forskningsintervju kan defineres som “et intervju som har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene” (Kvale 2001:21). Uten en teori om skjønn, ville sosialarbeiderens handlinger, opplevelser og tanker blitt fokus for oppmerksomheten. En slik tilnærming vil kunne bidratt til en *beskrivelse* av sosialarbeideres skjønnsutøvelse. Men uten teoretiske antagelser og begreper kan ikke skjønnsutøvelsen tolkes eller forklares på en måte som gir nye – eventuelt bekrefter eller utvider eksisterende – teoretiske antagelser.

Som et supplement til litteraturstudie (triangulering) ville forskningsintervju kunne bidratt med en bredere kunnskap enn det min tilnærming vil fange opp. Flere tilnæringsmåter ville imidlertid sprengt rammene for oppgaven, ettersom arbeidet med å definere et teoretisk grunnlag anses som omfattende.

Dersom et fenomen skal ytes rettferdighet, er det nødvendig med et “innenfra”-perspektiv. Dette har jeg valgt å finne i egen praksis fra sosialtjenesten. Ettersom jeg har noen års erfaring, vil det innebære at jeg ikke vil kunne klare å ta på meg en nybegynners “briller”. Lang tids sosialisering og tilpasning gjør at dette prosjektet er nærmest “innsauset” i selvfølgelighetsoppfatninger. En tilnærming supplert med en nybegynners erfaringer og synspunkter ville gitt oppgaven en dimensjon som jeg selv ikke er i stand til å frembringe. Det kreves derfor ekstra oppmerksomhet fra min side for at resultatet skal kunne bli aktuelt også for mine nyutdannede kolleger.

Valg av vitenskapsteoretisk perspektiv

Dersom man går oppgavens struktur etter i sømmene, kan den minne om oppskriften på en analytisk-syntetisk tilnærming. Det er en måte å utforske verden på, som “kanskje er ett av de viktigste prinsippene i utviklingen av vestlig vitenskap” (Aadland 2004:132). For å skjønne noe om skjønn, har jeg først definert ulike sider ved skjønn og sett på disse (“analyse”), i

håp om å finne en sammenfattende beskrivelse av delene (“syntese⁵”). Om analytisk-syntetisk metode sier Nordtvedt og Grimen (2004⁶, her gjengitt fra Aadland 2004:132) følgende: “Det bærende prinsipp i metoden er at analyse forstås som *dekomposisjon*, syntese forstås som *rekomposisjon* (dvs. omvendt analyse), og at analyse kommer *logisk og tidsmessig forut* for syntese” (forfatterens egne kursivering). Dette innebærer et urgammelt ønske og en ide om at “alt som er til, hører hjemme i det samme byggverket og er bygd opp av det samme materialet” (Aadland 2004:133). Dette var de logiske positivistenes programerklæring, og for dem var drømmen at all verdens fenomener en gang skulle forstås og forklares ved hjelp av samme type felles rasjonalitet. Jeg antar at en slik “enhetsvitenskap” er et forsøk på å kunne tøyte virkeligheten – noe som kanskje kan virke både forlokkende og besnærende – men selv positivistene har i senere utgaver enten forlatt eller modifisert denne drømmen (ibid.).

Selv om min fremgangsmåte kan sees på som en analytisk-syntetisk tilnærming, er det ikke for å kunne beskrive godt skjønn som et lovmessig resultat basert på visse (forutgående) forutsetninger. Min hensikt med å tenke på en systematisk måte ligner mer på det filosofen Ludwig Wittgenstein skal ha sagt: “Fred i tankene. Det er det etterlengtede målet for den som filosoferer” (her gjengitt fra Aadland 2004:243).

Hermeneutikk som forståelsesramme

I stedet for å vie meg til kunsten å bevise, vil jeg vie meg til kunsten å forstå. I vitenskapsteoretisk sammenheng har dette *hermeneutikk* som overskrift. Begrepet hermeneutikk har greske røtter. Noen mener at begrepet viser til den greske guden Hermes, budbringeren blant gudene, som hadde til oppgaver å tolke gudenes budskap og oversette det til et språk som menneskene kunne forstå (Aadland 2004:176). Andre hevder at det stammer fra det greske ordet “hermeneuein”, som betyr å fortolke eller forstå (ibid.).

Vitenskap handler om forklaring og erkjennelse, som er opparbeidet på et systematisk måte (Aadland 2004). Og vitenskapsteori handler om hvilke “briller” man tar på seg i møte med fenomenet man utforsker. De ulike teoriene bærer i seg noen grunnleggende antagelser om virkeligheten, om kunnskap og om mennesker. (Ibid.)

⁵ Definisjon av *syntese* (fra gresk, *syn*: det å få øye på, og *tese*: vitenskapelig påstand, læresetning), “sameining av eit mangfald til ein heilskap”, er hentet fra Nynorskordboka online.

⁶ Nordtvedt, Per og Harald Grimen (2004) *Sensibilitet og refleksjon. Filosofi og vitenskapsteori for helsefag*. Gyldendal Akademisk.

Forskning med en hermeneutisk profil er primært opptatt av å fortolke meningsinnhold, ikke av å årsaksforklare hendelser (Gilje og Grimen 1993:79). Man leter etter mening ved at man betrakter en handling som denne personens forsøk på å løse et gitt problem (ibid.), ikke som en automatisk konsekvens av noe som bare kan tilskrives omgivelsene. Selv om en handling er tuftet på visse forutsetninger (for eksempel kunnskap, evner, forventinger, krav, midler man har til rådighet), anser jeg ikke mennesket som forhåndsprogrammert. Selv situasjoner som er preget av tvang, kan ikke fjerne (bare undertrykke eller hemme) menneskets iboende evne til å kunne velge hvilke hensyn som skal få styre hennes eller hans beslutninger. Det at man opplever noen situasjoner som tvangsmessige, borger jo nettopp for at det også finnes frihet. Imidlertid er det også mulig at et menneske ikke opplever å være under tvang, selv om man kanskje i ettertid, eller med et "utenfra"-blikk, vil kunne hevde at situasjonen er tvangspreget. For sosialarbeideren er dette en relevant problemstilling fordi det er en viss fare for at "systemets" tenkemåte har krøpet under huden. "Uansett hva vår fornuft sier, vil vi alltid falle tilbake til lydighet mot tvangens utøvere, så lenge dens mønster også finnes i oss selv", hevder den afghanske forfatteren Idries Shah (i *Dreams of Caravans* fra 1978, her gjengitt fra Kroken 2006 b:312).

Den hermeneutiske sirkel

Man møter aldri et fenomen uten en forforståelse. Dette kan være uttalt og bevisst, eller eksistere i form av visse forutsetninger som tas for gitt. Alle vet noe om den verden de er en del av, basert på erfaringer gjennom prøving og feiling på livets ulike arenaer. Men, som Immanuel Kant har påpekt, er det også mulig å erkjenne noe uten å ha erfart det (Aadland 2004). Ifølge Kant har denne erkjennelsesevnen visse kjennetegn, for eksempel evnen til å tenke i årsakssammenhenger (ibid.). Imidlertid er menneskers oppfatningsevne begrenset. Kant (her referert fra Aadland 2004:51) sier det sånn: "Das Ding an sich", verden slik den er i seg selv, har ikke mennesker tilgang til. Mennesker oppfatter verden slik den viser seg for den enkelte, "das Ding für mich". Dette gjelder både for leg og for lærd. For at et menneske skal kunne oppfatte eller gi mening til det som skjer rundt han eller henne, tar erfaringene omveien om språk, begreper, erfaringer, fornuft, situasjonen, fag, livssyn og andre referanserammer. Det som kommer ut av en slik prosess er ikke virkeligheten, men er en versjon av virkeligheten. (Ibid.)

Forforståelse er nødvendig, for ingenting gir mening i et vakuum. Inntrykk som ikke lar seg relatere til noe, oppfattes som kaos. Det man har forstått, forstås og fortolkes i lys av det

man allerede vet, og ny forståelse gir en ny forståelseshorisont, som revideres igjen når man får ny forståelse (Gadamer 2004⁷, her gjengitt fra Høilund og Juul 2005:14). Dette kalles *den hermeneutiske sirkel*. Ettersom “sirkel” kan gi inntrykk av at man igjen og igjen kommer tilbake til utgangspunktet, og med det er låst i en stadig gjentagende bevegelse, har flere kalt prosessen for *den hermeneutiske spiral* (Aadland 2004). Andre har vist til likheten med en dialektisk bevegelse, eller en pendling mellom ytterpunkter: Et utsagn (tese) møtes med et motsatt standpunkt (antitese), som til sammen skaper et nytt standpunkt (syntese), som møtes med en ny antitese og som til sammen skaper en ny syntese, osv. (ibid.:190).

Et subjektivt kunnskapsideal

Hermeneutikken representerer et subjektivt kunnskapsideal (Aadland 2004). Kunnskap er ikke “noe” som eksisterer et sted utenfor mennesket. Kunnskapen må gå veien om “meg” før jeg kan forklare det for “deg”. Jeg kan si: “jeg skal forklare det for deg”. Men det er umulig å si: “jeg skal forstå det for deg” (ibid.:176). Dersom jeg skal kunne forklare noe, må jeg først forstå det selv, og slik er forklaring og forståelse gjensidig avhengig av hverandre. Dette må ikke forveksles med et “fritt frem” for selvcentrert synsing og føling. Selv om forskeren er seg bevisst sin rolle i det å bygge kunnskap, antar jeg at målet må være at hun eller han som person forsvinner i selve fremstillingen.

Et subjektivt kunnskapsideal innebærer også at jeg er alene, i den forstand at jeg ikke kan la andre ta ansvaret for mine fortolkninger eller mine handlinger (Aadland 2004). Søren Kierkegaard (her gjengitt fra Skjervheim 1996:87) sier at det å ta valg er ensbetydende med det å eksistere. Å velge er å være menneske. Dersom man unndrar seg valgene, har man gjort seg til den absolutte “tilskodaren”, dvs. en som ikke vil ta stilling til de eksistensielle spørsmålene om godt og ondt, rett og galt. Ifølge Spinoza er rett og galt, stygt og vakkert, distinksjoner som blir borte under evighetens synsvinkel, *sub specie aeternitas* (her gjengitt fra Skjervheim 1996:86). Det kan Spinoza ha rett i, for med tiden forandres menneskers oppfatning av hva som er godt og vondt, rett og galt. Men et menneske som lever *nå* kan ikke sette seg selv utenfor tiden. Og her og nå finnes det forestillinger om rett og galt. Det å ikke ta et valg er også et valg, men da er det kanskje enklere å distansere seg fra et personlig ansvar for konsekvensene av ens handling.

⁷ Gadamer, Hans-Georg (2004) *Sandhed og metode. Grunntrek af en filosofisk hermeneutikk*. System Academic.

Deler og helhet

Å lese en tekst “som fanden leser Bibelen”, kan forstås som å ta en bitte liten del ut av sin sammenheng og bruke den som støtte for egne oppfatninger. Da kan nesten alt brukes til forsvar for nesten hva som helst. Hermeneutikken står imidlertid for en helhetlig (holistisk) tilnærming, der “[h]elheten skjønnes ut fra delene, men delene skjønnes ut fra helheten” (Aadland 2004:194). Det er helheten som skal skjønnes, og dersom som jeg lurar på hvordan et enkelt utsagn skal forstås, må jeg se det i lys av helheten.

Når jeg bruker sitater fra en bok eller en artikkel, bør de brukes på en måte som er bokens eller artikkelens “ånd” verdig. Det er mulig så sant forfatteren har gjort sine tanker tilgjengelige på en måte som gjør at jeg som leser ikke behøver å gjette meg til hva hun eller han har ment. Imidlertid vil jeg kunne komme til å feiltolke, fordi jeg er så opptatt av “mitt”. Det man er opptatt av, farger ens forståelse og oppfatning. Idealet er imidlertid å forholde seg spørrende og åpen, og prøve å se hvilket bilde forfatteren prøver å vise. Samtidig går kunnskapen veien “om meg” og mine erfaringer eller data, og jeg bruker således andres tanker som et springbrett til å definere en ny plattform. Den nye plattformen utformer den enkelte på sin helt spesielle måte. Da oppstår (nyanse)forskjeller som inviterer til en annen forståelse.

Ifølge filosofen Karl R. Popper (1902-1994) viser en hypotese sin posisjon som ”sannhet” ved å overleve gjentatte forsøk på å rive den ned, og samtidig kan ny viten gi gamle sannheter ny dimensjon uten at den gamle blir mindre sann (Solberg 2001). ”Vitenskap er prøving og feiling, fortolkning og omfortolkning i en endeløs prosess” (ibid.:121). Slik kan også det enkelte forskningsbidrag sees på som en liten bit til den store helheten. Man fører en dialog med tidligere forskning, og håper at eget bidrag fanges opp og modifiseres gjennom fremtidig forskning.

Subjektivitetsprinsippet

Å tolke andre mennesker vil jeg si er et mye mer usikkert prosjekt enn å tolke tekster. En tekst representerer tross alt bare en bit av det mennesket som står bak, som hun eller han bevisst har eksponert. Selv mennesker man har hatt hyppig kontakt med i årevis, kjenner man ikke tvers igjennom. Det er ikke så vanskelig å fatte hvis man tenker over hvor dårlig man kjenner seg selv noen ganger. Uansett om det handler om mennesker eller tekster, danner man seg bilder som er mer eller mindre tro mot originalene.

Sosialarbeidere møter andre mennesker, ofte i vanskelige og sårbare faser av livet. Samfunnsforskere studerer fenomener der mennesket har en sentral plass. Filosofen Hans Skjervheim (1926 - 1999) regnes som en pioner innenfor 1900-tallets vitenskapsteori (Aadland 2004). I essayet "Den eigne refleksjonen og fortolkninga av andre" fra 1964, har Skjervheim (2000: 88) sagt følgende:

Ein må sjølv *vera* filosof før ein kan byrja å fortolka andre, men som oftast *vert* ein filosof ved å byrja å fortolka andre. Tilsynelatande føreligg her ein sirkel. [...] Det som det gjeld om, er ikkje å koma ut av denne sirkelen, for det er umogleg, men å vera i han på rette måten. I siste instans er det eit spørsmål om den rette måte å vera med andre i verda på.

Hvordan er man i sirkelen på den rette måten når man fortolker andre mennesker? Jeg tenker at Skjervheim selv har formulert forutsetningene i *subjektivitetsprinsippet* (også kalt barmhjertighetsprinsippet) i avhandlingen *Objektivismen og studiet av mennesket*, her sitert fra Gilje og Grimen (1993:114):

Det [subjektivitetsprinsippet] seier at åtfærd må studerast og beskrivast ved hjelp av termar som høyrer til den handlande si situasjonsorientering, hans definisjon av situasjonen, og ikkje (berre) gjennom termar som tilhøyrer sosialvitskapsmannen sin definisjon av situasjonen.

Forskeren – og den som på andre måter forholder seg til menneskers adferd eller mulige motiver – har en forpliktelse til å få fatt i hvordan den andre selv forstår eller definerer sine handlinger og sin situasjon. Man må ha som *utgangspunkt* at den andre er fornuftig. Samtidig må den andres handlinger eller ytringer tolkes slik at de fremstår som *mest mulig* fornuftig (Gilje og Grimen 1993:195). Subjektivitetsprinsippet respekterer at alle mennesker har en egenverdi, og dette tvinger forskeren til en intellektuell åpenhet (ibid.). Handlinger som umiddelbart kan oppfattes som "irrasjonelle", vil som oftest kunne forklares på en eller annen måte. Dersom man lar den andre fremstå for seg selv som merkelig eller uforståelig, er det også dette som formidles (for eksempel til leseren av oppgaven eller til mine kolleger på sosialkontoret). "Barmhjertighetsprinsippet krever [...] at man i utgangspunktet skal betrakte

personers oppfatninger som rasjonelle, og først senere, hvis det ikke er mulig å forsvare dette, betrakter dem som irrasjonelle” (Gilje og Grimen 1993:198).

Fenomenologi er et uttrykk innen vitenskapen, som betegner et ideal om å la den andre fremstå på sine premisser. Dersom dette idealet kombineres med “den hermeneutiske sirkelens innebygde henstilling om å veksle mellom refleksjon og erfaring, del og helhet, forforståelse og erfaringstolkning, vil dette være et av de mest betydningsfulle forståelsesverktøy i alt omsorgsarbeid”, påpeker Aadland (2004:196).

For sosialarbeideren fordrer subjektivitetsprinsippet en holdning som motvirker tendensen til å ville lukke seg inne bak et ekspert-skjold (Aadland 2004). Dette skjoldet skaper den distansen til klienten (som noen ganger oppleves som fristende), som Skjervheim (1996) kaller “ei tilskodarhaldning”. Men “slik objektivisering av den andre er bare uttrykk for et ønske om makt og kontroll til forsvar for sitt kjære ego” (Skjervheim 1976⁸, her sitert fra Aadland 2004:194).

Det kan også tenkes at en forfatter eller skribent, ønsker å lukke seg inne bak et ugjennomtrengelig ekspert-skjold. Da har hun imidlertid klart det “kunststykke” å objektivere sine lesere, og umuliggjort dialog ved å gjøre sin fremstilling kompakt og ugjennomtrengelig.

Innenfor samfunnsvitenskapen finnes teorier som hevder motsatte påstander, for eksempel i forhold til hva som er årsaken til sosiale problemer, hva som er forklaringen på alkoholisme, mv. “Kritisk rasjonalisme”, som Popper regnes som opphavsmannen til, ønsker å fremme en holdning som innrømmer at “jeg kan ta feil og du kan ha rett, og ved felles anstrengelser kan vi komme nærmere sannheten” (Gilje og Grimen 1993:67). Dette er en form for rasjonalitet som ikke tar mål av seg å være verken allvitende eller ufeilbarlig, og er en forutsetning for å kunne lære av hverandre (ibid.). Dialogen opprettholdes som både ønskelig og nødvendig. Man kan si at barmhjertighetsprinsippet lever godt innenfor rammene av Poppers kritiske rasjonalisme.

Mening

“Mening” er et uttrykk som går igjen i hermeneutisk vitenskapsforståelse. Jeg vil derfor si litt om begrepet.

⁸ Skjervheim, Hans (1976) *Deltakar og tilskodar og andre essay*. Tanum Norli.

Mening har alltid rammer som den ikke kan skilles fra. Slike rammer eller begrensninger er for eksempel språk/begreper, evner, kunnskap, kulturen man er en del av, personlige verdier. Disse begrensningene er allmenne og er dessuten i stadig endring ved at man skaffer seg mer fagspesifikk kunnskap, får erfaring, snakker med venner, leser aviser og skjønnlitteratur, får impulser fra andre deler av verden gjennom feriereiser og gjennom flyktninger og innvandrere som bringer verden til Norge, osv. Man er et menneske i tid og rom. I tillegg definerer konteksten spesifikke rammer. I NAV-verdenen kan begrensningene eksistere i form av samfunnets til enhver tid ledende ideologier, muligheter i arbeidsmarkedet, bestemte lover og retningslinjer, mv. Arbeidsplassen selv lager grenser, i form av interne "kjøreregler" eller uttalte "sånn- gjør- vi- det- her"- regler. Hva som gir mening eksisterer ikke uten å være relatert til noe. Det gjør heller ikke *en* mening eller kunnskap.

Jeg tror ikke at et menneske står helt fritt til å konstruere seg selv, sine følelser og opplevelser gjennom å kunne tenke akkurat hva hun eller han vil. Dette er en ekstrem form for konstruktivism. Heller ikke tror jeg at erfaringer, følelser og opplevelser er alt man kan holde seg til, og at sanne beskrivelser av menneskets hverdag og valgmuligheter derfor må begrunnes kun i dette (ref. koherensprinsippet, Aadland 2004:59 ff.). Litt flåsete kan man kalle disse ytterpunktene "fake it until you make it" - der man skaper sine egne følelser - og "lysfontenen" – der alt som er, *er* følelser. Personlig setter jeg min lit til gode teorier, som oppfyller flere kriterier enn å stemme overens med koherensprinsippet. Jeg tenker ikke at det finnes en teori som representerer "Sannheten". Selv om noen av oss vil hevde at noe er godt og noe er dårlig, noe er sant og noe er usant, uavhengig av tid og rom, vil det som er godt og sant bare kunne uttrykkes innenfor de rammene som språket, tid og rom setter.

Hvordan kan man, i hermeneutisk vitenskap, avgjøre hva som er en "korrekt" fortolkning? Det er ikke sikkert at det som gir mening for meg, gir mening for deg. Det er heller ikke sikkert at vi er enige. Den kanadiske filosofen Charles Taylor (1931-) sier følgende om intersubjektivitet (Taylor 1985: 53):

The superiority of one position over another will thus consist in this, that from the more adequate position one can understand one`s own stand and that of one`s opponent, but not the other way around. It goes without saying that this argument can only have weight for those in the superior position.

Dette er ikke et uproblematisk ståsted. Å bringe inn et uttrykk som “superior”, overlegen eller bedre enn, kan gi assosiasjoner til (makt)kamp. Ingen liker en bedreviter. Imidlertid kan man tenke at det å kunne se saker fra flere sider, og til og med ha forståelse for motstanderens synspunkt, er en ydmyk holdning. Forskjellen mellom å være ydmyk og selvgod er i denne sammenhengen hårfin. For kan det ikke ha seg sånn at straks tanken er tenkt og jeg blir bevisst min ydmykhet, endrer det seg til selvgodhet? Poenget, slik jeg velger å se det, er at det ikke er til ulempe for en mening at den kan sees fra flere sider. Det svekker ikke meningens relevans eller berettigelse.

Settes dette inn i den hermeneutiske sirkelen, er det å foreta en tolkning, ha en oppfatning eller gi uttrykk for en mening, selve betingelsen for å utvikle ny forståelse. Meninger kan diskuteres, men standpunkt kan det ikke forhandles om. Da forblir man i de fastlåste forestillingenes verden.

Arbeidsprosessen

Arbeidet med oppgaven har bestått i å lete etter og lese faglitteratur, stille spørsmål, formulere problemstilling, og til sist å skrive sammenhengende tekster. I skriveprosessen har tankene tatt form, gjerne i retninger som gjorde at jeg måtte spole tilbake og starte tankeprosessen fra begynnelsen igjen. Tidligere lest litteratur er blitt lest igjen med nye øyne, nye stikkord og nye spørsmål er blitt notert, skriving av nye tekster har gitt nye innfall, nye spørsmål, osv. Stikkord, idéer og egne refleksjoner har fylt kladdebok etter kladdebok, og utallige dokumenter på pc'en. Slik har jeg har analysert fagtekstene, om enn noe usystematisk. Mangelen på en teori om skjønn kan sies å ha gjort seg gjeldende.

Grimens forslag (ref. Grimen 2009) om å se på skjønnnet som en epistemisk og en strukturell kategori (se kapittel 4-6), gjorde det mulig å systematisere noe – og forkaste en del – av det stoffet jeg hadde samlet. Jeg har prøvd å *beskrive* de to kategoriene, men samtidig bærer presentasjonen preg av hva jeg har forstått. Andre ville kanskje lagt vekt på andre forhold, eller utelatt det jeg har lagt merke til. Det å skrive sammenhengende tekster er en måte å tenke på, og gjennom beskrivelsen opplever jeg at min forforståelse av skjønnsutøvelse har endret seg. I utgangspunktet visste jeg ikke så mye mer enn at jeg ville skrive “noe om skjønn i sosialtjenesten”. Jeg har derfor først og fremst lett i litteratur med et visst sosialfaglig tilsnitt, eller der sosialarbeiderens utfordringer er tema. Det kan være litteratur der sosialt arbeid eller sosialtjenesten nevnes i tittelen, eller litteratur om hjelperollen i ulike profesjoner, om velferdsstaten og velferdsforskning, om samtale og

veiledning, skjønn, handlingskompetanse, om “kunnskaping” i ulike profesjoner, forskningsetikk, osv. Mye av litteraturen, slik jeg oppfatter det, baseres på kunnskap fra etikk, filosofi, sosiologi og juss. Bare unntaksvis har jeg oppsøkt forfatterens primærkilder. Jeg har i stor grad forholdt meg til fortolkninger, og har selv fortolket disse fortolkingene. Det kan være en svakhet ved oppgaven, men jeg har ikke funnet tiden moden for å foreta kreative nytolkninger.

Oppgavens empiri hentes fra mine egne 15 år i “aktiv tjeneste” på sosialkontoret, som saksbehandler og som mellomleder. Jeg har stort sett arbeidet ved ett kontor, men har likevel ikke opplevd dette som stillestående eller ensopret (jf store endringer i arbeidsmåter, ledelse, prioriteringer og organisering). I løpet av 2010 har jeg hatt anledning til å vikariere ved to andre NAV-kontorer, 4–5 måneder på hvert sted. Jeg har da ikke tatt på meg noen observatørrolle, men vært “medlever”, og i løpet av forholdsvis kort tid fått oppleve tre svært ulike kulturer og arbeidsmåter. Kontorene var ulike når det gjaldt organisering, lederstil, hvor ofte man hadde faglige diskusjoner, hvor stor vekt saksbehandlerens innspill og meninger ble tillagt og hvilke krav som ble stilt til saksbehandlerens egne evner til å løse problemer (grad av autonomi / myndiggjorte medarbeidere), hvor systematisk man diskuterte enkeltsaker med sine kolleger og hvor stor vekt man la på vedtakstekst og begrunnelser. Kun på ett av kontorene ble relasjonen til klienten, og sosialtjenestens oppgaver, drøftet faglig og systematisk i sammenheng med sosialt arbeids teorier, samfunnsutvikling og rådende normer og paradigmer.

Innsamling av data

Primært er det fagartikler, fagbøker og egne erfaringer, som er mitt datatilfang. Men også dagspresse, upublisert materiale (masteroppgaver og doktoravhandlinger), forskrifter, lover og andre skriftlige instruksjoner fra departement og kommune utgjør viktige datakilder.

I litteratursøk har jeg tatt utgangspunkt i konkrete tips fra veileder og medstudenter og vært en ivrig leser av litteraturhenvisninger i bøker og artikler, søkt på bibliotekets nettsider og hos nettbokhandlere. Mye stoff er tilgjengelig i full tekst på internett, og jeg har prøvd å være kritisk til hva jeg bruker. For eksempel jeg har vært nøye med hvilke databaser jeg har brukt. Databaser jeg anser som pålitelige og faglig kvalitetssikret er for eksempel: Odin (offentlige dokumenter og informasjon), norge.no, forskning.no, nettsidene til diverse universiteter og høyskoler, Bibsys. Som masterstudent har jeg adgang til kvalitetssikrede fagtidsskrifter og oppslagsverk som NTNU abonnerer på. Rapporter fra NAV-evalueringen

(Rokkansenteret, Universitetet i Bergen) og prosjektet om “Skjønn, tillit og likebehandling” (Høgskolen i Oslo) har vært nyttige for mitt formål, og disse anser jeg også som kvalitetssikrede kilder. Det jeg finner vanskeligst å bedømme, er andres masteroppgaver. Men disse har primært vært en kilde til inspirasjon når det gjelder oppbygging av oppgaven, og forfatterens refleksjoner over valg av metode og teoretisk perspektiv.

I jakten på gode søkeord og synonymer har jeg brukt ordbøker og oppslagsverk. I samsvar med mine språkkunnskaper har jeg foretrukket litteratur på norsk og på engelsk. På norsk er det benyttet ulike kombinasjoner av: *skjønn, bedømmelse, vurdering, dømmekraft, sosial*⁹ (sosialkontor, sosialtjeneste), *offentlig, forvaltning, forvalter** (forvalter, forvalterrolle), *portvakt, autonomi*. På engelsk har jeg brukt ulike kombinasjoner av: *discretionary** (discretionary, discretionary), *judgment, judgement, autonomy, social, professional judgement** (judgement, judgements), *professional judgment** (judgment, judgments). Kun sporadisk har jeg søkt etter litteratur på dansk (*skøn, dømmekraft, sosial**), og i enda mindre grad på svensk (*omdöme, bedömande, godtycklig, behovsbedömande, social**).

Forfatterne er mine datakilder, men er også blitt mine “medtenkere”. Jeg har lagt vekt på å ikke stjele gode poeng, men ære den som æres bør. Selv om jeg inderlig ønsker å være redelig og nøye på å oppgi kilder, har jeg noen ganger lurt på om et poeng er noe jeg har tenkt selv eller om jeg har lest det et sted (uten å komme på hvor). Dette er også et resultat av at jeg går inn i problemstillingen med mye egen erfaring og egne refleksjoner.

Etiske refleksjoner

Ettersom oppgavens tema er et område jeg har inngående feltkunnskap om, bærer jeg med meg en rekke forutinntatte meninger. Jeg har derfor prøvd å være bevisst på hva jeg venter eller ønsker å finne. Kapittel 4 innledes med refleksjoner om skjønn, og dette kan sees på som en presentasjon av egen forforståelse. Jeg ønsker å finne teori som kan utdype denne forståelse. Samtidig har jeg stilt meg selv spørsmål som: Leter jeg etter bekræftelser nå eller kan boken/artikkelen også si meg noe annet? På hvilke *andre* måter kan man se på dette? Hvis det skulle vært annerledes, hva kunne det *da* være? Det kan være tilfredsstillende, men er neppe særlig utviklende, bare å lese kjent kunnskap ut av det materiale man undersøker. Idealet er bevisst å lete etter ny kunnskap.

⁹ Jeg utvider søket ved å trunkere, dvs. sette * på slutten av søkeordet. Dette gir treff på alle ord som begynner for eksempel med “sosial”: sosialkontor, sosialtjeneste, sosiale, sosialt, sosialkurator, sosiale tjenester, osv.

Jeg tar ikke mål av meg å presentere Sannheten. Dette er et innspill. Det er imidlertid en holdning som ikke alltid er like lett å opprettholde. Man vil jo gjerne at andre skal forstå ens synspunkter. Jeg prøver å reflektere underveis, noe som kan virke overbevisende på en god måte eller være negativt manipulerende. Jeg vil derfor prøve å se en sak fra flere sider. Faren er å ta så mange forbehold at meningene blir tamme og uinteressante. Kunsten er å finne en gylden middelvei.

Jeg legger vinn på ikke å ha noen skjult agenda, og vil prøve å gjøre fremstillingen så åpen og “gjennomsiktig” som mulig. Mitt håp er at meningene ikke er så fastmeislet at det ikke gir rom for nye tanker eller for de tankene jeg ikke har klart å tenke eller uttrykke.

Jeg kommer nok aldri til å slutte å forundre meg over tilsynelatende, eller reelle, tilfeldigheter: Hva er det som gjør at jeg festet meg ved akkurat den litteraturen jeg har valgt? Hvordan kan det ha seg at man setter seg ned og begynne å skrive, og så faller øynene på noe i en bok som inspirerer der og da? Kanskje på en måte som gjør at hele avsnittet får en ny dimensjon, eller argumentasjonen tar en ny og ikke-planlagt vending. Hvorfor velger jeg ett bestemt perspektiv, og ikke et annet? Hvorfor begeistres jeg av noe og overser noe annet? Sannsynligvis er det mine verdier, holdninger og “anliggender” som gjør seg gjeldende. Selv om samfunnsvitenskapelig erkjennelse tar mål av seg å være verdifri, er den på samme tid verdirelatert (Gilje og Grimen 1993:228):

Det vi betrakter som et kulturelt betydningsfullt fenomen, er ikke noe annet enn et bestemt utsnitt av virkeligheten som fra *vårt* standpunkt gis mening og betydning. Slik sett er det en transcendental forutsetning for samfunnsvitenskapen at vi er kulturmennesker utstyrt med evne og vilje til å gi et bestemt utsnitt av virkeligheten mening. Uten denne forutsetningen ville det ikke være noen samfunnsvitenskap.

Når et fenomen fremstår som så viktig at det er verdt å forskes på, er det blitt viktig og interessant nettopp i lys av bestemte holdninger. Og slik kan man si at all samfunnsforskning er verdiimpregnert (ibid.).

3 KONTEKST OG RAMMER

I tråd med samfunnsvitenskapelig tenkning, må det som er gjenstand for undersøkelsen og forskningen alltid forstås i sin kontekst. Mine tanker om skjønn, det jeg anser som relevant for oppgaven, min tolkning av sosialarbeideres skjønnsutøvelse mv, utspiller seg innenfor bestemte rammer. Man kan sammenligne med en handling, som vil kunne forandre både mening og betydning ved at den tas ut av en sammenheng og settes inn i en annen. Slik også med samfunnsvitenskapelige ”sannheter”; de må alltid forstås innenfor sin sammenheng. Jeg finner det derfor på sin plass med en gjennomgang av det jeg anser som viktige holdepunkter og rammer.

I denne redegjørelsen har jeg valgt ikke å drøfte eller kommentere i særlig grad. Rammene og mandatet er som det er. Samtidig må det tas i betraktning at både utvalg og fremstilling er farget av mine erfaringer. Fremstillingen er verken objektiv eller komplett. Med hensikt blir alt som berøres behandlet svært overfladisk, fordi drøfting, tolkning, nyansering og utdyping har jeg valgt å legge til andre deler av oppgaven.

Sosialarbeiderens mandat

Norge er en velferdsstat, hvor det skjer en omfordeling av ressurser med basis i verdier som rettferdighet og likeverdighet (St.meld. nr.9). Alle borgere skal sikres sosial trygghet gjennom ”god fordeling og utjamning” (ibid. :13). En velferdsstat kan ifølge Eriksen (2001: 12–13) beskrives som “en stat som sikrer individers liv, helse og velferd gjennom et system av:

- (1) sosiale rettigheter som er gitt borgerne i kraft av deres statsborgerskap,
- (2) ressursoverføringer til sosiale formål (helse, utdanning, trygder, sosialhjelp, barneomsorg, osv),
- (3) institusjoner og tjenesteutøvere, spesielt profesjonsutøvere, som ivaretar borgernes rettigheter og realiserer politiske beslutninger på feltet.”

Sosialtjenesten, nå en integrert del av NAV-kontoret, er en av velferdsstatens institusjoner og skal følgelig representere verdier som er felles for borgerne i det norske samfunn. Sosialtjenesten er under innflytelse av, og på mange måter avhengig av, omgivelsene. I et organisasjonsteoretisk perspektiv kan denne typen organisasjon betegnes som et åpent system.

”Åpent” henspeiler på at organisasjonen er utsatt for sterke såkalte institusjonelle omgivelser (jf W. Richard Scott, her gjengitt fra Knutsen 1989: 56). Ifølge Knutsen (1989) er institusjonelle forhold i omgivelsene for eksempel politiske programmer, offisielt definert politikk, lovgivning, holdninger i viktige grupper, mv. Sosialtjenesten skal oppfylle de krav og forventninger som personer og grupper med avgjørelsesmyndighet betrakter som riktig (ibid.). På denne bakgrunn kan sosialtjenesten sees på som leverandør av den offisielle politikken, eller et sted der politikk omsettes til praksis.

I Norge ble sosialt arbeid profesjonalisert først på midten av 1950-tallet, da den første sosiale høyskolen ble startet (Hillgaard og Keiser 1981). ”Det offentlige” overtok oppgaver som tidligere skulle ivaretas av familien, samt av ulike velgjørere, når familiene ikke strakk til. Etter hvert er det kommet til flere sosiale høyskoler, noe som illustrerer hvordan utdanningstilbud og behovet for et bestemt yrke kan ha en sterk kobling (ibid.). Yrkesutøveren har gjennom tidene hatt mange navn: for eksempel sosialrådgiver, sosialkurator, sosialarbeider, arbeidskonsulent, attføringssekretær. I NAV- reformens terminologi kalles hun veileder. Sannsynligvis gjenspeiler de ulike benevnelsene både sosialpolitiske og ideologiske vurderinger, og sosialarbeiderens oppgaver og rolle i sosialtjenesten kan kun beskrives på bakgrunn av den rådende sosialpolitikken (Hillgaard og Keiser 1981:24). Den profesjonelle sosialarbeider må sies å være ektefødte barn av velferdsstaten, og hennes oppgave er å omsette den offentlige politikken til handling. I tillegg skal hun skal sørge for at klienten får den hjelp han eller hun har behov for, og krav på etter loven.

Modernisering av offentlig sektor

Siden 1980-tallet har velferdsstaten vært i kontinuerlig endring, og dette moderniseringsprogrammet – som landet fortsatt er inne i – er i stor grad preget av New Public Management-tankegangen, og er en del av en ”tung internasjonal trend”, hevder Selle og Skard (2008). New Public Management (NPM) brukes som samlebetegnelse for moderniseringsreformene i offentlig sektor, og har spredd seg til Skandinavia fra de angelsaksiske landene, hvor det startet tidlig på 1980-tallet (Selle og Skard 2008; Klausen 2005). NPM tar sikte på å gjøre forvaltningen ”mer effektiv og brukerrettet ved å ta i bruk management-inspirerte metoder fra næringslivet” (Selle og Skard 2008:46).

Det er i følge Selle og Skard (2008) to dimensjoner ved NPM som er særlig vektlagt i litteraturen:

- En intern dimensjon som handler om effektivisering av tjenestene.
- En ekstern dimensjon, som handler om brukerfokus med mulighet til innflytelse og medvirkning, samt bedre kvalitet og tilpassede tjenester.

Noe av drivkraften bak effektiviseringen er å sikre velferdsstaten i en tid da offentlige utgifter har økt kraftig, ettersom antallet eldre er stigende og arbeidsstyrken blir mindre (St.meld.nr.9). Dette gjelder ikke bare i Norge, men også i store deler av Europa for øvrig. I tillegg er det blitt vist til ”krisetendenser” både når det gjelder politisk interesse og deltagelse generelt, samt synkende tillit til politikere og partier.

Ønske om en mer aktiv deltagelse fra befolkningen er sentralt (Selle og Skard 2008:47). Idealet kan sies å være en aktiv velferdsstat, og myndighetene er opptatt av at velferdspolitikken utforming kombineres med tiltak som oppmuntrer til og fremmer aktivitet fra borgernes side (Henman & Adler 2003:139). I desember 2006 ble den offentlige innbyggerportalen MinSide lansert, og dette kan sies å være i tråd med ”aktivitetsidealet”. Når nettstedet er fullt utbygd, er ambisjonen at det skal bli et slags offentlig servicekontor på nett, der borgerne skal kunne få tilgang til elektroniske tjenester fra det offentlige og mulighet for dialog med det offentlige. I tillegg er ambisjonen at den enkelte borgers (nett)side skal være skreddersydd, i og med at tjenestene som tilbys er samlet og sortert etter den enkeltes behov. (Selle og Skard 2008:65-66; <http://www.norge.no/minside/>).

NAV-reformen

I mai 2005 gav Stortinget sin tilslutning til St.prp. nr. 46 (2004-2005) *Ny arbeids- og velferdsforvaltning* (NAV). Utredningen var et resultat av flere års arbeid med å samordne arbeids- og velferdsetaten, og den ble startskuddet for en organisatorisk endring som innebærer at ansvaret, som tidligere var fordelt på to statlige etater (Aetat og trygdeetaten), kunne slås sammen i en etat, i Arbeids- og velferdsetaten (Christensen 2008). Kommunene beholder ansvaret for oppgavene etter Lov om sosiale tjenester, og er invitert inn i et organisatorisk samarbeid og partnerskap med staten. Samarbeidet foregår i lokale velferdskontor, eller NAV-kontor. Ved inngangen av 2010 var det opprettet NAV-kontorer i alle landets kommuner. Samarbeidet reguleres av en sentral rammeavtale og lokale avtaler for hver kommune. Lov om sosiale tjenester i NAV, som trådte i kraft 01.01.2010, omfatter de oppgavene som kommunene (som et minimum) har tatt med inn i NAV-samarbeidet. (Ibid.)

NAV-reformen er betegnet som en av de største velferdsreformene i Norge i nyere tid. Hensikten med å samle ansvaret for arbeids- og velferdspolitikken i ett kontor, er å gi publikum en dør å gå inn gjennom ved behov for bistand. Samtidig skal de tidligere tre arbeids- og velferdskontorene fremstå som en enhet og derigjennom hindre at klientene blir kasteballer mellom ulike kontor og/eller mellom stat og kommune. Målet med Arbeids- og velferdsreformen er å:

- få flere i arbeid og aktivitet
- gjøre det enklere for brukerne, og tilpasse tjenestene til brukernes behov
- få en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

(Sosial- og helsedirektoratet 2006:5)

Reformen må kunne sies å være i tråd med NPM-tankegangen.

Oppfølgingsstrategien

“Overordnede prinsipper og føringer for kompetanse i NAV-kontorene” (AVdir 2007) slår fast at *oppfølging* er de ansattes viktigste arbeidsoppgave. Ettersom begrepet oppfølging ikke er entydig, vil myndighetene prøve å sikre et felles utgangspunkt med sin “Strategi for oppfølging av brukere i NAV” (AVdir/SHdir 2007), i fortsettelsen kalt Oppfølgingsstrategien.

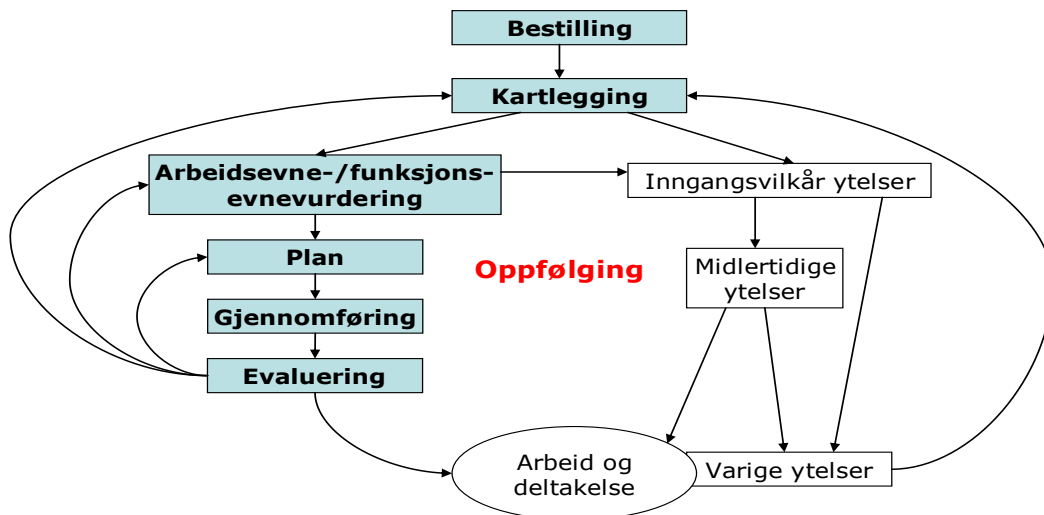
I Oppfølgingsstrategien kalles tjenestemottakerne for ”brukere”, og tjeneseteyter kalles ”veileder”. I dette avsnittet vil jeg bruke de samme begrepene, selv om jeg ellers bruker klient og sosialarbeider.

Oppfølgingsstrategien bygger på en modell (se figur 1, under), som inneholder følgende 6 oppfølgingsområder:

- bestilling
- kartlegging
- arbeidsevne-/funksjonsevnevurdering
- plan
- gjennomføring
- evaluering

Det presiseres at illustrasjonen (se under) ikke er uttrykk for et standardisert bistandsløp. I praksis vil man gå frem og tilbake og gjenta tidligere oppfølgingsområder etter som nye momenter kommer til og man høster erfaringer fra oppfølgingen.

Overordnet modell for arbeidsprosesser



Figur 1: *Overordnet modell for arbeidsprosesser* (AVdir/SHdir 2007)

I Oppfølgingsstrategien defineres oppfølging (generelt) slik: “Med oppfølging forstås all samhandling mellom bruker og NAV som har til formål å understøtte framdriften i den enkeltes prosess mot et mål” (side 4).

Det presenteres noen felles prinsipper for arbeidsmetoder for oppfølgingsarbeidet. Det gis ikke føringer for de operative løsningene, da disse skal tilpasses den enkelte brukers behov og den kompetanse som finnes i de ulike enhetene. Praktiske løsninger avhenger også av muligheter i nærmiljøet.

Noen førende prinsipper er at bruker skal kunne forvente å få “tilbud og oppfølging som er tilpasset sine behov” og ”bli behandlet individuelt”. Veileder skal ”samarbeide, gi støtte eller gi bistand”. (Sitatene er hentet fra Oppfølgingsstrategien, side 6.) Her gjenspeiles brukerfokuset i MPM-tankegangen.

Imidlertid skal bruker også kunne forvente å måtte ”ta hovedansvaret for egen prosess i størst mulig grad” (ibid.). I dette siste sitatet kan man si at vi finner igjen myndighetenes ideal

om en aktiv velferdsstat der borgerne deltar aktivt. Det er ikke lengre snakk om klient, eller den som er avhengig. Nå handler det mer om et aktivt brukerideal, en forbruker eller en kunde.

Krav til oppfølger

Innenfor hver av oppfølgingsområdene i ovenstående modell har direktoratene definert hva brukeren kan forvente og hvilke krav som stilles til NAVs kompetanse, fordelt på områdene *kunnskap, ferdigheter og holdninger*.

Noen eksempler på forventninger til NAVs kompetanse (ref. AVdir/SHdir: 7):

- veileder-, relasjons- og koordinatorkompetanse
- må kunne utøve skjønn / faglig skjønn
- kunnskap om lovgrunnlaget for tjenestene
- tilgjengelige, fleksible, myndiggjorte og løsningsdyktige veiledere
- samhandlingen skal bygge på en etisk og faglig forsvarlig standard, på respekt, empati, tro på menneskets evne til mestring

Metodene som brukes skal være oppdaterte og fremme et godt samarbeid med brukerne. I tillegg skal NAV kunne tilby aktuell informasjon om hele tjenestespekteret og ha best tilgjengelige kunnskap om arbeidsmarked, arbeidsliv, utdanningssystemer, tiltaksapparat mv. For mitt formål er det interessant at “skjønn” nevnes to ganger, og den ene gangen i kombinasjon med “faglig”.

Brukeren i fokus

Det er brukeren som har den sentrale plassen i oppfølgingstankegangen. ”Den nye arbeids- og velferdsforvaltningen vektlegger å sette brukerens behov i fokus”, slås det fast i “Gylne øyeblikk” (Sosial- og helsedirektoratet 2006: 10). Brukeren ”skal sikres rett til innflytelse og medvirkning, respekt, empati, tillit og en trygghet for at samhandlingen bygger på en faglig forsvarlig standard” (ibid.), og brukermedvirkning anses som:

- en fundamental demokratisk rettighet, som
- har sin verdimessige forankring i menneskerettighetstenkningen, og den er
- et middel for å tilpasse tjenestene individuelt

I Oppfølgingsstrategien er brukerens sentrale posisjon forankret i for eksempel følgende utsagn: ”Tett og målrettet oppfølging som tar utgangspunkt i den enkeltes ståsted og i den aktuelle fase i prosessen, er nøkkelen for at NAV skal lykkes i sine utfordringer” (side 3). Her fremkommer det også at den individuelle tilnærmingen tillegges avgjørende betydning; nemlig at NAV ikke kan lykkes i sine utfordringer uten å sette den enkelte bruker i sentrum.

Som oppfølger skal man innta et brukerperspektiv, og “Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten” (SHdir 2005) siterer Søren Kierkegård (side 45):

At man, naar det i sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt sted, først og fremmes maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. [...] Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Indbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden. For i Sandhed at kunne hjælpe en Anden, maa jeg forstaae mer end han – men dog vel først og fremmest forstaae det, som han forstaaer. Naar jeg ikke gør det, saa hjælper min Mere-Forstaaen ham slet ikke.

Skal man finne klienten der hvor han er, må man gå tett på. Denne tett på-posisjonen bryter med bildet av en distansert og utenfra-vurderende byråkrat. Og det kan tenkes at nettopp det er meningen fra styresmaktenes side.

Hvorfor oppfølging?

Oppfølging handler om samspillet mellom bruker og veileder, og hensikten er å hjelpe brukeren å nå sitt mål. Et av de overordnede målene for NAV-reformen er å ”få flere i arbeid og færre på stønad” (AVdir /SHdir 2007:2). Det handler om å skaffe arbeid for dem som står utenfor arbeidslivet, og om å beholde arbeid eller hindre utstøting for brukere som er i arbeid. Dette er i all hovedsak omdreiningspunktet for oppfølgingsarbeidet i NAV. I tillegg vektlegger strategien at det handler om å øke deltagelse i samfunnet og sosial inkludering for brukere som står varig utenfor arbeidslivet. Hva dette siste perspektivet (sosial inkludering) innebærer, fremkommer ikke i Oppfølgingsstrategien.

Hovedinntrykket er at oppfølging i NAV er en presisering av arbeidslinja, der arbeid er et hovedmål for alle i yrkesaktiv alder. I tillegg presiseres en forventning om deltagelse og egen aktivitet fra brukerens side. Brukerfokus, brukerperspektivet og brukervedvirkning eksisterer altså ikke uten betingelser.

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen

Lov om sosiale tjenester i NAV trådte i kraft 01.01.2010. Denne loven er i hovedsak en videreføring av utvalgte bestemmelser i forgjengeren ”Lov om sosial tjenester m.v.” (sosialtjenesteloven). Ifølge Ot.prp. nr. 103 (2008-2009) er det gjort noen endringer i overgangen til lov om sosiale tjenester i NAV, som i hovedsak består av at den språklige drakten er modernisert og tilpasset dagens samfunn. Det er imidlertid også noen bestemmelser som er nye: den nye loven pålegger kommunen en uttrykkelig plikt til *forsvarlig* tjenesteyting. I tillegg er det innført statlig tilsyn, ved fylkesmannen, med hvordan kommunen oppfyller sine plikter etter loven. Samtidig pålegges kommunen en plikt til å utføre internkontroll på de lovområdene som omfattes av fylkesmannens tilsyn. Lovens formål er utvidet til også å skulle fremme overgang til arbeid.

Målsettingen med NAV-reformen kan sies å tilsvare selve bærebjelken i regjeringens fattigdomsbekjempelse, nemlig ”flere i arbeid”. Med lov om sosiale tjenester i NAV ønsker departementet å tydeliggjøre sammenhengen mellom sosialpolitiske og arbeidsmarkedspolitiske virkemidler (Ot.prp. nr. 103 2008-2009: punkt 2.7).

Jeg vil i fortsettelsen kort presentere noen av de bestemmelsene som etter min vurdering har betydning for oppgavens problemstilling. Bestemmelsene som omhandler kvalifiseringsprogrammet og kvalifiseringsstønad utelates helt. Likeså bestemmelsene om rett til midlertidig bolig. Gjennomgangen er for øvrig svært skjematisk og danner kun et overfladisk bilde. Der ingen andre kilder er oppgitt, bygger fremstillingen på Ot.prp. nr. 103 (2008-2009), “Om lov om sosial tjenester i velferdsforvaltningen”.

Lov om sosiale tjenester – en rammelov

Lov om sosiale tjenester i NAV er, som sine forgjengere ”Lov om sosiale tjenester m.v.” og ”Lov om sosial omsorg”, en rammelov. En rammelov vektlegger prinsipper for stønaden, og sier ikke noe spesifikt om nivået på ytelsene eller hvordan hjelpen skal gis (Lødemel 1997). Da blir lovens intensjoner sentrale. En lovs intensjoner uttrykkes gjerne klart i lovens formålparagraf. Uten spesifiserte regler blir det vanskelig å finne målestokker for å kunne avgjøre om loven oppfylles eller ikke. Strengt tatt er det kun ved å evaluere effekten av hjelpen at man kan vite om loven er satt i verk etter intensjonene (ibid.).

Lovens formål

I formålsbestemmelsen finner man de sosialpolitiske mål for kommunen i NAV-samarbeidet. Formålsbestemmelsen er retningsgivende og veiledende, både for kommunens prioriteringer generelt, og for tolkningen av de enkelte bestemmelsene i loven.

Lov om sosiale tjenester i NAV §1, *Lovens formål*, lyder som følger:

Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltagelse i samfunnet.

Loven skal bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud.

Loven skal bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer.

Lovens intensjoner kan oppsummeres slik:

- å fremme sosial og økonomisk trygghet
- å bedre levekårene for vanskeligstilte
- å bidra til at den enkelte kan leve og bo selvstendig
- å fremme overgang til arbeid
- å bidra til sosial inkludering og aktiv deltagelse i samfunnet
- å bidra til likeverd og likestilling
- å bidra til forebygging av sosiale problemer

Det legges særskilt vekt på hensynet til barn, ettersom det påpekes at:

- barn og unge og deres familier skal sikres et helhetlig og samordnet tilbud

Utvidelsen av lovens formål, ”å fremme overgang til arbeid”, kobles til innføringen av kvalifiseringsprogram og kvalifiseringsstønad (§§ 29 – 40), som er et arbeidsrettet tiltak. I tillegg bidrar formuleringen til å understreke at økonomisk stønad kun er en midlertidig ytelse (Ot.prp. nr. 103 [2008 – 2009], punkt 9).

Lovens målgruppe

Lov om sosiale tjenester i NAV § 2, *Lovens virkeområde*, slår fast at bestemmelsen gjelder for alle som oppholder seg i riket. Det kan imidlertid gis forskrifter om at personer

som ikke er norske statsborgere kan ha begrenset adgang til tjenestene. Dette gjelder for eksempel EØS-borgere som er i Norge for å søke arbeid, og personer som har fått endelig avslag på søknad om opphold.

Økonomisk stønad, §§ 18 og 19

Økonomisk stønad til livsopphold er hjemlet i lovens § 18, *Stønad til livsopphold*, og gjelder for den som ”ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter”. Livsoppholdsbegrepet omfatter boustgifter, utgifter til mat, klær, strøm og telefon, samt husholdningsutgifter og transportutgifter. Adgangen til sosialhjelp er ikke knyttet opp til bestemte livssituasjoner, eller til om vedkommende har opparbeidet visse rettigheter. Årsaken til hjelpebehovet er heller ikke relevant. Det eneste vilkåret er at alle andre forsørgelsesmuligheter må være uttømt. Hjelpen har med dette en subsidiær karakter, og skal fungere som et siste sikkerhetsnett.

Stønaden til livsopphold skal utmåles etter en individuell behovsprøving, fordi en standardisert stønad ikke vil kunne ta hensyn til alle tenkte hjelpesituasjoner og behov. Individuell behovsprøving er også begrunnet i at stønaden ellers ikke kan fungere som et siste sikkerhetsnett.

Selv om økonomisk sosialhjelp er en selvstendig ytelse, har den som siktemål ”å gjøre vedkommende selvhjulpen”, jf § 18, annet ledd. Igjen er dette en påminnelse om at sosialhjelpen er midlertidig. Samtidig pålegger bestemmelsen sosialtjenesten en plikt til å vurdere om det er nødvendig med andre hjelpetiltak for at klienten skal bli selvhjulpen; for eksempel arbeidsmarkedstiltak, helsehjelp, økonomisk rådgivning osv. (Rundskriv 1-34/2001). Bestemmelsen har også betydning for stønadsnivået, som ikke må være for lavt, men heller ikke så høyt at ”klienten ikke motiveres til å skaffe seg arbeid, delta i arbeidsmarkedstiltak eller andre aktiviteter som kan bidra til formidling av arbeid” (ibid.: 4).

Dersom en person ikke fyller vilkårene for pliktmessig hjelp etter § 18, eller dersom personen søker om noe som ikke anses som en del av ens livsopphold, vurderes søknaden etter bestemmelsen i lovens § 19, *Stønad i særlige tilfeller*. Forutsetningen er at hjelpen skal kunne bidra til at vedkommende ”trenger det for å kunne overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon” .

Forsvarlighetskrav

Til forskjell fra forgjengeren, pålegger lov om sosiale tjenester i NAV kommunen en uttrykkelig plikt til *forsvarlig* tjenesteyting, jf § 4. Tidligere fremkom forsvarlighetskravet av forskrifter og veiledende retningslinjer. Rundskriv 1-34/2001 til sosialtjenestelovens kapittel 5 må, inntil nytt rundskriv foreligger, anses som veiledning i hvordan kommunen kan oppfylle kravet om forsvarlighet. Det er opp til kommunen å vurdere hvordan forsvarlighetskravet skal sikres, men det er departementets intensjon at kravet om forsvarlighet ”må ses i sammenheng med samfunnsutviklingen og med gjeldende norm for godt sosialfaglig sosialarbeid” (Ot.prp. nr. 103 [2008 – 2009]: punkt 6.6.2.2).

Tilsyn og internkontroll

Tilsyn og internkontroll er nye bestemmelser som ble innført ved iverksettelsen av lov om sosiale tjenester i NAV. Staten, ved fylkesmannen, skal føre tilsyn med at hvordan kommunen forvalter de individuelle tjenestene som gis etter lovens kapittel 4, herunder at stønad til livsopphold blir utmålt etter en konkret og individuell vurdering. Tilsynet vil også omfatte kontroll med at kommunen følger saksbehandlingsreglene (herunder bestemmelsene i forvaltningsloven). I Ot.prp. nr. 103 (1008-2009): punkt 5.3, tredje avsnitt, kan man lese følgende:

Tilsynsmyndigheten vil kunne kontrollere at virksomhetens styringssystem sikrer at saksbehandlingen følger gjeldende regelverk, herunder at stønad til livsopphold utmåles på grunnlag av en individuell og konkret behovsvurdering. Det vil også kunne kontrolleres at kommunen ved sin internkontroll innretter de sosiale tjenestene mot de rette målgrupper, og at det skjer en samordning av saksbehandlingen innad i NAV-kontoret og mot andre tjenesteområder.

Den nye internkontrollbestemmelsen har som formål å understøtte forsvarlighetskravet, og det påpekes at tjenestene som ytes skal være forsvarlige både når det gjelder tilgjengelighet, kompetanse, innhold og omfang (ibid.).

Bruk av vilkår

Adgangen til å stille vilkår hjemles i § 20, *Bruk av vilkår*, og begrunnes i sosialhjelpens subsidiære karakter. Brudd på vilkår kan føre til at hjelpen reduseres eller stanses. I prinsippet

er det å stoppe eller redusere en ytelse også en skjønnsavgjørelse. I § 20 er det forøvrig en bestemmelse om at sosialhjelpsmottageren skal kunne utføre passende arbeidsoppdrag i kommunen når han/hun mottar sosialhjelp.

Skjønn

Det å ta stilling til *om* en person har rett på pliktmessig stønad etter § 18, beror *ikke* på en skjønsmessig vurdering ifølge Ot.prp. nr. 103 (2008-2009). Sosialtjenesten *skal* imidlertid utøve skjønn ved utmåling av ytelsene, samt i forhold til ytelsens art. Tilsyn med sosialtjenestens saksbehandling er blant annet knyttet til at stønad til livsopphold blir utmålt etter en *konkret og individuell* vurdering. Dette tenker jeg må relateres til bruk av skjønn. Sosialtjenesten kan med andre ord måtte gjøre rede for hvordan de utøver skjønn.

Rommet for skjønn betegnes av Arbeidsdepartementet i Ot.prp. nr. 103 (2008-2009) som ”betydelig” når det vurderes hvorvidt det skal stilles vilkår for hjelpen, og eventuelt hvilke vilkår som skal stilles.

Kommunen kan ikke avstå fra å yte sosialhjelp til den som fyller vilkårene for stønad etter § 18, *Stønad til livsopphold*. Dette skiller § 18 fra bestemmelsen i § 19, *Stønad i særlige tilfeller*, hvor kommunen kan gi hjelp dersom det bidrar til å overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon. Det magiske ordet ”kan”, i § 19, innebærer at sosialtjenesten kan unnlate å gi hjelp selv om vilkåret skulle være oppfylt (Ot.prp. nr 103 [2008-2009]: punkt 3.3.3, første avsnitt). I den forbindelse må det utøves skjønn.

Sosialtjenesten står imidlertid ikke helt fritt når det utøves skjønn. I utgangspunktet skal sosialtjenestens vedtak bidra til å fremme lovens formål. Det kan derfor ikke fattes vedtak som er i strid med formålsparagrafen. Lovens enkelte bestemmelser kan følgelig ikke tolkes på en måte som er i strid med lovens formål.

Utmåling av stønadsbeløpet kan ikke falle under en forsvarlig minstestandard, jf. forsvarlighetskravet. Stønad som ligger under minstestandarden må regnes som brudd på loven. (Det er utarbeidet statlige, veiledende sosialhjelpssatser.)

Vedtakene får ikke stride mot alminnelige forvaltningsrettslige regler; for eksempel kan det ikke tas utenforliggende hensyn, det kan ikke foretas usaklig forskjellsbehandling og avgjørelsene kan ikke være grovt urimelige. Vedtakene kan heller ikke stride mot andre rettsregler.

Når det gjelder vilkårsetting, er det lovfestet at disse ikke må være ”uforholdsmessig byrdefulle” sett i forhold til den stønaden som innvilges. I tillegg skal vilkårene alltid ha en saklig sammenheng med den hjelpen som ytes.

Fylkesmannens overprøving av sosialtjenestens skjønn er også begrenset. Den som har krav på stønad til livsopphold, har krav på at ytelsene er på et visst minstenivå, jf forsvarlighetskravet. Fylkesmannen kan overprøve sosialtjenestens forsvarlighetsvurdering. Eventuelle ytelser ut over minstenivået avhenger av kommunens frie skjønn. Slikt skjønn kan bare overprøves ”når skjønnet er åpenbart urimelig”, jf lov om sosiale tjenester i NAV § 48.

4 HVA ER SKJØNN?

Skjønn – noen refleksjoner

Skjønn er et ord fra dagliglivet. Jeg har derfor spurt familiemedlemmer og venner om hva de tenker at skjønn er. Påfallende mange svarer: *Godt gammeldags bondevett* eller *sunt folkevett*. Skjønn forbindes altså med ord som sunt, godt, vett, fornuft og forstand. Ettersom det ”å gå fra vettet” forbindes med irrasjonelle og uforståelige handlinger eller meninger, kan man si at vett handler om noe som vurderes som meningsfylt. *Sunt* (eller friskt) vett gir pekepinn om at skjønn ikke dreier seg om manipulering, ondskap, frekkhet, nedlatenhet, mistenkeligjøring, maktbruk eller hat for eksempel.

Å ha godt vett er en fordel når en prøver å tilegne seg kunnskap, men kunnskap gir ikke nødvendigvis godt vett. *Sunt folkevett* handler ikke først og fremst om boklig lærdom, men heller om en praktisk fornuft omsatt til kloke handlinger. Noen ganger *vet* man bare hva situasjonen krever, uten å gå veien om nøye avveininger. Det er altså ikke nok å vite, i generelle termer, hva det gode og rette kan være, men man må vite hva de kloke handlingene for akkurat denne situasjonen er. I fagterminologi kan det kalles for “å lese” situasjonen. Holder man seg til jordbruksanalogien, kan man si at det handler om “å stikke fingeren i jorden”.

Et søk på databasen Retriever¹⁰ viser at skjønn gjerne forbindes med fleksibilitet og det å være oppmerksom på at både situasjonen og reglene kan tolkes på ulike måter. Når en person oppfattes som streng, rigid og regelstyrt, sier man gjerne at han eller hun ikke bruker skjønn. Samtidig uttrykkes det en frykt for at bruk av skjønn fører til usaklig forskjellsbehandling. Oppfatningene av hva som er *godt* skjønn, er heller ikke entydige. Avgjørelsen kan vekke ulike reaksjoner, avhengig av hvem som tjener på den og hvem som taper. For eksempel vil en fotballdommer – som i løpet av noen sekunder må avgjøre hva som skjedde, hvem som gjorde hva og hvordan reaksjonen skal bli – risikere å få både ris og ros for en og samme avgjørelse. I ettertid vil avgjørelsen bli analysert fra ulike vinkler, og kanskje vil fotballdommeren se at det var noe i situasjonen han overså eller vurderte feil. Eller kanskje vil han bli overrasket over hvor godt og klokt han bedømte situasjonen og anvendte reglene. Den læring og selvdisiplinering som ligger i det at noen gransker ens avgjørelser, skal ikke

¹⁰ Søk foretatt 25.08.2009. Søkeord: *mer skjønn* og *mindre skjønn*. Tidsrom: siste 3 år. Ca 50 treff.

undervurderes. Kanskje ville sosialtjenestens yrkesutøvere, andre som forvalter velferdsgoder, og ikke minst klienten, vinne på å ha et engasjert og kritisk publikum. Det ligger i sakens natur at klientens livssituasjon ikke skal blottlegges, men det er en fare forbundet med at forvaltningens avgjørelser ikke er forståelig for andre enn for saksbehandleren selv. Erik Oddvar Eriksen (2001) kaller dette for ”demokratiets sorte hull”.

Godt skjønn handler om en evne til å vite hva som er de kloke handlingene i en gitt situasjon. Men hvordan kan man vite? Bygger man på erfaring, tradisjoner, en slags allmennmoral, ”common sense”, oppdragelse, sosialisering, skikk og bruk og lignende? Eller handler det om visdom, om evne til empati, om vilje til godhet, om tilbøyeligheter som varme, klokskap, tålmodighet, intuisjon, fleksibilitet, osv.? Beveger man seg i retning av ”synsing”, følelser eller egeninteresse? Kan godt skjønn tilegnes eller læres gjennom en utdanning, eller er det noe man enten *har* eller *ikke* har? Jeg kan ikke gi noe godt svar på dette. Sannsynligvis handler det om alt på en gang. Man trenger ingen utdanning for å være en god og klok venn. Og man er selvsagt ingen god og klok psykolog *fordi* man er en god og klok venn. Situasjonene krever ikke det samme. Det kan også tenkes situasjoner der vektlegging av egeninteresse og selvoppholdelsesdrift er godt skjønn. For eksempel dersom man må lyve for å beskytte sitt eget eller andres liv. Verdien av å redde liv overskygger verdien av å snakke sant, og slik spiller også formålet med handlingen en rolle. Om skjønnet er godt eller dårlig, bedømmes i forhold til sin sammenheng og i forhold til verdier.

Når man må bruke skjønn, står man overfor en situasjon der flere faktorer må avveies opp mot hverandre. Da er det sannsynlig at det finnes flere mulige handlingsvalg. I dette legger jeg at selv om man velger en handling som viser seg å være et klokt valg, kan det tenkes at der også er andre handlingsmuligheter som ville vært like kloke. Samtidig kan et godt handlingsvalg i en situasjon ikke alltid direkte overføres til en annen situasjon, fordi de ytre forutsetningene er forskjellige. Sannsynligvis kan ikke godt skjønn fanges i en formel eller mal. Derfor kan det sies at godt skjønn er en kjensgjerning, men ikke et faktum¹¹. Alltid mulig, men aldri ferdiggjort.

Oppsummert kan man si at skjønn handler om å bestemme seg for den handlingen som vurderes som riktigst og mest hensiktsmessig i situasjonen.

¹¹ Dette utsagnet er ”lånt” fra Hans Skjervheims utlegning om verbet *facere* i essayet ”Faktum og fridom” fra 1960 (her gjengitt fra Nyre 1997): *Factum* er perfektum passiv-formen av det latinske verbet *facere*, som betyr ”å gjøre”. *Faktum* blir da ”noe som er gjort ferdig” (*fait accompli*), og dermed noe som ikke kan gjøres om.

En vitenskapelig tilnærming til skjønn

Sosialarbeidere må i sitt virke avgjøre hvordan de vil handle i møte med klientene, og ta i betraktning hvilke konsekvenser deres handlinger og avgjørelser vil få på kort og på lang sikt. Da utøver de skjønn. Det finnes ulike betegnelser på det skjønnnet som fagfolk utøver, for eksempel “klinisk” skjønn, “profesjonelt” skjønn eller “faglig” skjønn.

Ifølge filosofen Harald Grimen (1955 – 2011) finnes det i den vitenskapelige debatten om skjønn to betydninger av begrepet, som det er viktig å holde fra hverandre (Grimen 2009). Begge stammer fra den engelske filosofen Thomas Hobbes’ (1588 – 1679) hovedverk *Leviathan*¹² fra 1651. Hobbes bruker begrepet “discretion”, om det man på norsk kaller skjønn (ibid.). I forlengelsen av Hobbes’ innspill skiller Grimen (2009) mellom en *epistemisk* og en *strukturell* forståelse av skjønn. Men det er også mulig å se på skjønn på en tredje måte, sier Grimen (2009): “Vi kan nærme oss det som epistemisk kategori og sjå på det som ein måte å argumentere på og føresetje at argument faktisk verkar” (del V¹³, første avsnitt).

Et språkvitenskapelig blikk på “discretion” og “skjønn”

“Discretion” kommer av det latinske ordet *discernere*, som betyr “atskille, skille mellom”, eller “i stand til å skjelne” (Grimen 2009; Bokmålsordboka online), og blir brukt om for eksempel det å ha god dømmekraft. Det norske ordet “diskresjon” eller “diskré” har samme opphav, men forbindes helst med å være forsiktig med hva man sier eller gjør, taktfull, eller dempet og moderat (ibid.). På norsk brukes begrepet “skjønn” om å bedømme eller vurdere, for eksempel i juridiske spørsmål. Ordet “skjønn” kommer fra gammelnorsk *skyn*, som betyr vett, dømmekraft, forstand, vurdering, omdømme (ibid.).

Hobbes’ to forståelser av skjønn

Skjønn handler om “distinguishing and discerning, and judging between thing and thing”, og spesielt i tilfeller der det ikke er lett å skjelne eller skille det ene fra det andre, behøves god dømmekraft (Hobbes 1973:33, her sitert fra Grimen 2009: del II). Det å beherske dette er ifølge Hobbes en dyd, som han kaller “discretion” (ibid.).

Hobbes tillegger “discretion” to betydninger (Grimen 2009). Den første betydningen handler om det å kunne si at noe er bedre, mer ønskverdig, rettere, vakrere, mer rettferdig enn

¹² Hobbes’ *Leviathan* er tilgjengelig blant annet fra: <http://ebooks.adelaide.edu.au/h/hobbes/thomas/h681/>

¹³ Utskriften fra internet mangler sidetall. Grimen (2009) har delt sin artikkel i seks deler, fra I – VI, og jeg henviser til delene i stedet for sidetall når jeg siterer fra Grimens tekst.

noe annet. For å kunne skille noe fra noe på denne måten, må det finnes noe å relatere “dommen” til. Man må ha en målestokk for å kunne sammenligne produkter, uttalelser, handlinger eller tilstander. Imidlertid er det flere forhold som kan gjøre en slik sontring vanskelig, og da har man en situasjon som krever skjønn. “Det krevst *ein særskild type resonnering* for å kunne ta ei avgjerd om kva som bør gjerast”, sier Grimen (2009: del II, min utheving). Det at det ene ikke klart og entydig er et bedre (dvs. mer formålstjenlig) valg enn noe annet, kan vanskeliggjøre valget. Skal man kunne vite eksakt om en handling er formålstjenlig, må man ha oversikt over alle konsekvensene, og det lar seg ikke gjøre. Dessuten kan selve målestokken måtte tolkes: for hva betyr det at noe er normalt, eller friskt? Er det et statistisk gjennomsnitt eller er det noe underforstått og uuttalt? Man kan heller ikke alltid vite hvilken målestokk som er relevant. Dersom man har en klient som trenger mer oppfølging enn andre, hvilken målestokk har fastsatt “mer enn”? Hva er egentlig “nok” oppfølging, og er det greit at hensynet til den ene klientens behov går på bekostning av andre klienters behov? (Ibid.)

Hobbes’ andre betydning av “discretion” handler om valgfriheten undersåttene har når den suverene lederen ikke har gitt en regel for hva som skal gjøres (Grimen 2009). Da kan enhver handle slik han eller hun finner det for godt, “according to (their) own discretion” (Hobbes 1973:115, her sitert fra Grimen 2009: del II). Dette kalles vanligvis *negativ frihet*, og betegner et handlingsrom der handlingsmulighetene verken er forbudte eller påbudte. Den handlende har da en type autonomi der ingen kan fortelle en hva man bør eller ikke bør gjøre. Ifølge Grimen (2009) svarer denne forståelsen av skjønn til en moderne juridisk bruk av “discretion”, der skjønn innebærer “a sphere of autonomy within which one’s decisions are in some degree a matter of personal judgment and assessment” (Galligan 1986¹⁴: 8, her sitert fra Grimen 2009: del II). Imidlertid blir skjønn i jussen også brukt i en mer avgrenset betydning, og da dreier det seg ikke om autonomi som sådan, men om en delegert myndighet til å ta avgjørelser (ibid.). Dette kalles “discretionary power”: “The power is given to a person with authority to choose between two or more alternatives, when each of the alternatives is lawful” (Barak 1989:7¹⁵, her sitert fra Grimen 2009: del II).

¹⁴ Galligan, D.J. (1986) *Discretionary Powers: A Legal Study of Official Discretion*. Oxford: Clarendon.

¹⁵ Barak, A. (1989) *Judicial Discretion*. New Haven: Yale University Press.

Epistemisk og strukturelt skjønn

Med Hobbes som utgangspunkt kan man altså skille mellom to typer skjønn (Grimen 2009): På den ene siden er skjønn en dom som skiller det ene fra det andre under uklare omstendigheter, eller den argumentasjonsprosessen som fører frem til en dom. På den andre siden kan slike dommer definere et handlingsrom, og skjønn kan da forstås som et vernet rom for valg og avgjørelser. Grimen (2009) utdyper dette skillet ved å vise til Robert Alexys¹⁶ inndeling i en epistemisk og en strukturell forståelse av skjønn.

Epistemisk skjønn brukes når man mangler klarhet i forhold til hva som er rett, ønskelig, godt mv, og da er skjønn en resoneringsprosess som kan føre en frem til klarhet under uklare forhold (Grimen 2009). Grimen (2009) påpeker at skjønnsutøvelse under uklare omstendigheter har blitt ansett som et problem i faglitteraturens analyse av skjønn¹⁷, men at det problematiske med en slik negativ analyse er at det forutsettes at argumenter ikke virker. Det kan virke som om argument bare virker dersom “skjønnsutøveren er underlagt ytre grunngevingstvang, til dømes ved at skjønnets hans kan bli overprøvd. Argument har kraft berre under ytre tvang” (ibid.: del I). Dette innebærer en oppfatning om at yrkesutøveren stort sett gjør som hun vil, dersom hun ikke blir styrt og kontrollert. Ved å foreslå skjønn som en resoneringsform, forutsetter Grimen (2009) at argumenter uten ytre tvang kan virke, “i alle fall av og til” (del I, siste avsnitt).

Strukturelt skjønn handler om en delegert og negativt avgrenset frihet, der man innen gitte grenser kan velge mellom lovlige eller tillatte handlingsmuligheter ut fra grunner som en selv kan godta (ibid.). Ronald Dworkin (1978¹⁸, her sitert fra Grimen 2009: del III) har laget et mye sitert definisjon av skjønn. Denne kaller Grimen (2009) for en strukturell definisjon (del III): “The concept of discretion is at home in only one sort of context; when someone is in general charged with making decisions subject to standards set by a particular authority” (ibid.: del III).

Det kan være nyttig å skille mellom såkalt epistemisk og strukturelt skjønn for å gjøre samtaler og diskusjoner om skjønn enklere. Satt på spissen er det en vesensforskjell på å diskutere hva som er godt eller mest hensiktsmessig for det mennesket man står overfor, i forhold til å diskutere hva som er tillatt eller ikke tillatt innenfor gitte rammer. I sistnevnte tilfelle har man godtatt de underliggende synspunktene på hva som er godt og tjenlig, eller

¹⁶ Alexy, Robert (2002) “Afterword”. I: R. Alexy, *A Theory of Constitutional Rights*. Oxford University Press.

¹⁷ F.eks. Dworkin, som jeg vil komme tilbake til senere.

¹⁸ Dworkin, Ronald (1978) *Taking Rights Seriously*. Harvard University Press. Sitatet er hentet fra side 31.

man tar for gitt at handlingsrommet er rammet inn av dommer som tilgodeser menneskene, som handlingene retter seg mot, på en god måte.

Ifølge Grimen (2009) er diskusjoner om den epistemiske siden ved skjønn kommet i skyggen av det strukturelle skjønn. Dersom det er slik, er det bekymringsfullt om man tar i betraktning at rammene omkring det strukturelle skjønn i sin tid er fastsatt av et skjønn med epistemisk karakter. Til grunn for en lov, en forskrift, en standard eller lignende, ligger en rekke antagelser, gjetninger eller tro på hva som er godt, dårlig, tjenlig, rettferdig, osv.. Etersom lovene ikke er naturgitte, må den autoriteten som har satt standarden hatt sine runder med tvil.

Selv om en lov gir lite rom for skjønn, tenker jeg at det må være rom for yrkesutøverne i velferdsstaten å ta de underliggende verdiene eller antagelsene ved en lov eller regel opp til vurdering og diskusjon. Dette fordi det er yrkesutøverens handlinger – og ikke loven i seg selv – som får konsekvenser for enkeltmennesker. Yrkesutøverne er de nærmeste til å kunne vite det dersom lovene og reglene får uønskede effekter for klienten. Velferdsstatens mål er å løse problemer, ikke å skape nye problemer for folk.

Når lover og regler har vide rammer, og målet for rettsanvendelsen kan uttrykkes i termer som *best*, mest *rettferdig* og mest *hensiktsmessig* for klienten, stiller det store krav til sosialarbeiderens skjønnutøvelse. Marthinsen og Skjefstad (2007:16) sier det slik:

De offentlige servicekontorene skal ikke bare møte mennesker med respekt og anerkjennelse, de skal også bidra til å diskutere hva som er “det gode”. Spørsmål om hva som er det rette og hva som er det gode, vil tvinge seg fram i settinger der en før ikke måtte anvende sin personlige dømmekraft i slikt monn som de nye målene krever.

Epistemisk forståelse av skjønn og strukturell forståelse skjønn kan ikke fremstå som to helt adskilte fenomener, som operer i hver sin adskilte verden. Likevel er det nyttig å skjelne mellom dem, for å bli bevisst at det er en forskjell på det som har sin rot i meninger og oppfatninger om “det gode liv”, og det som handler om hva som er tillatt eller ikke tillatt innenfor gitte rammer. Jeg vil i oppgavens to påfølgende kapitler bruke inndelingen “epistemisk” og “strukturelt” som en måte å sortere foreliggende forskningsbidrag og diskusjoner omkring skjønn.

Skjønn som strukturelt trekk ved velferdsyrkene

Det er noen trekk ved arbeidet til de ansatte innen velferdsyrkene som gjør skjønnsutøvelse nødvendig, påpeker for eksempel Knutsen (1989), Eriksen (2001) og Lipsky (1980). Dette har sammenheng med at yrkesutøverne fatter beslutninger som berører den enkelte klient. Yrkesutøverne på det laveste nivået i beslutningshierarkiet spiller en sentral rolle i forbindelse med den konkrete utformingen og iverksettingen av den offentlige politikken (Knutsen 1989; Eriksen 2001; Lipsky 1980). Ved bruk av egen dømmekraft og skjønn har den enkelte yrkesutøver stor innflytelse over hjelpens karakter og kvalitet, over vilkår og betingelser knyttet til hjelpen og over hvor mye og hva slags informasjon som formidles til klienten. Dette er et trekk som skiller yrkene i velferdsorganisasjoner fra andre som arbeider langt nede i andre typer organisasjonshierarkier (Knutsen 1989; Lipsky 1980).

Velferdsyrkene er imidlertid ikke fritatt fra regler og direktiver. Tvert imot er arbeidet i høy grad regulert og styrt av prinsipper, retningslinjer og normer, som blir kommunisert fra politisk og administrativt hold (Lipsky 1980). Dette gir seg utslag i for eksempel rundskriv, retningslinjer, normer og standarder.

Fremveksten av skjønn har gått hånd i hånd med fremveksten av profesjoner og semiprofesjoner (Knutsen 1989: 34), og hovedregelen er at det kreves spesifikke yrkesutdannelse for å kunne fylle jobber som sykepleier, lærer, sosionom, lege, mv. Sånn sett forventes det at yrkesutøverne fyller lovens prinsipper, normer, mv med et bestemt faglig innhold. Også brukerne av offentlige tjenester forventer at de ansatte kan mer enn å følge regler og prosedyrer. Mer enn noen gang tidligere har borgerne klare forventninger om å få en individuell behandling og bli møtt med respekt og serviceholdning, når de oppsøker et offentlig kontor (NOU 2004:13). Både publikum og styresmakter forventer at de ansatte utøver et faglig skjønn innen sitt arbeidsfelt.

Følgende aspekter ved velferdsyrkene medvirker til at skjønnen ikke lar seg redusere i særlig grad. Følgende punkter bygger på Knutsen (1989) og Lipsky (1980):

- Yrkesutøverne må fatte beslutninger meget raskt og situasjonene er ofte sammensatte og arbeidet komplisert:

Dette innebærer bl.a. at det ikke lar seg gjøre å lage detaljerte regler og prosedyrer for en hver situasjon. I NAV-kontoret har man noen ganger ikke tid til å trekke seg tilbake, nøye vurdere alle sider ved saken og så bestemme seg for hva man skal gjøre.

- Beslutningene er direkte knyttet til enkeltmenneskers livssituasjon og livssjanser:

Sosialarbeidere i NAV fatter beslutninger som har direkte betydning for klienten som person. Dette innebærer at hvert enkelt tilfelle krever observasjon og individuell bedømming. Det å behandle et hvert menneske på en unik måte, er utenkelig uten bruk av skjønn. Individuell behandling er også noe det fokuseres på i både utdanning og yrkessosialisering. Det å ha kontakt med klienten, pasienten eller eleven innebærer blant annet å forholde seg til hans agenda for møtet, hans umiddelbare og personlige reaksjoner på den behandlingen han får, hans synspunkter, evner, ønsker osv. Det er derfor ikke mulig å avgjøre en sak på forhånd eller i detalj planlegge hvordan et møte eller en undervisningstime vil forløpe.

- For både yrkesutøveren og for klienten er det en fordel at skjønnnet opprettholdes:

Klienten får mulighet til å fremstille sin sak personlig og i et så fordelaktig lys som mulig. Samtidig er det i sosialarbeiderens interesse å gi og opprettholde klientens inntrykk av at hun kan påvirke utfallet av klientens sak. I dette perspektivet blir yrkesutøvernes skjønn av stor betydning, fordi legitimiteten til tjenestene i velferdsstaten er avhengig av borgernes tillit og innstilling.

Administrativt skjønn og profesjonelt skjønn

Knutsen (1989) påpeker at det kan foretas et skille mellom administrativt skjønn og det skjønnnet som baseres på faglige eller “profesjonelle” vurderinger. Her ser jeg tydelige paralleller til det Grimen (2009) kaller strukturelt og epistemisk skjønn.

Administrativt skjønn dreier seg om å vurdere hvorvidt en person har krav på ulike typer økonomiske goder. Arbeidet består i å vurdere den enkelte saken i forhold til relativt detaljerte lover og forskrifter (Knutsen 1989).

Skjønn som vanligvis knyttes til utøvelsen av et velferdsyrke, er den type skjønn som er basert på profesjonelle vurderinger og baseres på den utdanning, sosialisering og profesjonell ideologi som kjennetegner yrket (Knutsen 1989). Slike vurderinger handler gjerne om ”å gjøre noe med folk”, for eksempel å vurdere hvilken behandling, undervisning, bistand mv

den enkelte mottakeren er best tjent med (ibid.). Denne typen skjønn er knyttet til et fag, og det kalles også for *faglig skjønn*. Når skjønnnet er knyttet til behandling, snakker man gjerne om *klinisk skjønn*.

Imidlertid forholder det seg sånn at når en yrkesutøver utøver administrativt skjønn, vil hun i mange tilfeller også utøve såkalt profesjonelt eller faglig skjønn (Knutsen 1989). Dette har sin bakgrunn i at både antall regler og reglens innhold spiller en rolle når de skal anvendes. Dersom utgangspunktet er mange regler som skal tillegges lik vekt, er det mye som tyder på at det administrative skjønnnet får karakter av å velge hvilke lover og forordninger som skal vektlegges og hvilke som skal velges bort (Prottas 1979¹⁹, her gjengitt fra Knutsen 1989: 35). Dersom reglene i tillegg er tvetydige, og/eller motsetningsfulle, vil yrkesutøveren måtte velge de reglene hun selv anser som vesentlige for yrkesutøvelsen (Knutsen 1989). Da kan det synes som om det er en tendens til å velge de reglene som er enklest å anvende, og tar minst tid (ibid.). Dersom de offentlige målsettingene som ligger bak levering av tjenestene er tvetydige og inkonsistente, vil mange og detaljerte regler innebære at yrkesutøveren utøver betydelig skjønn. Alternativet, altså få og mer generelle regler, innebærer det samme. (Ibid.)

Sosialtjenesten og ulike typer skjønn

Ansikt-til-ansikt-kontakt med klienten og det “å gjøre noe med folk” står sentralt i sosialtjenesten, og da utøver man faglig skjønn (Knutsen 1989). Man vurderer hva slags problemer klienten har, og prøver å motivere han eller henne til å søke arbeid eller skolegang, delta på kurs, motta behandling for sitt rusproblem, redusere sine utgifter, osv. Samtidig tar sosialarbeidere beslutninger som angår pengeutbetalinger ut fra et lovverk, og i den forbindelse utøver sosialarbeideren saksbehandlingsarbeid ut fra byråkratiske prinsipper (Knutsen 1989). Det kognitive grunnlaget for profesjonell yrkesutøvelse i sosialtjenesten bygger på (i hvert fall) to vitenskaper: sosialt arbeid og juss (ibid.). Sosialarbeideren skal ideelt sett kjenne grunnlaget både for ulike behandlingsmetoder og for regelverket, og samtidig vite hvordan forholdet mellom behandling og regler skal veies opp mot hverandre.

Knutsen (1989) påpeker at sosialarbeideren står overfor to dilemmaer i den forbindelse:

- For det første er det ikke gitt klare retningslinjer for når den ene eller den andre type kriterier skal benyttes. Det er opp til sosialarbeideren å velge om hun vil foreta en

¹⁹ Prottas, Jeffrey Manditch (1979) *People Processing – the Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington Books.

beslutning ved å bruke administrativt skjønn etter en lov, eller om hun vil benytte faglige resonneringer med utgangspunkt i sosialt arbeid. “Problemet med denne vide utøvelsen av skjønn er at helt andre vurderinger fra hverdagslivet og holdninger hos sosialarbeideren lett kan komme til å få større gjennomslagskraft”, påpeker Knutsen (1989: 37).

- Det andre dilemmaet knytter Knutsen (1989) til at juss og sosialt arbeid representerer to ulike former for teknologi, som vil ha betydning for relasjonen til klienten. Sosialt arbeid bygger på at klientbehandlingen skal være personlig og knyttet til en form for innlevelse i klientens situasjon. Mens ut fra den juridiske fagtradisjonen skal yrkesutøveren være en byråkrat preget av “upersonlighet og følelsesmessig nøytralitet” (ibid.: 37). “Sosialt arbeid”-rollen vil søke en helhetsforståelse, mens byråkratrollen vil prøve å splitte opp sammensatte problemer, slik at man som saksbehandler kan forholde seg til et delområde (ibid.). Knutsen (1989) viser til forskning (for eksempel Stjernø 1982²⁰) som konkluderer med at de fleste sosialarbeiderne velger å engasjere seg etter sosialfaglige tradisjoner, og at det juridiske paradigmet derfor er lite innarbeidet. Undersøkelsene har også vist at sosialarbeiderne har en kritisk, og til dels fiendtlig, innstilling til lovene og til de finansielle rammene som styrer deres arbeid (ibid.:38).

Ifølge Stjernø (1982, her gjengitt fra Knutsen 1989) spiller skjønnnet en vesentlig rolle i det bildet sosialarbeideren ønsker å opprettholde om sosialt arbeid, men i praksis er det mange forhold som medvirker til at avgjørelsene likevel tas på mer regelorienterte premisser.

Høilund (2002) påpeker at det i sosialt arbeid finnes en kultur for å oppskatte, og dermed videreutvikle, en behandlingstradisjon basert på psykologisk og terapeutisk kompetanse. Slik kunnskap er viktig, men det kan ha resultert i at sosialt arbeids holdningsdannelse er flyttet fra et samfunnsperspektiv til et psykologisk eller terapeutisk perspektiv. Sosialarbeidernes forståelse for rettsanvendelse, som et samfunnsmessig oppdrag, er dermed kommet i bakgrunnen. “Forståelsen for ret og ræststenkning er redusert, og risikoen for, at magtstrukturer spiller med bagom ryggen på sosialarbejdere er øget” (Høilund 2002: 128). Det er ikke utenkelig at der finnes forhold som bidrar til at sosialarbeideren får et “fiendebilde” av loven og reglene. Det bekymringsfulle er at liten forståelse for lover og regler faktisk kan bidra til at sosialarbeideren lar seg styre av mer regelorienterte prinsipper uten selv å være klar over det.

²⁰ Stjernø, Steinar (1982) *Omsorg som yrke. Arbeidsmåter og yrkesroller på sosialkontoret*. Universitetsforlaget.

Ulike måter å betrakte skjønnen på

Positive og negative rettigheter

Man kan betrakte skjønnen ved å ta utgangspunkt i *rettighetene* som velferdsstaten gir sine borgere (Knutsen 1989). Rettighetene kan betraktes som *positive* ved at de innebærer en rett til offentlig velferd. Man kan ha rett til en skoleplass, rett til helsehjelp eller til å søke råd på et sosialkontor. Men loven sier ikke noe om at man har rett til en spesiell type undervisning, behandling eller hjelp. (Ibid.)

Negative rettigheter referer i denne sammenheng til beskyttelse fra offentlig autoritet, maktutøvelse og kriminalitet (Knutsen 1989).

Generelt er det slik at jo mer positiv en rettighet er, jo mer skjønn har man med å gjøre. Sånn får yrkesutøveren en sterkere selvstendig maktposisjon overfor klienten jo mer positiv en rettighet er (Adler og Asquit²¹, her gjengitt fra Knutsen 1989:33).

Positivt og negativt skjønn

Med henvisning til Goodin 1985²² kan man foreta et skille mellom positivt og negativt skjønn (Terum 2003):

Positivt skjønn knyttes til friheten som en profesjonell må ha i sin yrkesutøvelse. En slik autonomi er gitt fordi det forutsettes at profesjonsutøveren har en teoretisk skolering og erfaring, som tilsier at hun kan beslutte hva som er riktigst å gjøre i et gitt tilfelle. Positivt skjønn kan ikke “fjernstyres” eller løsrives fra situasjonen, og det er i denne sammenheng man snakker om faglig skjønn. (Ibid.)

Negativt skjønn knyttes til rammene som definerer yrkesutøverens handlingsrom, og handler om det rommet som reglene omkranser, eller “det som ikke lar seg definere gjennom klare rettsregler” (ibid.:105).

Sterkt og svakt skjønn

Med referanse til stort eller lite *rom* for skjønn kan man ta utgangspunkt i lovteksten, og skille mellom sterkt og svakt skjønn. Dworkin (her sitert fra Grimen 2009) sier at skjønnen

²¹ Adler, Michael og Stewart Asquit (1981) *Discretion and Power*. Kapittel 1 I Michael Adler og Stewart Asquit (red.) *Discretion and Welfare*. London: Heinemann.

²² Goodin, Robert E. (1985) *Protecting the vulnerable: a reanalysis of our social responsibilities*. University of Chicago Press.

finnes som “an area left open by a surrounding belt of restriction” (del III). Skjønn er altså et relativt begrep, der de omliggende restriksjonene kan gjøre skjønnsrommet stort eller lite. Skjønn ligner på “hullet i en smultring”, og handler om i hvor stor grad yrkesutøveren er bundet av standarder, retningslinjer mv. (Ibid.)

Sterkt skjønn innebærer at handlingsrommet er stort. Loven gir yrkesutøveren rett til å beslutte eller handle, men sier ikke noe konkret om hva som skal eller bør skje (Terum 2003). Det yrkesutøveren er bundet av, er å gi en faglig forsvarlig praksis. Den som skal ta en avgjørelse er ikke bundet av standarder fra lovgivers side. “[H]e is simply not bound by standards set by the authority in question”, sier Dworkin²³ (her sitert fra Grimen 2009: del III).

Svakt skjønn viser til at skjønnsutøver er bundet til standarder, retningslinjer, handlingsplaner og lignende, som skjønnen må relateres til. Standardene som omgir skjønnsrommet krever bruk av dømmekraft på en måte som tiltar i takt med at graden av uvisshet øker, påpeker Grimen (2009). Skjønnen må begrunnes ved å vise til hvilke standarder som er brukt, og ved å presisere hvilken autoritet som har delegert retten til å bruke skjønn (ibid.). På denne måten kan skjønnsutøver bli ansvarliggjort og skjønnsutøvelsen kan gås etter i sømmene. Terum (2003) påpeker at ved svakt skjønn gir loven rett til å handle under gitte tilfeller, men likevel er det en viss frihet til å avgjøre hvem som tilfredsstiller lovens kriterier. Imidlertid relaterer Dworkin svakt skjønn også til de tilfellene der den som skal ta avgjørelsen er bundet av standarder, men “no one will review that exercise of judgment” (her sitert fra Grimen 2009: del III).

Formelt og uformelt skjønn

Med utgangspunkt i lovteksten legger Terum (2003) til enda en skjønnsdimensjon. Den handler om i hvilken grad brukerens *rett* til en ytelse er definert i loven. Terum (2003) bruker uttrykkene formelt og uformelt skjønn, og skillet går mellom hvorvidt en rettighet er eksplisitt definert i regelen eller om retten er mer implisitt og vagt formulert.

Når en rettighet er klart definert, har man å gjøre med et klart definert skjønn eller *formelt skjønn*. Mens *uformelt skjønn* innebærer at regelen er mer vagt formulert og inneholder begreper som kan tolkes på flere måter. (Ibid.)

²³ Dette kan virke litt underlig at Dworkin sier at skjønnsutøveren ikke er bundet av til standardene som er satt, når han definerer skjønn som et område omgitt av restriksjoner (Grimen og Molander 2008).

Skjønn i 4 kategorier

Terum (2003) kombinerer dimensjonene sterkt og svakt skjønn / formelt og uformelt skjønn på følgende måte:

	Formelt skjønn	Uformelt skjønn
Sterkt skjønn	Loven definerer stort rom for skjønn.	Det er tvetydig/uklart hvilken lovregel som skal gjelde.
Svakt skjønn	Loven definerer <i>presise</i> kriterier for skjønn	Loven har <i>uklare / tvetydige</i> kriterier for skjønn.

Tabell 1 (Terum 2003:117)

Slik kan man operere med 4 kategorier: sterkt formelt skjønn, svakt formelt skjønn, sterkt uformelt skjønn og svakt uformelt skjønn.

- Når loven gir eksplisitt stort rom for skjønn, snakker man om *sterkt formelt skjønn*.
- Ved *svakt formelt skjønn* opererer loven med klare kriterier som klart setter grenser for skjønn.
- *Svakt uformelt skjønn* er en kategori der kriteriene som defineres i loven er upresise og dermed tvetydige. For eksempel “forsvarlig” levestandard (ref. Lov om sosiale tjenester i NAV).
- *Sterkt uformelt skjønn* innebærer at det er uklart både hvem som har kompetanse til å fatte beslutninger og hvilken lovregel som skal gjelde.

Skjønnets problematiske sider

Skjønnensrommet, eller “hullet i smultringen”, er størst i kategorien *sterkt formelt skjønn*. Det er imidlertid to måter å betrakte dette rommet på. Man kan for det første ta utgangspunkt i det som ikke lar seg bestemme gjennom lover og regler (dvs. den *negative* avgrensningen av skjønn). Da oppfattes kategorien tradisjonelt som svært problematisk, ettersom det er her begrensningene på skjønn er minst (Goodin 1986, her gjengitt fra Terum 2003:108). Men dersom man tar utgangspunkt i det som er knyttet til den friheten den profesjonelle må ha i sin yrkesutøvelse (dvs. den *positive* definisjonen av skjønn), blir kategorien sterkt formelt skjønn problematisert i liten grad (Terum 2003). Slik har faglig, profesjonelt eller klinisk skjønn fått en idealisert status, hevder Terum (2003), og problematiserer denne idealstatusen på følgende måte (side 108):

På hvilken måte er det mulig å hevde at faglig skjønn gir grunnlag for å avgjøre hva som er *godt* og *riktig*? Hvordan kan man si at det eksisterer en felles eller intersubjektiv faglig forståelse i en yrkesgruppe? Er ikke det et empirisk spørsmål? Hva vil det egentlig si at faglig skjønn forutsetter et totalt engasjement – at den profesjonelle involverer seg i situasjonen “med hele seg”?

Forskning og sosialarbeideres skjønn

Helt siden Mary Richmonds pionerarbeid i sosialt arbeid, *Social diagnosis*, så dagens lys i 1917, har sosialfaglige forfattere vært opptatt av hvordan sosialarbeideren skal kunne ta best mulige beslutninger (Murdach 2009). Ifølge Murdach (2009) har denne litteraturen vært relatert til for eksempel diagnoser, behandlingsopplegg, kriseintervensjon og evidensbasert praksis. Den siste tiden har de etiske sidene ved beslutningene blitt vektlagt (ibid.). Nesten ingen av forfatterne har behandlet temaet “skjønn” som et eget konsept, men deres arbeider har på ulike måter bidratt til belyse skjønnsutøvelse i praksis: “Although none of these authors specifically set out to analyze the concept of discretion itself, their efforts contributed greatly to an improved understanding of the ways in which this process is used in direct social practice” (ibid.: 183). Jeg tenker at Levin (2004) reflekterer dette synspunktet når hun sier at “[s]kjønn handler om integrert kunnskap” (side 58). Skjønn står ikke på egen ben, men sammenlignes for eksempel med kunnskap som brukes uten at man tenker over det (ibid.: 20), refleksjon-i-handling (Schön 1991) og kunnskap i handling (Molander 1996).

Det profesjonelle skjønnnet i sosialt arbeid tar utgangspunkt i faget sosialt arbeid, som ikke kan sies å bestå av én spesifikk metode eller retning. I *Modeller i sosialt arbeid* presenterer Hutchinsom og Oltedal (2003) fem sentrale teoritradisjoner med “utgangspunkt i faget sjølv, og i dei nærliggjande faga sosiologi og psykologi” (side 9). Det kan trygt sies at det ikke finnes noen felles modell for hvordan man skal utøve sosialt arbeid, og det er heller ikke så enkelt å følge ett spor som kan representere sosialarbeiderens skjønnsutøvelse i dette landskapet.

Selv om det kan sies at skjønnsutøvelse er legitimt, ettersom det er et strukturelt trekk ved sosialarbeiderens yrkesutøvelse i velferdsstaten, har det likevel ikke vært forsket mye på fenomenet i norsk sammenheng. Likevel har jeg valgt å ta utgangspunkt i den norske konteksten, og jeg har i første omgang lett etter faglitteratur der skjønn behandles eksplisitt som et eget tema. De mest sentrale i den sammenheng er Kari Martinsen, Herdis Alvsvåg, Jan Inge Terum og Harald Grimen. Martinsen (2005) og Alvsvåg (2002) og har drøftet skjønn

med utgangspunkt i sykepleie, mens Terum (2003) har tatt utgangspunkt i sosialt arbeid. Grimen (2009) har jeg allerede presentert. I tillegg kommer jeg til å dra vekslers på filosofen Hans Skjervheims, juristene Hans Petter Gravers og Peter Høilunds tenkning. Skjervheim (1996) skriver ikke spesifikt om skjønnsutøvelse. Men likevel synes jeg at hans tanker om hvordan mennesker kan forstå hverandre, sier noe vesentlig om skjønnets karakter. Skjervheim får avstanden mellom vitenskap og menneskenes hverdagsliv til å virke minimal. Graver (2011) bruker ikke uttrykket “skjønn”, men gir en innføring i rettsanvendelse som jeg finner både spennende og meget relevant. Peter Høilunds (2002) tenkning har direkte tilknytning til faget sosialt arbeid og argumenterer for en økt forståelse for den rettslige siden ved faget.

Skjønn er ...

Jeg følger Grimens (2009) resonnering om at skjønn fremstår som to kategorier. På den ene siden kan jeg oppsummere skjønn med Murdachs (2009) ord: “Skjønn har vært beskrevet som kunsten å foreta passende og strategiske avgjørelser i et forsøk på å finne løsninger på vanlige praktiske problemer” (side 183, min oversettelse). Denne typen beslutningstaking er karakterisert som fleksibel, eksperimentell, intuitiv og som et svar på klientens ønsker og behov (ibid.). Denne typen skjønn knyttes gjerne opp mot utøvelsen av et fag, og anses stort sett som positivt og ønskelig. På den andre siden handler skjønn om hva som er lovlig eller ikke lovlig innenfor gitte rammer. Det karakteristiske med denne typen skjønn er at jo større skjønnsrommet er, jo større frihet har skjønnsutøver til å foreta egne vurderinger. Det er også karakteristisk at denne typen skjønn ikke kan etterprøves eller kontrolleres så lenge skjønnsutøver holder seg innenfor grensene av det som er lovlig og tillatt. I litteraturen har denne typen skjønn tradisjonelt vært ansett som problematisk.

For egen del vil jeg tilføye at “rom” er et ord som går igjen når det er snakk om skjønn. Og for meg gir det mening å forbinde skjønn med det å tenke seg om, eller å kunne vurdere det man har med å gjøre. Skjønn er et rom å tenke i.

5 SKJØNN SOM EPISTEMISK KATEGORI

Når ansatte i velferdsstaten utøver sine ulike yrker, vil dette te seg ulikt. En lege og en sosialarbeider forholder seg til samme rusavhengige ungdom med ulik kompetanse, og formålet med kontakten vil være forskjellig. Det som er felles for begge yrkesutøverne er at de noen ganger “under betingelser av ubestemthet” må avgjøre hvordan det kan handles mest mulig hensiktsmessig og klokt, med tanke på hva som er “riktig, godt eller vakkert” (sitatene er fra Grimen og Molander 2008: 181). Det er denne dømmende og vurderende virksomheten som kjennetegner innholdet i skjønn som en epistemisk kategori (Grimen 2009). I faglitteraturen knyttes denne type skjønn gjerne til begreper som praktisk kunnskap, taus kunnskap, holistisk tenkning, det sanselige, det kroppslige, (livs)erfaring, det ikke-artikulerbare, det å være åpen og mottakelig, det å ha en varhet i forhold til den andre, det uutgrunnelige, og lignende (ibid.).

“Epistemologi” stammer fra det greske ordet *episteme*, “kunnskap”, og *logi*, “læren eller vitenskapen om” (Bokmålsordboka.online). Epistemologi prøver å gi svar på kunnskapens opprinnelse, natur og vesen (Aadland 2004: 279).

For å kunne respondere hensiktsmessig i en situasjon, er situasjonsforståelsen av avgjørende betydning. Det som gis oppmerksomhet i dette kapitlet, er det jeg oppfatter som en grunnleggende problemstilling når jeg som sosialarbeider møter klienten: *Hvordan kan jeg som yrkesutøver ha kunnskap om og forstå en annen person, og ha en mening om hva som er godt eller hensiktsmessig for ham eller henne?*

Skjønn som epistemisk kategori handler om å finne ut hva som er godt og riktig i en situasjon der handlingsvalget ikke er opplagt. Jeg vil, inspirert av Grimen (2009), legge vekt på å fremstille skjønn som en form for resonnering. Jeg er enig med Grimen (2009) når han sier at man må kunne forutsette at det ikke bare er tvang og kontroll som kan gi skjønnen mål og retning. Man må kunne anta at også andre typer argumenter kan medvirke til at skjønnutøverens beslutninger til en viss grad blir forutsigbare, både for henne selv og for andre. Jeg tenker at skjønn som epistemisk kategori er relatert til innlevelsessevne, empati, medfølelse, håndlag, det ikke-artikulerbare og lignende, men jeg har unngått eller oversett definisjoner der skjønn fremstilles kun som intuisjon, noe det ikke kan settes ord på, taus kunnskap eller lignende. Dette er muligens en svakhet ved oppgaven, men i denne oppgaven er min hensikt å finne noe som kan få skjønn til å fremstå som noe eksplisitt og håndterlig.

Jeg kan ikke komme på ett eksempel fra mitt arbeid i sosialtjenesten der jeg har tatt en avgjørelse om sosialhjelp i “fullt” skjønn, uten å være underlagt noen form for regler, grenser eller “begrunnelsestvang”. Poenget med å dele skjønn i en epistemisk og en strukturell kategori er ikke å skille skjønn i to adskilte deler som om de ikke samspiller. Jeg tenker heller at dette tette samspillet gjør det desto mer viktig å få satt ord på noen underliggende, og dessverre ofte uuttalte, forutsetninger for samspill og mellommenneskelig forståelse.

Etikk: skjønnets startsted

Skjønn dreier seg om å vite hva som er den kloke handlingen i en gitt situasjon. Når en annen person er med i bildet, handler avgjørelsen om mer enn plikt og konsekvens (Vetlesen 2007). Uansett hvor pliktoppfyllende en sosialarbeider er, kan klienten komme til å oppleve seg urettferdig behandlet, oversett eller misforstått. Å kunne forholde seg til dette er en relevant utfordring i et arbeid der man har til hensikt å frigjøre menneskers vilje og evner til selv å gjøre endringer i sin livssituasjon. Det er etikkens sentrale problemstilling å vurdere hvordan man kan ha kunnskap om hva som er de rette og gode handlingene (ibid.).

Filosofene gir imidlertid ulike svar på hva man kan vite om hva som er gode handlinger (Vetlesen 2007). Noen hevder at det er mulig å oppnå kunnskap av allmenngyldig karakter, mens andre mener at alt dreier seg kun om menneskelige ikke-rasjonelle drivkrefter, for eksempel følelser og vilje. Noen ser moralske spørsmål som en anledning til fri subjektiv utfoldelse, der man ikke kan oppnå enighet. Andre mener at forskjellige syn kan åpne for enighet og objektivitet. Man må *velge* et utgangspunkt, for det er ikke gitt én felles måte å se verden på. (Ibid.)

Ettersom ulike etiske teorier gir ulike svar, kan det dermed slås fast at man ikke vil løse skjønnets gåte ved å gjøre skjønn til “et etisk spørsmål”. “Det etiske” må gjøres eksplisitt. Det samme problemet oppstår når man i sosialt arbeid snakker om systematisk arbeid eller sosial helhetstenkning, som om det finnes ett felles helhetssyn og en felles oppfatning av hva det vil si å arbeide systematisk (Høilund 2002). “Det tydeliggjøres ikke, at etik og helhetssyn hører til på et annet niveau end kommunikation og systematisk arbejde” (ibid.: 130).

Ordene “etikk” og “moral” betyr begge skikk, bruk og sedvane. Forskjellen er at etikk kommer av det greske ordet *ethos*, og moral av det latinske *mos* (Christoffersen 2005). I filosofien har man imidlertid en tradisjon for å skille mellom disse to uttrykkene, sånn at moral forstås som det vi *gjør*, og etikk handler om det vi *tenker*. Det dreier seg om det samme

fenomenet, men moral handler om den praktiske siden og etikk handler om den reflekterende siden (Christoffersen 2005; Vetlesen 2007; Eide og Skorstad 2010). Imidlertid er det lærebøker innen etikk som bruker begrepene etikk og moral om hverandre. Vetlesen (2007) forkaster skillet, ettersom “de fleste etiske teorier [må] forutsette at vi, som menneskelige aktører, er interessert i å leve våre liv på en måte som vil kunne regnes som moralsk `riktig` – om ikke i minste detalj, så i det store og hele” (side 9). Svaret på de etiske spørsmålene er moralsk motivert, fordi man reflekterer over skillet mellom rett og galt, eller rettferdig og urettferdig, på en måte som vil innvirke på ens handlingsvalg (ibid.). I denne oppgaven vil jeg bruke etikk og moral som synonyme begreper.

I en faglig sammenheng kan det likevel være nyttig å skjelne mellom etikk og moral, for det er ikke alltid man klarer å handle slik man hadde tenkt. I skjønnsutøvelse er det viktig å starte med etiske refleksjoner, men de har bare betydning i den grad man klarer å omsette tankene til moralske handlinger

Noen ganger handler jeg uten å tenke over det. Da dreier det seg i beste fall om å følge en “innebygd” moral. Men noen ganger gjør jeg det jeg ikke vil. Det kan handle om mitt selvbilde og begrensninger jeg ubevisst legger på meg selv, om sider ved meg selv som jeg ikke er bevisst, osv. Tanker og handlinger henger nøye sammen. Noen ganger handler jeg *for* å tenke; jeg prøver meg frem. På samme måte kan jeg skrive for å tenke, eller snakke. Tankene har sammenheng med det jeg har tenkt forut for den aktuelle situasjonen. Skal man være nøye med terminologien, bør man kanskje si at det handler om *refleksjon*, forstått som en slags “tilbakekasting” av egne tanker og meninger. Andre uttrykk for det samme er ettertanke og overveielse, eller det Donald Schön (1991) kaller “reflection-in-action”. Hvordan man reagerer og hva man klarer å tenke i situasjonen har blant annet sammenheng med hva man kan, mener, tror og har erfart. Samtidig kan situasjoner – der andre menneskers vilje, meninger eller tanker på en eller annen måte er involvert – få meg på nye tanker. Ikke så ulikt skjønnsutøvelse.

Jeg er mitt instrument når jeg utøver skjønn, med alle mine forestillinger om verden og om rett og galt. Samtidig *er* jeg *ikke* mine verdier, meninger, erfaringer, ønsker og tendenser. Mennesker er ikke overgitt til impulsive begjær. En annen side ved å reflektere, er menneskets evne til å *evaluere* sine impulser opp mot den betydning eller verdi det ville innebære å forfølge dem (Vetlesen 2007). Det er ikke alle handlinger som støtter opp under den jeg ønsker å være som person, eller det jeg ønsker å oppnå med mitt arbeid. Best mulig

sammenheng mellom det jeg tenker, ønsker og faktisk gjør, kan man få ved å filosofere: “Å filosofere er å sette ens egen selvforståelse på spill. Filosofi er ikke bare en søken etter en visdom som er utvendig i forhold til en selv, men innebærer også å konfronteres med egen uvitenhet, å stille spørsmål ved seg selv, ved hva man tror at man vet, ved hvem man er” (Svendsen 2003:9).

Det er ikke nok å ha gjort de “rette” etiske refleksjonene. Dersom man ikke er seg bevisst sin egen selvforståelse og egne tendenser, kan man ikke vite hvilken rolle dette spiller i skjønnsutøvelsen, og innflytelsen vil bli både vilkårlig og uoversiktlig.

Det som kan være annerledes

Skjønn er ikke relevant for det som er opplagt, det vil si i de situasjonene der det ikke finnes usikkerhet (Alvsvåg 2002). Skjønn handler om å komme frem til det som er best og riktigst i en situasjon der det finnes flere handlingsmuligheter (ibid.). “Det opplagte skal ikke gjøres usikkert for å få skjønn med. Skjønn og usikkerhet er ikke det samme”, sier Alvsvåg (2002: 212).

Godt faglig skjønn vil si å handle godt, riktig og hensiktsmessig overfor de menneskene man er satt til å betjene, sier Alvsvåg (2002). Men det er ikke alltid like opplagt hva som er godt, riktig eller hensiktsmessig. Med henvisning til Aristoteles (384 – 322 f.Kr.) påpeker Vetlesen (2007) at man ikke kan oppnå samme grad av sikkerhet om alle slags fenomener. Tradisjonelt er matematikk, logikk og fysikk å regne som områder der man kan oppnå kunnskap i streng logisk og vitenskapelig forstand. Dette er en type teoretisk kunnskap som er universell og uforanderlig og ikke avhengig av konteksten. Aristoteles kaller denne kunnskapen for “episteme”. Episteme er en av Aristoteles’ tre intellektuelle dyder, som han presenterer i *Den nikomakiske etikk* (Vetlesen 2007). Når det snakkes om dyder – som betyr dyktighet eller dugelighet – er det altså ikke nødvendigvis med tanke på moralske spørsmål. En dyd kan også være intellektuell, eller noe som handler om kunnskap. “Techne” og “phronesis” er de to andre intellektuelle dydene. Disse er to typer praktisk kunnskap, der man *ikke* kan oppnå samme grad av sikkerhet som episteme. Det er techne og phronesis som representerer kunnskap om “det som kan være annerledes” (Vetlesen 2007; Alvsvåg 2002).

Techne dreier seg om produksjon, noe som lages eller “bringes til væren”, og da sikter Aristoteles spesielt til håndverk og kunst (Vetlesen 2007:49). Det som produseres har sin opprinnelse i den som produserer, og håndverkerens kunnskap er konkret, foranderlig og

kontekstavhengig. Kunnskap og ferdigheter er opparbeidet gjennom erfaring, og ved å se på og gjøre etter det andre håndverkere gjør. (Ibid.)

Phronesis er det andre området for “det som kan være annerledes”, og dreier seg om *handling* i form av en praktisk kunnskap eller en praktisk visdom (Vetlesen 2007). *Phronesis* handler om det som gjelder for en aktuell situasjon, og retter seg ikke mot det allmenne. Derfor er *phronesis* en form for kunnskap som man bare kan vite noe om i grove trekk, noe som kan forandres og som tillater alternativer. Ved siden av å være situasjonsbestemt, dreier *phronesis* seg om handlinger som ikke har noe annet formål enn “å gjøre vel” (ibid., min kursivering). Med andre ord: *phronesis* er om “det som trenger overveielse, skjønn og skjelningsevne” (ibid:50). Det allmenne aspektet ved skjønn, i dette lyset, er at det handler om “det som er rettferdig, fint og godt for et menneske”, sier Aristoteles (Vetlesen 2007:50). Det er dømmekraftens oppgave å overveie hvordan ideen om hva som er rettferdig, fint og godt kan realiseres i den aktuelle situasjonen. Skjønn og dømmekraft er altså ikke helt det samme, men dømmekraftens oppgave består i å formidle det som er “rettferdig, fint og godt” og har dermed en nøkkelrolle i skjønnsutøvelsen.

Aristoteles ser ingen motsetning mellom det som er godt for enkeltmennesket og det som er godt for mennesker i sin alminnelighet, eller for fellesskapet, påpeker Vetlesen (2007). Det er innenfor et fellesskap at et menneske kan utvikle en identitet, tilegne seg og oppøve disposisjoner til å handle rett. Aristoteles’ karakterdyder – som for eksempel rettskaffenhet (rettferdighet), visdom, mot, måtehold²⁴ – gjør et menneske disponert til å handle godt og rett (ibid.). Graver (2011) sier at “det er en direkte sammenheng mellom etiske karaktertrekk og muligheten for å gjøre en god jobb [...]” (side 130). Det er dydene som får en musiker til å bli en god musiker eller en jurist til å bli en god jurist. Og slik utløser dydene det som det aktuelle faget kan bidra med inn i fellesskapet. Med henvisning til MacIntyre sier Graver (2011) at dydene setter “oss i stand til å opprettholde vår streben etter det gode ved at de hjelper oss å overkomme skade, farer, fristelser og avsporinger som vi møter, og de fyller oss med økende selverkjennelse og kunnskap om det gode” (side 131). Det handler om å ville den andre vel, og dydene gjør en yrkesutøver disponert til å vite hvordan.

Vetlesen (2007) viser til at Charles Taylor bygger videre på denne innsikten, når han hevder at mennesker trenger en felles horisont for å kunne oppnå en felles forståelse. Da kan

²⁴ Se Graver (2011) kapittel 8 om “Dydene og den gode juristen”.

man også være i stand til å utøve en “sterk vurdering”, som innebærer at man kan anse visse ønsker som mer høyverdige enn andre (ibid.:52).

Forstand, klokskap, fornuft og skjønn er ikke helt det samme, men de utfyller hverandre og spiller sammen i god skjønnsutøvelse, sier Alvsvåg (2002:211):

Et godt skjønn er en riktig bedømmelse av hva som er rimelig i den praktiske situasjonen, det er “fullbyrdelse av muligheter som ligger i en eksistensiell situasjon” (Lindseth 1991²⁵: 34). Det handler om å forstå situasjonen riktig og godt og å finne ut hvordan det skal handles optimalt.

Skjønn, forstand og fornuft har samme mål for øyet, og de man tiltror å ha skjønn og fornuft anses også som kloke og forstandige (Aristoteles, her gjengitt fra Alvsvåg 2002: 211). Skjønnets oppgave er å bringe inn i situasjonen det som er fint, godt og rettferdig. Dette kan man ikke oppnå eksakt kunnskap om, og derfor kan det også oppstå ulike meninger om hva som er godt skjønn.

Nærvær gjennom distansering²⁶

“Skjønn handler ikke om å følge lover, regler og normer, verken i yrkeslivet eller i hverdagslivet. Det handler om å vurdere den enkelte situasjonen og handle slik at det som regler, normer og lover skal ta vare på, blir realisert, at deres intensjoner blir oppfylt”, sier Alvsvåg (2002:209). Faglig kunnskap, dagligdagse omgangsformer, politikk, kultur, livssyn, osv. forsyner mennesker med normer og verdier. Dette skaper meninger om rett og galt, rettferdig og urettferdig, og forestillinger om hvordan verden bør være eller ikke bør være. For å kunne foreta en vurdering av hva som er godt eller mindre godt, rett eller galt, må man ha relevant kunnskap. Men ulike normer, som gjerne uttrykkes som etikk, moral eller prinsipper, kan ikke gjøre annet enn å gi noen overordnede føringer. Det er skjønnets og dømmekraften som kan avgjøre hvordan man handler i enkeltsituasjoner.

Selv om man må være bundet til sin kunnskap, må man samtidig ha en viss avstand til kunnskapens normer og regler (Alvsvåg 2002). “Thi når både ens egen og den andres distance til normen er ophævet, er den plads væk, som skønnen skulle røre sig på”, sier den danske

²⁵ Lindseth, A. (1991) Meditasjonens etikk. *Dyade* 23(2).

²⁶ Tittelen er “lånt” fra Martinsen (2005:117)

filosofen og teologen Hans Ejler Løgstrup (1905 – 1981) (her gjengitt fra Martinsen 2005:118). Skjønnnet trenger plass. Et sikkert tegn på at distansen mellom en selv og normene er borte, er når man pukker på sin rett og slår den andre i hodet med egne synspunkter (ibid.). Da har ikke skjønnet en sjanse. Når normene okkuperes, oppnås sikkerhet – “men skjønnet blir hjemløst” (Alvsvåg 2002:210).

Distanse til normene gir et nødvendig tanke- og refleksjonsrom for en selv, og også for den andre (Martinsen 2005). I dette rommet kan begge parter uttrykke seg og komme med sine vurderinger. Distanse opparbeides ved å erkjenne at normene ikke er ens eget verk, men at de er noe man velger å være bundet til.

Gi innvendingene tid

Ettersom man ikke har direkte tilgang til forståelsen av seg selv eller andre, er man bundet til å gå omveien om språk eller andre kulturelle ytringer, sier Løgstrup (her gjengitt fra Martinsen 2005:117). Når man reflekterer, vurderer og tenker, gjør man bruk av uttrykksformer som mennesket selv har skap. Språk er en slik uttrykksform. Ettersom tanker og språk må relateres til noe, må man også gå omveien om en allerede fortolket verden. Selv om denne veien kan virke kronglete – det er tross alt en omvei – er den nødvendig for at mennesker skal kunne forstå både seg selv og hverandre. Forståelse må kles i ord, eller uttrykkes på en eller annen måte. (Ibid.)

Løgstrup sier at man må danne “saglighedens bro til de andre”, og i *Den etiske fordring* fra 1956 sier han (her sitert fra Martinsen 2005: 117):

[B]roen kan slås på alle mulige måder. Den kan være af alle mulige slags materialer. Men i noget tredje, i en formidling, eller hvordan man nu vil udtrykke det, må mennesker mødes, om mødet skal virke forløsende og befriende på den enkeltes sind og kræfter. Sammen må vi være beskæftiget med og optaget af noget.

Det å bygge saklighetens bro tar tid, for situasjonsforståelse er avhengig av at man lar tanker og innfall komme til uttrykk. “Innvendingenes tid må være lang nok”, sier Løgstrup (her gjengitt fra Martinsen 2005:125), for innvendingene er en uunnværlig del av det å bli opplyst. Å gi innvendingene tid er å sette an en tone i møtet som inviterer den andre til å bli

subjekt i eget liv (ibid.). Det å skjønne handler om å spørre, om “å legge noe åpent og innrømme at en ennå ikke vet” (ibid.: 127).

Det å skjønne tar tid. Dersom man umiddelbart tyr til definisjoner og klassifiseringer, vil man risikere å sette fast både seg selv og den andre (Martinsen 2005). Man kan komme til å plassere andre i båser som ikke hjelper dem på noen måte, eller man kan komme til å klassifisere fenomener som ikke vil eller kan la seg definere. Det kreves systematisk tenkning, ifølge Løgstrup (ibid.), men ikke systematisk i betydningen skjemaer, oppstillinger og systemer. Systematisk tenkning handler om konsentrasjon, om å gå fram og tilbake med seg selv, tillate seg mentale frirom og mellomøyeblikk, ha noe på følelsen, føre en åpen samtale, være åpen for inntrykk, lete, være ettertenksom, osv. Slik kan skjønn – om det gis den tiden det trenger – sammenlignes med en skapende prosess. (Ibid.)

Engasjert i et felles saksforhold

I essayet “Deltakar og tilskodar” påpeker Skjervheim (1996) at man i en samtale kan forholde seg på to fundamentalt ulike måter til det en annen sier. Disse måtene å forholde seg på gjenspeiler to fundamentalt ulike holdninger. Man kan vende oppmerksomheten mot det den andre sier ved å ta det opp til ettertanke, vurdering og diskusjon. Da har man å gjøre med en treleddet relasjon, som kjennetegnes ved at de to som møtes lar seg engasjere i noe tredje, som er et felles saksforhold. Dette er *deltagerholdningen*. Eventuelt kan man konstatere det den andre sier som et faktum. Da forholder man seg ikke til innholdet i utsagnet, men har i stedet gjort den andre til sitt saksforhold. Da har man to toleddede relasjoner: 1) jeg i forhold til mitt saksforhold, som er 2) den andre i relasjon til sitt saksforhold. “[D]en eine inni den andre som kinesiske øskjer” (Skjervheim 1996:72). Når de som møtes gjør hverandre til et faktum i sin verden, deler man ikke den samme verden, og man kan dermed ikke oppnå en felles forståelse av situasjonen. Det er også en tredje mulighet. Man kan rett og slett bare lytte til de lydene den andre frembringer. Da har man gjort den andre til et fysikalsk objekt i hans eller hennes verden. (Ibid.:71 – 72)

I dagliglivet er det ikke snakk om at man inntar enten den ene eller den andre eller den tredje holdningen. Man veksler, eller har alle tre holdningene på samme tid. Det er dette som gjør at vitenskapene om samfunn og mennesker – og det som dreier seg om mellommenneskelig forståelse – ikke er entydig, men bygger på et komplisert grunnlag (Skjervheim 1996).

Som “tilskuer” betrakter man den andre. Ifølge Skjervheim (1996) er det “ytterst problematisk” å utsette en annen for “dette spesielle, gjennomskodande, avkledande, psykologiske blikket” (side 75). Dette kan oppfattes som et angrep, fordi den som blir definert og satt i bås får lyst til å forsvare seg, og kampen om herredømmet er i gang (ibid.). Som brikke i mål/middel-relasjoner slutter man å være person (Nyre 1997). Kunnskap er makt, men kunnskap trenger ikke å være maktmisbruk.

Som “deltager” *velger* man å la seg *engasjere* i den andres saksforhold. Forutsetningen for å kunne føre en dialog, og for at man skal kunne forstå hverandre, er at man snakker om det samme eller har et felles saksforhold. Ifølge Skjervheim (1996) er engasjement ikke å anse som en egenskap, som man av og til har og av og til ikke har. Engasjement er slett ikke noen følelse. Engasjement er en grunnstruktur ved det å være menneske, og det man kan velge er *hva* man vil la seg engasjere i. Som menneske er man alltid engasjert i ett eller annet, og hvis man ikke velger selv vil det bety at man lar andre velge for seg. (Ibid.)

Lat oss sjå på kva “engasjement” tyder. Det tyder ikkje ein eigenskap som vi av og til har og av og til ikkje har, og spesielt er med dette uttrykket ikkje meint ei kjensle. Det er ikkje ein aktivitet som vi av og til kan ta opp, og av og til lata liggja. *Vi kan ikkje velja å vera engasjert*; i og med at vi er i verda, er vi alt engasjert, i eit eller anna. Engasjement er en grunnstruktur i det menneskelege tilværet, det høyrer til det Heidegger kallar mennesket si *Geworfenheit* (“kastethet”). Det vi kan velja, er *kva* vi vil lata oss engasjere i, eller vi kan lata andre velja for oss, det eller dei andre kan då vera det anonyme “man”, skikk og bruk, common sense, andre personar, “la conscience collective”. Det første som må veljast, er sjølv å ta valet. Det var med grekarane at den viljen til sjølv å ta sitt val og ikkje blindt fylgja sedvanen, dukka opp i vår historie. [...] Den som i nyare tid har aksentuert dette, og som utarbeidde den systematiske tvilen som ein metode for den frie tanke, er Descartes.

(Skjervheim 1996: 81)

Det først som må velges, er selv å ta valget, sier Skjervheim (1996). Det innebærer blant annet å ta stilling til meninger og holdninger som er “opplest og vedtatt”. Det å ta valg anser jeg som en rasjonell side ved det å være menneske. Både vilje og fornuft er, slik jeg tolker Skjervheim, en del av det å forstå en annen person. Og samtidig må man ta på alvor den andres vilje og fornuft.

"Det synest vere like viktig heilt enkelt å forstå mennesket som å vere i stand til å kontrollera det", sier Skjervheim i sin avhandling *Objektivismen og studiet av mennesket* fra 1974²⁷ (her sitert fra Nyre 1997, første avsnitt²⁸). Forståelse handler om å bygge på personens egen opplevelse og forståelse av seg selv. Man glemmer ikke vitenskapens teorier selv om man gjør situasjonsforståelsen til hovedsak (ibid.). Det er situasjonsforståelsen eller "et felles saksforhold" som må danne basis for valg av metoder, og ikke motsatt.

Skjønn er ikke objektivitet

I relasjoner er det nødvendig å betrakte både seg selv og den andre som subjekter²⁹. Skjervheim (1996) hevder, med henvisning til Kierkegaard, at et menneske fratar seg selv muligheten til "å bli menneske" dersom hun eller han ikke velger selv (sidene 86–87). Spørsmål om rett og galt, godt og vondt, er eksistensielle og konkrete spørsmål, og kan ikke gjøres til noe abstrakt. Det kan hende at distinksjoner som godt og ondt, stygt og vakkert, blir borte under evighetens synsvinkel, men her og nå må mennesker selv ta stilling. Å lure seg unna valget er å jukse, eller "å fuska i eksistensen", som Skjervheim uttrykker det (Skjervheim 1996:86).

Det som gjelder relasjoner, forståelse mellom mennesker, intersubjektivitet, eller hva man velger å kalle det, hviler i måten man omgås hverandre. Som mennesker er man i utgangspunktet ikke fremmede for hverandre, men man kan gjøre seg fremmede for hverandre gjennom den måten man omgås hverandre på:

[A]nalyser av intersubjektiviteten kan ikkje byrja med å gå ut frå at det primære fenomenet er at vi opphavleg er framande for kvarandre, og at problemet dermed består i å byggja bru mellom oss. Brua, intersubjektiviteten, *Mitsein*, er det primære fenomenet, og å vera ein framand er ikkje mangel på bru, men ein defisient modus av å vera med andre.

(Fra Skjervheims magisteravhandling *Objektivismen og studiet av mennesket* fra 1959, her sitert fra Nyre 1997: *Det primære fenomenet*)

²⁷ Opprinnelig utgitt på engelsk i 1959.

²⁸ Det mangler sidetall i dokumentet som er hentet fra internett. Dette sitatet er fra første avsnitt i innledningen til Nyres artikkel. I fortsettelsen vil jeg vise til det aktuelle avsnittets overskrift når jeg siterer fra Nyre 1997.

²⁹ Ref. presentasjon av subjektivitetsprinsippet i denne oppgavens kapittel 2, "Tilnæringsmåte og vitenskapsteoretisk perspektiv".

"Mennesket *er* på ein viss måte si sjølvfortolking", sier Skjervheim³⁰ (her sitert fra Nyre 1997: *Sjølvforståinga*). Ens selvforståelse er ikke gitt, men man definerer seg selv i en sosial kontekst. Dermed kan man også velge hvordan man vil forholde seg til andre. Derfor blir vilkåret for vellykket intersubjektivitet moralsk, sier Nyre (1997).

"Det fins många teorier, en enda praktik", sier poeten Göran Sonnevi³¹ (her sitert fra Molander 1996:17). Molander (ibid.) fortsetter: "Görandet er *ett*, oåterkalleligt, definitivt. Man kan spekulera om olika möjligheter och tolkningar. Handlingen är ändå den punkt då vi lämnar de blotte möjligheternas rum och gör på *ett* sett – världen ändras, det finns ingen väg tillbaka." Man må selv velge, – med fare for å velge feil. Men faren for å trå feil er sannsynligvis ikke verre enn en ullen objektivitet som virker mer tilslørende enn avklarende.

Livsytringer

Løgstrup (Martinsen 2005) tar det for gitt at menneskelig samhandling og forståelse er forankret i noe felles, som skaper bånd og gjør at man er avhengige av hverandre. Men paradoksalt nok er det "gjennom avhengighetsforhold at mennesket utvikler sin selvstendighet" (ibid.:137). Jeg oppfatter ikke dette som en motsetning til personlighet eller til det å tillegge enkeltpersoner en individuell og unik verdi. Jeg tenker at det dreier seg om det faktum at menneskene fysisk sett deler den samme verden, og at et "jeg" ikke kan eksistere uten at det samtidig finnes et "du".

Dersom avhengighet er en kjensgjerning, vil det ha konsekvenser: "At menneskers liv er forviklet med hverandre, der af udspringer fordringen om at ta vare på hverandre", sier Løgstrup³² (her sitert fra Martinsen 2005:137). Mennesker skal ta vare på hverandres livsmuligheter. Forutsetningen for at menneskers liv og muligheter kan få utfolde seg, er det som Løgstrup kaller for *livsytringer* (Martinsen 2005). Løgstrups livsytringer er "forutsetningen for at menneskenes liv ikke skal gå til grunne" (her gjengitt fra Martinsen 2005:138). I livsytringene er man er henvist til – og prisgitt – hverandre. Ifølge Løgstrup er menneskenes livsytringer som følger:

- tillit, barmhjertighet, medfølelse og talens åpenhet (Martinsen 2005:138)

³⁰ I essayet "Psykologien og menneske si sjølvfortolking"

³¹ Fra diktet "Burge, Öja: 1989", Sonnevi (1991).

³² Løgstrup, Knud Ejler (1961 / 1955) *Kunst og etik*. Gyldendal. Sitatet er hentet fra side 196.

“Livsytringene legger ikke adfærden fast, dikterer ikke handlingen, og den udelukker ikke rasjonelle overvejelser eller skøn, den tværtimod forlanger dem”, sier Løgstrup³³ (ibid.:139). Livsytringene er spontane og umiddelbare, og er ikke et resultat av menneskelig ytelse. De er underforståtte og virker i det skjulte, og kan ikke tjene noe annet formål enn sitt eget. “Så snart de skal tjene et annet formål enn sitt eget, forsvinner de eller forvandles til det motsatte av seg selv” (ibid.: 138).

Livsytringene er knyttet til situasjoner og handlinger. “Moral er dermed ikke i oss, men mellom oss”, påpeker Martinsen (2005:138). Livsytringene er der forut for menneskers handlinger, og “[d]e gjør at dagliglivet er moralsk” (ibid.). I tvetydige og kompliserte situasjoner, som er preget av konflikt, krise og dilemmaer, blir livsytringene “pløyd” opp i bevisstheten (Martinsen 2005). Når situasjonen på denne måten setter livsytringene på spill, må man foreta rasjonelle overveielser for å vite hvordan man kan handle mest mulig i overensstemmelse med livsytringene, som er knyttet til grunnleggende verdier. Livsytringene er konstante størrelser (ikke foranderlige) og trenger ingen begrunnelse. De rasjonelle overveielsene, som er knyttet til skjønn og en konkret fornuft, varierer fra situasjon til situasjon og trenger derfor å begrunnes. (Ibid.)

Noen ganger trenger man å formulere regler for å hindre at viktige verdier går tapt. For Løgstrup handler også regler om å ta vare på livsytringene. Slik er det ikke nødvendigvis noen motsetning mellom regel og skjønn, så lenge regelen brukes som prinsipp eller som en påminnelse om hvilke verdier som skal ivaretas. Regelen bør imidlertid gås etter i sømmene for å se hva som ligger bak, og man bør se til hvordan den faktisk blir brukt i konkrete situasjoner. (Ibid.:140-142)

Jeg vil ikke gå inn på hva som ligger i hver enkelt av Løgstrups livsytringer, men jeg vil prøve å konkretisere “livsytringer” ved å si litt om *tillit* og *talens åpenhet* før jeg går videre:

En personlig formidling og åpenhet mellom mennesker hviler på *tillit* (Martinsen 2005). Tillit medvirker til at man kan våge en form for nærvær, åpenhet og spontanitet som er en forutsetning for å kunne konsentrere seg om det som skal skjønnnes eller vurderes. Imidlertid forutsettes det en *gjensidig* tillit, der begge er sikre på og regner med hverandre. (Ibid.)

Menneskers “grunnholdning” er altså at man kan møte hverandre med tillit. Dersom man vurderer om den andre er min tillit verdig, er det noe ved situasjonen som har gjort

³³ Løgstrup, Knud Ejler (1983) *System og symbol*. Gyldendal. Sitatet er hentet fra side 111.

tillitsspørsmålet bevisst. Dessverre kan fordommer ha samme virkning, slik jeg ser det. For eksempel kan jeg møte klienten som en kategori, og ikke som den personen han eller hun er, og dermed sette tilliten på spill. Noen ganger kan det ta tid før tilliten mellom klient og saksbehandler er til stede.

Talens åpenhet handler for eksempel om at mennesker uvilkårlig vil snakke sant. Det å lyve med overlegg, vil for de fleste kreve både tankevirksomhet og overveielse. Det kommer sjeldent helt spontant og “ut av det blå”. Man må derfor kunne gå ut fra at et menneske mener det hun eller han sier, verken mer eller mindre, inntil det motsatte er bevist. Noe annet vil være å utøve “mistankens hermeneutikk”. Mistankens hermeneutikk innebærer blant annet at man tolker det man hører og gjør det til noe annet, eller noe større, enn det det er (Aadland 2004). Sosialisering, (dårlig) erfaring og visse måter å bruke faginsikt på kan – om man ikke er oppmerksom – få en til å se etter bekreftelser på egen verdensanskuelse, i stedet for “å se fenomener etter sin egenart” (ibid.:200). Selv om klientens fortelling ikke lar seg forstå i hjelperens termer og forklaringsmodeller, er det ingen andre veier til felles mening og forståelse enn å starte der klienten er.

Ettersom Løgstrup anser livsytringene som “forutsetningen for at menneskenes liv ikke skal gå til grunne” (Martinsen 2005.:138), handler de sannsynligvis om noen grunnleggende verdier eller holdninger som regulerer den sosiale verden. På den ene siden medvirker livsytringene til at man kan handle spontant på en god måte, og samtidig gjør de ens handlinger bevisste i konfliktsituasjoner. Jeg antar at sosialarbeidere flest ikke er fortrolig med begrepet “livsytringer”. Sannsynligvis vil man også kunne diskutere hvorvidt det finnes et felles syn på noen gitte verdier, eller om all forståelse må relateres til en verdensoppfatning som er konstruert. Uansett vil man sannsynligvis kunne enes om at et hvert menneske har noen underliggende oppfatninger av hvordan “det bør være”, og at disse er med på å gi mening til det som skjer rundt en. Dersom man skal kunne snakke om hva som gjør at skjønnet varierer, vil det gi mening å bli bevisst det underforståtte eller gjøre det implisitte eksplisitt.

Skjønn, språk og evidens

I tillegg til å vite hvordan man generelt kan få kunnskap om en annen person, handler skjønn i sosialtjenesten også om å kunne bruke sine fagkunnskaper. Jeg vil derfor si litt om fag og språk i forhold til klientens situasjonsforståelse. Kari Martinsen (2005) er opptatt av å *ha omsorg for ordene*. “Vi tenker med ordene, og vi gjør noe når vi bruker dem”, sier hun

(side 13). Det å være seg ord og språk bevisst i ulike sosiale praksiser, betyr at man reflekterer over hvordan språket brukes og hvordan språk er vanskelig. *Evidens* betyr opprinnelig å se og å innse, og er nært forbundet med å vite. Skal man vise at noe er gyldig eller er til å stole på, må det kles i ord. Da spiller språkuttrykkene en rolle. (Ibid.)

Evidens innenfor naturvitenskapenes tradisjoner er gjerne knyttet til et formålsrasjonelt og teknisk språk, som ikke uten videre yter rettferdighet overfor evidens innen humanvitenskapelige tradisjoner, påpeker Martinsen (2005). Dette språket preger også den forskningen og praksisen som er rådende i helsevesenet. (Helsevesenet er Martinsens referanse.) Det er imidlertid ikke noe galt med denne forskningen og kunnskapen, så lenge den kan brukes med *skjønn* (Martinsen 2005: 16):

[M]ed skjønn menes at en makter å bruke språket spørrende, åpent, undrende og vurderende, og slik opparbeide en skjelneevne i forhold til det man er i gang med eller involvert i. Å skjønne noe fordrer således åpenhet for ens egen arbeidsmåtes begrensning og for andre, likeverdige måter å arbeide på.

Kunnskap som legevitenenskapen bygger på, er til å stole på. Det er også pasienters erfaringer. Slik kan medisinsk virksomhet også være å lytte til pasienters fortellinger, samt være medforteller og medfortolker i pasientens historie om seg selv. Pålitelig kunnskap må ikke nødvendigvis være bundet til én type språkuttrykk. Dette gjelder også kunnskap innen sosialt arbeid, slik jeg ser det.

Klientene presenterer ikke sine erfaringer som logiske analyser av situasjonen. “Når vi skjønner, tenker vi, og språket får utfolde seg med undring, spørsmål og innfall”, sier Martinsen (2005:17). Klientenes fortellinger kan komme som en foss eller nølende og forsiktig, “hulter til bulter” eller klart og målrettet, innstendig eller motvillig. Den som lytter til en fortelling kan oppleve at ens egen kunnskap bringes inn i nye kombinasjoner. Samtaler kan medvirke til fornyelse og forandring, både hos den som forteller og den som lytter. Dersom man kun er ute etter en type innsikt som kan settes inn i et evidenshierarki – der effektmåling av tiltak regnes som det ypperste av alt som er gyldig og rett – vil verken klientens fortellinger eller sosialarbeidernes erfaringer ha noe sted å gjøre av seg, sier Martinsen (2005).

Det er vanskelig eller umulig å oversette praktisk fornuft, moral og etikk til et teknisk språk. Skjønnnet – som hører hjemme i samtaler, i undring, i innfall og utveksling av synspunkter – settes i så fall ut av kraft (ibid.). Skjønn er både nærhet og avstand, og det er både personlig og saklig formidlet, sier Martinsen (2005).

Det man har skjønt må kles i ord for å vise at det er gyldig og til å stole på. Men hvorfor er det så lett å snakke om evidens når kunnskapen kan kles i et teknisk språk, og så vanskelig når det er snakk om praktisk fornuft eller moralske spørsmål? Jeg vil reflektere over dette ved å ta utgangspunkt i et spørsmål som kan ledes tilbake til språkfilosofen Wittgenstein: Er språket en avbildning av en virkelighet som finnes forut for ordene, eller er det språket eller ordene som avgjør hvordan man ser virkeligheten? (Aadland 2004). I en sosial kontekst er ord ikke bare lyder, men de betyr noe. Sammenhengen ordene uttales i, innvirker på hvordan de oppfattes. Man gir ordene mening og ordene skaper “bilder” av virkeligheten. Det er når man ikke snakker sammen, at virkeligheten kan “fryses fast” i ord og uttrykk.³⁴ Ordene er en avbildning av virkeligheten, men samtidig vil nye ord endre den samme virkeligheten sånn at jeg ser den på en annen måte. Sannsynligvis forholder det seg sånn at en sosialarbeider som skal prøve å forstå klienten, aldri kan være helt sikker på at hun har “forstått” (Aadland 2004). Praktisk fornuft og moralske spørsmål er foranderlige fra situasjon til situasjon, og kan utvikles og utdypes nærmest i det uendelige. Derfor er det kanskje nærliggende å tenke at man ikke kan formulere noen “sannheter” eller evidens som gjelder slike spørsmål.

“Se på ordene i bruk”, skal Wittgenstein ha sagt utallige ganger (Aadland 2004.: 248). Wittgenstein selv gikk fra å se på ordene som avbildninger av verden til en mer pragmatisk holdning der ordenes betydning ikke er fiksert, men avhenger av hvilket språkspill de inngår i (ibid.). Dagligdagse ord og uttrykk kan ha en mening og forstås innenfor en gitt kontekst. Derfor må de også kunne gis status som pålitelig kunnskap innenfor den sammenhengen de oppstår i. Sannsynligvis ville (den sene) Wittgenstein hatt sans for å sette klientens og sosialarbeidernes situasjonsforståelse inn i en narrativ eller fortellende mening, fremfor å definere og presisere, påpeker Aadland (2004). Noen ganger er det meningsløst å snakke om “en bit metall som er presset i en flat rektangulær form og festet til en stang av plast eller tre med et håndtak i enden”, i stedet for å kalle en spade for en spade.

³⁴ Se for eksempel Aadland (2004) kapittel 7, “Vi snakkes”, om språk og språkspill.

Vi spiller piano, trekkspill og sjakk. Også fotball er et spill, mens kryssord er spill med ord. Hva slags spill vi spiller, spiller stor rolle. For vi kan spille intrigespill, renkespill og spille dum. Men de alvorligste og viktigste spill vi spiller, er språkspill.

(Aadland 2004:241)

Som del av et spill får språket betydning. Jeg tenker ikke at man skal, kan eller bør klare seg uten mål, teorier, systemer og kategorier. Men tekniske ord og uttrykk, definisjoner og kategorier, har en tendens til å meisle virkeligheten i stein og man kan komme til å forveksle teorier med virkelighet. Gir man seg helt over til et språkspill som går ut på å sette klientene i båser, måle det gode liv i form av arbeidsrettede tiltak og måle sosialfaglig kvalitet etter hvor mye (les: lite) penger som brukes på nødhjelp, tror jeg at sjelen i sosialt arbeid blir borte og at mye informasjon og ny læring går tapt. Man må kunne kommunisere med situasjonen, så vel som med teorier og kategorier.

Omstendighetene – som sosialt arbeid i NAV utøves innenfor – “er kilder til *ubestemthet* som skjønn må *lukke*” (Grimen og Molander 2008: 184). Skjønn i sosialtjenesten skal blant annet sikre klienten en individuell vurdering. “Hvis man har nok tid, penger og krefter, kan man drive individualisering så langt man vil, på grunnlag av ‘tykkere og tykkere beskrivelser’ av det unike tilfellet, uten noen gang å komme til den endelige og perfekte tilstanden” (ibid.: 190). Men, påpeker Grimen og Molander (2008) “i virkeligheten er det likevel ikke helt slik” (side 190). Kontakten med sosialtjenesten har et formål, og på et eller annet tidspunkt må man kunne si at formålet er oppnådd. I alle fall for det som gjelder den aktuelle henvendelsen, søknaden eller forespørselen. Men, akkurat som fortellingen om meg selv ikke er et avsluttet kapittel, er heller ikke klientens fortelling om seg et avsluttet kapittel selv om sosialtjenestens vedtak er fattet. Sosialtjenestens bidrag kan, om man passer på hvordan ord og kunnskap brukes, bli et fremtidsrettet og godt innspill i klientens fortelling om sitt liv.

Skjønn som en form for resonnering

Når det snakkes om skjønn i sosialpolitisk profesjonslitteratur, kobles dette gjerne til en frykt for at de ansatte i velferdsstaten skal komme til å la personlige verdier, følelser og oppfatninger styre sin profesjonsutøvelse på bekostning av forvaltningslovens likebehandlingsprinsipp og grunnleggende demokratiske prinsipper (se for eksempel Terum 2003 og Eriksen 2001). En pessimistisk analyse av skjønnets problematiske sider, basert på

den engelske statsviteren og filosofen Robert Goodins klassiske artikkel (Goodin 1986³⁵, her fra Grimen 2009: del I), kan oppsummeres slik:

- Skjønn fører til manipulasjon og utnyttelse, fordi makt til å utøve skjønn medfører makt over ressurser som andre har behov for.
- Skjønn medfører vilkårlig behandling, fordi skjønnsutøver ikke har plikt til å begrunne sine avgjørelser.
- Skjønn innebærer uvisshet og utrygghet, fordi skjønnsmessige avgjørelser er uforutsigbare.
- Skjønn fører til illegitim innblanding i folks privatliv, for ved bruk av skjønn finnes det ingen klare grenser for hva som er relevante og hva som ikke er relevante opplysninger.

Goodin drøfter ulike måter å hankses med disse problemene på, og konkluderer med at den beste løsningen er å fjerne yrkesutøvernes rett og mulighet til å bruke skjønn. Imidlertid, påpeker Goodin selv, er skjønnsutøvelse i en moderne velferdsstat uunngåelig. Og dermed finnes det egentlig ikke noen god veg ut av denne situasjonen. (Ibid.)

Grimen (2009) påpeker at Goodins analyse hviler på den forutsetningen at argumenter bare virker dersom den som utøver skjønn er underlagt tvang og kontroll. Dette skaper et bilde av en yrkesutøver, som uten ytre kontroll og tvang, kan sammenlignes med en “vagabond”. Denne vagabonden vet aldri hvilken vei han vil ta før han kommer til neste veikryss. I dette bildet blir yrkesutøverens beslutninger ikke bare uforutsigbare for andre, men også for yrkesutøveren selv. Dette, sier Grimen (2009) er en problematisk side ved Goodins analyse. Selv om man ikke tar bort tyngden i og berettigelsene ved Goodins innvendinger, kan man prøve å tenke seg at argumenter uten ytre tvang virker (ibid.).

Goodins analyse omhandler de strukturelle sidene ved skjønnnet. Men om man nærmer seg skjønnnet som en epistemisk kategori, og forutsetter at argumenter virker, kan man se på skjønn som en måte å argumentere på, sier Grimen (2009). Det er ingen grunn til å mene at den som ikke står under en ytre tvang, utelukkende vil la seg lede av følelser, egeninteresser, ideologier, makt, gruppeinteresser, og lignende, og ikke av argumenter som han eller hun finner overbevisende. Selv om man ikke alltid klarer å være den rasjonelle personen man ønsker å være, er det i seg selv ikke et argument for at argument aldri virker. (Ibid.)

³⁵ Goodin, R. (1986) “Welfare, Rights and Discretion”, *Oxford Journal of Legal Studies*, 6 (2).

Tanken om at det er forskjell på godt skjønn og dårlig skjønn, kan trolig bare forstås i et argumentasjonsteoretisk lys, men det “finst imidlertid ikkje, så vidt eg veit, nokon argumentasjonsteori for skjønn”, sier Grimen (2009: del III). I det følgende vil jeg prøve å presentere Grimens (2009) forslag til en argumentasjonsteori for skjønn.

Å resonnerere, eller argumentere, innebærer at man forsøker å gi begrunnede svar på ulike spørsmål (Grimen 2009). Spørsmål om hva man bør gjøre, blir kalt praktiske spørsmål. Forsøk på å finne svar på praktiske spørsmål, blir kalt *praktisk resonnering*, og går ut på å bestemme seg for en handling ut fra en situasjonsbeskrivelse i kombinasjon med en norm. *Norm* kan forstås som et allment råd om hvordan man bør handle, og normens funksjon er å rettferdiggjøre steget fra situasjonsbeskrivelse til handling. Normen(e) utgjør handlingens “warrants” eller *garantister*. “En ‘warrant’ er en slutningsregel som tillater overgang fra visse premisser til en viss konklusjon” (Grimen og Molander 2008: 183). Situasjonsbeskrivelse og norm utgjør til sammen *handlingsgrunnene*. Ved å vise til relevante trekk ved situasjonen, og kombinere disse med en regel eller “warrant”, kan man slutte seg til *situasjonsbeskrivelsen* (ibid.).

Dersom en garantist skal betegnes som sterk, vil den nærme seg styrken til en logisk slutningsregel (Grimen 2009). En svak garantist betyr at det er et forhold man må legge vekt på i forbindelse med vurderingen, men det sies ikke noe om hvordan disse forholdene skal tolkes. I skjønnsutøvelse er garantistene svake, og ofte nesten fraværende. Det som kjennetegner skjønnsutøvelse som en resonneringsform, er at det er *en praktisk resonnering med svake normative holdepunkter*. (Ibid.)

Så hva oppnår man egentlig med å beskrive skjønnsutøvelse som en form for resonnering? Grimen (2009) påpeker følgende forhold (del V):

- Det blir tydeliggjort at det er et slektskap mellom skjønn og andre typer praktisk resonnering. Man tenker fram og tilbake og drøfter grunner som taler for og mot en bestemt beslutning. Det er derfor ingen grunn til å gå ut fra at det er en motsetning mellom skjønn og argumentasjon.
- Grensen mellom skjønn og fri fantasi blir trukket ved tilstedeværelsen av normative holdepunkt. Er der ikke noen normative holdepunkter som styrer resonneringen, kan man heller ikke snakke om skjønn!

- Det forhold at garantistene mangler styrke, forklarer noe av det særegne ved skjønnsutøvelsen: man prøver å gjøre det beste ut av situasjonen, med de midler man har til rådighet.
- Denne måten å beskrive skjønnsutøvelse på, kan forklare hvorfor skjønn har en tendens til å skape variasjon, og dermed danne grunnlag for å drøfte hvordan man kan gjøre skjønn mer *ansvarlig*. Dette perspektivet faller helt utenfor synsfeltet til de tenkerne som kun er opptatt av å drøfte problemer ved skjønnsutøvelsen i relasjon til hvorvidt “hullet i smultringen” bør være stor eller lite.

Dersom Grimens (2009) tanker kan danne grunnlag for å drøfte hvordan man skal kunne gjøre sosialarbeidernes skjønnsutøvelse mer ansvarlig, burde dette interessere sosialtjenestens lederskap. Ref. Lov om sosiale tjenester i NAV § 4: “*Krav til forsvarlighet*: Tjenester som ytes etter denne loven skal være forsvarlige.”

Skjønn behøver ikke å flyte fritt, men kan være bundet av allmenne rasjonalitetsnormer som preger en hver resonneringsprosess (Grimen og Molander 2008). Man må prøve å gi begrunnede svar på ulike spørsmål, selv om de normative holdepunktene er svake og selv om man ikke finner klare svar i lover og regler.

Oppsummering

Slik jeg oppfatter skjønn som epistemisk kategori, handler det om både et personlig bidrag til skjønnnet, og om kunsten å kunne kombinere det personlig med det saklige. Dette har betydning også ut over det yrkesrelaterte, og man kan kanskje si at et sentralt element ved skjønnnet handler om det å kunne være et menneske blant mennesker. Dersom man et øyeblikk forestiller seg at yrkesutøverens teorier og metoder er som kunstig åndedrett, kan man si at en epistemisk tilnærming til skjønn handler om det som har med velferdsarbeiderens egen pust å gjøre. Eventuelt det som Martinsen (2005) kaller en grunntone som alltid er til stede i relasjonene: “Ikke med teorier eller anskuelser, men ved vår blotte holdning setter jeg farve eller tone på den andres verden. Jeg kan gjøre den truende eller trygg”, sier Løgstrup³⁶ (her sitert fra Martinsen 2005:143).

Jeg har trukket frem at skjønn har en plass i situasjoner der man står overfor ulike, og tilsynelatende like gode, handlingsvalg. Skjønn er med i de situasjonene der spørsmål om rett og galt, godt og ondt, rettferdig og urettferdig, står sentralt, og skjønnets hensikt er å ivareta

³⁶ Løgstrup, Knud Ejler (1961 / 1955) *Kunst og etik*. Gyldendal. Sitatet er hentet fra side 28.

det som er rettferdig, fint og godt for et menneske. Det er ikke i de opplagte situasjonene man bruker skjønn, men når man ikke kan oppnå full visshet eller eksakt kunnskap. (Alvsvåg 2002; Vetlesen 2007)

Skjønn handler ikke om å kunne følge en regel, men om å vite hvordan regelens iboende hensikt og verdier kan realiseres i den aktuelle situasjonen, sier Alvsvåg (2002). Det kreves skjønn for å innse hva som er “*rettferdig, fint og godt*” (Aristoteles, her i Vetlesen 2007:50) i denne situasjonen, for den personen man står overfor.

Når man skal skjønne noe, er det av stor betydning at man opparbeider en distanse til sine egne normer og verdier. Man har visse verdier og man velger å følge visse normer, men man *er ikke* disse verdiene og normene. For å kunne være i dialog med normene, trenger man en avstand til dem. Dersom ens egen, eller den andres, avstand til normene er borte, vil ikke skjønn ha noen plass å røre seg på. (Martinsen 2005)

Jeg har også trukket fram at man ikke kan skjønne en annen uten at man er opptatt av den andres saksforhold. Man kan gjøre seg selv til medskjønner (deltager) ved å velge å la seg engasjere i det den andre sier, eller man kan se på den andre som et kasus eller en sak (tilskuer). Uten engasjement og en vilje til dialog om det aktuelle saksforholdet, kan man ikke forstå hverandre. (Skjervheim 1996)

Verden er ikke entydig og ukomplisert, og derfor er det heller ikke gitt hva som er godt og rettferdig. Når man handler har man (minst) to muligheter: Man kan la vanetenkning eller forventninger ta valget for seg. Eller man kan – ved å veie for og imot, resonnere og begrunne – selv ta et valg. Dersom man ikke tar stilling, elimineres de etiske spørsmålene og man “fusker i eksistensen”, sier Kierkegaard (her gjengitt fra Skjervheim 1996). Man kan derfor si at skjønn fordrer en situasjonsanalyse og et begrunnet handlingsvalg. Jeg har også presentert hvordan skjønn som resonneringsform kan se ut.

Ikke minst må man som hjelper innse at den andre og jeg er “av samme slag”. Sosialarbeider og klient er begge mennesker i samme verden, som sammen skal definere og gi mening til den situasjonen man står overfor. Skjønn krever et engasjement fra hjelperens side, som sørger for at klientens situasjonsforståelse spiller en nøkkelrolle.

Det man har skjønt og oppfatter som viktig, vil man gjerne la komme til uttrykk. Men moralske spørsmål og en praktisk fornuft er vanskelig å uttrykke i et formålsrasjonelt og

teknisk språk. Derfor kan det være mest hensiktsmessig å sette klientens og sosialarbeiderens situasjonsforståelse inn i en narrativ eller fortellende mening, fremfor å definere og presisere (Aadland 2004).

6 SKJØNN SOM STRUKTURELL KATEGORI

Skjønn som strukturell kategori setter jeg i forbindelse med de lover, regler og politikk som omgir lovanvenderens skjønnsutøvelse. Skjønnen ligner da på det man referer til som “hullet i smultringen”, eller et rom for frihet omgitt av visse restriksjoner (Grimen 2009). Følgende definisjon kan beskrive strukturelt skjønn: “The concept of discretion is at home in only one sort of context; when someone is in general charged with making decisions subject to standards set by a particular authority” (Dworkin 1978, her sitert fra Grimen 2009: del III).

Enten “hullet i smultringen” er stort eller lite, må skjønnen relateres til omkringliggende standarder og normer som er fastsatt av en myndighet. For Dworkin vil det alltid gi mening å spørre: “‘Discretion under which standards?’ or ‘Discretion as to which authority?’” (ibid.: del III). Når det tas en beslutning, må man vise til både standarden som er brukt, og til hvilken autoritet som har delegert ens myndighet til å utøve skjønn (Grimen og Molander 2008).

En problemstilling i forbindelse med skjønn som strukturell kategori, er å finne ut hvordan man kan gjøre “hullet i smultringen” så lite som mulig. Men behovet for skjønn kan aldri bli borte, fordi der “alltid vil være situasjonsbestemte betingelser og personlige forhold som krever fleksibilitet” (Goodin, her gjengitt fra Eriksen og Molander 2008: 170). Med henvisning til Wittgenstein, sier Eriksen og Molander (2008) følgende: “Dermed er vi tilbake til selve begrunnelsen for skjønnsbruk: at allmenne regler ikke lar seg formulere på en adekvat måte, eller at resultatet blir en uendelig regress, hvor regler for regelanvendelse igjen krever nye metaregler, som igjen krever nye, osv.” (side 170). Da kan man eventuelt velge å drøfte ulike måter å kontrollere og kvalitetssikre skjønnen på. Disse måtene å diskutere skjønnen på, anser jeg som et arbeidsgiverperspektiv.

Selv om dette kapitlet skal dreie seg om skjønnets strukturelle omstendigheter, vil jeg prøve å beholde forvalterens eget perspektiv fra det rommet – stort eller lite – der hun er overlatt til sin egen dømmekraft. Det er ikke alltid like “smertefritt”, noe dette kapitlet vil bære preg av.

Særtrekk ved ikke-juristers rettsanvendelse

Lov om sosiale tjenester i NAV har forholdsvis vide rammer, og rommet for skjønn betegnes som “betydelig” med tanke på utmåling av sosialhjelpsytelser og hvilke vilkår som kan stilles i forbindelse med utbetaling av ytelsene (Ot.prp. nr. 103 [2008-2009]). Det er

mange grunner til at skjønnsrommet ikke kan reduseres betraktelig. For eksempel er begreper som “skreddersøm”, “brukermedvirkning”, “individuell tilpasset hjelp” sentrale i NAV. Men samtidig som skjønnsrommet kan betegnes som betydelig, er sosialtjenestens arbeid i høy grad regulert og styrt av prinsipper, retningslinjer og normer, som blir kommunisert fra politisk og administrativt hold (Lipsky 1980).

Vanligvis er det jurister som forbindes med spørsmål om lov og rett. Men i sosialtjenesten, som i andre av velferdsstatens organisasjoner, er det som regel ikke-jurister som tolker og anvender lover og regler. Knut Fossetøl (2005) har sett på spenningen mellom regler og skjønn i norsk forvaltnings- og velferdsforskning. Med henvisning til Eckhoff og Graver 1991³⁷ påpekes det blant annet at den rettsanvendelsen som utføres av velferdsstatens ansatte varierer fra område til område. Det utvikler seg ulike praksiser. Årsaken kan være at forvaltningsapparatet er stort og uensartet, men også andre forhold kan spille inn. For eksempel følgende (noe omskrevet etter Eckhoff og Graver 1991, her fra Fossetøl 2005:12):

- De saksbehandlerne som anvender lover og regler forholder seg sjeldent til selve lovteksten, forarbeider og rettspraksis.

I stedet forholder de seg til rundskriv, instruksjer, edb-systemer eller særskilte veiledningshefter som overordnede har utarbeidet. Dette skaper en rettsanvendelse som er mer primitiv og enklere enn den som finnes i rettssaker. Dette dreier seg i stor grad om hvordan lovgivningens skjønsmessige paragrafer erstattes av *forvaltningens hjemmelagde regler*.

(Fossetøl 2005.:12, min kursivering)

- Utdannelse vil påvirke rettsanvendelsen. Dersom en velferdsarbeider er sterkt knyttet til en behandlingssideologi, vil “personlig moral og verdier fungere som en sterk styringsmekanisme” (ibid.). En tilknytning til ideologi vil på den ene siden motvirke standardisering og sterk ensretting, og på den andre siden bidra til en tendens å la seg styre gjennom tommelfingerregler, utformet av beslutningstakeren selv. Det siste er særlig tydelig dersom arbeidssituasjonen er preget av tvang, for eksempel gjennom stor saksmengde eller konflikt. (Ibid.)

³⁷ Eckhoff, T. og H. P. Graver (1991) *Regelstyring av lokale forvaltningsvedtak – Praktisering av bygningsloven*. Tanum.

- Forhold ved arbeidssituasjonen kan påvirke hvordan man forholder seg til skjønnsutøvelse (Fossestøl 2005). For eksempel viser undersøkelsen at stor saksmengden og ulike former for kritikk, kan medføre at man ønsker å gjemme seg bak faste regler, og unngår å utøve skjønn. Saksbehandlerne vil ha behov for å verne seg selv. Personer med utdanninger som ikke gir noen form for spesialisert innsikt i lovanvendelse er mest utsatt, påpeker Eckhoff og Graver (ibid.), men samtidig gis ikke utdannelsesbakgrunn avgjørende betydning. “[F]or juridiske saksbehandlere ville arbeidssituasjonen ha skapt sterkt press i retning av standardisering. Vi føler oss derfor ikke sikre på at forskjellen ville ha blitt så stor” (Fossestøl 2005: 12).
- Et ensidig effektivitetsfokus i forvaltningen vil i seg selv kunne bidra til at rettssikkerheten går i glemmeboken, hevder Eckhoff og Graver (Fossestøl 2005).

Velferdsarbeidere setter politikk ut i livet gjennom sitt arbeid, men de er likevel ikke noe alternativ til politisk styre. Fagfolkene er et alternativ til lovstyre, og skal forvalte sentrale politiske verdier innenfor rammen av det legale (Fossestøl 2005). Det å foreta ulike *vurderinger* står sentralt i den moderniserte rettsvitenskapen, i motsetning til den gamle rettslæren som det klassiske byråkratiets regelforståelse var tuftet på (ibid.). Derfor vil all lovanvendelse – og ikke bare velferdsarbeidernes lovanvendelse – være mer enn “bare” å følge lover og regler.

For sosionomene, som ektefødte barn av velferdsstaten, er velferdsstatens idealer (som likhets- og rettferdighetsidealet, omfordeling av goder, solidaritet, mv.) så å si innbakt i utdannelsen. Skjønnnet er derfor ikke lik vilkårlighet, selv om yrkesutøverne ikke er juridisk skolerte (Fossestøl 2005).

Velferdsarbeideren som virkemiddel ved iverksetting av offentlig politikk

I takt med velferdsstatens utvikling har det vokst frem flere yrkesgrupper og utdanninger. Sosionomutdanningen er eksempel på en “ny” utdanning. “Gamle” profesjoner, som jurister, lærere, leger og sykepleiere, er også aktører i velferdsstaten. For alle disse yrkesgruppene er det deres respektive kognitiv-instrumentelle kunnskap som skal utgjøre kjernen i yrkesutøvelsen, og skjønnnet er det rommet som gjør det mulig å ta denne kunnskapen i bruk (Fossestøl 2005). “Kravet om profesjonsstatus forutsetter både en standardiserbar og overførbar kunnskap og en ubestemthet i kunnskapsanvendelsen”, sier Grimen og Molander (2008: 179). Det er derfor ikke det samme hvem som utfører velferdsoppgavene.

Velferdsarbeidernes jobber, og på mange måter også deres utdannelser, er koblet til et samfunnsgitt oppdrag (ibid.). “Poenget er at profesjonane har vorte eit viktig verkemiddel for politiske styresmakter, ved at dei i aukande grad har fått delegert oppgåva med å konkretisere og setja i verk offentlege tiltak” (Terum 1996³⁸, her sitert fra Fossetøl 2005: 14). Den profesjonelle fagkompetansen finnes med andre ord fordi myndighetene trenger en garanti for at fagfolkene kan levere det samfunnet etterspør, på en tilfredsstillende måte (Grimen 2005).

Sosionomutdanningens direkte kobling til arbeidsfeltet har gitt sosionomer en slags “fortrinnsrett” på fagstillingene i sosialtjenesten. Tradisjonelt er sosialtjenestens skjønnspreg nært knyttet til det kommunale selvstyret, og gjennom årenes løp har sosionomene så og si vært enerådende når det gjelder utforming av praksis, påpeker Helgøy, Kildal og Nilssen (2010) i sin rapport “Mot en ny yrkesrolle i NAV?”. NAV-reformen må nødvendigvis medføre at både sosialtjenestens skjønn og sosionomenes posisjon i organisasjonen er i ferd med å endre karakter.

Også i NAV er skjønn sentralt, og knyttes der til ambisjonene om å kunne gi tilby den enkelte bruker skreddersydde løsninger og individuelt tilpassede tjenester (ibid.). I “Arbeidsmetoder Nav-kontor”³⁹ (her sitert fra Hølgøy, Kildal og Nilssen 2010: 14) kan man lese:

Det er et klart mål for Nav å kunne tilby skreddersydde løsninger til den enkelte. Dette krever forholdsvis åpne fullmakter for det enkelte forvaltningsorgan. En styrking av den enkeltes rettigheter tilsier et økt fokus på forvaltningens tilbud og utførelse av sine oppgaver – og dermed dens skjønnsutøvelse. Fagkompetanse og generelle rammer for skjønnsutøvelse vil derfor være viktig for Nav i fremtiden.

Helgøy, Kildal og Nilssen (2010) beskriver (litt omskrevet) dagens situasjon på følgende måte:

- Lokal skjønnsutøvelse vektlegges, og lovbaserte materielle rettigheter og likebehandlingshensyn (prinsippet om at like saker behandles etter like regler) må nødvendigvis nedtones. For den enkelte yrkesutøver innebærer dette at veilederrollen fremheves på bekostning av en byråkratisk saksbehandlerrolle.

³⁸ Terum, L.I. (1996) *Grenser for sosialpolitisk modernisering: om fattighjelp i velferdsstaten*. Universitetsforlaget.

³⁹ Prinsippene godkjent av styringsgruppen i NAV interim 14.03.2006, side 14

- Det sentrale for skjønnsutøvelsen er brukerens behov og resultatlikhet. Veilederrollen innebærer at man skal definere brukerens behov og mulige tiltak i samarbeid med brukeren selv. Det ligger en sterk føring på resultatsiden, jf NAV-forvaltningens grunnleggende prinsipp om økt arbeidsdeltagelse, eventuelt (og sekundært) annen form for aktivitet.
- I rettighetsutøvelsen er likebehandling og tilbudslighet førende. Likebehandling skal i større grad sikres gjennom felles arbeidsprosesser, metoder og kompetanse enn gjennom formelle rettsregler.
- Brukerens posisjon skal i større grad sikres gjennom medvirkning enn gjennom formelle rettsregler. Brukermedvirkning skal imidlertid bygge opp under kravet om arbeid og aktivitet, og sånn sett kan det betraktes som et underordnet instrumentelt prinsipp.

Jeg går ut fra at “åpne fullmakter for det enkelte forvaltningsorgan” ikke nødvendigvis innebærer en ny type “fritt skjønn”. Den sterke koblingen mellom stønader på den ene siden og arbeids- og aktivitetskravet på den andre siden, legger sterke retningsgivende føringer for skjønnsutøvelsen. Poenget er vel heller at de arbeidsrettede tiltakene skal kunne skreddersys.

Politikk, lov, rett og dømmekraft

“Who gets what, when and how”, er en mye sitert definisjon av “politikk” som stammer fra Harold Lasswell (1936⁴⁰, her sitert fra Eriksen og Molander 2008: 163). Dette handler om politikkenes output-side, eller det som blir resultatet av de politiske vedtakene.

Fronlinjepersonalet, eller dem Lipsky (1980) kaller “street-level-bureaucrats”, samhandler på vegne av den offentlige institusjonen når hun har kontakt med klienten og utformer den enkelte avgjørelsen (ibid.). Politikk har imidlertid også en annen side: det som skjer forut for vedtakfasen eller dens input: ” at problemer kommer opp på den offentlige dagsorden, at handlingsalternativer og deres konsekvenser debatteres og belyses” (ibid.: 163). Her kan man se for seg at de ulike profesjonene kan påvirke ved å delta i debatter, nemnder, råd og utvalg av ulike slag (ibid.).

Stortinget vedtar lovene som retten baseres på. Retten er noe vi som borgere *har*, og er knyttet til det samfunnet og den tiden man lever i (Graver 2011). Retten baseres på fornuft, regler, holdninger og sedvane for eksempel. Men det viktigste med retten er at den er

⁴⁰ Lasswell, H.D. (1936) *Politics: Who Gets What, When, How*. Cleveland, Ohio: Meridian Books.

prinsipper og verdier, påpeker Graver (2011) og at den er “aspirasjon og håp om en bedre verden” (side 33).

Juss er teknikk, men teknikk er ingen garanti for at retten, slik folk flest oppfatter den, kommer til uttrykk. “Samfunnet er komplisert, reglene er mange, konfliktene intrikate og juristenes muligheter til å vri og vrenge på retten uendelig”, sier Graver (2011: 41). Det vanskelige med rettsanvendelse er ikke å tilegne seg teknikken, men å analysere, ordne, innta standpunkter og argumentere på en måte som oppfattes som god, forsvarlig og overbevisende (ibid.). Til dette trengs dømmekraft.

Med Gadamer som utgangspunkt påpeker Graver (2011: 43) følgende om dømmekraft: Ved hjelp av dømmekraft er man i stand til å anvende det man har lært og vet i en konkret situasjon. Dømmekraften innebærer at man kan kjenne igjen noe som et eksempel på en regel eller en kategori. Dette må øves opp, og er derfor mer i slekt med sanseevnen enn med evnen til å resonnerer. Dømmekraft har sansen for å kunne skille det som er virkelig viktig fra det som er uvesentlig. Dømmekraft er ingen evne, men et krav, og har mye til felles med de klassiske dydene (for eksempel måtehold, tapperhet og rettferdighet). (Ibid.)

Som jeg var inne på i kapitlet om skjønn som epistemisk kategori, vil Aristoteles si at karakterdydene gjør et menneske disponert til å handle godt og rett (Vetlesen 2007). Skal man prøve å sammenfatte dyder, skjønn og dømmekraft, kan man si at skjønnets mål er de normene som kreves (Graver 2011: 128), og ved hjelp av dydene og dømmekraften kan man vite hvordan det som er godt og rett kan realiseres i den aktuelle konkrete situasjonen.

Lovgivningen er bindende både for den enkelte sosialarbeider, for institusjonen og for klienten. Dersom man tar utgangspunkt i at loven om sosiale tjenester bærer i seg aspirasjon og håp om en bedre verden (Graver 2011), kan man kanskje gå ut fra at der er en *“fælles interesse mellem socialarbejder, borger og institution om gode løsninger på sociale problemer”* (Højlund 2002: 148, forfatterens egen kursivering).

Portvaktrollen

Sosialarbeideren har en tvetydig rolle i møte med klientene. Hun skal på den ene siden være hjelper og rådgiver, eller klientens advokat. Samtidig er hun en offentlig myndighetsutøver, som skal forvalte noen offentlige goder på vegne av samfunnet. Dette

innebærer blant annet at hun må skille mellom hvem som har og hvem som ikke har rett til ytelser. Slik har sosialarbeideren en problematisk posisjon mellom makt og hjelp.

De personene som må skille mellom hvem som har og hvem som ikke har rett på offentlige goder, kaller Terum (2003) for velferdsstatens portvakter. I et portvaktperspektiv kan man si at skjønn er knyttet til følgende aktiviteter (basert på Baldwin og Hawkins 1984, her sitert fra Terum 2003: 10):

- når fastlagte standarder/regler skal anvendes
- når en i særlig tilfeller har frihet til å avvike fra slike standarder, og
- når det må tas beslutninger på områder som verken kan eller bør forhåndsbestemmes i klare og entydige standarder/regler

Portvakten skal altså bestemme hvem som faller inn under fastlagte standarder og regler, og dermed fyller vilkårene for en viss type hjelp, for eksempel sosialhjelp. Portvakten skal så avgjøre hvilken type hjelp klienten er berettiget til. Portvaktrollen handler om (Terum 2003: 11):

[...] hvordan treffe “riktige beslutninger” – [hvordan] sikre likebehandling og faglig forsvarlige avgjørelser og [hvordan] sikre at den enkelte portvaks verdi- og rettferdighetsoppfatninger holdes i sjakk.

Jeg er enig med Terum når han sier at den enkelte portvaktens private verdi- og rettferdighetsoppfatning må holdes i sjakk. Sosialkontoret er ikke en plass for fri utfoldelse av private kjepphester og sære tolkninger av lover og regler. Samtidig vil kunnskap og erkjennelse, i et hermeneutisk perspektiv, alltid gå veien om meg selv og min egen (for)forståelse. Man kan sannsynligvis ikke oppnå *noen* verdi- og rettferdighetsoppfatninger uten at de på en eller annen måte er forankret i en selv. I et analytisk perspektiv er det kanskje nyttig å skille mellom “private” og “offisielle” verdier. Men, som Skjervheim (1996) har påpekt, er det ikke mulig for ett menneske å være to adskilte personer: èn fagperson og èn privatperson. Man har ulike roller og ulike krav som må oppfylles i ulike situasjoner, men det innebærer ikke at man kan henge fra seg fagpersonen som en jakke når man går hjem, eller legge fra seg privatpersonen hjemme før man går på jobb. Spenningen mellom den enkeltes samvittighet eller verdisyn og det å være lovlydig kan ikke oppheves i praksis. Dersom man i

et historisk perspektiv tenker over konsekvensene av blindt å følge lover og forordninger, tenker jeg at det heller ikke er ønskelig å oppheve disse spenningene og motsetningene.

Forvalterrollen

En sosialarbeider har påtatt seg rollen å forvalte noen av samfunnets felles goder. Hun handler på vegne av samfunnet. Ettersom hun selv er en del av samfunnet, kan man si at hun også handler på vegne av seg selv, sine barns, sine foreldres og sine venners interesser som brukere, eller som potensielle brukere, av velferdsstatens ulike ordninger. Hun er bundet til loven og til departementets og kommuneadministrasjonens oppfatning av hva som er den rette tolkningen. I dette perspektivet er det ikke tilstrekkelig med et skjønn som bygger på det spontane i møtet mellom mennesker, men det må også ta hensyn til hva samfunnets borgere finner rimelig og hensiktsmessig. Derfor kan man si at godt skjønn i NAV forutsetter at sosialarbeideren må anerkjenne politikk, eller det sosiale oppdraget, som det grunnlaget hun eller han bygger sin innsats på.

Det har ikke lyktes meg å finne noen felles retningslinjer for saksbehandlere i kommunene, men i de etiske retningslinjene for statsansatte sier departementet følgende (her gjengitt fra Graver 2011: 119):

Det følger av lojalitetsprinsippet at statsansatte skal reise de nødvendige motforestillinger før en avgjørelse tas, slik at det gjennom saksforberedelsen presenteres et mest mulig fullstendig bilde av de hensyn og verdier som gjøres gjeldende. Når avgjørelsen er tatt, følger det like klart av lydighetsprinsippet at vedtaket iverksettes, selv om man som saksbehandler ikke er enig.

Ifølge disse retningslinjene forventes det at saksbehandleren skal kunne foreta vurderinger på et selvstendig, faglig grunnlag. Men samtidig skal hun kunne sette sine vurderinger til side om nødvendig. En annen måte å se det på, er at hun skal kunne opptre med faglig tyngde innenfor husets fire vegger, men utad skal hun være representant for den institusjonen hun jobber i.

Sannsynligvis er dette en nødvendig innordning for å holde velferdsinstitusjonenes hjul i gang. Dessuten må fagpersonene kunne forutsette at forarbeidene med lover og regler har bidratt til at de hviler på akseptable, faglige og etiske verdier og standarder. Føringsene er en

del av sosialtjenestens begrunnelse, og sannsynligvis har fagfolkene internalisert disse og betrakter dem som en del av fagets egenart (Vike m.fl. 2002: 173). Det er også på det rene at avgjørelsene ikke kan hvile på individuelle preferanser, men må legitimeres i “en allment akseptert forestilling om de interesser eller goder som profesjonen skal ivareta” (Eriksen og Molander 2008: 162). Det fremstår som et moralsk paradoks at forvalteren på den ene siden må avgi sin moralske selvstendighet til sine omgivelser og samtidig ta selvstendig stilling til sine handlinger (Larsen 1999: 55).

Man kan kanskje si at skjønnets oppgave ikke er å si hvordan ting “bør” være, men å finne gode løsninger for klienten med de midler man har til rådighet i den aktuelle situasjonen. Det at skjønnet skal bidra til å finne “gode løsninger”, er imidlertid også fremtidsrettet. En god avgjørelse tar i betraktning hvilke *konsekvenser* avgjørelsen får for klienten og for samfunnet, og den etiske og moralske siden ved skjønnet kan derfor ikke bli borte. Spørsmålet er hvor ansvaret blir av.

Skjønn og sosialarbeiderens autonomi

I kraft av sin utdanning har sosionomene tilegnet seg en yrkesidentitet allerede før hun har arbeidserfaring og før en spesifikk etatsopplæring starter (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010). Sosionomene har altså ikke en yrkesidentitet kun i kraft av å være ansatte i NAV, men bygger også på faglige tradisjoner innen sosialt arbeid. I hvor stor grad man kan si at yrkesutøverne i velferdsstaten er autonome profesjoner er imidlertid et empirisk spørsmål, sier Grimen (2005). Og svaret er at tradisjonelt har profesjoner i noen land, særlig de angelsaksiske, vært relativt autonome sammenslutninger med utstrakt selvstyre (ibid.). Mens “[i] andre land, til dømes i Skandinavia, har profesjonar hatt relativt sett mindre autonomi og i større grad vore underlagde ulike slags eksterne hensyn” (ibid.: 3).

Ettersom sosionomutdanningen er så sterkt forbundet med velferdsstatens utvikling, skulle man tro at sosialarbeidernes faglige utgangspunkt ikke er så veldig ulikt det som velferdsstaten anser som godt sosialt arbeid. Imidlertid er det “[m]ye skandinavisk forskning (som) kritiserer velferdsapparatet for å sette effektivitet, vitenskapelige diagnoser, økonomi og tilpasning – foran – brukernes frihet og individuelle behov”, påpeker Øvrelid (2007: 171). Med forbehold om at enhver fortelling og konklusjon må analyseres på bakgrunn av hvilke forståelser som legges til grunn, kan man si at det er mye som tyder på at det er reelle konflikter i synet på hvordan menneskebehandlingen i velferdsstaten “bør være” og hvordan den faktisk oppleves å være.

Harald Grimen (2005) peker på at “[p]rofesjonell autonomi er [...] primært ein type politisk autonomi. Ein profesjonsetikk er ein kodeks – eit sett av normer og verdiar, meir eller mindre formaliserte – for ivaretaking av dette samfunnsoppdraget” (side 3). Den profesjonelle etikken har et politisk grunnlag (ibid.). Det Grimen (2005) her sier om etikk, kan etter mitt syn sammenlignes med skjønnsutøvelse. Sosialtjenestens skjønnsutøvelse har sin basis i politikk, og må faktisk underordne seg politikken. Men likevel er det et tankekors hvor godt jeg argumenterer, både faglig og etisk, for at alle bør arbeide, og hvor få jeg finner som faller utenfor dette kravet. Sannsynligvis kunne jeg hatt like gode faglige argumenter for det motsatte, dersom de politiske føringene var annerledes. Lovgivningen er bindende for sosialarbeideren, påpeker Høilund (2002), og sosialarbeideren har derfor et selvstendig ansvar for å undersøke om beslutningen som tas er i overensstemmelse med loven (side 158). Det er for eksempel ulovlig å la det skjønnet som loven forutsetter, overkjøres av forvaltningens hjemmelagde regler. Lovgivers og overordnede myndigheters føringer har større autoritet enn lokalforvaltningens.

Det er ikke bare jussen som er til stede i situasjonen, men sosialarbeiderens fag er selvsagt meget sentralt. Man kan kanskje si at sosialt arbeid skal bidra til å finne gode løsninger, og at jussen inngår som en integrert del av det sosialfaglige arbeidet (Høilund 2002). Som regel er det et *sosialt* problem som må løses eller gis oppmerksomhet. Det er ikke vanlig at en borger oppsøker sosialtjenesten *kun* for å få forskottert en trygdeytelse eller en forsinket lønnsutbetaling. Som sosialarbeidere, ansikt til ansikt med klienten, oppdager man hvordan lover og regler virker og hvilke konsekvenser sosialpolitikken får. I et demokratisk samfunn er det i utgangspunktet mulig for sosialarbeideren å påvirke politikken og de retningslinjene som styrer hennes arbeid, selv om hun i det daglige arbeidet til en stor grad er bundet av regler og reguleringer. Spørsmålene om de små og de store “tingene” – eller dynamikken i samspillet med klienten og med strukturen – henger sammen. Sosialarbeideres nærhet til klienten kan derfor gi næring til en autonomi som handler om:

- å opprettholde et kritisk blikk både på seg selv og sine omgivelser,
- å kunne stille spørsmål ved gyldigheten til de normene som legges til grunn for virksomheten i de ulike institusjonene, og
- å kunne vise til konkrete konsekvenser av den rådende politikken, både gjennom diskusjoner i kollegafellesskap, gjennom forskning og ved deltagelse i den offentlige debatten.

Sosialarbeideren kan ikke bringes ut av det moralske paradoks at hun både avkreves en selvstendig, faglig vurdering og samtidig må gi avkall på sin moralske selvstendighet (Larsen 1999). I et demokratisk samfunn kan hun imidlertid fremme motsigelser og innsigelser, og det kan være nettopp dette som muliggjør en selvstendighet og et ansvar (ibid.). Men, påpeker Øjvind Larsen (1999: 65 – 66), til det trengs både en offentlighet i forvaltningen og en åpenhet innenfor forvaltningen:

Offentlighed i forvaltningen betyder som regel at borgerne kan få indsigt i forvaltningen. Det er også nødvendigt i et demokratisk samfund. Men det er ikke tilstrækkeligt. Det er også nødvendigt at der skabes offentlighed *indenfor* forvaltningen på en sådan måde, at forvalteren kan ytre sig frit. Begge betydninger af offentlighed i forvaltningen skal her tages i betragtning.

Velferdsstatens moralske ansvar kan ikke realiseres uten at sosialarbeideren tar på seg den “byrden” det er å synliggjøre og oversette sine konkrete erfaringer fra møter med utsatte personer og grupper, sier Kroken (2006a: 164).

Ansvar og makt

Et delprosjekt i Makt- og demokratiutredningen 1998 – 2003, *Maktens samvittighet* (Vike m.fl. 2002), belyser hvordan “ansvar” blir oppfattet og håndtert på ulike hierarkiske nivå i helse- og sosialsektoren. I studien (ibid.) observerte man at da kvinnene i et omsorgsyrke prøvde å meddele i kollektive fora om kapasitetsproblemer, ble dette omformet til “syting og klaging” av administrative ledere (Kroken 2006 b). Randi Kroken (2006 b) påpeker at konkret ansvarsutøvelse, og det som oppfattes som moralske dilemmaer på grasrotnivå, blir på veien opp i hierarkiet omformet til å handle om “styringsproblemer” på politisk nivå. Dette bidrar til å skape avstand mellom de ulike verdener i organisasjonen (ibid.).

I førstelinjetjenesten “fronter” man en utbredt forestilling om at statens oppgave er å sikre velferd for alle. Svært forenklet kan man si at de ansatte som møter brukerne ansikt til ansikt, opplever dilemmaene ved det å foreta konkrete prioriteringene. På politisk eller ledende administrativt nivå foretas det ikke eksplisitte prioriteringer. For ledere og politikere handler ansvar om budsjettstyring og oversikt over mer abstrakte forhold. Dette betegnes som “desentralisering av dilemmaer” (Vike m.fl. 2002), og anses for å være “velferdsstatens mest grunnleggende og mest subtile former for maktutøvelse” (side 205).

“We are called on to be mean in our jobs and this is not what any of us went into social work for”, sier en informant i en undersøkelse foretatt blant kanadiske sosialarbeidere (Baines 2006:23). Undersøkelsen omhandler frontlinjepersonalets opplevelser i forbindelse med kostnadskutt, nye tenkemåter og endrede styringsformer i sosialsektoren. Svarene sosialarbeiderne gav, tyder på at det ikke er uvanlig at de opplever å være i en tvungen situasjon der arbeidsvilkårene kveler ens forsøk på å utøve praktisk visdom i møter med klienter. I tillegg viser også denne undersøkelsen (Baines 2006) at den administrative ledelsen sjeldent er interessert i de utfordringer og problemer som grasrotarbeiderne sliter med, og at dette bidrar til at sosialarbeidernes kritikk av makrostrukturer (som medvirker til problemene) blir overhørt (side 21). Et entydig økonomisk kalkylespråk på administrativt og politisk toppnivå påvirker hvordan frontlinjen oppfatter sitt ansvar og hvordan arbeidet utøves.

Min egen erfaring tilsier at skjønnsrommet ikke alltid oppleves som et sted for de gode løsninger og tilnærminger. Noen ganger lurer man på, som Kroken (2006 b) uttrykker det, hvordan det er mulig å ”myndiggjøres” som velferdsarbeider ”dersom en sjøl er i en påtvungen situasjon” (side 307). Kroken (2006 b: 307) påpeker at det benyttes termer som “kvalitet, empowerment og brukermedvirkning” for å beskrive dagens styringsstrukturer, men ifølge studier fra Storbritannia har disse styringsstrukturene påført de profesjonelle “*en påtvunget ansvarlighet*” (eng. “coercive accountability”). Det “påtvungne” ligger i at prosessene ikke er erkjent, og (mote)ord – som det er lett å bli begeistret for – kan bli liggende som et slør over forståelsen av og fremstillingen av det som faktisk skjer (ibid.). “Det er en utfordring å avsløre hvordan politiske og økonomiske strukturer nedfeller seg i oss som enkeltmennesker”, påpeker Kroken (2006 b: 312).

Aamodt (2006) snakker om hvordan en struktur gir form og retning til den praksisen som utøves innenfor en institusjon. ”Vi inngår i, og vi handler innenfor sosiale relasjoner som *allerede er institusjonelt ordnet*. Og det er disse handlemåter som igjen reproducerer eller holder ved like strukturen; helse- og sosialtjenesten som det helse- og sosialtjenesten er” (ibid.: 320, forfatterens egne uthevninger). Forhold man ikke er seg bevisst, kan nedfelles i bevisstheten og virke på uoversiktlige måter. Den franske sosiologen Pierre Bourdieu (her fra Kroken 2006 b) er kjent for å argumentere for at strukturelle forhold virker inn på hverdagslige forhold og “skriver seg inn i våre kroppslige disposisjoner og holdninger” (side 308). Heldigvis behøver ikke tilværelsen å fremstå som forhåndsbestemt. I sin bok *Familien mellom mange hjelpere* fra 2005, har Laila Aamodt (her gjengitt fra Kroken 2006 b) vist hvordan Bourdieus maktbegreper har relevans for sosialarbeidere, men hun har også vist at

slike rammer paradoksalt nok kan gi grunnlag for samarbeid og anerkjennelse dersom de erkjennes.

Erkjennelse synes å være et stikkord i begge foregående avsnitt. Erkjennelse handler om bevisstgjøring. Dersom mine handlinger er så innøvde at jeg ikke lenger er bevisst hvorfor jeg handler som jeg gjør, ligger mønstrene for mine valg og handlinger i det ubevisste. Da har jeg et problem, for jeg kan ikke kommunisere med det ubevisste nettopp fordi det er ubevisst. Forståelse av erfaringer vil ofte ikke kunne erkjennes umiddelbart, men kan ta lang tid og man kan komme til å måtte lete lenge, sier Randi Kroken (2006 b) med henvisning til filosofen John Lundstøl. Men når erkjennelsen kommer, vil den, ifølge Platon “[blusse] opp som en flamme som siden nærer seg selv” (ibid.: 307).

Det finnes ikke noe samfunn uten makt. Makt og samfunn er uløselig knyttet sammen. Imidlertid finnes det ulike former for makt, påpeker Siri Meyer (her fra Kroken 2006 b): makten kan innsnevre, kontrollere eller lukke, men makten kan også åpne, inspirere og beruse. Dette er Siri Meyers perspektiv på makt og hentet fra Norges offentlige utredninger 2003:19 (side 64, her gjengitt fra Kroken 2006 b: 311). Siri Meyer (ibid.) fortsetter:

Den siste makten gir selvforståelse og individuell frihet; den første blokkerer for livsbegjær og skaperkraft. Analytisk er det viktig å skille dem ad. I det sosiale liv er de derimot uløselig vevet sammen i en symbiose av skapelse og destruksjon. Noe gammelt må dø for at noe annet kan spire.

I begrepet “ansvar” ligger det en forutsetning om å forplikte seg til noe, påta seg noe eller stå til rette for noe (Kroken 2006 a). Når man har frihet til å velge, har man også ansvar for hva som velges. “Jo større handlingsrom man har i et yrke, desto større ansvar følger med. Ansvar innebærer å kunne bli stilt til veggs, og holdes ansvarlig for sine handlinger”, påpeker Svensson og Karlsson (2008: 264). “Makt” har nærmest motsatt betydning av ansvar, sier Kroken (2006 a: 156), ettersom uttrykket betegner noens “evne til å øve innflytelse på andres muligheter til å forestille seg og gjennomføre valg”. Myndighetenes ansvar vil dreie seg om å øve innflytelse over velferdsarbeiderens valg- og handlingsmuligheter. For personer i førstelinjen handler ansvar om å måtte stå til rette for de handlingene som velges, enten de er

enige eller uenige. Dette følger av at avgjørelsen må relateres til både en gitt standard og til en autoritet.

Det kan synes som om sosialarbeideren både har og ikke har ansvar. Hun kan ikke ta ansvar for velferdsstatens ordninger og for det som en autoritet har bestemt. Samtidig må hun, som en hver voksen og ansvarlig person, måtte ta ansvar for sine handlinger. Sosialarbeideren møter dessuten klienten ansikt til ansikt, og slike personlige møter vil sannsynligvis påvirke hvordan man tenker om en sak. Emmanuel Levinas (1905 – 1995) snakker om forpliktelsen eller appellen i den andres ansikt. “Det er en dynamikk i nærhet ved at vi blir sterkt berørt, og det er en beskyttelse i dette som kan bremse våre destruktive impulser”, påpeker Eide og Skorstad (2008: 83).

Det ville vært ønskelig å kunne forutsette at alt arbeid som nedlegges i velferdsstaten – uansett nivå – handler om å gi brukeren, klienten, eleven, pasienten, osv. den tjenesten eller tilbudet de har rett til, på en god måte. Den franske filosofen Paul Ricoeur har et rettsfilosofisk synspunkt som “udtrykker en stræben efter det gode liv, for og med den anden, i retfærdige institutioner” (Høilund 2002: 28). Dette innebærer at både kjærlighet og makt er med i sosialt liv. Standpunktet forutsetter at etiske, mellommenneskelige relasjoner understøttes av rettfærdige institusjoner (ibid.). I et samfunn der institusjonene oppfattes som urettferdige, kan de ikke bygge opp under “menneskelig opblomstring” (ibid.: 93). I utgangspunktet virker det kunstig at det skulle være et motsetningsforhold mellom borgerne og institusjonene i velferdsstaten. De er jo to sider av samme sak. Imidlertid er det en tendens til at sosialarbeidere (og sosialfaglig forskning) bygger opp under et syn som sier at man må ta et valg mellom “klientorientering” eller “forvaltningsorientering” (Høilund 2002: 130-131). Jf også Terums skille mellom portvakt og advokat. Man er enten på klientens side eller på systemets side. “Det fører let til, at man i det konkrete sociale arbejder overser, at den sociale retsorden *også* inneholder muligheder, der kan understøtte menneskelig opblomstring” (ibid.: 131, forfatterens kursivering). Dette innebærer ikke at det sosiale arbeidet kun kan gjøres til et spørsmål om rettigheter. Skal man kunne snakke om gode og rettfærdige institusjoner, må man ha plass til både økonomisk-juridisk og teknologisk rasjonalitet, så vel som menneskelighet og humanisme (ibid.).

Det rettstomme rom

Man skal ikke gjøre det sikre usikkert, for å få med skjønnet (Alvsvåg 2002). Mange ganger er det verken vanskelig eller komplisert å fatte en beslutning. Men det er avgjørende

viktig at man på “input”-siden er oppmerksom på hvordan man som sosialarbeider definerer og kategoriserer klienten i utgangspunktet.

Psykiateren Erik Erikson (her gjengitt fra Schön 1991) beskriver sine pasienter som “a universe of one” (side 16). Sosialarbeidere er oppmerksomme på at hver klient er unik, og de er kjent med både å definere klientenes problemer og å finne løsninger på dem. Verden er ustabil, mangfoldig, kompleks og fylt av interesse- og verdikonflikter, og i tillegg finnes en rekke konkurrerende syn på hva som er den rette sosialfaglige metoden (ibid.). Det foreligger en forvirring, som gjør det vanskelig å orientere seg. Faren er da at man kan bli mer opptatt av å finne det “rette” problemet, som passer med sosialtjenestens forutinntatte meninger, enn av å finne ut om problemet virkelig passer med kategorien.

“Det er unntakene som er interessante”, påpeker Graver (2011: 111), og fortsetter slik:

Reglene er forutsigbare, de er normaliteten som ikke krever annet enn nitid påpasselighet med at alle detaljene er på plass. Unntaket utfordrer vår dømmekraft og evne til å opptre på egen hånd. I unntaket bryter det virkelige livet gjennom skorpen som er dannet av gjentakelsenes normalitet. Reglene oppheves og de rettstomme rom dannes. Det er i dette rommet vi virkelig ser samfunnets moralske standard, for der er både behandlere og behandlede overlatt til seg selv – bortenfor retten, inntil ny rett blir fastsatt.

“De rettstomme rom” handler om at mennesker er utenfor rettens eller rettsbeskyttelsens grenser (Graver 2011). Man kan selv te seg på måter som samfunnet ikke er villig til å beskytte (ibid.). Noe som gjelder for eksempel for en sykehjemspasient som nekter å la seg vaske eller la personalet skifte bandasjer på sårene. Et eksempel fra NAV kan være når noen nekter å ta imot tilbud om arbeid. Man kan ikke insistere på at enhver skal bruke egne muligheter til å forsørge seg selv, og samtidig gi dem fulle rettigheter dersom de nekter. I andre tilfeller kan sosialtjenestens krav og vilkår være mer tvilsomme, for eksempel dersom det kreves noe som klienten ikke har evner til eller forutsetninger for å kunne oppfylle. Samfunnet kan altså *utlevere* mennesker til rettsløshet, og at det faktisk har skjedd – i en ikke altfor fjern fortid – er erstatningsordningene for barnehjemsbarn et eksempel på (ibid.).

Det ligger et stort ansvar i det å ha definisjonsmakten. Dersom institusjonens forenklinger og entydiggjøringer blir et mål i seg selv, kobler man seg fra det umiddelbare engasjementet i

møte med klienten (Kroken 2006a). “I denne rolle agerer de (organisasjonens ansatte) verken autonomt eller moralsk, men fokuserer helt og fullt på situationen, som den defineres og kontrolleres af institutionens dømmekraft” (Høilund og Juul 2005: 74). Da kan man komme til å insistere på at alt lar seg innpasse under gitte kategorier, og man går dermed glipp av det som prøver å vise seg som noe annet enn “gjentagelsenes normalitet” (Graver 2011). Det blir som med mistankens hermeneutikk der ingenting blir tolket etter sin egenart, men kun i ett bestemt lys.

Det faktum at klienten er helt prisgitt sosialtjenestens velvilje, gjør sosialarbeiderens ansvar enda mer tyngende. Sosialhjelpsøkeren kan ikke gå til en konkurrerende bedrift dersom han eller hun er misfornøyd med hjelpen. Dersom sosialtjenestens definisjoner og løsninger gjenspeiler en gjengs oppfatning om hva som er rett og galt, kan klienten heller ikke regne med å få støtte fra andre grupper i samfunnet dersom hun eller han oppfører seg på andre måter enn det som forventes eller passer inn i “malen”. Med henvisning til Zygmunt Bauman, påpeker Høilund (2002) at det i praksis fører til intoleranse overfor det som er annerledes, dersom sosialt arbeid blir en “‘social ingeniørkunst’, der sigter mod at etablere en ny og bedre samfundsorden” (side 104). Man slutter da å respektere det som *er*. Hannah Arendt (2006) sier følgende: “What public opinion permits us to judge and even to condemn are trends, or whole groups of people – the larger the better – in short, something so general that distinctions can no longer be made, names no longer be named” (side 298). Med henvisning til Habermas, påpeker Randi Kroken (2006 b: 311) at det kontinuerlig pågår en kamp om hvem som skal omfattes av velferdsstatens goder. Ingen er i stand til fullt ut å gjennomskue sin samtid. Det jeg i dag gjør med loven i hånd, kan være noe man tar avstand fra i morgen.

I det rettstomme rommet – der både behandlere og behandlede er overlatt til seg selv – ser man virkelig samfunnets moralske standard, påpeker Graver (2011: 111). Det er derfor ikke angrep fra “fremmede makter” man behøver å stå imot, men det man må motstå er en undergraving av viktige verdier som skjer innenfra, gjennom samfunnet selv og dets ordinære kanaler (ibid.). Det blir ikke godt skjønnet om man henter veiledning fra institusjonens normer og verdier, dersom institusjonens egen vev er i ferd med å ryke i renningen⁴¹.

⁴¹ Bildet er “lånt” fra Graver (2011)

Ondskapens og heltemotets banalitet

På godt og på vondt utspiller skjønnet seg i det som Theodore R. Schatzki kaller “The site of the social”; her gjengitt fra skriftlig materiale utarbeidet av David Thorpe og utdelt i forelesning ved NTNU den 13.03.2008:

The social site is a specific context of human social coexistence: the place where, and as part of which, a social life inherently occurs. To theorize sociality through the concept of a social site is to hold that the character and transformation of social life are both intrinsically and decisively rooted in the site where it takes place.

Strukturens betydning for sosialarbeiderens skjønnsutøvelse, henger sammen med at strukturen fastsetter hennes samfunnsoppdrag. Imidlertid har identifiseringen med et system også en psykologisk side, ettersom ens sinn og tanker påvirkes av den sammenhengen man er en del av. Sosialarbeidere, så vel som andre, handler ut fra psykologiske mekanismer som er i virksomhet i en hver sosial kontekst. Når mennesker ønsker å høre til i en gruppe – og attpåtil skal opptre på vegne av denne gruppen – er sterke mekanismer i sving: for eksempel “gruppepress og identifikasjon med gruppen, ansvarspulverisering, orientering mot situasjonen fremfor konsekvenser i fremtiden, sosiale rollemodeller og ideologisk overbevisning” (Graver 2011: 121).

Den amerikanske psykologen Philip Zimbardo og hans medarbeidere gjennomførte i 1971 et eksperiment der de ønsket å undersøke i hvilken grad institusjonelle faktorer overstyrer gruppedlemmenes individuelle disposisjoner når man handler (her gjengitt fra Graver 2011). Ni frivillige lot seg “arrestere” og resten skulle spille rollen som deres fangevoktere. Det skulle vise seg at vokterne ble mer opptatt av å få systemet til å fungere, enn av at systemet gjorde onde ting (ibid.: 113). Eksperimentet måtte avbrytes etter seks dager, fordi vokterne hadde startet en stadig eskalerende mishandling av fangene. Fangene på sin side var i ferd med å bryte sammen psykisk. “Da eksperimentet startet, var det ingen forskjeller mellom de to gruppene, og da det ble avbrutt, var det ingen likheter mellom dem”, sier Graver (ibid.:120). Selv klarte ikke Zimbardo å skrive bok om eksperimentet før han ca 30 år senere gjenkjente mønsteret fra det som skjedde med voktere og fanger i det amerikanske Abu Ghraib-fengselet i Irak. Den viktigste lærdommen Zimbardo trekker fra det som er blitt kjent som “Stanford Prison Experiment”, er at det er situasjonen som er avgjørende. Alle mennesker kan komme til å begå forferdelige og grusomme handlinger, gitt

de rette (eller gale) omstendigheter. Nazistenes konsentrasjonsleire, den etniske rensningen på Balkan eller folkemordene i Rwanda for eksempel, involverte helt vanlige mennesker. (Ibid.)

Selv Eichmann protesterte i begynnelsen da han i 1941 ble beordret til å transportere tyske jøder til Russland der tilintetgjørelsen hadde begynt (Arendt 2006: 95). Det viser at han hadde en samvittighet som virket som den skulle, i alle fall i noen uker (Graver 2011). Så hva kan på sikt redde oss fra vår egen undergang?

I alle situasjoner er det alltid noen som gjør motstand, selv om flertallet lyder autoriteten og følger systemet (Graver 2011). Etter Zimbardos syn er det ikke noe ekstraordinært ved menneskene som yter motstand heller, og han skriver (her sitert fra Graver 2011: 121): “Det som reddet dem fra det onde var ikke en eller annen slags iboende magisk godhet, men sannsynligvis heller en forståelse, gjerne intuitiv, av mentale og sosiale motstandsstrategier”. Hannah Arendt (2006: 295) påpeker følgende om dem som ikke ble maktens medløpere:

Those few who were still able to tell right from wrong went really only by their own judgments, and they did so freely; there were no rules to be abided by, under which the particular cases with which they were confronted could be subsumed. They had to decide each instance as it arose, because no rules existed for the unprecedented.

Der finnes ikke regler for det som ennå ikke har skjedd. Og er man svært bundet av regler, risikerer man å overse det uventende eller å bruke normene til å rettferdiggjøre det som skjer (jf Løgstrup, om avstand til normene). Ondskapen er banal, som Hannah Arendt påpeker i tittelen på sin bok *Eichmann in Jerusalem. A Report on the Banality of Evil* (Arendt 2006). Graver (2011) påpeker at ondskapens banalitet har sin motpol i heltemotets banalitet. Alle kan gjøre ondt og alle kan bli helter. Ettersom alle mennesker på et eller annet tidspunkt kan bli stilt overfor dette valget, “er det viktig at vi arbeider systematisk med å opparbeide evnen til å motstå autoritetsfrykt, gruppepress, frykt for konsekvenser og tendenser til å se bort fra de menneskelige sidene hos dem som er ofre for overgrep” (ibid.: 121). Det man må sette sin lit til, sier Graver (2011) “er det antiautoritære i folk, selve motsatsen til det i oss som vil bøye seg for autoriteter og overmakt” (side 112).

Noen vil nok, og kanskje med rette, påpeke at mine eksempler er svært ekstreme. Men jeg tenker at mekanismene er de samme, uavhengig av sakens alvorlighetsgrad. Forskjellen er at

noen gale valg får så mye større konsekvenser enn andre. Det man kanskje kan enes om, er at de unike sakene på et sosialkontor ikke er sjeldne. Med krav om skreddersøm, vil man kunne oppdage enda flere unike saker dersom man vil. “What is called for, under these conditions, is not only the analytic techniques which have been traditional in operations research, but the active, synthetic skill of ‘designing a desirable future and inventing ways of bringing it about’”, sier Donald Schön (1991: 16).

Tanker om rett og galt

Skjønn dreier seg om å finne gode løsninger innenfor gitte rammer. Det er ikke så enkelt som det høres, for det kan synes som om man mangler en felles grunn eller plattform å bedømme handlingene fra. Hittil har ikke moderne vitenskap, eller “det moderne mennesket”, klart å finne den etterlengtede felles historien om hva som er siste-instans i menneskers søken etter sannhet, rett metode, frihet og fremskritt (Aadland 2004). I stedet har det moderne menneskets prosjekter bidratt til å skape en babelsk forvirring, etter hvert som de har vist seg å bygge på sviktende forutsetninger; for eksempel positivistenes visjon om en enhetsvitenskap og marxistenes drøm om en internasjonal sosialisme (ibid.:250). Man har også vært vitne til hvordan vitenskap kan brukes til ødeleggelser og grusomme handlinger, gjennom for eksempel eksperimentering på hjelpeløse mennesker og gjennom krigføring. Dessuten ser man at vitenskapen ikke kan finne løsning på alle problemer, som for eksempel forurensingen av jord, luft og vann (Eide og Skorstad 2008). Men selv om moderne vitenskap ikke har bidratt til å gi mennesker svar på hvordan alt henger sammen og kan forstås, har man likevel ikke gitt slipp på sentrale kjennetegn ved det moderne synet på hva som er gyldig kunnskap (ibid.). For eksempel preges forskning og annen kunnskapsbygging fortsatt av en tro på “vitenskapeliggjøring, teknologisk utvikling, optimisme og normoppløsning” (ibid.:55).

Selv om man har bevart mye av tankegodset fra det moderne prosjektet, er dagens bilde mye mer komplisert. I dag snakker man om det senmoderne eller det postmoderne samfunn (Eide og Skorstad 2008). “Den motbør optimismen har fått, kan sette oss på sporet av de endringene som har skjedd. Vi tar det ikke lenger for gitt at vitenskap og teknikk gir en utvikling i riktig retning” (ibid: 55). Aadland (2004) oppsummerer postmodernismens prosjekt slik: “det finnes mange sannheter, metodene lyver, all kunnskap er relativ, fornuften gir falsk trygghet, fremskrittet er en illusjon, frihet er en illusjon, la oss dekonstruere” (side 252). Man studerer historier – i flertall. Og der man i modernismen snakket om et univers, snakker man i postmodernismen om et multivers (ibid.).

Selv om frihet er en illusjon, ifølge postmodernismens kjennetegn, synes det likevel som om den individuelle trenden delvis har forsterket seg (Eide og Skorstad 2008). Zygmunt Bauman⁴² (her gjengitt fra Eide og Skorstad 2008) påpeker at friheten, som er et ektefødt barn av moderniteten, etter hvert har endret karakter. Fra å være opptatt av rettigheter og muligheter, har tanken om frihet blitt til en kretsing omkring personlig utfoldelse, uavhengighet og frisetting. Mennesker vil være frie konsumenter og gjøre det de vil. Fra å handle om frihet fra undertrykking, er frihet blitt til egoisme og selvopptatthet (ibid.).

Mye tyder på at det ikke bare er en følelse, men at man faktisk mangler et felles (norm)grunnlag som kan utledes i en felles tenkning om moralske spørsmål. Dette inntrykket forsterkes og aktualiseres i og med at innvandring gir dagens samfunn et flerkulturelt preg. Internett og TV har bragt verden hjem i stuene, og utstrakt reisevirksomhet har gjort de fleste nordmenn til "verdensborgere". Jeg tenker at man ikke kan se på rammer og "sannheter" som annet enn hederlige forsøk på å skape orden. Men, for ikke å havne i handlingslammelsen, må man kunne tro på og handle i overensstemmelse med teorier og metoder. I alle fall inntil en ny teori tar over. "Idealet om det såkalte nøytrale faktum, posisjonen som en empirisk beskrivelse av individet og den sosiale og materielle verden uavhengig av kontekst, av tid og sted, utgjør [...] i dag et ideal som mange forskere erkjenner har representert et blindspor", påpeker Nafstad (2009: 14). Tanken om en enhetsvitenskap, og en felles måte å se verden på, er forlatt. Samfunnsvitenskapene erkjenner at kunnskap ikke er objektiv, men avhenger av ståsted, hviler på forutsetninger og er infiltrert av det som tas for gitt, kultur, osv. Denne åpenheten innebærer både en frihet og en byrde.

Dersom alt er like gyldig, er det en fare for at det heller ikke er så nøye hva man bestemmer seg for. I sosialtjenesten er de etiske fordringene alltid til stede med en oppfordring om å ta stilling til hva som er godt, hensiktsmessig, tjenlig, best, osv. Da er det om å gjøre at usikkerhet om normene ikke får ta bort tyngden og alvorret som de etiske spørsmålene fortjener. I alle fall bør man kunne vite hvor sikkerheten slutter og hvor skjønnet trer i kraft.

Kritisk lojalitet

Den egyptiske filosofen Tariq Ramadan (her fra Graver 2011) påpeker at det er en plikt for et hvert samfunnsmedlem å vise kritisk lojalitet i forhold til det samfunnet man tilhører.

⁴² Bauman, Zygmunt (2000) *Savnet fellesskap*. Cappelens upopulære serie.

Kritisk lojalitet vil si “å være selvkritisk og å kritisere det fellesskapet vi inngår i, ut fra de verdier vi selv og fellesskapet har satt” (side 112). Selv om man tilhører et demokratisk samfunn, er det i seg selv ingen garanti for at det behandler sine borgere med verdighet. Her gjelder kanskje den regelen at man ikke skal gjøre det usikre for sikkert. “Filosofien må vera den nødvendige uroa som sår tvil, og gjer det som har vorte for lett, tyngre, slik at den kan få den rette tyngda i seg att”, sier Hans Skjervheim⁴³ (her sitert fra Aamodt 2006: 317).

Noen ganger er det nødvendig å filosofere over, ta opp til vurdering eller definere de verdiene fellesskapet har satt. Hva betyr egentlig ord som respekt, rettferdighet, solidaritet, brukerperspektiv, brukermedvirkning eller omsorg i den sammenhengen jeg inngår i? Det er lett å la seg begeistre av honnørord og la dem gli på plass som etterlengtede holdepunkter i en forvirrende verden, i stedet for å tenke gjennom hva de egentlig innebærer for sosialtjenestens arbeid. I et kollegafellesskap er man kjent med at ulike mennesker har ulike “tålegrenser”. Man frustreres over ulike forhold, og man er ikke alltid enige om hva som er rett og galt. Heldigvis! Der alle handler likt og uten tvil, kan det skyldes paradisiske tilstander – noe som er lite trolig. Når ingen spenninger, konflikter eller dilemmaer kommer til uttrykk, er det mer sannsynlig at man har sluttet å tenke selv, og befinner seg i en stor kollektiv boble omgitt av vanetenkning og forventninger. Da utøver man verken kritisk lojalitet eller skjønn. Eller som Aamodt (2006) sier: “Det er grunn til å rope varsku når ingen er uenig. Da er skillelinjene for utydelige. Brukerperspektivet (og andre verdier) må *argumenteres* og *perspektiveres* inn. For noe – mot noe annet” (side 319, forfatterens kursivering). Det er forskjellene som skiller det ene fra det andre, og som gjør at man kan oppfatte noe.

Å filosofere innebærer også å kunne stille noen selvkritiske spørsmål, som for eksempel: “Hvilke faglige trender inngår *jeg* i? Hvilke kunnskapssyn omgis *jeg* av? Hvilke kunnskapssyn er *jeg selv* bærer av? Hvilke formål tjener *min* praksis?” (Aamodt 2006: 317, forfatterens kursivering). Betoningen av “*jeg*”, “*jeg selv*”, og “*min*” innebærer *ikke* “en subjektivitet på tomgang” (Skjervheim 1996:87), der både talentet og retningen mangler. Det handler om å eksistere, eller å erkjenne at det å være menneske, medfører en forpliktelse til engasjement og aktive valg. For sosialarbeideren kan det blant annet handle om å ta opp til vurdering de verdiene som fellesskapet har satt.

⁴³ Skjervheim, Hans (1965) *Filosofi og livsvisdom*. Tanum-Nordli.

Skjønnnet kan settes i sving dersom man fostrer en *kritisk* lojalitet til oppfatninger, tradisjon og forventinger, gjennom en rasjonell, fornuftig, fortolkende og evaluerende overlevering av dømmekraft (fritt etter MacIntyre i Norheim jr. 2003).

Oppsummering

Skjønn som strukturell kategori referer til de lover, regler og restriksjoner som omgir sosialarbeiderens skjønnsutøvelse. Skjønn ligner da på “hullet i smultringen”. Man kan drøfte restriksjonene på ulike måter. Jeg har valgt å betrakte grensene fra sosialarbeiderens perspektiv, nærmere bestemt fra det rommet der sosialarbeideren er overlatt til sin egen dømmekraft.

Sosialarbeideren utfører sine oppgaver på vegne av samfunnet, og jeg har gjennomgående argumentert for at hennes skjønnsutøvelse derfor er bundet til politikk, til lover, regler og føringer. Hun har en plikt til å akseptere disse overordnede spillereglene, selv om hun ikke er personlig enig. Sosialarbeideren har ikke siste ordet når avgjørelsen skal tas, men det forventes at hun innehar en kompetanse som gjør at hun kan foreta selvstendige, faglige vurderinger. Sosialarbeideren skal altså både ha egne meninger, og på samme tid kunne avgi sin moralske selvstendighet til omgivelsene. Det at dette oppleves som et dilemma, borger for at sosialarbeiderens egen dømmekraft er i sving.

“Ansvar” fortoner seg på ulike måter på de ulike nivåene i velferdsstatens hierarkier. Ansvar på overordnet nivå handler om budsjettstyring og oversikt over abstrakte forhold. På grasrotnivå møter man dilemmaer i forhold til de konkrete prioriteringene, og opplever det Levinas omtaler som fordringen i “den annens ansikt”. På en eller annen måte er det blitt mulig å transportere ansvar og dilemmaer nedover i systemet, og det er ikke uvanlig at man som sosialarbeider opplever å være i en tvungen situasjon. Ulikheten i hvordan ansvar oppfattes og håndteres, resulterer i en avstand mellom ulike verdener i organisasjonene.

Strukturen i en organisasjon gir form og retning til det arbeidet som utføres. Dersom man arbeider for å skape gode og rettferdige institusjoner, jobber man også for å skape grobunn for godt sosialt arbeid. Derfor vil ikke sosialarbeidernes ansvar kun handle om det som skjer i de konkrete møtene med klienten, men også om å engasjere seg i forhold til velferdsstatens politikk og føringer.

Jeg har videre belyst at man kan komme til å utlevere klienten til rettstomme rom, og at det stadig pågår en kamp om hvem som skal være innenfor og hvem holdes utenfor velferdsstatens goder. I det rettstomme rommet viser samfunnet sin moralske standard, og en undergraving av viktige verdier kan true det gode sosialfaglige arbeidet i rettstomme rom.

Institusjonens eller organisasjonens innflytelse over den enkelte sosialarbeider har også en psykologisk side. Det er naturlig å oppleve gruppepress og identifikasjon med gruppen man tilhører eller ønsker å tilhøre. Dette kan imidlertid medføre at man blindt følger ideologiske overbevisninger og sosiale rollemodeller, og undertrykker sin egen dømmekraft. Man konsentrerer seg om situasjonen fremfor konsekvenser i fremtiden. Onde handlinger i institusjonens navn utføres ikke av onde, men av helt vanlige, mennesker. Det som gjør at noen mennesker klarer å motstå gruppepresset når organisasjonen mister sitt menneskelige ansikt, er at de stoler på sin egen dømmekraft og har opprettholdt en evne til å motstå autoritet og overmakt. Dette ligner på det Løgstrup påpeker når han hevder at man ikke bør være for nært knyttet til sine normer, for da mister man det rommet som skjønnet skal bevege seg i (ref. kapittel 5).

Det er ikke (lenger) gitt at mennesker i samme samfunn, eller på samme arbeidsplass, deler en felles oppfatning av hva som er riktig, godt og vakkert. Der finnes ingen siste-instans for å avgjøre hva som er den rette etiske eller faglige tenkemåten. Man må likevel sammen definere en ønskverdig fremtid, og finne kreative måter å virkeliggjøre den på.

Godt skjønn ser hva som er ønskverdig og godt, og det settes i sving gjennom en fornuftig, fortolkende og evaluerende dømmekraft og en kritisk lojalitet overfor oppfatninger, tradisjon og forventninger.

7 SKJØNN SOM FENOMEN I SOSIALT ARBEID

I de to foregående kapitlene har jeg laget to bilder av skjønn, ett av skjønn som epistemisk kategori og ett av skjønn som strukturell kategori. Dette tilsvarer sosialarbeiderens dobbelte ansvar: hensynet til klienten og hensynet til systemet sosialarbeideren er en del av. I dette kapitlet vil jeg relatere skjønn til praksis. Med uttrykket “fenomen” ønsker jeg å vise til skjønn som levd liv.

Innledningsvis vil jeg argumentere for at forskjellen mellom godt og dårlig skjønn er å finne i sosialarbeiderens handlinger. Godt skjønn finnes ikke som gode intensjoner eller briljante vurderinger og overveielser. Skjønn er godt i den grad virkningen er god. Skjønn kan ikke løsrives fra situasjonen eller fra handlingen, og det er kanskje derfor det er problematisk å finne en egen teori om skjønnsutøvelse. Jeg vil reflektere over hvordan man kan få med skjønn i det daglige arbeidet når jeg besvarer forskningsspørsmål 1 under overskriften “Selvinnsikt, forståelse og kunnskap”, og forskningsspørsmål 2 under overskriften “Riktige beslutninger og gode begrunnelser”. I kapittel 5, om skjønn som epistemisk kategori, viste jeg til at det alltid, i alle relasjoner, finnes en grunntone. Jeg antar at en god tone kan bidra til godt skjønn. Til slutt i dette kapitlet vil jeg derfor si litt om barmhjertighetsprinsippet, som etter mitt syn kan bidra til at man finner “den rette tonen”. Men først vil jeg oppsummere hovedtrekkene i det jeg har lært om skjønn:

- Skjønn skal ivareta det som er rettferdig, fint og godt i situasjonen. Man kan si at skjønnets oppgave er å argumentere menneskelighet inn i systemet, samtidig som det er bundet til politikk og til lover, regler og føringer.
- Skjønn har en plass i situasjoner der man står overfor flere, like gode, handlingsmuligheter.
- Skjønn må gis rom. Dersom man er for tett knyttet til sine (personlige eller arbeidsplassens) normer, mister man det rommet som skjønn skal bevege seg i.
- Det som er sikkert eller opplagt skal ikke gjøres usikkert for å få med skjønn.
- Dømmekraft, vurdering og skjønn er ikke det samme, men spiller sammen.
- Skjønnsutøvelse er en form for praktisk resonnering med svake normative holdepunkter. Vurderinger uten noen normative holdepunkter er ikke skjønn, men “synsing”.

Handlinger

Er skjønnsutøvelse selve handlingen, eller kan skjønnsutøvelse isolert sett betraktes som den prosessen som har foregått forut for handlingen, dvs. i de avveiningene man har foretatt? ”Handling” må her forstås som noe man gjør, sier eller skriver. Handlinger vil på en eller annen måte virkeliggjøre ens tanker, vurderinger, meninger og intensjoner. Man kan si at disse handlingene ”avslører” hva og hvordan jeg har skjønt. Samtidig kan man ikke vite eksakt *hva* en annen har skjønt ved kun å se på hans eller hennes handlinger. Han kan kanskje lyve og forstille seg ved å handle taktisk. Det kommer an på hva (han mener) situasjonen krever. Han kan virke vennlig, men egentlig koker han av sinne. Eller han forteller en løgn for å ivareta sin taushetsplikt. Faktaopplysninger, meninger, vurderinger, muligheter, intensjoner, ønsker, kontekst, mm tvinnes sammen og uttrykkes i én handling. Uten handling ville skjønnet bare være en teoretisk størrelse uten praktisk betydning.

Hvis man skal lete etter det som fremmer godt skjønn, må man interessere seg for skjønnsutøverens kompetanse og hennes avveininger. Man må også interessere seg for ytre rammer og vilkår, eller konteksten. Ved å resonnerer over de ulike sidene, får man fram viktige sider ved skjønnsutøvelsen. Men jeg tror ikke at godt skjønn finnes som en størrelse inne i individet *eller* som en størrelse utenfor individet. Godt skjønn er ikke alene de avveiningene man har foretatt. Avveiningene – som blant annet bygger på teorier om sosialt arbeid, erfaringer, yrkesutøverens evner og begrensninger, intensjoner, lover, prinsipper, konsekvensutredninger osv. – bærer i seg *muligheten* til godt skjønn. Et sosialhjelpsvedtak basert på skjønn skal kunne begrunnes konkret. Men samme begrunnelse kan resultere i ulike handlinger, og samme handling kan begrunnes ulikt (Terum 2003). Skal man avgjøre hva som er godt skjønn, tenker jeg at man først og fremst må lete i selve *handlingen*, der de indre og de ytre forutsetningene bindes sammen.

Handlingskompetanse

”I praksisfeltet blir ofte begrepet *faglig* skjønn brukt. Det fenomenet man her referer til, er i virkeligheten kun uttrykk for det vi i denne boken snakker om som *kontekstspesifikke realiserte yrkesrelevante ferdigheter*”, sier Pär Nygren (Nygren 2004:196, forfatterens egne kursiveringer). Dette uttrykker en nær sammenheng mellom skjønn og handling. Pär Nygren, professor i psykologi og sosialt arbeid, snakker om *handlingskompetanser som er operative i praksis* (ibid.). Han foretar en distinksjon mellom 1) den kompetansen som er synlig kun i og gjennom de handlingene som realiseres i praksisen, og 2) det tradisjonelle og allmenne

begrepet kompetanse. Når man handler, forutsetter det selvsagt visse kunnskaper og ferdigheter, som på en eller annen måte finnes i den enkeltes indre mentale strukturer. Dette finnes imidlertid kun som *muligheter* til å mestre omgivelsenes krav (ibid). Det er først når ”disse individuelle forutsetningene transformeres i handling i en bestemt kontekst”, det viser seg ”hvilke av dem som i realiteten var i stand til å bli til en reell operativ handlingskompetanse” (Ibid:156). De kunnskaper og ferdigheter som en person har på et gitt tidspunkt, anser Nygren altså som ”allmenne *potensielle* handlingskompetanser” (Ibid.:156, min utheving). Og om *realiserte* ferdigheter og kunnskaper sier han:

Den reelle, operative og observerbare kompetansen får vi (...) fatt på når den er i aksjon, det vil si når den blir realisert i den profesjonelle personens handlinger som en del av en praksis innenfor en bestemt sosiokulturell og materiell handlingskontekst og dens kravstruktur.

(Nygren 2004:155)

Man kan si at en handling er realiserte ferdigheter og kunnskap. Når mennesket handler inn i en sammenheng, skjer det også en utveksling mellom personens indre psykiske prosesser og den ytre sosiokulturelle og materielle verden (Nygren 2004). Man får reaksjoner på sine handlinger og høster erfaringer, egne oppfatninger modifiseres, man finner ut at man bør lære mer om et bestemt emne, man handler, får reaksjoner, osv.. Handlingskompetanse er derfor et dynamisk fenomen, i stadig bevegelse (ibid.:156).

I dette perspektivet er godt faglig skjønn ikke noe man kan hermetisere eller lære seg en gang for alle. I så fall måtte man leve i en statisk verden, der alle sannheter er opplest og vedtatt. Skjønn bygger på ferdigheter og kunnskaper, viser seg i handling og utvikler seg i kommunikasjon med omverdenen. Det er når skjønnen brukes at det får betydning. Skjønn lar seg ikke definere uten å se på hva det brukes til.

Selvinnsikt, forståelse og kunnskap

– vedrørende forskningsspørsmål 1

Forskingsspørsmål 1: *Trenger sosialarbeideren en spesiell type kunnskap eller kompetanse for å kunne utøve godt skjønn, og i så fall hvilke(n)?*

Spørsmålet har i løpet av oppgaveskrivingen fått en litt annen valør enn da jeg startet. I utgangspunktet så jeg for meg at svaret ville handle om å presentere en type kunnskap som kombinerer ulike og/eller motstridende hensyn, som kan veilede når ulike forhold skal veies opp mot hverandre, som kan hjelpe sosialarbeideren å forstå klienten og hanskes med systemets krav, osv. For eksempel dømmekraft. God dømmekraft spiller en nøkkelrolle i skjønnsutøvelsen (Vetlesen 2007), og sånn sett kan det være et svar på spørsmålet. Handlingskompetanse (Nygren 2004) er også et svar. I sosialt arbeids faglitteratur finnes mange eksempler på hvordan sosialarbeideren kan handle på måter som har til hensikt å bidra til å finne gode og hensiktsmessige løsninger på klientens problemer. Jeg går ut fra at så å si hver eneste teori og metode i sosialt arbeid er tenkt ut for å kunne hjelpe sosialarbeidere til å forstå klienten, forstå situasjonen og ta best mulige beslutninger. Man har psykodynamiske, interaksjonistiske, læringsteoretiske, konfliktteoretiske og systemteoretiske modeller i sosialt arbeid (Hutchinson og Oltedal 2003). Man har litteratur om for eksempel dømmekraft, respekt og anerkjennelse. Jeg kunne ha sammenlignet en eller flere metoder eller begreper. Eller jeg kunne gjort rede for hvordan Aristoteles´ karakterdyder kan medvirke til at en sosialarbeider blir en *god* sosialarbeider⁴⁴. Men det har jeg besluttet ikke å gjøre i denne oppgaven. I løpet av i oppgaveskrivingen har jeg måttet erkjenne at min frustrasjon i forhold til arbeidssituasjonen ikke først og fremst henger sammen med at den er kompleks og uoversiktlig. Frustrasjonen henger sammen med at kompleksiteten og usikkerheten ikke er erkjent.

Min erfaring er at det er *for mye* som er blitt for sikkert i sosialtjenestens behandling av klientene. Tvilen og undringen har for liten plass. Da settes skjønnet ut av spill. Skjønnet trenger seg ikke på men må ha plass for å virke (Løgstrup/Martinsen 2005). Kanskje har man ikke tid eller overskudd til å gi skjønnet et rom, for dersom man virkelig skulle ta klientens situasjon på alvor, kan det få uante konsekvenser. “Det første som må veljast, er sjølv å ta valet”, sier Skjervheim (1996: 81). Det første som må gjøres i skjønnsutøvelse er å gi skjønnet plass. Jeg vil derfor svare på forskningsspørsmålet ved å peke på at sosialarbeideren må gi plass til å *reflektere* og *reflektere kritisk* over sitt oppdrag og sin egen rolle.

⁴⁴ Se for eksempel Graver 2011, kapittel 8 “Dydene og den gode juristen”

Pr definisjon betyr refleksjon tilbakekasting av lys og lyd, ettertanke, overveielse (Bokmålsordoka.online). Refleksjon er pr definisjon ikke kritisk.

Refleksjon er et uttrykk som “alle” har et forhold til og legger sin mening i. Det er derfor uten verdi i utdannings- og jobbsammenheng dersom det ikke defineres og avgrenses som noe man kan ta stilling til. Donald Schön (1930-1997) har fått æren av å være opphavsmann til en forståelse av refleksjonsbegrepet som ”et kjennetegn ved kompetanseutvikling i profesjonsyrkene”, påpeker Askeland (2006:125). Når man reflekterer prøver man å gi mening til det som skjer. Man reflekterer over egen forståelse, over den forståelsen som kommer til uttrykk i handling (eller ord), man kritiserer, restrukturer og innlemmer dette i videre handling. Refleksjon forstås her som en form for refleksiv praksis der man lærer av erfaring og skaffer seg kunnskap til fremtidig bruk (Schön 1991: 40). Man er i dialog med situasjonen, og det er denne prosessen som Schön (1991) sier er sentral for ”the ‘art’ by which practitioners sometimes deal well with situations of uncertainty, instability, uniqueness and value-conflict” (side 50). God yrkesutøvelse er en kunst, og det å kunne reflektere er et kjennetegn ved den kyndige yrkesutøver.

Utgangspunktet for refleksjonen er klienten og situasjonen: man ser og lytter, man reflekterer rundt det som skjer mens det skjer (“reflection-in-action”) (Schön 1991). Målet er økt kunnskap og forståelse om det som er eller om ”den andre”. Dette kan også være med på å gi den andre ”en stemme” (Satka og Karvinen 1999:126) eller danne grunnlag for fortellinger og kasusbeskrivelser (Tronvoll 2004) som også andre kan reflektere rundt for å øke sin forståelse. Noe av det grunnleggende i refleksjon, slik jeg ser det, er forståelsen av at det ikke finnes regler for en hver situasjon. Ofte må man improvisere. En hver musiker vet at det er en kunst å improvisere. Men hver sjanger har sine faste mønstre, og øving gjør mester.

Dersom skjønn har et vesen, tenker jeg at det må ligne på improvisasjon. Som “noe” som blir til der og da, men likevel med et bestemt mål og etter visse prinsipper. I musikalsk sammenheng er improvisasjonens kunst foredlet innen jazz-sjangeren. Nøkkelen er å være til stede i øyeblikket og “fortape seg” i samspillet der og da. Aktiviteten er likevel basert på et sett delte koder eller felles referanser – nesten som et språk – som består av blant annet toneart, tempo, groove, rytme, sangtype, tradisjon og harmonier⁴⁵. Som kunstform kan ikke jazz eller improvisasjon bedømmes etter vitenskapelige regler og prosedyrer, men er enten

⁴⁵ Ref.: “The Essence of the JazzCode”, <http://www.jazzcode.org/2011/01/the-urge-to-excel-focus-is-the-key-passion-is-the-fuel.html>

god eller dårlig. På samme måte er det med skjønn i sosialtjenesten: skjønnnet kan være juridisk korrekt, men likevel dårlig. Skjønnnet kan være “vakkert” i seg selv og bygge på anerkjente prinsipper, men likevel skurre dersom det ikke er i harmoni med lover og regler. Det kan rett og slett være en kunst å utøve godt skjønn.

Å være oppmerksom på seg selv er en del i all refleksjon. Men i *kritisk refleksjon* er sosialarbeideren selv, hennes egen rolle, de maktstrukturer hun inngår i, eventuelt dypere og underliggende strukturer, gjort til selve omdreiningspunktet⁴⁶. Det er ikke nok kun å evaluere egne erfaringer, sier Satka og Karvinen (1999). ”What is also needed is a critical analysis of one’s own professional orientation and of societal motives” (ibid:127). Dersom man kan si at refleksjon hjelper en å finne ut hvordan man kan ta vare på “den som faller utenfor”, vil kritisk refleksjon spørre hvorfor noen faller utenfor og prøve å gjøre noe med det. I litteraturen er det flere måter å forstå og fremstille kritisk refleksjon på (Askeland og Fook 2009). Det kan også være mulig å tenke kritisk uten samtidig å være refleksiv eller reflekterende (ibid.). Kritisk refleksjon eller tenkning er en måte å forholde seg på, som kan tilpasses ulike tilnæringsmåter og metoder.

Jan Fook (1996) har utviklet kritisk refleksjon innen veiledning og utdanning av sosialarbeidere, og hun har formulert et utgangspunkt for å lære gjennom erfaring. Å ”utsette” sin praksis for refleksjon åpner opp for spørsmål, kritikk, endring og ansvar, sier Fook (1996:3). Den refleksive prosessen er beskrevet i tre faser. Jeg tar med bare overskriftene: 1) Identifiser og beskriv, 2) Reflekter og 3) Utvikle praksis og teori (ibid.: 1-7). I 2006 forfattet Fook, i samarbeid med White og Gardner, boken *Critical reflection in health and social care*. Der har de formulert følgende spørsmål, som kan illustrere en kritisk prosess: a) What is this about? b) What more do I need to know? c) How do I understand this? d) What other perspectives are there? What else? e) How could this be different?⁴⁷ Spørsmålene starter i situasjonen og ender med endring, - via kunnskap, forståelse og perspektiv.

Som annen refleksjon, innebærer kritisk refleksjon et oppgjør med kunnskapssynet i positivismen. I kritisk refleksjon bygger kunnskapssynet på sosial konstruksjonisme (Askeland 2006; Taylor og White 2000). Dette innebærer at man ikke er så opptatt av det som er, men heller av hvordan man får kunnskap om det som er (Tronvoll 2004). Språket og hvordan det brukes til å konstruere verden spiller en sentral rolle i sosial konstruksjonisme.

⁴⁶ Litteraturtips: *European Journal of Social Work*, vol. 12, nr. 3, September 2009, et temanummer om kritisk refleksjon. Tilgjengelig online [Swets Content Distribution].

⁴⁷ Jf forelesningsnotat om kritisk refleksjon, NTNU v/Riina Kiik april 2008.

Hvordan man oppfatter verden er situasjons- og kontekstavhengig, og må sees på i en historisk og kulturell sammenheng (Askeland 2006; Taylor og White 2000). I kritisk refleksjon blir for eksempel "[k]unnskap om sosiale fenomener [...] betraktet som konstruert og verdiladet", sier Askeland (2006:126) På den måten er også kunnskapen som produseres situasjons- og kontekstavhengig, og ladet av blant annet kulturelle og historiske forhold.

Teorisyn og oppfatninger får praktiske konsekvenser gjennom den måten man oppfatter og forholder seg til verden på, for eksempel gjennom måter å formulere seg eller handle. Kritisk refleksjon er interessert i hvordan man som fagpersoner er med på å konstruere og påvirke endringsprosesser i samfunnet. Eller er man med på å holde omgivelsene fast i bestemte strukturer? Hva er de underliggende antagelsene, hvilket språk brukes? Utøver jeg makt? Hva er grunnen til at jeg handler og tenker som jeg gjør? Hva er det som gjør at det er "lov" å tenke sånn, men ikke slik? Kritisk refleksjon skal åpne for alternative måter å forstå situasjonen på, og resultere i nye innsikter og ny kunnskap. Fook (1996) sier "*Develop practice and theory*" (side 8) som et siste ledd i den refleksive prosessen. Askeland (2006) vektlegger også handlingsperspektivet og hevder at et kjennetegn på kritisk refleksjon er at kunnskapen skal virke frigjørende i den forstand at den resulterer i endring. "[V]år rolle og vårt ansvar blir tydelig. Implisitt tilsier dette at vi sosialarbeidere må bli offensive" (ibid.:130). Kritisk refleksjon oppfordrer til engasjement, handling og endringsarbeid.

Jeg tenker at kritisk refleksjon eller kritisk tenkning bringer sosialarbeideren inn i et rom der hun får den avstanden til egne og omkringliggende normer som hun trenger for å kunne skjønne.

Riktige beslutninger og gode begrunnelser

– vedrørende forskningsspørsmål 2

Forskningsspørsmål 2: *Er det mulig å identifisere noen kjennetegn på riktige beslutninger og gode vedtaksbegrunnelser?*

Det er forskjell på gode og korrekte løsninger. De gode løsningene forutsetter at sosialarbeideren ser klienten som et menneske, og ikke bare som en ting som skal plasseres i riktig kategori. Korrekte løsninger handler om at avgjørelsen er i overensstemmelse med gjeldende lover og regler. Når det gjelder rettsanvendelse på det sosiale området, handler det både om en etisk oppgave der man møter den andre på hans eller hennes premisser, og om maktutøvelse, der man møter den andre med sine tillærte ferdigheter, viten og kategorier og et

forsøk på å skape rettferdige institusjoner (Høilund 2002). I rettsanvendelsen, der beslutningene skal tas, handler det om å finne en balanse mellom de ulike dimensjonene.

For at man skal kunne oppfatte en beslutning som “riktig”, må den relateres til noe. For eksempel en målestokk, en sannhet eller lignende. Ricoeur hevder at sannheten finnes i “et oplyst rum, en mødeplads, en fri atmosfære for en åben samtale” (Høilund 2002: 73). Sannheten finnes ikke i en eller annen utenforstående “virkelighet” (ibid.). Når man har med komplekse og sammensatte situasjoner å gjøre, kan ikke den “riktige beslutningen” fremstå som en naturlig konsekvens av å summere en rekke objektive kjensgjerninger.

Høilund (2002) foreslår å bruke en narrativ tilnærming til den komplekse situasjonen som sosiale problemer inngår i. “Narrativ” er et fagspråktrykk innenfor hermeneutisk vitenskapstradisjon, og betegner en historie eller fortelling (Malterud 2003). Metoden innebærer at man på ulike måter prøver å forstå meningen i historien. Historien kan forstås dels ut fra den konkrete sammenhengen der historien oppstår eller blir fortalt, og dels ut fra den enkelte historiefortellerens perspektiv (ibid.). Når man spør mennesker om å gjengi en hendelse – eller definere et begrep – kan det utlede i et utall ulike historier eller definisjoner. Den “objektive” sannheten – om den i det hele tatt finnes – oppfattes og oppleves på mange ulike måter. En fortelling er ingen gjengivelse av det som “er”, og slik kan man også si at den bærer i seg et preg av diktning, sier Høilund (2002).

“All sorrows can be borne if you put them into a story or tell a story about them”, sier Isak Dinesen⁴⁸ (her sitert fra Arendt 1996: 176). Selv om “den store fortellingen” – om hvordan alt i verden henger sammen – ikke finnes, lever de små (Høilund 2002).

Høilund (2002) påpeker at “narrativ” ikke er det samme som en fortelling i betydningen en god historie man forteller, eller en “story”. I vitenskapelig sammenheng viser narrativ til den skjulte fortellingen som ikke umiddelbart oppfattes som fortellinger, men som likevel har visse likheter med det man tradisjonelt forstår som en fortelling eller en historie. I denne sammenhengen må fortelling forstås som en “grunnleggende form for menneskelig erkjennelse og tenkning” (ibid.: 182, min oversettelse).

[Fortellingen] har betydning for vores kulturelle og faglige forståelse af os selv og den verden, vi lever i. Ved at fortælle om os selv andre og verden i det hele taget tilfører vi

⁴⁸ Den danske forfatterne Karen Blixens (1885 – 1962) pseudonym.

mening. Vi får identitet ved at fortælle om os selv og danner vores mening om andre mennesker ved at berette om os og andre.

(Høilund 2002: 182)

Det dikteriske perspektivet ved fortellingen kan sies å oppstå fordi hver enkelt forteller gjengir sitt liv i lys av sine egne fortolkninger.

Høilund (2002) snakker om tre fortellinger, som kan gi innsikt i sosialt arbeid i praksis. Det er livshistorien, journalfortellingen og urfortellingen:

Livshistorien er klientens forståelse av sitt eget liv og forståelsen av det sosiale arbeidet, fortalt i hverdagslige termer og språk (Høilund 2002: 184). I livshistorien kommer klienten til orde, og setter sammen bruddstykker fra sitt liv til en meningsgivende helhet. Fortellingen skal ikke forstås som en korrekt gjengivelse av livet, men som en fortelling der livet konstant gjendiktes for å kunne forstå seg selv bedre (ibid.: 205). Sosialarbeideren forstår fortellingen fordi hun eller han er fortrolig med kodene og betydningene som brukes. Sann sett er livshistorien også en del av felleshistorien. I det sosiale arbeidet tjener livshistorien som en forforståelse, og sosialarbeiderens innlevelsessevne og språklige kompetanse er med på å gi livshistorien bredde og dybde.

Høilund (2002) påpeker at en ekte samtale innebærer en kjærlighetskamp, ettersom man må "kjempe" for at man ikke på forhånd trer sine kategorier ned over andre mennesker (side 73). Hensikten er å skape det Ricoeur kaller *et opplyst rom*, som kaster lys over klientens livshistorie. Dette tenker jeg går rett inn i kjernen av det skjønnsutøvelse handler om.

Det er ikke alltid like enkelt å finne den rette tonen i samtalen med klienten (ibid.). Det kan ha sin grunn i at klienten mangler evne til å uttrykke seg muntlig eller at han bruker språk, uttrykk og symboler fra en subkultur sosialarbeideren ikke er fortrolig med. Det kan også forekomme helt grunnleggende forskjeller i menneskesyn og livsanskuelse som vanskeliggjør en meningsfull samtale. På den andre siden kan sosialarbeideren blokkere for en god dialog ved å dra inn rutinepregede arbeidsformer og sosialfaglig språkbruk. Antagelsen er at godt sosialt arbeid bygger på klientens egen livsverden og selvforståelse, og jo mer klienten opplever seg sett og hørt, jo mer tillitsfullt vil han bidra til å finne gode løsninger. (Ibid.: 205 – 207)

Det å få tak i klientens egen versjon av problemet, og hvilke løsninger hun eller han ser for seg, setter avgjørelsen på riktig spor.

Journalfortellingen er en skapende og formende aktivitet der sosialarbeideren iscenesetter klientens livshistorie på bakgrunn av sin sosialfaglige kunnskap og innsikt (Høilund 2002). I forsøket på å smelte sammen det private og det offentlige, står journalfortellingen sentralt. Sosialarbeideren tolker klientens historie, og omskriver den til faglige termer. I dette arbeidet viser sosialarbeideren hvem hun er og hvilke interesser som styrer hennes fortolkninger (ibid.). Jeg tenker i denne forbindelse at sosialarbeiderens menneskelige kvaliteter spiller en rolle, og får assosiasjoner til Aristoteles' karakterdyder (se kapittel 5). Dersom en person skal kunne handle godt, må hun være disponert til å kunne handle godt.

“Journalen er samfunnets stemme, som inneholder den offentlige meningen om borgeren”, påpeker Høilund (2002: 208). Denne stemmen kan stoppe utbetalingene av sosialhjelp fordi klienten ikke utnytter sin arbeidsevne. Eller den kan i et annet tilfelle medvirke til menneskelig oppblomstring. Journalfortellingen befinner seg i grenselandet mellom makt og kjærlighet. Samtidig som journalfortellingen er orientert mot fortiden (dvs klientens livshistorie), er den også orientert mot fremtiden ved at den inneholder en visjon om klientens liv. Det etiske aspektet ved sosialt arbeid er sentralt i slike vurderinger og antagelser. I arbeidet med journalfortellingen må sosialarbeideren velge, og velge bort, avgrense og fortolke. Hun gir stoffet en form, med begynnelse, midte og slutt. Den utgjør med andre ord en fortelling, som vil skifte karakter dersom man flytter på eller fjerner en del. (Ibid.: 205 – 209)

Språket som sosialarbeideren benytter seg av, beskriver Høilund (2002: 209) som “kulturens tegn”. Her uttrykker sosialt arbeid seg gjennom rettsnormer, økonomiske prioriteringer, institusjonens praksis (eller overlevert dømmekraft), prioriteringer og faglig orientering. Det er snakk om en komponerende aktivitet hvor handlingen i forhold til klientens problemstilling fastlegges. Problemet med journalfortellingen er å kunne sette en norm for det gode liv for klienten og for sosialarbeideren. Journalfortellingen i seg selv er ikke god, og for en faglig sterk sosialarbeider kan det være enkelt å iscenesette en fortelling som er faglig holdbar og korrekt, men som samtidig er moralsk forkastelig. Den gode journalfortellingen er den som klienten kan identifisere seg med og som oppleves som rettferdig og konstruktiv. (Ibid.: 209 – 210)

Den gode avgjørelsen må altså baseres på en gjengivelse av situasjonen og på en faglig vurdering, som klienten kan gjenkjenne og identifisere seg med, og som hun eller han finner rettferdig og konstruktiv.

Urfortellingen formidler resultatet av det sosiale arbeidet (Høilund 2002). Her smelter livshistorien og journalfortellingen sammen. Formidlingen kan være et vedtak, en rapport, en handlingsplan eller lignende, der resultatet synliggjøres for sosialarbeideren selv, for klienten og eventuelt for offentligheten. Urfortellingen uttrykker de grunnleggende trekkene ved institusjonens praksis, for eksempel som et mønster (eller urbilde) til etterfølgelse. Det man snakker om her, er beslektet med bevissthetskontrollerende og strukturell makt. Bevissthetskontrollerende makt er når man gjennom praksis, undervisning, bøker og lignende prøver å påvirke andres forestillinger på bestemte områder (ibid.: 106). Strukturell makt utøves gjennom normer, mønstre, fortellinger, rutiner, osv., som sitter fast i de ansattes bevissthet (ibid.). På samme måte som for strukturell makt, vil urbilder utvikles og endres i takt med samfunnsutviklingen (Høilund 2002). Den narrative prosessen som preger urfortellingen, vil påvirke sosialarbeiderens selvforståelse. Urfortellingen blir sann og hun tenker i urfortellingens baner. Urfortellingen er institusjonens ansikt utad, og her uttrykker institusjonen det den kan stå inne for overfor klienten, tilsynsmyndigheter og offentligheten. (Ibid.: 210 – 211)

I arbeidet med urfortellingen – for eksempel vedtaksteksten – er kanskje rommet for det individuelle aller minst. Det er ikke her skjønnets får utfolde seg. Skjønnets viser sin styrke i å definere og avgrense, og det har en avgjørende plass i livshistorien og i journalfortellingen. Generelt vil ingen sosialarbeider komme godt fra å handle i strid med institusjonens urbilde. Men disse urbildene både kan og bør påvirkes av sosialarbeidernes menneskelighet, påpeker Høilund (2002), “med det formål at give institutionens praksis et menneskeligt ansigt” (side 210).

Uansett fra hvilken vinkel eller i hvilken sammenheng man ser på skjønn, handler det om å forholde seg til den aktuelle situasjonen på en klok måte. For en sosialarbeider er det den enkelte klient som skiller den ene situasjonen fra den andre. Derfor kan man kanskje si at *klientens tydelige tilstedeværelse i situasjonen* er skjønnets essens. Det er sosialarbeiderens oppgave å gjøre denne tilstedeværelsen eksplisitt. For å kunne skjønne – eller oppdage det som er godt og riktig – må klienten synliggjøres.

Emmanuel Levinas⁴⁹ (her sitert fra Høilund 2002: 26) skriver:

[...] hvis politikken overlades til sig selv, bærer den et tyranni i sig. Den forvansker jeg´et og den Anden, som har skabt den, for den dømmer dem efter universelle regler og dømmer dem derved in absentia.

Det er de menneskelige relasjonene som var utgangspunktet for sosialpolitikken, og ikke motsatt (Høilund 2002). Dersom man lar reglene bestemme uten at klientens konkrete situasjon tas med i betraktningen, handler man som om klienten ikke er der. Da er det meningsløst å snakke om skjønn.

Den rette tonen

“Ikke med teorier eller anskuelser, men ved vår blotte holdning setter jeg farve eller tone på den andres verden. Jeg kan gjøre den truende eller trygg”, sier Løgstrup⁵⁰ (her sitert fra Martinsen 2005:143). Dette handler om grunntonen som alltid er til stede i mellommenneskelige relasjoner. Tonen som settes kan slå en kile ned i forholdet eller den kan bygge broer. Man kan ikke skjønne en annen person uten at man på ett eller annet vis møtes.

“Barmhjertighet blir tvunget på oss; hvis vi ønsker å forstå andre, så må vi, enten vi liker det eller ikke, holde det de tror på for riktig i de fleste tilfeller (count them right in most matters)”, sier den amerikanske filosofen Donald Davidson⁵¹ (her i Gilje og Grimen 1993: 195). Dersom man ønsker å ta andre på alvor, må man tilstå dem autonomi. Det innebærer blant annet å akseptere det man ikke forstår, eller det som ikke passer inn i sosialarbeiderens egne kategorier. Man må få tak i og ha respekt for den andres situasjonsforståelse. Davidsons *barmhjertighetsprinsipp* kan formuleres i to punkter, som jeg referer – litt omskrevet – fra Gilje og Grimen (1993: 195):

- Dersom man skal forstå en annens handlinger eller utsagn, må man ta utgangspunkt i at han eller hun er en fornuftig person. Man kan ikke ha som utgangspunkt at den andre ikke er fornuftig.
- Når man tolker en persons handlinger eller utsagn, må de tolkes på en måte som får den andre til å fremstå som mest mulig fornuftig. Det er kun når dette ikke er

⁴⁹ Levinas, Emmanuel (1996) *Totalitet og uendelighet* (fra 1961), København. Sitatet er fra side 300.

⁵⁰ Løgstrup, Knud Ejler (1961 / 1955) *Kunst og etik*. Gyldendal. Sitatet er fra side 28.

⁵¹ Davidson, Donald (1984) *Inquiries into Truth & Interpretation* (side 196 – 197) Oxford: Clarendon Press.

mulig, man kan konkludere med at han eller hun ikke tenker eller handler fornuftig.

Selv om dette i utgangspunktet er et prinsipp for anerkjennelse mellom samfunnsforskere, tenker jeg at det kan overføres til sosialarbeiderens anerkjennelse av klienten. Prinsippet ivaretar for det første *respekten* for den andre personen og hans eller hennes oppfatninger, og det sikrer at han eller hun får komme til orde selv om man som helper ikke umiddelbart forstår handlingen eller utsagnet (Gilje og Grimen 1993). For det andre tvinges sosialarbeideren til en *intellektuell åpenhet*. Man går ikke ut fra at man selv “eier” sannheten, eller at det man selv ikke forstår er “uttrykk for galskap, primitiv tenkning eller andre typer mental forvirring” (ibid.: 196). For det tredje vil menneskers holdninger, hvordan man tenker, vurderer, handler, føler osv., virke inn på hvordan en organisasjon (eller samfunnet) fungerer. Det vil være uheldig om man går ut fra at det meste av det klienten tror på, sier og gjør er galt. Barmhjertighetsprinsippet, som tar utgangspunkt i at individene er fornuftige, “rekker lenger og har en større forklaringskraft enn antagelsen om at de ikke er det”, påpeker Gilje og Grimen (1993: 197). For det fjerde kan barmhjertighetsprinsippet være retningsgivende når det gjelder å kunne skille mellom *gode* og *dårlige* tolkninger. I praksis er det imidlertid ikke alltid like enkelt å vite hvordan den tolkningen ser ut som setter den andre i et best mulig lys, “[m]en retningen den peker i, skulle være klar nok” (ibid.: 197).

Mennesker tolker verden i lys av sin tro og sine antagelser, og man vil derfor stadig finne bebreftelser på sitt eget syn. Det er vanskelig å tolke fenomener – som tilsynelatende motsier det man antar – inn i sitt tanke-system, og man blir nærmest immun overfor utfordringer (ibid.). I dette lyset er det slett ikke sikkert at en erfaren sosialarbeider utøver bedre skjønn enn en som er nyutdannet. Den erfarne kan ha blitt “sosialisert inn i” bestemte meninger og tankemønstre, som skygger for de individuelle forskjellene. Hva man tenker om klienten, om organisasjonens samfunnsoppdrag og om egen rolle vil ha betydning for ens oppfattelsesevne. Levinas (her fra Høilund 2002) sier at det er nettopp i det fremmede – i det som ikke lar seg innpasse i forutbestemte kategorier – at man kan finne en mulighet til å overskride egne grenser. Dersom man ønsker å gjøre en positiv forskjell, skjønne – eller rett og slett nå frem til den andre – gjelder det å velge sine tanker med omhu.

8 AVSLUTTENDE REFLEKSJONER

Jeg opplever at sosialarbeiderens hverdag i NAV er kompleks. Man skal ivareta loven og medfølgende normer, forskrifter og standarder. Samtidig skal man tilgodese klientens behov og ha et faglig blikk på det man driver med. Kravet om å yte individuelt tilpassede tjenester og skreddersydde løsninger står sentralt i NAV. Samtidig er det et sterkt fokus på å tilrettelegge for selvbetjeningsløsninger. Veiledere i NAV må lære seg kunsten å skjelne mellom hvilke brukere som trenger hjelp til å finne et søknadsskjema på NAVs hjemmesider og hvem som må ha tett oppfølging – og alt mellom disse ytterpunktene. NAV må derfor ha kompetanse på å utøve skjønn (AVdir / SHdir 2007: 7). Dette var utgangspunktet for oppgaven og for valg av problemstillingen: *Hvordan kan man forklare innholdet i sosialtjenestens skjønnsutøvelse i et perspektiv som erkjenner at sosialarbeideren skal ivareta ulike, og til dels motstridende, forventninger og krav?*

Ved oppstarten av arbeidet med oppgaven hadde jeg et håp om at *skjønn* kunne defineres som en størrelse som på en logisk måte ville binde sammen de ulike sidene ved arbeidshverdagen til en meningsfull enhet. Jeg tror fortsatt at skjønn er nødvendig for å finne gode løsninger i en kompleks situasjon. Men mens jeg i utgangspunktet ville lagt vekt på ordet *løsninger*, vil jeg nå legge vekt på ordet *gode*.

I faglitteraturen opptrer skjønn ofte som en uanalysert restkategori, eller som noe implisitt som ikke lar seg definere eller beskrive. Et personlig læringsmål, og håp for oppgaven, var at arbeidet med materialet kunne bidra til å sette ord på noe som kan gjøre skjønnsutøvelse mer eksplisitt og begripelig. I forhold til dette ønsket har jeg merket meg tre holdepunkter, som også får stå som oppsummering av noen hovedfunn og som forslag til veien videre.

- i. Skjønnets hensikt er å ivareta det som er rettferdig, fint og godt. Dette utsagnet har flere aspekter: 1) Med tanke på klientene som medborgere skal man handle på måter som oppfattes som rettferdig, og 2) med henblikk på den konkrete situasjonen skal man handle på en måte som oppfattes som god. Generelt skal skjønnen 3) bistå sosialarbeideren – som fagperson og medmenneske – med å argumentere menneskelighet inn i systemet. Det som er ondt, urettferdig, vilkårlig og lignende, kan ikke anses som skjønn. *Skjønnets oppgave er å ivareta viktige verdier, og selv om det ikke er helt uproblematisk i en mangfoldig, tvetydig og tverrkulturell verden, er det viktig for skjønnets legitimitet at sosialarbeideren gir*

uttrykk for hva hun anser som godt og ønskverdig. Man kan prøve å lure seg unna valget ved å si at avgjørelsen er basert på skjønn, uten å ville eller kunne beskrive dette nærmere. En sosialarbeider kan gjøre mange slags vurderinger, og ikke alle behøver å være basert på skjønn. Dersom man ikke kan gi noen grunner for sitt valg, handler det sannsynligvis om "synsing" eller fri fantasi.

- ii. Aristoteles (Vetlesen 2007) har sagt at det er dømmekraftens oppgave å vurdere hvordan det som er rettferdig, fint og godt kan realiseres i den enkelte situasjonen. Skjønn og dømmekraft er altså ikke helt det samme, men må opptre sammen for å fullføre arbeidsoppgaven. Dømmekraft har mye til felles med Aristoteles' dyder, for eksempel rettskaffenhet/rettferdighet, mot/tapperhet, måtehold og visdom, påpeker Graver (2011). Ifølge Aristoteles er det dydene som gjør et menneske disponert til å handle godt. Dømmekraft er noe som er mer beslektet med sanseevnen enn med evnen til å resonnerer (ibid.). Graver (2011) argumenterer for at dydene kan veilede en jurist, slik at han eller hun blir en *god* jurist. På samme måte kan man si at *dydene er det som kan gjøre en sosialarbeider til en god sosialarbeider. Slik kan godt skjønn henge sammen med skjønnsutøverens menneskelige egenskaper. Dersom man ønsker å bli en god skjønnsutøver, må man begynne med seg selv. Og en nærmere undersøkelse av Aristoteles' dyder kan være en egnet begynnelse.*
- iii. Grimen (2009) foreslår å se på skjønn som en form for praktisk resonnering, som innebærer at man gir begrunnede svar på praktiske spørsmål. Det som er typisk for skjønnsutøvelse er at de normative holdepunktene er svake, og dette kan være årsaken til at skjønnsutøvelsen blir ulik fra person til person. Det er ikke dermed sagt at skjønnnet er blitt utøvd på uansvarlige måter. Tjenestene som ytes etter Lov om sosiale tjenester i NAV skal være *ansvarlige* (jf § 4), men å gjøre skjønnsutøvelse ansvarlig handler ikke om å gi saksbehandlerne en oppskrift. Da snakker man ikke lenger om bruk av skjønn – og heller ikke om ansvarlighet. Ansvarlighet kan handle om bevisstgjøring, for eksempel ved at skjønnets vansker og utfordringer kontinuerlig løftes frem i kollegafellesskapet (Grimen og Molander 2008). Dersom man handler ulikt i forhold til regler og situasjoner som er klare og entydige, bør man lete etter andre årsaker enn å vise til at det er utøvd ulikt skjønn. For eksempel kan det undersøkes om de ansatte har oppfattet loven og

retningslinjene ulikt. Eller man kan finne ut om forvaltningen praktiserer noen hjemmelagde regler som ikke er i overensstemmelse med loven og styresmaktenes føringer. Ved å anse skjønn som resonneringsform ser man tydelig at dersom de normative holdepunktene er helt fraværende, handler det ikke om skjønnsutøvelse men om fri fantasi. Grimens (2009) forslag tydeliggjør at *selv om det kun foreligger svake normative holdepunkter, så ligner skjønn på andre typer praktisk resonnering. Man behøver dermed ikke å betrakte skjønn som en uanalysert restkategori.*

Tittelen på oppgaven, “Et rom å tenke i”, viser til det jeg anser som en svært sentral oppdagelse: Distanse til normer og regler gir et nødvendig tanke- og refleksjonsrom både for en selv og for den andre. Man skal være knyttet til sin kunnskap, men dersom skjønn skal kunne virke, må man samtidig ha en viss avstand til de normene og reglene som ens kunnskap representerer. Et møte mellom mennesker handler om at begge parter kan få uttrykke seg og komme med sine vurderinger. Dersom man er mer opptatt av å argumentere for egne synspunkter enn av å forstå den andre, er det et tegn på at man har okkupert normene. Slik kan man oppnå sikkerhet, men konsekvensen er at skjønn blir hjemløst.

AVSTAND

Jeg står og ser på himmelen
en våkveld under rugdetrekket.
Forunderlig! Den største stjerna
er bare en liten ting
som et bjørkeblad kan dekke.

Avstand, avstand er det
som gjør det evige til å bære.
Godt at det skygger så stort
det lille nære ...

*Hans Børli*⁵²

⁵² Børli, Hans (2008) *Lys i vindall natt*. Aschehoug & Co, side 33

KILDEHENVISNINGER

Litteraturliste:

- Aadland, Einar (2004) "Og eg ser på deg..." *Vitenskapsteori i helse- og sosialfag*. 2. utgave. Universitetsforlaget.
- Aamodt, Ingerid (2006) "Den nødvendige uroa – en kritikk av brukerbegrepets uutholdelige letthet". *Nordisk sosialt arbeid*, 4 (26): 317 – 329.
- Alvsvåg, Herdis (2002) "Klinisk skjønn". I Bjørk, Helseth og Nortvedt (red.) *Møte mellom pasient og sykepleier*, s. 208 – 222. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Arendt, Hannah (2006) *Eichmann in Jerusalem. A Report on the Banality of Evil*. Penguin Books i serien Penguin Classics.
- Askeland, Gurid Aga (2006) Kritisk reflekterende – mer enn å reflektere og kritisere. *Nordisk sosialt arbeid*, 02: 123-134.
- Askeland, Gurid Aga og Jan Fook (2009) "Critical reflection in social work" (Editorial) [online] *European Journal of Social Work* (12) 3: 287 – 292. Tilgjengelig fra: Swets Content Distribution [Hentet 4. februar 2011]
- Baines, Donna (2006) "If You Could Change One Thing": Social Service Workers and Restructuring". *Australian Social Work* [online] 1 (59): 20 – 34. Tilgjengelig fra: <http://www.informaworld.com/smp/content~content=a741485040~db=all> [Hentet 6. mai 2008]
- Christensen, Tom (2008) "En felles etat' – en analyse av prosessen som ledet frem til opprettelse av ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV)" [online]. Institutt for statsvitenskap, Universitetet i Oslo og Rokkansenteret, Universitetet i Bergen. Rapport 1 fra modul a under NAV-evalueringen. Tilgjengelig fra: http://rokkani.uni.no/rPub/files/223_Rapport_0508.pdf [Hentet 1. februar 2009]
- Eide, Solveig Botnen og Berit Skorstad (2008) *Etikk – til refleksjon og handling i sosialt arbeid*. 2. utgave. Gyldendal Akademisk.
- Eriksen, Erik Oddvar (2001) *Demokratiets sorte hull – om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Abstrakt forlag AS.
- Eriksen, Erik Oddvar og Anders Molander (2008) "Profesjon, rett og politikk", I: Molander og Terum (red.) *Profesjonsstudier*, s. 161 – 176. Universitetsforlaget.
- Fook Jan ed. (1996) *The reflective researcher. Social worker's theories of practice research*. Allen & Unwin.
- Fossestøl, Knut (2005) *Regler og skjønn i norsk forvaltnings- og velferdsforskning. En kritisk analyse med særlig fokus på velferdsstatens rettighetsorientering* [online] Norsk institutt for by- og regionforskning, Notat 2005: 106. Tilgjengelig fra: <http://www.nibr.no/uploads/publications/93878a306d96c91d1fe3dd8c4804dd96.pdf> [Hentet 12. februar 2009]

- Gilje, Nils og Harald Grimen (1993) *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Universitetsforlaget.
- Grimen, Harald (2005) "Profesjonsetikken sitt grunnlag". Et debattinnlegg. Høgskolen i Oslo, Senter for profesjonsstudier[online]. Tilgjengelig fra: <http://www.hio.no/Enheter/Senter-for-profesjonsstudier-SPS/Publikasjoner/Nyhetsbrev/Nyhetsbrev-nr.-3-2005/Profesjonsetikken-sitt-grunnlag-av-Harald-Grimen> [Hentet 2. februar 2011]
- Grimen, Harald (2009): "Skjønn som resonneringsform". Kapittel i *Profesjonsledelse og kunnskapsorganisering* [online] Bergen: FORPRO. Tilgjengelig fra: <http://prosjekt.hib.no/forpro/index.php?action=static&id=63> [Hentet 1. april 2010]
- Grimen, Harald og Anders Molander (2008) "Profesjon og skjønn". I Molander og Terum (red.) *Profesjonsstudier*, s. 180 – 196. Universitetsforlaget.
- Helgøy, Ingrid, Nanna Kildal og Even Nilssen (2010) *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* [online]. Notat 1 – 2010. Uni Rokkansenteret. Tilgjengelig fra: [http://rokkani.uni.no/rPub/files/256 Notat 1-2010 Helgoy, Kildal og Nilssen.pdf](http://rokkani.uni.no/rPub/files/256%20Notat%201-2010%20Helgoy,%20Kildal%20og%20Nilssen.pdf) [Hentet 25. januar 2011]
- Henman, Paul og Michael Adler (2003) "Information Technology and the Governance of Social Security". *Critical Social Policy* [online] 23(2):139-164. Tilgjengelig fra: <http://csp.sagepub.com> [Hentet 28. april 2008]
- Hillgaard, Lis og Lis Keiser (1981) *Sosial (be)handling*. Tiden Norsk Forlag.
- Hutchinson, Gunn Strand og Siv Oltedal (2003) *Modeller i sosialt arbeid*. Universitetsforlaget. 2. utgave.
- Høilund, Peter (2002) *Sosialrettsfilosofi. Rettslære for sosialt arbeid*. Socialpædagogisk bibliotek. Gyldendal Uddannelse.
- Knutsen, Oddbjørn (1989) *Sosiale tjenester og velferdsstatens yrker. Særtrekk, modeller og hypoteser for komparativ forskning*. INAS-rapport 1989#1. Institutt for sosialforskning.
- Kroken Randi (2006 a) "Dersom moralsk ansvar omformes til teknisk ansvar". *Nordisk sosialt arbeid*, 2 (26): 155 – 166.
- Kroken Randi (2006 b) "Nye perspektiver på sosialarbeideres samfunnsoppdrag". *Nordisk sosialt arbeid*, 4 (26): 306 – 316.
- Kvale, Steinar (2001) *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Akademisk.
- Levin, Irene (2004) *hva er SOSIALT ARBEID* Universitetsforlaget.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Malterud, Kirsti (2003) *Kvalitative metoder i medisinsk forskning – en innføring*. Universitetsforlaget. 2. utgave.
- Marthinsen, Edgar og Nina Skjefstad (red.) (2007) *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV – tett på!* Universitetsforlaget.
- Martinsen, Kari (2005) *Samtalen, skjønnnet og evidensen*. Akribe.

- Molander, Bengt (1996) *Kunnskap i handling*. Daidalos.
- Murdach, Allison D. (2009) "Discretion in Direct Practice: New Perspectives" (Commentary) [online], *Social Work* (54) 2:183 – 186. Tilgjengelig fra: <http://findarticles.com> [Hentet 4. september 2010]
- Nafstad, Hilde Eileen (2009) "Introduksjon til fellesskap og individualisme", I Nafstad og Blakar (red.) *Fellesskap og individualisme*, s. 13 – 17. Gyldendal Akademisk.
- Norheim jr., Brynjulv (2003) "Søken etter moralsk realisme. Løser MacIntyres tradisjonsdynamikk dagens etiske dilemma?" . *Norsk Teologisk Tidsskrift* [online] (104) 2: 98 – 114. Tilgjengelig fra: www.idunn.no [Hentet 4. mai 2009]
- Nygren, Pär (2004) *Handlingskompetanse – Om profesjonelle personer*. Gyldendal Akademisk.
- Nyre, Lars (1997) "Det rette forholdet til andre menneske. Hans Skjervheim og intersubjektiviteten som fundament for tenkjinga hans" [online]. *UiB-magasinet* 1-1997. Tilgjengelig fra: <http://www.uib.no/elin/elpub/uibmag/95-98/9701/skjervheim.html> [Hentet 24. januar 2008]
- Satka, Mirja og Karvinen Synnöve (1999) The contemporary reconstruction of Finnish social work expertise. *European Journal of Social Work*, 2 (2): 119-129.
- Schön, Donald (1991) *The Reflective Practitioner. How professionals think in action*. Ashgate.
- Selle, Per og Åshild Skard (2008) "IKT som moderniseringsverktøy i Norge, Danmark og Storbritannia." I: Tranvik red. *Digital teknologi og organisasjonsendring. Studier av offentlig og frivillig sektor*, s. 43 – 76. Fagbokforlaget.
- Skjervheim, Hans (1996) "Deltakar og tilskodar". I Skjervheim, H. *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Aschehoug & co, s. 71 – 87.
- Skjervheim, Hans (2000) "Den eigne refleksjonen og fortolkinga av andre". I Hellesnes og Skirbekk (red.) *Mennesket. Filosofisk essayistikk på nynorsk*. Universitetsforlaget, s. 71 – 87.
- Solberg, Berge (2001) "Vitenskap og etikk". I Seglen (red.) *Vitenskap, teknologi og samfunn*, kap. 4. Gyldendal Akademisk Forlag.
- Svendsen, Lars Fr. H. (2003) *hva er FILOSOFI*. Universitetsforlaget.
- Svensson, Lennart G. og Anette Karlsson (2008) "Profesjoner, kontroll og ansvar". I: Molander og Terum (red.) *Profesjonsstudier*, s. 261 – 278. Universitetsforlaget.
- Terum, Lars Inge (2003) *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Kommuneforlaget.
- Tronvoll Inger Marii (2004) Reflekterende praksis sett i et teoretisk perspektiv. I: Tronvoll, Moe, Henriksen eds. *Hjelp i kontekst – praksis, refleksjon og forskning*, s. 24-38. Idut forlag.
- Vetlesen, Arne Johan (2007) *hva er ETIKK*. Universitetsforlaget.
- Vike, Halvard, Runar Bakke, Arne Brinchmann, Heidi Haukelien og Randi Kroken (2002) *Maktens samvittighet. Om politikk, styring og dilemmaer i velferdsstaten*. Gyldendal Akademisk.
- Øvrelid, Bjarne (2007) "Etikk og brukerretting: – frihet og styringsteknikk?" [online] *Nordisk sosialt arbeid* 03/2007, s. 171 – 181. Tilgjengelig fra:

<http://www.idunn.no/?marketplaceId=2000&languageId=1&siteNodeId=3912374> [Hentet 5. mai 2009]

Offentlige dokumenter:

Arbeids- og inkluderingsdepartementet (2009) *Høringsnotat. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* [online]. Tilgjengelig fra:

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/hoeringer/hoeringsdok/2009/horing-om-lov-om-sosiale-tjenester-i-arb/horingsnotat.html?id=543667>

Arbeids- og Velferdsdirektoratet (2007) *Kompetanse i NAV-kontorene. Overordnede prinsipper og føringer* [online] Tilgjengelig fra:

Arbeids- og Velferdsdirektoratet / Sosial- og Helsedirektoratet (2007) *Strategi for oppfølging av brukere i NAV.*

NAV interim (2006) *Basiskompetanse*. Versjon 2.0, datert 01.07.06.

NOU 2004: 13, *En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Sosialdepartementet.

Ot.prp. nr. 103 (2008 – 2009) *Om lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*. Arbeidsdepartementet.

Rundskriv 1-34/2001, *Sosialtjenesteloven kapittel 5*. Sosial- og helsedepartementet.

Sosial- og Helsedirektoratet (2006) *Gylne øyeblikk. Arbeid, deltakelse og inkludering i Samordningsforsøket*.

Sosial- og Helsedirektoratet (2005) *...og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten*.

Sosial- og Helsedirektoratet (2007) *Kompetanse i NAV-kontoret. Overordnede prinsipper og føringer*. Versjon 2.0, datert 20.12.2007. [online] Tilgjengelig fra:

http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00023/Kompetanse_i_NAV-kon_23659a.pdf

[Hentet 26. april 2008]

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

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