

”PRAKSIS OG TEORI – EN ANALYSE AV TILTAKSARBEIDERES FORTELLINGER”

Masteroppgave i sosialt arbeid
av

Kirsti Gjeitnes

Trondheim juni 2007

Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

FORORD

Siden jeg ble ferdig utdannet sosionom i 1994, har jeg vært tilsatt i Trondheim kommune.

Jeg har siden da arbeidet innen sosialtjenesten, og etter at det i 1997 ble foretatt et skille mellom tiltaksarbeid og forvaltningsarbeid, har jeg vært tilknyttet den delen av tjenesten som fokuserte på tiltaksarbeid. Etter omorganiseringen i Trondheim kommune har jeg vært tilsatt ved enheten Arbeid og kompetanse, som også er gjenstand for fokus i dette prosjektet.

I løpet av de siste fire årene har jeg hatt redusert stilling i Arbeid og kompetanse, kombinert med arbeid som høyskolelærer ved sosionomutdanningen ved HIST. Dette har for meg bidratt til å se et behov for å knytte praksisfeltet og det teoretiske feltet tettere sammen, og nytte av å utvikle samarbeid der en i større grad bygger opp under praktisk utnyttelse av hverandres erfaringer og kompetanse.

Jeg retter en varm takk til:

- Medforskerne mine for deres tålmodighet, engasjement, og for deres berikende og faglige dyktighet.

- Andre kolleger, både på Arbeid og kompetanse og på HIST.

Takk til Gjermund Ringsrød som har gitt meg støtte, faglige utfordringer og studiepermisjon.

- En spesiell takk til Inger Marii Tronvoll for tålmodig og faglig god veiledning. Hun har vært en uvurderlig støtte i løpet av det siste året.

- Takk til alle som har lest korrektur og kommet med faglige råd og praktisk hjelp!

- Takk til tålmodig familie og venner som har tålt utallige avvisninger til fordel for studiet.

- Den aller største takken går til Renee og Estela som er, og alltid har vært, fantastiske, tålmodige og flinke døtre. I løpet av de siste par årene har de måttet ta hånd om mye på egen hånd, noe de har mestret godt!

Med referanse til min yngste datter: *"Mamma, æ lure på en ting! Ska du bli litt mer sånn skikkelig mor snart igjen, eller? Og det æ lure mest på - bli det mulig å få lån data`n din snart?!"*

Trondheim, juni 2007

Kirsti Gjeitnes

KAPITTEL 1. INNLEDNING OG BESKRIVELSE AV PROBLEMSTILLING	3
Hensikt med studien	3
Problemstillinger	4
Systemkrav, rammer og faglig tilnærming til arbeidet	4
Betydningen av sentrale nøkkelferdigheter i tiltaksarbeidet	7
Nærmere redegjørelse for Arbeid og kompetanse som arena for studien og begrepsavklaringer	9
Oppgavens struktur	10
KAPITTEL 2. METODISK TILNÆRMING	13
Tilnærming til problemstillingen	13
Valg av forskningsmetodisk design	13
Å forske på eget felt	15
Utfordringer og muligheter	15
Etiske betraktninger ved å forske på eget felt	17
Nærhet til personene i feltet	17
Nærhet til kulturen i feltet	18
Utvalg	20
Datamateriale som ble lagt til side	21
Forskningsetiske hovedprinsipper	23
Dataproduksjonen, beskrivelse og refleksjon.....	25
Narrativer	26
Dataproduksjon i tre trinn	27
Analyse, beskrivelse og refleksjon.....	31
Analyse i tre trinn	32
Nytteverdi.....	39
KAPITTEL 3. TIDLIGERE FORSKNING	41
En kort gjennomgang av fire relevante studier	41
KAPITTEL 4. FOR-FORSTÅELSE: Teori og erfaring	49
Innledning.....	49
Relasjonen som mål og middel	49
Dynamikk og gjensidighet - forholdet mellom følelser og atferd	50
Det sosiale arbeidets doble karakter.....	53
Kontakt/kontrakt - hva skal innholdet i arbeidet omfatte og hvordan skal vi samarbeide om det?	54
Grunnlag for et felles samarbeidsprosjekt.....	56
Sammenhengen mellom prosess og innhold	56
Kontakt.....	58
Å legge til rette for dialog	58
Å åpne opp for kontakt med klienten	59
Autoritetstema	60
Kontrakt.....	61
Problemdefinering.....	61
Kontraktsarbeid med motvillige klienter.....	61
Å ta den andres perspektiv	62
Hvordan bruke relasjonen for å skape fremdrift og utvikling?	63
Relasjonen som virkemiddel	63
Klientens beslutninger i endringsprosessen	63
Å utfordre en illusjon om samarbeid.....	64

Å forstå og tolke indirekte kommunikasjon.....	66
Hvilke særpreg ønsker vi at relasjonen skal ha?	68
Hvilke relasjonsbenednelser finner vi?	69
KAPITTEL 5. EMPIRI OG ANALYSE.....	71
Praksisfortelling A.....	71
Analyse av praksisfortelling A.....	76
Hovedtema: Veien mot en felles virkelighetsforståelse/situasjonsforståelse. Krav til egeninnsats	76
Samarbeidsrelasjon og funksjon.....	77
Veien mot en felles virkelighetsforståelse	78
Hensikt og formål med samarbeidet.....	79
Krav til egeninnsats, å arbeide med tabuområder	80
Krav til egeninnsats, - å påpeke hindringer.....	82
Krav til egeninnsats, prosess og innhold.....	83
Funksjonen som mekler mellom individ og system.....	84
Praksisfortelling B.....	85
Analyse av praksisfortelling B	89
Hovedtema: Å komme i dialog. Å balansere mellom å støtte og utfordre.....	89
Funksjon og følelser	90
Å definere problemet.....	92
Anledninger og fremdrift	96
Praksisfortelling C.....	98
Analyse av praksisfortelling C	102
Hovedtema: Hindringer for direkte kommunikasjon i kontraktsarbeidet. Sammenhengen mellom prosess og innhold.....	102
Hindringer for direkte kommunikasjon.....	103
Sammenhengen mellom prosess og innhold	107
Praksisfortelling D.....	109
Analyse av praksisfortelling D.....	113
Hovedtema: Å identifisere hindringer og ressurser. Å jobbe med ambivalens og autoritetstema	113
Ressursfokus og tidsaspektet.....	118
Fra klage- og besøkerrelasjon til kunderelasjon.....	119
Følelsesmessige utfordringer.....	121
KAPITTEL 6. OPPSUMMERING OG DISKUSJON OMKRING FUNNENE I	
UNDERSØKELSEN.....	123
Utfordringene	123
Ferdigheter og resultater.....	124
Ferdigheter i kontraktsarbeidet.....	126
Ferdigheter for å skape fremdrift og utvikling	128
Vilkår og arbeidsplikt.....	129
Den personlige dimensjonen i samarbeidet.....	133
Effektivitetskrav og brukerinnflytelse.....	134
Sluttord	136

KAPITTEL 1. INNLEDNING OG BESKRIVELSE AV PROBLEMSTILLING

Hensikt med studien

Tema for denne studien er tiltaksarbeidernes funksjon som pådrivere i en hjelpeprosess der de beveger seg i et spenningsforhold mellom kontroll og hjelp. Selv om tiltaksarbeidet i dag er atskilt fra det økonomiske forvaltningsarbeidet, møter tiltaksarbeiderne likevel utfordringer på grunn av fagfeltets plassering i spenningsfelt der en stadig støter på ulike dilemmaer.

Spenningsforholdene berører den personlige dimensjonen i arbeidet fordi relasjonen er vårt fremste virkemiddel i arbeidet. Maktforholdet gjør at man i sosialt arbeid ikke kan tillate seg å distansere seg fra dette temaet, dersom brukernes innflytelse og medvirkning skal tas på alvor. Viktige detaljer knyttet til tema, kan imidlertid være vanskelig å beskrive. I denne oppgaven har det vært et mål å skaffe til veie beskrivelser av tiltaksarbeideres erfaringer med samarbeid med brukere, som kan gi et dypere innblikk i hjelpeprosessen.

Innen tiltaksenheten Arbeid og kompetanse, som er forskningsarena i denne studien, finner en variasjon og bredde med henblikk på både innhold og form på samarbeidet med brukerne. Kombinasjonen av samhandling på ulike arenaer og med variert innhold innebærer utfordringer i forhold til kompleksiteten i hjelpeprosessen. Mange av de faglige refleksjonene og diskusjonene knyttet til enhetens praksis har til dels hatt fokus på organisering og praktisk gjennomføring av arbeidet. Det betyr at det oppstår behov for konkrete beskrivelser av faglig tilnærming til arbeidet som beskriver hvordan brukerne involveres i hjelpeprosessen. Å knytte sentral teori til konkrete arbeidsbeskrivelser, kan bidra til å tydeliggjøre betydningsfulle fagteoretiske elementer i arbeidet.

Jeg ønsket et materiale som illustrerer og belyser tiltaksarbeidernes handlings- og holdningsmønster, og valgte et design hvor de forteller om sitt arbeid. Det var et mål at historiene skulle virke beskrivende i forhold til deres intensjoner og handlingsvalg under hjelpeprosessen, og å belyse den relasjonelle prosessen og samhandlingen med brukerne slik den fremstår i tiltaksarbeidet. Videre ønsket jeg også å danne grunnlag for en dypere forståelse av den samhandlingen som må ligge til grunn for at man skal kunne jobbe frem gode samarbeidsavtaler i

samarbeidet med brukeren av tjenestene. Det empiriske materialet i studien består av praksisfortellinger som er brukt som grunnlag for å lete etter beskrivelser av virksomme elementer i sosialt arbeid. Hvordan virker det sosialfaglige tiltaksarbeidet slik sosialarbeiderne ser det? Videre er dette satt inn i en metodisk sammenheng med teori fra grunnutdanningen i sosialt arbeid som teoretisk referanseramme, for å knytte praksis til teori. Analysen kan på denne måten gi empirisk støtte for betydningen av sentrale nøkkelferdigheter innen tiltaksarbeidet.

Problemstillinger

Systemkrav, rammer og faglig tilnærming til arbeidet

Tiltaksenheten Arbeid og kompetanse har et tett samarbeid med forvaltningsenhetene, A-etat og trygd slik de nå samles under NAV. På tross av at tiltaksarbeid og forvaltningsarbeidet i dag er adskilt, representerer likevel samarbeidet og måten arbeidet fordeles på mellom enhetene, sentrale utfordringer med henblikk på forholdet mellom kontroll og hjelp. Dette henger blant annet sammen med at brukerne av tjenestene er avhengige av økonomisk sosialhjelp, og at samarbeidet med tiltaksenheten i utgangspunktet er en forutsetning og et vilkår for den økonomiske hjelpen.

I Trondheim kommune er i dag to begreper sentrale for å illustrere tiltaksarbeidets innhold; nemlig arbeidslinja og mestringslinja (Marthinsen og Skjefstad (red.) 2007). Arbeidslinja skal danne en ramme for arbeidet rundt de personene som er i stand til å nyttiggjøre seg tilbud om tiltak gjennom A-etat. En forutsetning for dette er imidlertid at eventuelle problemer ikke kan være for fastlåste eller omfattende. Ofte betegnes problemer med å nyttiggjøre seg tilgjengelige tilbud som ”manglende motivasjon”, noe som er en forenklet beskrivelse av situasjoner som ofte er både komplekse og relativt fastlåste. Denne brukergruppen erfarer gjerne at de ikke tas opp, eller raskt skrives ut av de eksterne tiltakene dersom slike problemer kommer til uttrykk for eksempel gjennom ugyldig fravær eller andre samarbeidsproblemer. Det *kommunale* tiltaksapparatet skal altså fungere som et siste sikkerhetsnett med henblikk på å håndtere slike utfordringer gjennom mestringslinja. Mestringslinja tar utgangspunkt i at man i samarbeid med brukeren av tjenesten, skal finne ut av vedkommendes mestringspotensiale slik at dette kan komme til anvendelse og bygges videre på.

Den kommunale tiltaksenheten har i hovedsak fått i oppgave å håndtere klienter som har uavklart og gjerne også fastlåst problematikk som krever både omfattende og tidkrevende hjelp. I tillegg tilvises enheten også personer som relativt raskt håndterer overgangen mellom et fastlåst problem og selvhjulpenhet. I disse tilfellene er prosessen med å identifisere hva som ligger til hinder for å forløse ressurser og realisere muligheter nødvendig, men ikke like kompleks og tidkrevende.

Dette betyr at tiltaksarbeiderne i den kommunale enheten skal håndtere et bredt spekter av problemer med ulike dybde som skal kartlegges, analyseres og avklares med tanke på en løsning. Uavklart og fastlåst problematikk kan innebære at klientene ikke er samarbeidsvillige, at de følger en logikk som er vanskelig for de ansatte i systemet å forholde seg til, eller at de på andre måter har ambivalente følelser i forhold til et samarbeid. En sentral utfordring er altså å jobbe frem *motivasjon og samarbeidsvilje* dersom dette har sviktet hos klienten.

Krysspress

Tiltaksarbeiderne skal tilfredsstille politiske krav og rammer for arbeidet som blant annet tilsier at ingen skal være passive sosialhjelpsmottakere og at stønadsmottakere som henvises tiltaksenheten, raskt skal ut i tiltak. Det er også et krav at utbetaling av økonomisk sosialstønad fordrer deltakelse og aktivitet. Problemstillinger og dilemma en møter i praksis, handler ofte om hvordan disse effektivitetskravene kan tilfredsstilles. En forutsetning for effektivitet er også at man oppnår resultater som innebærer at brukeren er selvhjulpen på lang sikt, og dette effektivitetskravet bærer med seg spørsmål som handler om innholdet i endringsprosessen. Det er da nødvendig å se nærmere på hva vi gjør for at endringene skal finne sted i brukeren, ikke *utenfor* ham eller henne. Når krav fra ulike posisjoner gjør seg gjeldende, kan det oppfattes som indikasjoner på at noen elementer i arbeidet bør legges til side til fordel for andre. Samtidig fremstår det relativt tydelig at tiltaksarbeid ikke handler om enten/eller, men både/og.

Den doble funksjonen bidrar til at tiltaksarbeidere utfordres i forholdet mellom kontroll og hjelp, og dette kommer til uttrykk på flere plan. Sentrale aspekter i arbeidet handler derfor om forvaltning av makt fordi sosialarbeideren har makt både i kraft av å være hjelper og kontrollør. (Levin 2004) Den strukturelle makten ligger innbygget i relasjonen og skal forvaltes og håndteres både på systemnivå og på personplan. Jeg viser senere i oppgaven til forskning som viser at store

deler av de grunninvesteringene som forutsettes for å oppnå gode og effektive resultater, finner sted på personplan og utspiller seg mellom klient og sosialarbeider. Et viktig spørsmål er da hvordan vi går frem for å håndtere gjennomføringen av dette i praksis.

Krysspress kan også bidra til at vi virker *utydelige* med henblikk på hensikten med vår funksjon og hvordan den skal utøves. Dette kan helt enkelt henge sammen med tiltaksenhetens bestrebelse etter å imøtekomme ulike representanters motstridende oppfatninger av vår funksjon. Det er derfor nødvendig å kunne beskrive konkret hva vi gjør både for å være tydelige overfor politikere eller andre utenforstående representanter, og ikke minst for enhetens egen bevissthet om hvordan tiltaksenhetens brukergruppe best kan hjelpes.

Tiltaksarbeidet er krevende både i forhold til faglige krav om brukerinnflytelse og tid til å være ”medvandrer”, og til effektivitets- og systemkrav som handler om registrering av oppmøte, trekk i stønad og raske resultater. Dette fordrer at man evner å operere i spenningforholdet mellom kontroll og hjelp der man stilles overfor ulike, og kanskje også motstridende krav.

Orienteringer i arbeidet

Etter omorganiseringen og spesialiseringen av tiltaksarbeidet har diskusjonene som berører formen og innholdet i arbeidet vært omfattende. Mitt inntrykk har vært at de lett knyttes til organisatoriske og innholdsrelaterte forhold og at arbeidsmåten i mindre grad har vært gjenstand for analyse på konkret nivå. Å drive sosialt arbeid under omstillinger er dessuten ekstra krevende fordi omstillingene også innebærer at man må definere hvem som skal gjøre hva for hvilke målgrupper, og den formen hjelpeprosessen skal ha.

Forskning jeg senere refererer nærmere til, viser at det finnes ulike oppfatninger av effektivitet og at synet på egen funksjon kan komme til uttrykk som ulike orienteringer for arbeidet. Denne forskningen viser også hvordan ulike orienteringer for egen funksjon har innvirkning på den metodiske tilnærmingen til arbeidet.

Et viktig element i tiltaksarbeidet er samhandlingen som finner sted mellom bruker og tiltaksarbeider. Denne bidrar til å klargjøre og definere hva samarbeidet skal handle om, og mye foregår for det meste i form av samtaler som på mange måter danner ramme om hjelpeprosessen. Ofte starter brukeren også arbeidstrening i enhetens interne tiltak, slik at praktisk arbeidstrening

og oppfølging via samtaler gjennomføres parallelt. Tiltaksarbeideren har, eventuelt i samarbeid med andre, et koordinerings- og oppfølgingsansvar i forhold til både praktiske og prosessuelle sider ved hjelpeprosessen. Deler av samhandlingen finner sted gjennom samtaler mellom klient og tiltaksarbeider uten at man i hverdagen evner å gi hverandre dypere innblikk i måten man går frem på.

Med bakgrunn i dette har jeg reist granskningsspørsmål 1:

Hvordan beskrives tiltaksarbeidet?

- **Hvordan kommer utfordringene til uttrykk gjennom beskrivelsene?**
- **Hvordan går tiltaksarbeiderne frem for å håndtere utfordringene?**

Sosialarbeidere vet mye om hjelpeprosessene og det kan være vanskeligere å beskrive konkret hva hjelpen består i, enn faktisk å gjøre den (Levin 2004). Granskningsspørsmålet ovenfor åpner opp for konkrete og detaljerte beskrivelser av arbeidet og inviterer også til ulike uttrykksmåter og beskrivelsesformer. Beskrivelser av tiltaksarbeidet kan imidlertid konkretiseres ytterligere ved å knytte praktiske beskrivelser til faglige termer. Slik tydeliggjøres også de fagteoretiske elementene i arbeidet.

Betydningen av sentrale nøkkelferdigheter i tiltaksarbeidet

Blåka (2002) bruker begrepet *yrkesportrett* for å illustrere det faglige innholdet i et yrke. Hun viser til at ytre samfunnsforhold som for eksempel moderniseringsprosesser blant annet vil virke inn på yrkesportrettene som i noen perioder fremstår som tydelige, og i andre perioder preges av forvirring og rotløshet, altså som mer utydelige yrkesportrett. Hun peker på at bestemte yrkesportretter blir tydelige gjennom prosessen med å fortelle og bli fortalt historier. I denne sammenheng er dette interessant på grunn av endringer som har funnet sted i forhold til organisering, innhold og retning for sosialt arbeid generelt og måten det preger profesjonsutviklingen på. I denne studien er det et mål å tydeliggjøre det faglige innholdet i tiltaksarbeiderens samhandling med klienten. Dette vil også fungere som et bidrag til forståelsen av tiltaksarbeiderens yrkesinnhold.

Tiltaksarbeiderne innen Arbeid og kompetanse har ulike utdanninger og forskjellig erfaringsbakgrunn som kommer til anvendelse i arbeidet, og det betyr at den teoretiske orienteringen for arbeidet innen den kommunale tiltaksenheten er bredspektret og at den preges av flerfaglighet. Tiltaksarbeiderne skal fungere som problemløsere i forhold til en målgruppe som har forholdsvis fastlåste problemer knyttet til viktige forutsetninger for å være selvforsørget gjennom daglig sysselsetting. Da har også kravene i forhold til hva tiltaksarbeiderne forventes å løse, betydelig omfang og variasjon. Den flerfaglige kompetansen anses derfor nødvendig og nyttig. Den kan imidlertid også innebære at man forholder seg til ulikheter i forhold til både begrepsapparat og i de elementer man vektlegger i faglige diskusjoner og redegjørelser for arbeidet. Under fagdiskusjoner og –refleksjoner kommer også spenningsforholdet mellom teori og praksis gjerne til uttrykk ved at diskusjonene berører tema som handler om grensene for hva som blir for teoretisk vinklet og hva som er for ensidig praktisk vinklet, og dermed for lite teoretisk grunnet. Et felles fokus er imidlertid brukeren og brukerens behov og ønsker. Felles for den faglige tilnærmingen er det relasjonelle arbeidet der relasjonen mellom tiltaksarbeider og klient er virkemiddelet.

Refleksjoner over tilnærmingen til arbeidet befinner seg i hverdagen ofte på et nivå der begreper som skal virke styrende og beskrivende for profesjonell handling, ikke når et konkret nivå.

Eksempler på dette er at det sies at arbeidet skal preges av ”brukermedvirkning”, ”respekt og anerkjennelse”, ”tett oppfølging” og så videre., uten at man går i dybden i forhold til hvordan man kan oppnå dette. En kan si at man i beskrivelsen av tiltaksarbeidet har fokus på holdninger til arbeidet mer enn på hva man gjør for at disse skal gjenspeiles i handling.

Begreper som skal illustrere hva som gjøres for å trekke brukeren aktivt med i samarbeidet er også et fokus som gjerne beskrives som de 3 T`er og de 5 F`er: Tillit, tålmodighet, tro på folk - faglighet, fliring, folkeskikk, fleksibilitet og fantasi (Virksomhetsplanen for Arbeid og kompetanse 2007 - 2008). Begrepene sier noe om hvilke kvaliteter man ønsker skal prege kontakten og samarbeidet med brukerne av tjenestene. Begrepene sier også noe om hvilke intensjoner og holdninger enheten har i forhold til samarbeidet med brukerne, og inngir et ønske om å hjelpe, og om å etablere positive samarbeidsrelasjoner. De sier imidlertid ikke noe om hvordan tiltaksarbeidere konkret skal forholde seg i samarbeidet for at dette skal finne sted. Det

fungerer ikke som en metodisk beskrivelse av hva vi gjør, og beskriver heller ikke systematikken i arbeidet.

I mitt forsøk på å konkretisere tiltaksarbeidet, og for å identifisere og finne frem til benevnelser som beskriver tiltaksarbeidet, har jeg valgt å bruke Shulmans interaksjonsmodell. Denne anvendes i grunnutdanningen for sosialarbeidere både i Trondheim og ved flere andre høyskoler i Norge, og er derfor et kjent teorigrunnlag for mange. Den inneholder dessuten beskrivelser av konkrete ferdigheter sosialarbeideren kan dra nytte av i arbeidet, og tar utgangspunkt i relasjonen som hovedredskap for utøvelsen av sosialt arbeid.

Med bakgrunn i dette reises granskningsspørsmål 2:

Hvilke elementer er virksomme i relasjonsarbeidet, og hvilke benevnelser kan fungere for å beskrive det vi gjør?

- **Hva kan man gjenkjenne av Shulmans interaksjonsteoretiske aspekter i arbeidsbeskrivelsene?**
- **Kan disse anvendes for å beskrive tiltaksarbeidets innhold?**

Fokus er i denne sammenhengen faglig bevissthet – om å sette ord på hva tiltaksarbeidere gjør og å illustrere funksjonen gjennom praktiske beskrivelser. Uavhengig av hvordan rammene omkring endrer seg, vil noen nøkkelferdigheter i alle tilfelle gjøre seg gjeldende i sosialt arbeid.

Nærmere redegjørelse for Arbeid og kompetanse som arena for studien og begrepsavklaringer

Arbeid og kompetanse er en byomfattende kommunal tiltaksenhet i Trondheim kommune. Den er tilknyttet fire geografisk atskilte forvaltningsenheter som henviser aktuelle brukere til tiltaksenheten. I hovedsak er målgruppen mottakere av økonomisk sosialhjelp. Et hovedmål er å bistå brukerne for å bedre deres tilknytning til arbeidsmarkedet. Sentralt i arbeidet er individuelt tilpassede kvalifiseringsprosesser med variert innhold. Å finne konkret

innhold og mål for samarbeidet er en viktig og kompleks del av hjelpeprosessen som fordrer at tiltaksarbeiderne evner å treffe brukernes engasjement for egen utvikling. Enheten har interne arbeidstreningsplasser som fungerer som arena for opparbeidelse av både praktisk arbeidsorientert kunnskap, og av sosial kompetanse og selvutvikling. Noen brukere deltar ved de interne tiltakene, som altså er en del av det kommunale tiltaksapparatet tilknyttet Arbeid og kompetanse. Andre deltar ved eksterne tiltak eller praksisplasser, organisert under A-etat, kombinert med oppfølging fra tiltaksarbeidere ved Arbeid og kompetanse. En sentral del av tiltaksarbeidernes funksjon utøves i form av samtaler, og gjennom kontakt og samarbeid med andre aktører i hjelpeapparatet. Dette arbeidet belyses spesielt i denne studien.

I denne studien brukes begrepene bruker, klient, og tidvis også deltaker. Begrepene brukes i denne studien om hverandre, hvilket gjenspeiler måten de anvendes i praksis. I Shulmans litteratur brukes begrepet klient, og dette gjenspeiles under analysen. Ved refleksjoner som i større grad assosierer til praksis, anvendes ofte brukerbegrepet. Jeg går i denne studien ikke nærmere inn på disse benevnelsene, men trekker tidvis relasjonsbeskrivende begreper som kunde, klager, besøker (Berg og Miller 1997) inn i stoffet.

Oppgavens struktur

I dette kapittelet av oppgaven har jeg gjort kort rede for hensikten med studien og bakgrunn for valg av tema og problemstillinger. Jeg har også delvis gått inn på Arbeid og kompetanse som arena for studien, og illustrert betydning og bruk av noen sentrale begreper.

I kapittel 2 presenterer jeg den metodiske tilnærmingen jeg har valgt for arbeidet med problemstillingene. Her presenteres vurderinger jeg har foretatt med henblikk på mulige måter å finne svar på problemstillingene, samt etiske utfordringer og muligheter jeg har møtt ved å forske på egen praksis.

Tidligere forskning som berører tema som er aktuelle i tilknytning til min problemstilling presenteres i kapittel 3. Disse undersøkelsene berører sosialarbeideres arbeidsutøvelse, og går nærmere inn på tema som effektivitet, orienteringer og handlingsvalg, vilkår og arbeidsplikt.

I kapittel 4 presenterer jeg min forforståelse med utgangspunkt i erfaringer fra praksis og teori. I hovedsak ligger Shulmans interaksjonsmodell (2003) til grunn for den teoretiske vinklingen, men også Levins (2004) perspektiver på sosialt arbeids plass og funksjon anvendes.

Kapittel 5 består av empiri og analyser av fire praksisfortelleres illustrasjoner av eget arbeid. Disse presenteres i en rekkefølge der hver praksisfortelling følges av en analyse. Analysene er foretatt i lys av Shulmans interaksjonsteoretiske perspektiv.

Avslutningsvis i kapittel 6 følger en oppsummering og diskusjon omkring funnene i undersøkelsen. Funnene diskuteres opp mot tidligere forskning jeg har presentert i kapittel 3 og knyttes til mine egne, og til dels også medforskernes refleksjoner over stoffet.

KAPITTEL 2. METODISK TILNÆRMING

Tilnærming til problemstillingen

Et mål for dette prosjektet var å fremskaffe konkrete beskrivelser av den faglige tilnærmingen til det relasjonelle arbeidet i tiltaksenheten Arbeid og kompetanse. Det ble i denne sammenhengen fokusert på hvordan tiltaksarbeidere selv beskriver sin arbeidsutøvelse og hjelpeprosessen.

Et mål var altså å fremskaffe beskrivelser av de erfaringene man ellers ofte finner vanskelig å formidle, og å knytte erfaringsbeskrivelsene til teori. Brox viser til at forskerens valg av problemstilling alltid vil bære preg av forskerens egne interesser og ståsted (Brox 1995).

Utgangspunktet for min problemstilling var interessen for å forene de praktiske arbeidsbeskrivelsene med mulige teoretiske beskrivelser. Praksisfeltet bør bli mer konkrete når vi betegner vår metodiske tilnærming. Identifisering av hvordan konkrete faktorer i arbeidet kan gjøre seg gjeldende, kan også komme til nytte under faglige refleksjoner og veiledning.

Valg av forskningsmetodisk design

En metodisk utfordring var å komme frem til hvordan jeg skulle finne svar på problemstillingen, og på hvilken måte jeg skulle få tak i beskrivelser av arbeidet. I følge Fog (1994) skal problemstillingens art og formålet med undersøkelsen danne grunnlaget for valg av metodisk tilnærming. Jeg ønsket å skaffe et materiale som gav uttrykk for hva tiltaksarbeiderne var opptatte av, og å gi forholdsvis fritt spillerom for å få frem deres fokus. Hvordan kunne jeg unngå å konsentrere aktuelle tema knyttet til problemstillingen til mine egne assosiasjoner og slik forlede informantenes svar? Ulike metodiske tilnæringsmuligheter ble vurdert. Jeg kunne velge intervju av tiltaksarbeidere med spørsmål knyttet til mine problemstillinger. Skulle i så fall jeg intervju dem, skulle jeg hyre andre til å gjøre dette eller skulle de intervju hverandre? Å danne refleksjonsgrupper der tema ble tatt opp til diskusjon ble også vurdert som en mulig måte å samle data på. Hvordan skulle de eventuelt organiseres og hva skulle konkret danne utgangspunkt for refleksjon? Et annet spørsmål var om min tilstedeværelse ville påvirke datainnsamlingen negativt og hvordan jeg skulle fange opp materialet. Ville observasjon fungere, eller kunne sekvensene tas

opp på video? En tredje mulighet som ble vurdert var også å be informanter om å skrive loggbøker der de illustrerte erfaringer fra hverdagen. Å kombinere mulighetene ble også vurdert. Med hensyn til valg av forskningsarena og utvalg, vurderte jeg tidlig muligheten for å forske på egen enhet. Å oppsøke andre kommuner ble også overveid, men dette ble forkastet til fordel for egen arbeidsplass. Dette begrunnes nærmere under avsnittet ”Å forske på eget felt”. utfordringer knyttet til nærhet til forskningsfelt og utvalg gjorde seg imidlertid da gjeldende. Å gjennomføre prosjektet på egen arbeidsplass, innebærer at mitt ståsted preges av egne erfaringer fra både den praktiske utførelsen av tiltaksarbeid og av å være en del av forskningsfeltets kultur. Å forske på egen arbeidskultur med egne kolleger som informanter for datainnsamlingen, gjør det nødvendig å være bevisst hvilke fordeler og ulemper dette medfører. Forskningsresultatenes troverdighet og overførbarhet er i følge Thagaard (1998), avhengig av at grunnlaget som kunnskapen hviler på gjøres eksplisitt. I dette kapittelet søkes dette ivaretatt gjennom en redegjørelse av min fremgangsmåte under datainnsamlingen, opplegget for analyse og for hvordan resultatene tolkes.

Et viktig spørsmål gjaldt utvalget av informanter: Hvem kunne og hvem ville være det? Skulle jeg selv spørre utvalgte personer eller skulle jeg sende åpen forespørsel til alle i enheten? Sistnevnte alternativ ville medføre et utvalg med flere typer utdanninger, erfaringsbakgrunner og arbeidsområder og dermed også muligheter for store variasjoner med henblikk på forforståelse. Å rette forespørsler til noen utvalgte personer ville bidra til å kontrollere variasjonene noe. Ut fra disse vurderingene valgte jeg å diskutere spørsmål omkring deltakelse i studien med flere personer på egen arbeidsplass, og rette muntlige forespørsler til dem uten at dette favnet alle tilsatte i enheten. Videre valgte jeg å be tiltaksarbeiderne fortelle historier til hverandre, uten min tilstedeværelse. Dette kunne gi rom for innholdsrike beskrivelser som kunne belyse kompleksiteten i samhandlingen mellom bruker og system. Hvordan beskrivelsene ville komme til uttrykk, og bevisstheten omkring disse var nettopp noe jeg var nysgjerrig på. En annen utfordring som gjorde seg gjeldende var å finne ut av hvordan jeg kunne forstå og analysere disse beskrivelsene. Jeg valgte da å bruke egen forforståelse sammen med relevant teori for å utarbeide analyser av beskrivelsene. For å styrke validitet, pålitelighet og troverdighet valgte jeg å bringe analyseforslag tilbake til informantene og diskutere disse med dem. Slik kunne jeg også legge til rette for refleksjoner over tema ved hjelp av deres beretninger og mine analyseforslag. Jeg valgte

videre å bruke videoopptak for å fange opp både lyd og bilde under praksisfortellingene og refleksjonssekvensene.

Når jeg i denne sammenhengen ønsket å samle beskrivelser av tiltaksarbeideres samhandling med brukere slik den fremstår under individuelle samtaler og i relasjon til tiltaksenheten for øvrig, valgte jeg altså en kvalitativ undersøkelse passende som tilnærming til problemstillingen.

Kvalitative studier søker kunnskap om de problemene man er opptatt av, og anvendes som studier som fører til dypere forståelse for et fenomen. Ut fra målsettingen om å oppnå forståelse for de personene som studeres, har også fortolkning en sentral plass innenfor kvalitative metoder.

Kvalitativ metode kan derfor knyttes til fortolkende teorier som fenomenologi og hermeneutikk.

Fenomenologien tar utgangspunkt i den subjektive opplevelsen og søker å oppnå den dypere meningen i enkeltpersoners erfaringer. Den bygger altså på en underliggende antakelse om at realiteten er slik folk oppfatter at den er (Kvale 1997). Denne undersøkelsen bygger på informantenes frie gjengivelse av egne arbeidserfaringer, hvilket nettopp tar utgangspunkt i at deres subjektive fremstillinger er verdifulle for andre. Ordet hermeneutikk kommer av det greske ordet *hermeneutike*, som betyr ”tolkninskunst”. En hermeneutisk tilnærming kan anvendes til hjelp for å tolke data (Nåden & Braute 1992). Hermeneutikken fremhever betydningen av å fortolke folks handlinger gjennom å fokusere på et dypere meningsinnhold enn det som er umiddelbart innlysende. En slik tilnærming bygger på en forståelse av at det ikke finnes en egentlig sannhet, det er heller slik at fenomener kan leses på flere måter (Thagaard 1998). I denne studien er dette relevant ved at refleksjon over analyseforslagene av fortellingene vektlegges som en del av analysen.

Å forske på eget felt

Utfordringer og muligheter

Å anskueliggjøre problemstillinger knyttet til eget arbeidsfelt krever refleksjon og bevissthet omkring ulike utfordringer knyttet til den nærheten man har til forskningsfeltet. Dette gjelder både nærheten til selve utøvelsen av praksis, og til personer i forskningsfeltet. Valget om å

gjennomføre denne studien på egen arbeidsplass, med egne kolleger som medforskere, fant i utgangspunktet sted ut fra ønsket om å dra nytte av den forståelsen og kjennskapen vi har opparbeidet i forhold til eget felt. Å gjennomføre en liknende studie i en annen kommune ville kunne medføre at studien ble gjort på grunnlag av en mer overfladisk kjennskap til forskningsfeltet, som i sin tur ville påvirket resultatene. Det ville imidlertid virket mindre utfordrende med henblikk på behovet for å være objektiv og nøytral i forskningen.

Det vil i slike sammenhenger være en utfordring å ivareta den kritiske distansen samtidig som den inngående kjennskapen til feltet vil kunne medføre innsikt og forståelse for viktige forhold. Dette fremtrer særlig tydelig i forhold til den nære relasjonen man har til informantene, når en i tillegg til eksisterende samhandlingsformer og funksjoner, også trer inn i rollen som forsker.

En annen begrunnelse for valget av forskningsfelt, var at jeg så et behov for å løfte frem og sette ord på måten tiltaksarbeidet utføres på i min kommune, samt å knytte dette til teori slik at vi settes i bedre stand til å beskrive den metodiske tilnærmingen for arbeidet i konkrete teoretiske termer. Det at jeg selv har vært involvert i de siste årenes utvikling av tiltaksarbeidet gjennom min arbeidstilknytning i kommunen, gjør at jeg kjenner praksisfeltet godt, men det innebærer også at jeg har utviklet klare oppfatninger knyttet til utøvelsen. Et spørsmål er imidlertid hvordan forforståelsen skaper utfordringer eller muligheter. Den danner grunnlag for god dybdeforståelse, samtidig som nærheten til feltet kan blende egen forståelse. I følge Thagaard (1998) er det imidlertid ikke mulig å gjøre fullt ut rede for egen innlevelse og innsikt og hvordan dette innvirker på forskningen og resultatene. Hun peker på at den vitenskapsteoretiske fortolkningsrammen danner grunnlag for forståelsen en forsker utvikler i løpet av forskningsprosessen, i tillegg til at den til en viss grad også gir retningslinjer for hva forskeren fokuserer på under datainnsamlingen. Forskerens evner, kvalifikasjoner og erfaringsbakgrunn har betydning for den innsikten hun kommer frem til. Et viktig spørsmål for meg var, hvordan en skal bruke blikket for å se nye ting i det kjente, når refleksjoner og tolkninger over det fortalte foretas av personer som til daglig relaterer seg til hverandre i den konteksten det fortelles fra.

Min tilknytning til praksisfeltet gjorde at jeg hadde god tilgang til praksisfortellere. Ledelsen var også positive til opplegget og la eksempelvis til rette for at kollegenes innsats kunne gjøres i arbeidstiden. En møter imidlertid mange utfordringer knyttet til å trekke egne kolleger inn som

aktører i forskningen. Ved denne enheten var et annet forskningsopplegg allerede i gang, og det var i hovedsak etablert en positiv holdning til forskning på eget arbeid og til nytteverdien av dette. Jeg var derfor klar over at jeg kunne spille på det positive engasjementet som allerede fantes med henblikk på forskning generelt, samtidig som jeg måtte fare varsomt frem for at deltakelsen ikke skulle oppfattes som en stressfaktor. I forbindelse med det andre forskningsopplegget, hadde mine kolleger fått i oppdrag å fremskaffe informanter blant sine klienter. Dette kunne betraktes som en ekstra arbeidsbelastning, men innebar imidlertid ikke ytterligere involvering enn å formidle kontakt mellom informanter og forskere. Å være med på mitt forskningsopplegg innebar en annen type involvering. Det ville til en viss grad også kunne bære med seg risiko, fordi de her ble bedt om å blottlegge seg ved å gjøre rede for egne holdninger og handlinger. For mitt vedkommende var det i den sammenheng et ønske å unngå å bli oppfattet som en som så seg i bedre stand til å "forstå" og "vurdere" deres arbeidsutøvelse.

Å vektlegge et ressursfokus i forhold til resultatet var blant annet en konsekvens av valget om å forske på egen arbeidsplass. I utgangspunktet var jeg mest interessert i å lete etter virksomme elementer i tiltaksarbeidet på grunn av de positive ringvirkninger dette generelt har. Det ville imidlertid vært vanskelig å anlegge et kritisk perspektiv til det jeg lette etter fordi dette ville kunne oppfattes som kritikk av mine kollegers arbeid. Vårt kritiske blikk måtte derfor rettes mot de utfordringene vi står ovenfor i det daglige arbeidet, og snus til ressursfokus ved å søke etter beskrivelser av måter å håndtere disse på.

Etiske betraktninger ved å forske på eget felt

Nærhet til personene i feltet

Et karakteristisk trekk ved kvalitativ forskning er at forskeren etablerer en direkte kontakt med de personene som studeres og relasjonen mellom forskeren og informanten er viktig for materialet forskeren får fatt på (Thagaard 1998). Kvalitative tilnærminger tar utgangspunkt i et subjekt – subjekt forhold der prinsippet er at både forskeren og informanten påvirker forskningsprosessen. At forskeren bruker seg selv som middel for å få informasjon, innebærer utfordringer. Forskningsopplegget i denne studien krever høy grad av **tillit** mellom alle impliserte parter både

under dataproduksjonen og analysen. Dette blant annet fordi denne innebærer at informantene til en viss grad blottlegger seg ved å fortelle om egne holdninger og handlinger. I første omgang kreves det tillit mellom de som parvis forteller hverandre historier, og i neste omgang kreves tillit mellom oss under refleksjonssekvensene som gjennomføres med hver enkelt informant.

Å forske på eget arbeidsfelt betyr at en berører både arbeidsplassens kultur og seg selv som person. Min nærhet til forskningsfeltet og tilknytningen til informantene gjør at det også er nødvendig å diskutere hvordan vår samhandling under forskningsprosessen påvirker forholdet mellom oss og hvordan det kan påvirke forskningsresultatene.

Både jeg og praksisfortellerne har i perioden vi har jobbet sammen hatt forholdsvis like arbeidsoppgaver med henblikk på klientarbeid. Vi har tidligere også hatt likeverdige roller i form av hierarkisk posisjon i enheten, men i løpet av de siste to årene har jeg også hatt ledelsesansvar. Det er dessuten variasjoner med henblikk på hvor godt jeg kjenner informantene, både ut fra hvor lenge vi har kjent hverandre og ut fra de erfaringer vi har gjort i samspill med hverandre. Disse forholdene har imidlertid ikke fremstått som noen tydelig utfordring i samarbeidet mellom oss under forskningsprosessen.

Nærhet til kulturen i feltet

Et viktig formål med kvalitative studier er å oppnå en forståelse av sosiale fenomener på bakgrunn av fyldige data om personer og situasjoner. Datamaterialet i denne undersøkelsen rommer mye informasjon og komplekse forhold som ligger til grunn for de holdningene og handlingene som beskrives. En kan si at fortellingene fungerer som formidlingsledd mellom enkeltaktørene og kulturen. Min forståelse av og kjennskap til både enkeltpersoner og kultur har vært av betydning for påfølgende analyse og tolkning av materialet. Det er imidlertid vanskelig å gjøre konkret rede for hvordan min kjennskap til arbeidsinnholdet og kulturen har påvirket min forståelse av stoffet. At mine kolleger, etter å ha bidratt med fortellinger fra praksis, også ble dratt med i den videre forskningsprosessen, gjorde at de fungerte som ”medforskere” i denne studien. Sammen med kjennskapen til en felles teoretisk referanseramme, fungerte dette som en støtte i

arbeidet med å utveksle erfaringer og tanker omkring hverandres oppfatninger rundt teoretiske og praktiske tema.

Den teoretiske referanserammen virket også samlende i forhold til et felles fokus under refleksjonssekvensene. Dette forutsatte imidlertid kjennskap til den teorien fra grunnutdanningen i sosialt arbeid som jeg la til grunn for mine analyseforslag. I denne sammenheng ble det tydelig at behovet for kjennskap til nettopp dette teorimaterialet, var viktig med henblikk på validitet ut fra forskningsmetodiske hensyn. Det betyr ikke at det her samtidig argumenteres for at sosionomutdanning er en forutsetning for å kunne formidle viktige og nyttige erfaringer fra sosialt arbeid, eller at dette nødvendigvis er en forutsetning for å fungere godt som tiltaksarbeider.

Utdanning og erfaringsbakgrunnens betydning for den sosialfaglige forståelsen er imidlertid et tema som til tider er gjenstand for diskusjon i enheten. Disse diskusjonene handler om innholdet i arbeidet og berører derfor både tiltaksarbeidernes faglige fokus og rammene for arbeidsutøvelsen. Arbeidet som utføres innen enheten, bygger på en flerfaglig kompetanse der kulturen preges av en gjeldende norm for flerfaglig aksept og likhet. Å trekke frem særskilte utdanninger som avgjørende for kvaliteten på arbeidsutøvelsen kan på mange måter stå i motsetning til denne normen.

Dette påvirket mine vurderinger omkring utvalg. Jeg hadde blant annet problemer med å bestemme meg for om jeg utelukkende skulle spørre sosionomutdannede personer om å være medforskere, eller om dette ville stå i strid med den vekten man i enheten legger på likverdighet med henblikk på type utdanning. Det var heller ikke lett å bli enig med meg selv om det ville være nyttig å trekke inn ulike utdannings- og erfaringsbakgrunn som en faktor for å undersøke om bestemte forskjeller ville gjøre seg gjeldende. Det ble imidlertid nødvendig å avgrense problemstillingen slik at resultatet kunne gi et bilde av dette utvalgets profesjonsforståelse, uten å innlemme flere mulige teoretiske referanserammer. Nedenfor kommer jeg nærmere inn på mine vurderinger omkring dette.

Utvalg

Et grunnprinsipp for kvalitativ tilnærming er at studier av enkelttilfeller betraktes som et konkret uttrykk for en større helhet, og en konsekvens av dette er at en kan basere seg på relativt små utvalg (Thagaard 1998). Denne studien bygger på 4 medforskeres fortellinger om samhandlingen med en bruker. Dette er altså et forholdsvis lavt antall informanter, samtidig som datamaterialet er fyldig og rikt ved at hver historie inneholder mye informasjon både om personer og situasjoner. Det ulike innholdet i praksisfortellingene, og måten de ble fortalt på og reflektert over, gir dessuten gode variasjoner i materialet.

Da jeg rettet forespørsler til egne kolleger om å være med på dette prosjektet, lå visse vurderinger til grunn for hvem forespørslene ble rettet mot. Jeg hadde i utgangspunktet planlagt å ha et utvalg der alle hadde sosialarbeiderutdanning fordi dette ville skape færre problemstillinger i forhold til min analyse som skulle gjøres i lys av teori fra grunnutdanningen i sosialt arbeid. Dette gikk jeg imidlertid delvis bort fra ved at også en person uten sosionomutdanning ble spurt om å bidra med en praksisfortelling. Jeg ser i ettertid at jeg var ubestemt i forhold til om det ut fra metodiske hensyn var nødvendig at alle hadde lik utdanning, eller om det ville være interessant å trekke en person uten sosionomutdanning inn i bildet for å se om det ville utgjøre noen forskjell på noe vis. Det var dessuten uvant å trekke type utdanning frem som en avgjørende faktor fordi vi innen tiltaksenheten har hatt lite fokus på de enkeltes utdanningsbakgrunn. I ettertid så jeg imidlertid klart at jeg av hensyn til tolkningen av funnene, burde sett fordelene av at alle hadde kjennskap til teorigrunnlaget som lå til grunn for refleksjon og analyse.

Vurderingene var også knyttet til at dette ville innebære ekstraarbeid for hver enkelt person, hvilket innebar at jeg også lette etter et visst engasjement i forhold til det som skulle gjøres. Forespørslene ble rettet til flere kollegaer enn jeg rent praktisk trengte, og alle ble spurt muntlig og med beskjed om at dette var noe de kunne tenke nærmere over før de svarte. Alle var gitt muligheten til å utføre arbeid tilknyttet prosjektet i betalt arbeidstid, og det ble derfor presisert at det ikke var å betrakte som et arbeidsoppdrag man forventet at de skulle si ja til. Dette arbeidet skulle altså finne sted på arbeidsplassen, men med andre roller enn de vi ellers samhandlet ut fra.

Ingen svarte negativt på forespørselen. Det gikk imidlertid et par måneder fra jeg spurte informantene til avtaler om opptak ble aktuelt. I denne prosessen falt ”brikkene” på plass ved en slags naturlig siling ut fra praktiske hensyn. Jeg hadde spurt tre personer flere enn jeg faktisk hadde behov for og noen av disse falt fra, blant annet på grunn av svangerskapspermisjon og på grunn av tidsmangel. Den parvise organiseringen av hvem som skulle slå seg sammen under praksisfortellingene fant sted ut fra hvor personene var plassert i hverdagen, både geografisk og i forhold til det å finne felles tidspunkter for filming. Det var således i størst grad et praktisk anliggende, men fant også sted ut fra et ønske om å legge til rette for at folk som så ut til å ha tillit til hverandre kunne arbeide sammen.

Datamateriale som ble lagt til side

I denne studien ble i utgangspunktet 6 personer involvert i de parvise praksisfortellingene og 2 av disse ble ikke brakt videre med i studien. Det lå ulike årsaker til grunn for dette. En viktig faktor var at hver enkelt historie inneholdt fyldige beskrivelser og slik rommet svært mye informasjon. Dette bidro til at jeg satt igjen med et stort datamateriale. Analysearbeidet ble dessuten både tidkrevende og omfattende blant annet på grunn av refleksjonsrundene som ble videofilmet og nedskrevet. Jeg oppdaget derfor tidlig at jeg stod overfor valg som handlet om størrelsen på utvalget. Valget stod mellom å lage seks nøyte avgrensete analyser der en del forhold måtte utelates av hensyn til denne oppgavens størrelse, eller å legge færre historier til grunn for en mer omfattende og nøyaktig analyse. Jeg oppdaget altså i ettertid at vurderinger knyttet til både utvalgets omfang og karakter med fordel kunne vært mer gjennomtenkt.

I tilknytning til to av historiene oppdaget jeg underveis i analysearbeidet også spesielle faktorer som så ut til å kunne påvirke og vanskeliggjøre analysen og tolkningen av materialet. I forhold til den ene historien var dette knyttet til nærhetsaspektet, og i forhold til den andre var årsakene knyttet til den teoretiske referanserammen. Da dette oppstod, samtidig som jeg også identifiserte et behov for både å begrense utvalget og å avgrense arbeidet, ble nettopp disse historiene lagt til side under det videre arbeidet.

I det første av tilfellene ble dette gjort ut fra validitets og reliabilitetshensyn knyttet til personlig nærhet både til informantene og til klienten hun fortalte om. Denne historien omhandlet en klient som jeg har lært å kjenne ut fra svært ulike posisjoner gjennom ca. 20 år. Under gjennomgang og forsøk på analyse oppdaget jeg da at jeg kom *for* nær materialet ved at jeg stadig ”la inn” ekstra informasjon i tillegg til det som faktisk ble fortalt, ut fra min kjennskap til personen og situasjonen. Dette påvirket i for stor grad min oppfatning av det fortalte, og gjorde også problemstillingene mer omfattende enn denne oppgaven gir rom for å gå inn på. Min hensikt var under denne studien å lytte til tiltaksarbeideres beskrivelser av måter å tilnærme seg arbeidet på, men i dette tilfellet fikk min egen forforståelse også en særegen plass. Det var dessuten her tilfelle at informantene, i tillegg til å være både kollega og medstudent i denne sammenheng, også har vært en nær venninne gjennom 30 år. Dette kunne i tillegg ha bidratt til å påvirke min tolkning av hennes arbeidsbeskrivelser i større grad enn hos de andre informantene.

I det andre tilfellet oppstod en utfordring med henblikk på medforskerens kjennskap til teorimaterialet jeg analyserer opp mot. Underveis i arbeidet, både gjennom veiledning jeg mottok og gjennom tilegnelse av metodelitteratur, ble det tydelig for meg at medforskernes kjennskap til den teoretiske referanserammen rundt analyse og refleksjon, styrker studiens validitet. Den av informantene som ikke hadde samme kjennskap til det teoretiske materialet som analysen bygde på, ble derfor også valgt bort under det videre arbeidet. I dette tilfellet var det dessuten spesielt at konteksten for innholdet var litt annerledes enn den jeg ønsket å samle erfaringer fra.

Arbeidsbeskrivelsen var knyttet til en arbeidsfunksjon som omhandlet tilrettelegging av arbeid for en uføretrygdet klient, altså en kontekst der eksempelvis vilkår for økonomisk stønad og aktivitetskrav ikke gjør seg gjeldende. At det på forhånd var vanskelig å forutsi at dette hadde betydning i forhold til området for analyse og refleksjon, er blant annet en konsekvens av at jeg ikke ville legge for tydelige føringer for innholdet i historiene. Jeg ser imidlertid i ettertid at jeg kunne gjort tydeligere valg både i forhold til utvalg og i forhold til handlingsinnhold i historiene.

Å trekke informanter ut av utvalget etter at de har gjort en innsats i forhold til studien, er ikke ukomplisert. Dette handler blant annet om at man utfordres i forhold til å ivareta forskningsetiske hovedprinsipper. Respekten for personene som har gjort en innsats i forhold til opplegget ble

derfor søkt ivare tatt ved å gi informasjon vedrørende disse vurderingene, ved å gjøre rede for validitets- og reliabilitetshensyn, samt hensyn knyttet til studiens gjennomførbarhet.

Forskningsetiske hovedprinsipper

Diskusjonen om forskerens etiske ansvar i kvalitative studier kan knyttes til tre hovedprinsipper for etisk ansvarlig forskning som er utarbeidet av NESH (NESH i Kvale 1997). Dette gjelder informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser ved å delta i forskningsprosjekter (Thagaard 1997). I kvalitative studier stiller den nære kontakten mellom forsker og informant spesielle krav til forskerens etiske ansvar. Behovet for å vektlegge disse prinsippene fremsto tydelig underveis i hele forskningsprosjektet.

Da jeg forespurte mine kolleger om å delta i dette prosjektet, fremsto særlig det å informere om formålet med, og hovedtrekkene ved undersøkelsen som en utfordring. Jeg ønsket i denne sammenheng å gi så tydelig informasjon som mulig, samtidig som jeg ikke ønsket å si så mye at det skapte for sterke føring for hvilken informasjon som ville komme frem.

I denne sammenhengen berøres det første prinsippet som omhandler **informert samtykke**. Dette tilsier at deltakelse i et forskningsprosjekt bør forutsette at deltakeren har gitt sitt frie samtykke etter informasjon om formålet med, og hovedtrekkene ved undersøkelsen (NESH 1993). Dette innebærer videre at deltakeren bør kunne vurdere fordeler og ulemper ved å delta, og vite at han til enhver tid har rett til å avbryte deltakelsen. Forskeren må dessuten være innstilt på å forhandle om deltakerens samtykke i løpet av forskningsprosessen. Under kontaktetableringen med utvalget ble det gjort rede for hensiktene slik det beskrives ovenfor i tillegg til at de ble informert om at refleksjoner over stoffet i ettertid ville bli aktuelt som en del av analysearbeidet. Et spørsmål er imidlertid hvordan dette ble oppfattet og hvorvidt mine kolleger var åpne og ærlige i sin respons. Det som i denne fasen kom til uttrykk med henblikk på nytteverdien av studien, var utsagn om at man slik kunne bidra til å ”*sette ord på det vi gjør*” og å ”*sette det inn i en faglig sammenheng*”. Nytteforklaringer kunne i seg selv være en årsak til at informantene sa ja til å være med på prosjektet, men en kan også tenke seg at noen også sa ja til oppdraget mer for å gjøre meg som student og kollega en tjeneste, enn for å ta del i prosjektet. Hvorvidt dette ville fungere og fremstå

som et nyttig bidrag, var dessuten uklart for oss alle idet det var et eksplorerende prosjekt med mange uklare elementer både med henblikk på innhold i historiene, analyse og fremgangsmåte. Også Thagaard peker på at dette er en utfordring som gjerne gjør seg gjeldende fordi det er begrenset hvor mye informasjon forskeren kan gi om prosjektet i tillegg til at det er vanskelig å vite hvordan forskningsprosessen vil utvikle seg.

Vi utfordres også i forhold til kravet om konfidensialitet. NESH gjengir dette prinsippet ved å fremheve at forskeren må hindre bruk og formidling av informasjon som kan skade enkeltpersoner det forskes på. Dette innebærer at de som gjøres til gjenstand for forskning har krav på at all informasjon de gir blir behandlet konfidensielt (NESH 1993 i Kvale 1997).

Thagaard peker på at det metodisk sett er riktig å presentere informantene slik han fremstår for forskeren, men at det etisk sett er viktig å skjule vedkommendes identitet. Dette er imidlertid vanskelig i små og uoversiktlige miljøer. I denne studien er dette relevant fordi mye av forskningsarbeidet er lagt merke til på arbeidsplassen. Selv om både klientene i historiene som fortelles, og fortellerne anonymiseres, er det kjent for mange i enheten hvem medforskerne i denne studien er. Det kan også hende at elementer i historiene - måten å fortelle på, holdningsuttrykk eller andre forhold - er gjenkjennbare for andre i enheten slik at disse som lesere får antakelser om hvem fortelleren er. Et viktig spørsmål er imidlertid på hvilken måte dette er viktig for medforskeren. De har selv gitt uttrykk for at de ikke føler sterkt på behovet for konfidensialitet og at de ikke har problemer med å stå for de resultatene som har fremkommet. Men dette er uansett ikke noe man verken før, under eller etter dataproduksjonen har kunnet føle sikkerhet i forhold til, og dette er også et forhold som kan endre seg over tid. Det er sannsynlig å tro at fokus på konfidensialitetshensyn og mulighetene for å trekke seg i alle tilfelle har fungert som et nødvendig sikkerhetsmoment underveis, og det er også nødvendig å påpeke at dette har vært, og er en vanskelig håndterbar utfordring i dette forskningsopplegget.

Medforskerprinsippet, det å skape et felles eierforhold til datatilfanget og analysen gjennom dialoger, har sammen med ressursfokuset bidratt til å gjøre resultatene mindre sensible.

Konfidensialitetskravet ivaretas for øvrig ved at historiefortellerne betegnes som henholdsvis: A) B) C) og D) samt at klientene og samarbeidspartnere også anonymiseres. Alle tiltaksarbeiderne omtales dessuten som "hun" i analysene av praksisfortellingene.

Mitt inntrykk er at en følelse av tillit har vært tilstede, noe som også kommer til uttrykk gjennom dialogene. Informantene kommer med utsagn for å støtte hverandre ved å gi uttrykk for at det de lytter til er interessant og viktig, men også ved at de til dels tør å stille hverandre spørsmål som krever ettertanke og som kan oppfattes som utfordrende. På den annen side er det vanskelig å få sikker informasjon om hvordan de har følt dette. En måte å forsøke å håndtere det på, har vært å snakke om tema og å spørre om hvordan situasjonen føles.

Dette berører det tredje prinsippet for forskningsetiske hensyn som omhandler **konsekvenser ved å delta i forskningsprosjekter**. I følge NESHs formuleringer skal forskeren arbeide ut fra en grunnleggende respekt for menneskeverdet. Forskingen skal videre respektere individets frihet og selvbestemmelse slik at de menneskene som er gjenstand for forskning ikke utsettes for økt risiko for fysisk eller psykisk skade eller belastning” (NESH 1993 i Kvale 1997). Det er altså viktig at forskeren forplikter seg til å beskytte deltakerens integritet gjennom hele forskningsprosessen. Med henblikk på utfordringer både i forhold til tillit og konfidensialitet, har ressursfokuset fungert som et frigjørende element i forhold til håndteringen av disse utfordringene.

Dataproduksjonen, beskrivelse og refleksjon

En sentral utfordring med henblikk på problemstillingen var hvordan jeg på best mulig måte kunne få tak i gode og innholdsrike arbeidsbeskrivelser. Jeg ønsket i denne sammenheng å samle beskrivelser fra det daglige arbeidet; beskrivelser som gjengir tiltaksarbeidernes tanker og følelser, og som samtidig også illustrerer intensjoner og handlingsvalg. Dette kan betegnes som innsideforståelse i følge Blåka (2002). Innsideforståelse oppnås ved å jobbe med et fenomen over lengre tid. Hun viser til at beskrivelser ”tett innpå livet”, formidlet i fortellende dagligspråk, kan bidra til å få frem det levende, pulserende og skiftende ved møter mellom mennesker. Dette handler om **metodegrep** samt om hvordan en som forsker forsøker å skape mening i erfaringene slik at beskrivelsen av det levde livet blir gjenkjennelige for praktikerne. For å arrangere og tilrettelegge for dataproduksjon valgte jeg å trekke inn narrativer i den metodiske tilnærmingen.

Narrativer

Begrepet **narrativ** har sitt utspring i det latinske ordet *narratus*, som betyr å gjøre kjent eller å fortelle. Begrepet kan brukes både om en muntlig fortelling og om fortellingen som sjanger. Ut fra et fenomenologisk utgangspunkt blir fortellingen en måte å få frem de mangetydige og kompliserte uttrykkene for hverdagssituasjonene medforskerne har erfart. Dette innebærer et fenomenologisk forskerblikk som søker å få frem de levde erfaringene slik de beskrives av aktøren selv (Blåka 2002). I denne typen forskning vil forskeren og praktikerne finne ut av noe sammen, gjennom en dialog der målet er å få fatt på nyanserte, detaljerte og varierte beskrivelser av et fenomen. Ved å bruke fortellingen på denne måten kan en gripe tak i særtrekkene ved den hjelpen de ulike fortellerne presenterer, gjennom de konkrete og meningsfylte uttrykkene og beskrivelsene av hendelser, forløp og forviklinger som har sin forankring i et rom og i en tidsdimensjon. Et poeng er, i følge Blåka, at fortellingene ikke forsøker å overbevise gjennom argumentasjon eller ved å forklare årsaksforhold, men at de bygger på opplevde erfaringer. Tronvoll (2004) peker på at kunnskap formet som historier, er en form for kunnskap som ikke ”låses” gjennom spesifikke definisjoner eller gjennom teoretiske premisser for hva som skal anses som gyldig eller nyttig kunnskap. Med referanse til Blåka kan en si at dette bidrar til å skape rom for ”åpne” bidrag til beskrivelser av tiltaksarbeideres yrkesportretter.

Et narrativ vil i følge Tronvoll (2004), gjerne også fungere slik at opplysninger og hendelser settes inn i en sammenheng der det veves inn mening. Hun peker på at denne innvevingen av mening gjerne i større grad er basert på forforståelsen enn på rasjonell kognitiv forståelse. Fortellerens erfaringer og kunnskap bæres med inn i en situasjon og preger det fortalte, hvilket også leder til bestemte tolkninger. Blåka bruker begrepet ”grunnfortelling” i denne sammenheng. Hun viser til at profesjonsutøverens måte å forstå og håndtere grunnlagsspørsmål på må sees i relasjon til en faglig tradisjon. Vi relaterer oss altså gjennom forforståelsen til en tradisjon vi er en del av, og det innebærer at fagets tenkningsgrunnlag ligger i bunn for praksisfortellingene. Det betyr at tiltaksarbeiderne bygger på en forståelse av hvordan fenomener i situasjonene det fortelles om, skal forstås og håndteres *før* de skaper sine egne enkeltfortellinger. Gjennom enkeltfortellinger kan en imidlertid si at bestemte tiltaksarbeiderformer vokser frem. Praksisfortellingene bidrar også til dannelsen av medforskerens egen yrkesforståelse og holder den levende refleksjonen om fagets grunnleggende spørsmål ved like.

En begrensning ved bruk av narrativer i forskningen er at fortellerens innsats vanligvis slutter når fortellingen er ferdig. En utfordring vil da være å fortolke innholdet i fortellingene på egen hånd. En løsning på dette var for meg å bringe det analyserte datamaterialet tilbake til informantene, som et foreløpig tolkningsforslag, for å be om tilbakemelding. Fortellingene i skriftlig form fungerte sammen med de foreløpige analyseforslagene som grunnlag for felles refleksjoner som slik kunne bidra til å validere mulige fortolkninger.

Dataproduksjon i tre trinn

Trinn 1) Videofilming av parvise fortellinger

Jeg valgte i dette tilfellet å være fraværende under selve fortellingen av historiene slik at disse ble fortalt til andre enn meg selv. Dette valget bygde på en hypotese om at mitt fravær reduserte min påvirkning på innholdet i det fortalte. Jeg var samtidig den styrende, koordinerende part i opplegget. Samtidig som det i høy grad ble overlatt til dem å styre hva som skulle finne sted dem i mellom og hva de skulle fortelle om, hadde de likevel en forestilling av hva jeg var ute etter.

Datainnsamlingen ble organisert ved at seks personer parvis fortalte en utvalgt historie om samarbeidet med en bruker. Brukerens identitet skulle ikke fremgå i historien, og historien skulle knyttes til relasjonelt tiltaksarbeid. Jeg ba i utgangspunktet om at de skulle fortelle en historie om et klientarbeid som de av en eller annen grunn syntes rommet interessante elementer knyttet til utøvelse av tiltaksarbeid. Videre ba jeg dem velge eksempler på arbeid med kontakt over en viss tid slik at historien kunne fortelles med et visst handlingsinnhold.

Jeg var interessert i å finne ut hva sosialarbeidere ville vektlegge og hvilke budskap de ville formidle gjennom praksisfortellingene. For å unngå å legge for sterke føringer i forhold til dette gav jeg ikke omfattende retningslinjer for hvilke historier de skulle fortelle. Dette nettopp fordi jeg var spent på *hva* som ville bli vektlagt i fremstillingen av eget arbeid når man kunne velge relativt fritt. Jeg var forberedt på at man kanskje ville vektlegge svært ulike forhold eller kanskje fortelle historier på svært ulike måter. Eksempelvis var jeg spent på om handlingsorienterte tema (altså rammer, regler og praktisk organisering) ville gis større plass enn prosessuelle tema som berørte kontaktetablering og utvikling av relasjonen mellom klient og tiltaksarbeider. Jeg håpet

imidlertid at tiltaksarbeiderens egne intensjoner og refleksjoner omkring ulike handlingsvalg kom frem tydelig og at historiene ikke bare ble en "klientbeskrivelse". I denne sammenhengen var en beskrivelse av samspillet mellom klient og sosialarbeider i utgangspunktet det som var mest interessant, og som også var fokus for min teoretiske vinkling.

Jeg ble i forkant stilt en del spørsmål. Eksempelvis ble jeg spurt om "*Hva vil du vite? Hva er ditt fokus? Skal jeg fortelle en solskinnshistorie eller en historie som illustrerer en spesiell problemstilling?*" Jeg valgte å gi et generelt formulert svar om at jeg var ute etter å finne frem til konkretiseringer av hva vi gjør for å få til godt samarbeid, og at både utfordringer og mestringsstrategier var av interesse for meg. Dette valgte jeg å gi en så vid beskrivelse av, nettopp for å gi rom for deres fokus. Selv om det var et ønske om ikke å ikke legge for sterke føringer for hva praksisfortellingene skulle romme, ligger det likevel føringer for hva som fortelles i det at man på forhånd kjenner hverandre og også vet noe om hverandres orienteringer innen fagutøvelsen.

En utfordring i denne sammenheng var vurderingene av hvor tydelig formulert "bestillingene" av fortellingene skulle være. Disse vurderingene handlet om å veie for og i mot argumenter for hvordan eventuell manglede styring, eller for høy grad av styring i forhold til innholdet i praksisfortellingene, ville påvirke empirien. Som nevnt ovenfor, viste det seg også i ettertid at to av praksisfortellingene måtte forkastes, hvilket muligens kan ha vært unngått ved hjelp av en klarere formulering av forutsetningene for å anvende praksisfortellingene i denne studien.

Partneren til den som forteller sin historie stilte **utdypende spørsmål underveis**, og det var ikke lagt sterkere føringer for i hvilken utstrekning dette skulle gjøres enn at man ikke skulle forhindre at historien ble fortalt slik tiltaksarbeideren ville fremstille den. Vi reflekterte litt omkring det faktum at spørsmålene til en viss grad ville virke styrende for innholdet i historiene, og forsøkte derfor å ha som rettesnor at spørsmålene i hovedsak skulle stilles som utdypende spørsmål i forhold til det fortalte. Samtidig ble det vektlagt at det var ønskelig at de ikke følte seg hemmet i forhold til fremstillingen av materialet, da det var deres engasjement og fokus som skulle virke styrende for innholdet i det fortalte. Det lå også implisitt i opplegget at lytteren ikke bare påvirket innholdet i historien ved sin tilstedeværelse, men at dette i tillegg skjedde ved at de hadde anledning til å stille utdypende spørsmål og å kommentere det fortalte.

For å dokumentere historiene ble disse videofilmet. Filmene ble dessuten overført til dvd-plater for å sikre en kopi av materialet. Parene brukte en times filmtape hver, slik at det totalt utgjorde 3 timer med praksisfortellinger som ble omgjort til skriftlig materiale i etterkant.

Trinn 2) Skriftliggjøring av de filmede historiene som parvise dialoger

Et fellestrekk for alle kvalitative studier er at de data forskeren analyserer, foreligger i form av en tekst som beskriver personers handlinger, utsagn, intensjoner eller perspektiver. Hvilken form teksten har avhenger av hvilken metode forskeren benytter seg av, men uansett tilfangsmetode, representerer den skrevne teksten et særpreg ved kvalitative data (Thagaard 1998). I dette tilfellet var datamaterialet registrert ved hjelp av video. For å få fatt på informasjonen som lå i fortellingene ble datamaterialet også registrert i skriftlig form. Nedtegnelsene fungerte dessuten som et hjelpemiddel for å lette arbeidet med å organisere og oppdage viktige sammenhenger i det fortalte. Et viktig spørsmål er dessuten hvorvidt jeg ville fått fatt på innholdet i fortellingene dersom jeg ikke hadde skrevet det ned? Jeg erfarte i denne sammenhengen at innholdet i det fortalte fremstod tydeligere gjennom nedtegnelsesprosessen og at det ga innholdet dybde.

Alle filmtapene ble skrevet inn som skriftlige dokumenter. I denne fasen av arbeidet hadde jeg på forhånd sett gjennom filmene uten å stanse dem, gjøre notater eller annet forarbeid. Jeg skrev deretter ned alt som ble sagt ordrett, der også dialektiske uttrykk og tankeuttrykk, eksempelvis ”hmm...”, ble notert. Også deler av den nonverbale kommunikasjonen ble registrert gjennom illustrasjoner av pauser og ettertenksomhetsuttrykk i fortellingen. I dette tilfellet rommet datamaterialet ikke bare det talte og den nonverbale kommunikasjonen slik den høres ut på tape, men også nonverbal kommunikasjon ved kroppsspråk, ansiktsuttrykk osv. Dette ble delvis registrert inn i skriftliggjøringen ved at de mest uttalte og markante ble registrert. Eksempelvis ble dette gjort ved å beskrive det; ”illustrerer defensiv kroppsholdning”, der det var en fremtredende del av budskapet for fortelleren. Andre deler av det nonverbale, eksempelvis blick eller spørrende ansiktsuttrykk, ble imidlertid ikke registrert under skriftliggjøringen. Nøling og leting etter ord og gode formuleringer var tilstede i alle fortellingene.

Hydèn og Hydèn (1997) peker på at tekster styres av litterære konvensjoner, som for eksempel et ønske om å skape spenning, fange leserens oppmerksomhet e.a., som er konstruert for en tenkt,

ikke nærværende leser. Gjennom den litterære fortellingsmåten gis man altså mer tid og et annet rom for å legge til og trekke fra elementer. Det var sannsynligvis også et element i de muntlige fremstillingene av historiene at man hadde ønske om å fortelle noe interessant som illustrerte viktige faglige tema, men informantene så samtidig ut til å være ”fanget av” at de ikke hadde svært god tid til å vurdere hva de ville legge til eller trekke fra. De så ut til å konsentrere seg om at hendelsene og sammenhengen mellom disse skulle fremstilles på en forståelig måte.

Trinn 3) Transkribering av filmavskrifter til enkeltfortellinger

Et viktig arbeid med henblikk på at praksisfortellingene også skulle leses av andre, var å gjøre dem lettere å lese samt å bearbeide utydelige utsagn, nøling og korreksjoner underveis i fortellingene. Det var samtidig viktig at ikke innholdet i fortellingene ble endret eller redusert. Hydèn og Hydèn (1997) påpeker at det er viktig å huske at transkripsjon ikke er det samme som det å overføre det talte ord til skriftlig representasjon. Forskjellen er at transkripsjoner innebærer en bearbeiding og seleksjon av det talte ord hvilket medfører at noe nytt skapes. Det vi får under transkripsjon, er ikke selve talen, men en selektiv representasjon av talen.

Medforskerne fikk de ubearbeidede gjengivelsene av fortellingene til gjennomlesing. Dette føltes riktig ut fra en vurdering av at hele gjengivelsen var nødvendig siden de selv kjente detaljene i det fortalte. Dette fungerte greit fordi også små detaljer ble gjenstand for refleksjon. Samtidig ga de også tidvis uttrykk for indignasjon og undring over egne formuleringer og kommunikasjonsformer. Det å lese en ubearbeidet gjengivelse av egne fortellinger gir dessuten bevissthet omkring måten man har formidlet materialet på.

Hydèn og Hydèn (1997) peker på at man ved bruk av narrativer, kan ha en tendens til å behandle muntlige historier som om de var skrevne, og at bestemte forhold skiller den muntlige fortellingen fra den skrevne. Det ene er at muntlige fortellinger mangler den litterære tekstens konvensjoner og utgjør en mer ubearbeidet gjengivelse av hendelser. I tillegg inkluderer fremstillingen påvirkningen av samspillet med lytteren. De inneholder også utydelige utsagn og korreksjoner som kan være betydningsfulle, men som renses bort i skrevne fortellinger. Disse elementene kom til uttrykk gjennom refleksjoner med informantene ved at de i ettertid eksempelvis kommenterte ”*Det er interessant å se hvordan jeg fremstilte historien, hva jeg vektla*

og hvilke sammenhenger jeg satte det i.” Refleksjonene viste blant annet at det å lese gjennom en gjenfortelling av sin egen historie eller å se egen fortelling på film, ga et innblikk i det spontane ved konstrueringen av det fortalte.

Analyse, beskrivelse og refleksjon

Gjennom hele prosessen beskrevet ovenfor reflekterte jeg over hvordan dette materialet kunne systematiseres. Analysearbeidet startet allerede ved gjennomsyn av videofilmene ved at en del tema utkrystalliserte seg ut fra den teoretiske referanserammen.

Det er et karakteristisk trekk for kvalitativ forskning at aspektene ved forskningsprosessen ikke er klart avgrenset fra hverandre. Særlig analysen betraktes som en gjennomgående prosess gjennom hele forskningsprosessen (Thagaard 1998). Tolkning og analyse kan derfor sees som to sider av samme prosess fordi vi ikke kan beskrive og kategorisere hendelsesforløp uten samtidig å tillegge hendelsene mening. Et tema for diskusjon er imidlertid hvor tolkningene stammer fra. Thagaard (1998) viser til Geertz (1973), som mener at tolkningen alltid hentes fra en annen, tidligere litteratur, og ikke fra dataene i seg selv. Han sier at fortolkningens overbevisende kraft ligger i måten forskeren argumenterer for at nettopp den fortolkningen er den rette, og at en god fortolkning er en fortolkning som ”treffer”. Hermeneutikken var opprinnelig knyttet til fortolkninger av tekst, der målet var å oppnå en gyldig forståelse av meningen. Å tolke handlinger som tekst innebærer å tillegge handlinger en spesiell mening. Handlingene forstås da som tegn som inneholder et skjult budskap om hva handlingene kan bety. Hermeneutikken benyttes altså for å avdekke det som ligger skjult eller tilslørt, slik at en forstår meningen (Blåka 1998, Nåden & Braute 1992).

Blåka (2002) påpeker at den fenomenologiske forskerposisjonen setter den situasjonsorienterte og den relasjonelle praksisen i fokus. Utgangspunktet for denne studien er å få kjennskap til, å delta i, og å forsøke å tydeliggjøre tiltaksarbeideres opplevelser og erfaringer. Dette innebærer å forsøke å se et fenomen ut fra flere synsvinkler for å oppdage noe nytt i det kjente.

En slik utlegning skal, i følge Blåka, ikke verifiseres eller kontrolleres, men gjøres *tydeligere*.

Thagaard (1998) viser til at fenomenologiske studier gjerne rettes mot det som tas for gitt i en kultur. I denne studien er dette relevant ved at de konkrete beskrivelsene av intensjoner, handlinger og holdninger som kommer til uttrykk bidrar til å sette ord på flere forhold som kanskje tas for gitt i det daglige, uten at fenomenet fremstår tydelig. Videre sentrerer interessen rundt fenomenverdenen slik informanten opplever den, mens den ytre verden kommer i bakgrunnen. Man forsøker å forstå fenomener på grunnlag av informantenes perspektiv, og å beskrive omverdenen slik den erfares av dem.

Den fenomenologiske forskerposisjonen kan oppfattes som noe annet enn den betraktende forskerposisjonen der forskeren er tilskuer til situasjonen, og opptatt av å plassere observasjonene i båser med ulike klassifiseringer. I denne studien kan en si at tema og praktiske håndteringer av ulike situasjoner ble plassert i teoretiske termer. Det er imidlertid en viktig detalj at dette arbeidet ble gjort med utgangspunkt i praksis, ikke med utgangspunkt i teori. Jeg kunne eksempelvis hatt som utgangspunkt å lete etter beskrivelser av bestemte ferdigheter, som ”å avklare sin hensikt og funksjon”, for en påfølgende analyse av måten dette kom til uttrykk på. I denne studien var tilnærmingen motsatt. De praktiske arbeidsbeskrivelsene var utgangspunktet for å lete etter anvendelser av sosialfaglige fagelementer, uten at det på forhånd lå klare antakelser til grunn for hvilke elementer som ville gjøre seg gjeldende. Å ta utgangspunkt i praksis innebærer at jeg i større grad lette etter nyanser og uttrykksmåter hos tiltaksarbeiderne gjennom å tydeliggjøre deres opplevelser og erfaringer. I en slik situasjon balanserer man som forsker i vekselvirkningen mellom sansing og forståelse. Det vil si mellom det som vi ser med vårt blotte øye (de konkrete beskrivelsene) og de begrepene vi bruker for å begripe hverdagserfaringene. Jette Fog (1998) beskriver dette som en **teoriladet** måte å se ting på, til forskjell fra en **teoristyr**t måte der forskeren på forhånd har bestemt seg for hva hun skal se etter.

Analyse i tre trinn

Trinn 1) En analyse av historiene i lys av sosialt arbeids teori

De tre analysetrinnene omfattet utarbeidelse av mine tolkningeforslag, utdypende analyse og refleksjon sammen med medforskerne, og til slutt utarbeidelse av en samlet analyse.

I den første fasen fokuserte jeg på det som ble beskrevet som virksomme elementer i det sosiale arbeidet. Til støtte for å identifisere virksomme elementer i arbeidet brukte jeg en interaksjonsteoretisk tilnærming. I denne sammenheng ble Shulmans interaksjonsmodell brukt, da denne står sentralt ved flere av sosialarbeiderutdanningene i Norge. Interaksjonsmodellen rommer beskrivelser av ulike tema og ferdigheter som kommer til anvendelse i sosialt arbeid. Eksempelvis er ”Å stille krav til egeninnsats” eller ”Å vise empati” sentrale tema som rommer ulike konkrete ferdighetsbeskrivelser.

Analysearbeidet dreide seg mye om å lete etter sammenfall mellom de praktiske arbeidsbeskrivelsene og teoretiske beskrivelser av sosialt arbeid. I min analyse av historiene lette jeg som nevnt ikke etter utvalgte tema, men var på utkikk etter beskrivelser som illustrerte aktuelle tema eller ferdigheter slik de også beskrives hos Shulman. Jeg hadde samtidig noen antakelser om at sentrale tema ville gjøre seg gjeldende, men kunne ikke forutsi hvilke deler av interaksjonsmodellen jeg ville finne fremtredende eller på hvilken måte. I samtlige historier fant jeg mange og svært sammensatte elementer, men noen utkrystalliserte seg og fremstod tydeligere i noen fortellinger enn i andre.

Sosialarbeiderens uttrykk for bevissthet i forhold til tilstedeværelse av ulike sosialteoretiske elementer varierte. I det store og hele ble ikke tema og ferdigheter trukket inn i praksisfortellingene gjennom benevnelse, men fremstod ikledd andre formuleringer og beskrivelser enn de vi finner hos Shulman eller i annen sentral teori. Enkelte steder fremstod beskrivelsene knyttet til teori ved at et enkelt fagbegrep ble trukket inn i fortellingen. Dette skjedde eksempelvis i forbindelse med LØFTs begrepsapparat knyttet til relasjonsbeskrivelsene kunde, klager, besøker.

Praksisfortellingene var alle formulert slik at de vekslet mellom beskrivelser av klienten, rammen rundt og illustrasjoner av ulike hendelser, samt gjengivelser av utsagn. Å konkretisere disse beskrivelsene var altså fremtredende i denne delen av analysearbeidet ved at jeg satte elementer i praksisfortellingene i sammenheng med hverandre. Jeg knyttet samtidig et teoretisk begrepsapparat til analyse og refleksjon over de praktiske beskrivelsene. I mine analyseforslag skrev jeg også inn spørsmål til informantene. Jeg stilte spørsmålstegn ved hva de mente med det

de sa, om de kunne utdype hva de mente eller med direkte utdypende spørsmål jeg hadde behov for å få svar på for å forstå stoffet fullt ut.

Trinn 2) Materialet bringes tilbake til informantene som grunnlag for felles utdypende analyse og refleksjon

Bakgrunnen for å bringe mine analyseforslag tilbake til praksisfortellerne var å innlemme medforskernes oppfatninger og tanker omkring min tolkning og analyse, slik at disse både kunne utdypes, justeres og korrigeres. Dette ga dessuten informantene en bredere og mer deltakende rolle i forskningsprosessen. Thagaard (1998) viser til Geertz (1973) som fremhever at forskerens mål må være å presentere en ”tykk” eller ”tett” beskrivelse fremfor en ”tynn” beskrivelse. I motsetning til en tynn beskrivelse som bare gjengir det som observeres, inkluderer en tykk beskrivelse også utsagn om hva informanten kan ha ment med sine handlinger, hvilke fortolkninger vedkommende selv gir, og den fortolkningen forskeren selv gir. En ”tykk” beskrivelse inneholder altså et meningsaspekt.

Medforskerne fikk en tid i forveien både dvd-platene og den skriftlige versjonen av historiene slik at de fikk tid til å sette seg inn i materialet på nytt. Det hadde da gått mange uker siden de fortalte historiene til hverandre, og selv om de husket ”sakene” de hadde fortalt om, så hadde det nøyaktige bildet av hvordan disse ble fremstilt gjennom fortellingene bleknet.

Min analyse av materialet ble holdt tilbake i første omgang for at de skulle gå inn i eget stoff igjen uten umiddelbar påvirkning fra mine analyseforslag. Deretter fikk de også mine analyseforslag som ble lest gjennom før vi samlet oss til parvise refleksjoner.

Under min analyse av deres fortellinger var jeg hele tiden spent på hvordan disse ville bli tatt i mot av mine medforskere. For meg innebar dette risiko fordi jeg fryktet at det kunne oppfattes som om jeg så meg selv i en ekspertrolle ved å ”oversette” deres praktiske fortellinger til teoretiske termer. Dersom det ble oppfattet som et ovenfra-og-ned perspektiv, ville jeg befinne meg i en vanskelig posisjon med henblikk på den samarbeidende holdningen jeg var avhengig av for at vi skulle virke utfyllende i forhold til hverandre i forskningsprosessen. Et element i dette var også at refleksjonssekvensene var irreversible engangsforsøk. Medforskere markeres i løpet av forskningsprosessen på en måte som gjør at vi mister muligheten til å nullstille oss og gjøre

nye forsøk på analyse og refleksjon, dersom noe på en eller annen måte ikke skulle fungere. Jeg la derfor sterk vekt på å vise til min avhengighet av dem, og gjorde også dette til tema ved å snakke om likeverdigheten mellom praktiske og teoretiske fremstillinger. Jeg valgte å trekke frem at det å forene ulike måter å fremstille arbeidsprosessen på, ved å forene det praktiske med det teoretiske, var et poeng i seg selv. At jeg tok utgangspunkt i praksis og ladet stoffet med teori, fremfor å la de teoretiske aspektene styre våre tanker og refleksjoner, så ut til å bidra til et ”samlet fokus”. En annen måte å håndtere denne utfordringen på var også å spørre medforskerne mine om hvordan de syntes vi burde gjøre dette slik at vi sammen ble enige om viktige detaljer for fremgangsmåten.

Det var en fordel at både medforskerne og jeg kjente rammene for arbeidet slik at dette dannet et felles utgangspunkt for forståelsen av problemstillingene. Dette gjorde at vi ikke måtte bruke mye tid på å bli kjent med hverandres forståelse av rammer og kontekst for disse. Videre førte dette til at vi lettere kunne bevege oss i dybden i forhold til flere tema som gjorde seg gjeldende, hvilket kom til uttrykk som en gjensidig styrke. Det er imidlertid uklart hvorvidt det også finnes blinde flekker i forhold til denne felles forståelsen og faren for at viktige forhold blir tatt for gitt er derfor tilstede.

For å finne frem til gode måter å gjennomføre refleksjonssekvensene på, hadde jeg en forberedende refleksjon sammen med det ene fortellerparet. Her diskuterte vi hvordan vi best kunne gå frem for å legge til rette for utdypende refleksjoner som kunne utvide vår forståelse. Sekvensen fungerte på denne måten som en felles forberedelse på prosessen i analysens trinn 2. Fordi vi nå skulle veksle mellom refleksjoner over deres nedskrevne praksisfortellinger og mine analyseforslag, diskuterte vi blant annet hvordan dette rent praktisk skulle organiseres. Skulle vi gjennomføre refleksjonssekvensene parvis eller enkeltvis? Skulle mine utdypende spørsmål til praksisfortellerne lede refleksjonen, eller skulle vi fokusere på utvalgte tema? Jeg stilte også spørsmål til dem om hvordan det hadde vært å lese gjennom historiene i etttert, samt om hvilke tanker de hadde gjort seg underveis som eventuelt kunne ha betydning for den videre måten å gå frem på. Denne refleksjonsrunden ble også tatt opp på film for påfølgende skriftliggjøring. Under denne sekvensen registrerte jeg utsagn som ”*Det jeg tenkte da jeg leste var - Har jeg gjort og sagt alt dette her? Jeg oppdaget sammenhengen i det jeg hadde gjort.*” og ”*Jeg oppdaget at jeg*

hadde vært litt lurere enn jeg det jeg var bevisst på når jeg holdt på å jobbe med det, for jeg hadde jo virkelig en plan med det! Men da var jeg der i nuet for å få ham med meg, og når jeg så det nedskrevet så jeg mer tydelig hva jeg hadde gjort for å få det til.” Disse refleksjonene var nyttige for å finne ut av om det hadde vært en grei opplevelse å gå gjennom stoffet på nytt, og for å finne ut av om det fantes engasjement og interesse for å gå i dybden i forhold til stoffet. Dette var en nødvendig forutsetning for at de skulle være med videre og fungere som medforskere. Den forberedende refleksjonssekvensen var også nyttig for å finne ut av om det ville kunne fungere å utforme et opplegg der jeg presenterte mine tolkningsforslag sammen med historiene slik at vi sammen kunne reflektere over min foreløpige analyse. Vi kom sammen frem til at dette kunne være en interessant måte å gå frem på, og at vi slik kunne nå både dybde og bredde i forhold til analysen av arbeidsbeskrivelsene.

Min plan var opprinnelig å gjøre refleksjonsopptak parvis der også jeg var tilstede, men dette gikk vi bort fra etter denne ”prøverefleksjonen”. Vi kom frem til at det virket forstyrrende inn at man skulle reflektere over to forskjellige praksishistorier i samme sekvens, og at det var vanskelig å holde styring på hva vi snakket om dersom vi vekslet mellom historier og personer. Konklusjonen ble derfor at det ville kunne fungere bedre dersom vi tok for oss hver praksisfortelling enkeltvis. Refleksjonene ble altså gjennomført ved at hver enkelt leste gjengivelsen av egen historie samt påfølgende tolkning og analyse fra meg. En refleksjon over materialet ble deretter filmet med hver enkelt i sekvenser som til sammen utgjorde ca. fem klokke timer. Alle filmopptakene ble gjengitt i skriftlig form i etterkant og informantene har også fått dette materialet. Under disse refleksjonsopptakene kom flere forhold frem ved at informantene kommenterte og utdypet forhold jeg allerede hadde notert i min tolkning. Det var en felles oppfatning blant informantene at min tolkning og analyse virket som en utdyping av deres forståelse, og at den ikke stod i kontrast til deres oppfatning. Det ble i forhold til mange tema også trukket frem at konkrete elementer i praksisfortellingene var satt i sammenheng med hverandre på en måte som de fant logisk og også kjent, men at det samtidig var uvant å tenke på dem i sammenheng. Det ble blant annet også gitt uttrykk for at analyseprosessen som sådan, virket bevisstgjørende med henblikk på flere trekk ved arbeidet.

Refleksjonene fungerte i alle tilfellene slik at vi startet med noen generelle refleksjoner omkring selve opplegget og omkring saken de hadde fortalt om. Deretter ble refleksjonene ledet mot mer spesifikke områder gjennom spørsmålsformuleringene jeg hadde notert i analyseforslaget. Dette fungerte godt ved at det ledet refleksjonen, og ved at det bidro til at vi kom i dybden i forhold til det vi snakket om. Jeg fikk dessuten svar på forhold jeg hadde behov for å vite mer om for å kunne trekke det inn i den endelige analysen. Eksempelvis skrev jeg i analyseforslaget til historie B at: *”Jeg vil gjerne få utdypet hva du tenker på som ”anledning” i denne sammenhengen?”* Her kan vi se at jeg ved å gjøre rede for mine tanker også påvirker hennes tanker omkring tema. I min kommentar presenterer jeg min begynnende refleksjon over tema og ønsker å invitere til videre refleksjon for å utdype min egen forståelse og tolkning. Andre steder i analyseforslaget stilte jeg bare enkle spørsmål som for eksempel i analyseforslag A: *”Følte du at du måtte begrense disse ”sjelegranskende” samtalene på grunn av tidsbruk eller på grunn av funksjonen din?”* De enklere spørsmålene førte også til dypere refleksjoner som ga utfyllende rom for tolkning. Spørsmålene og kommentarene var tiltenkt organisering og ledelse av refleksjonene, og for å stimulere til videre refleksjon. Det kan imidlertid også sies at refleksjonene i noen grad bar karakter av å fungere som dybdeintervju.

Et poeng er i høy grad at dette bidrar til å ivareta viktige validitetskrav ved at medforskerne gis anledning til å korrigere og protestere samt å skape anledning for at de skulle kunne validere sitt eget stoff og til selv å evaluere egen praksis. Jeg var dessuten avhengig av å kunne trekke veksler på deres oppfatninger og fikk samtidig en mulighet til å stille utdypende spørsmål i forhold til faktorer jeg ikke forsto godt nok eller som jeg trengte å høre mer om. Mine analyser var altså foreløpige analyseforslag som uten deres tilbakemelding ville vært ufullstendige med henblikk på problemstillingene jeg ønsket å finne svar på.

Trinn 3) En samlet analyse ut fra skriftlige gjengivelser av våre felles tolkninger og refleksjoner

Etter at stoffet nå var gjennomarbeidet både ved hjelp av min analyse og ved hjelp av refleksjoner over stoffet, satt jeg igjen med mye skriftlig materiale som var relevant for en samlet analyse. Fellesrefleksjonene hadde gitt utdypende informasjon om, og forståelse for de ulike temaene. Deler av informasjonen illustrerte også nytteverdien av å jobbe med stoffet på denne måten.

Levin illustrerer nytteverdi og utvikling av kunnskap gjennom refleksjon ved et sitat fra Herberg (2001). ”Ettersom den teoretiske kunnskapen blir bearbeidet gjennom stadige erfaringer og refleksjon, vil den kunne utvikle seg til fortrolighetskunnskap. Refleksjon har således en forandringens kraft over seg og bidrar til at ennå et nytt aspekt av kunnskap kan utvikles (Herberg 2001 hos Levin 2004 s 47).

En del refleksjonstema illustrerer også en bevisstgjøringsprosess i forhold til det å sammenholde praksis og teori. Tiltaksarbeideren som introduserte begrepet ”anledninger” startet for eksempel med å svare at *”Jeg sliter med å finne de riktig ordene for hva jeg mener. Jeg vet det bare. Det er vel litt magefølelse, også er det litt stemninga kanskje?”*

Under refleksjonene kom flere forhold opp i tilknytning til det som gjorde at vi fant *tillit og klientens følelse av kontroll over situasjonen* som viktige elementer. Videre kom det frem at det ofte kan være et ord eller et tema som kommer opp i samtalen som gjør at en ”anledning” byr seg. Etter hvert som vi reflekterte over dette tema, ble det koblet opp mot nye tema som for eksempel *å lede samtalen*. Videre endte vi med en konklusjon om at det ikke bare handler om å *vente* på riktig anledning, men å *skape* en anledning. Hun sier avslutningsvis: *”Det er en kombinasjon faktisk - dette har jeg aldri tenkt så nøye gjennom før...det med at jeg også skaper anledningen. For man fremprovoserer noe; eller du prøver i alle fall!”*.

Under den samlede analysen organiserte jeg materialet på en slik måte at de ulike historiene sto som representanter for tema som i særskilt grad gjorde seg gjeldende. Dette innebar at stoffet i større grad ble omorganisert og samlet ut fra tema enn ut fra fremdriften i selve fortellingen. Det mest talende og fremtredende stoffet fra fellesrefleksjonene ble trukket inn i det første analyseforslaget slik at det stod i sammenheng, og slik at interessante utdypinger og konkretiseringer kom med i den samlede fremstillingen. Medforskernes betraktninger og refleksjoner har hatt stor betydning for alle deler av denne studien. Det er derfor naturlig å bygge på utvalgte deler av deres refleksjoner, også i den oppsummerende diskusjonen. Utvalgte sitater fra refleksjonssekvensene gjengis for å understreke medforskernes funksjon i studien, og fordi de er illustrerende for innholdet i oppsummeringen.

De samlede analysene ble også brakt tilbake til medforskerne for å ivareta eventuelle behov for korrigeringer eller justeringer, uten at det medførte nye korrigerings- eller endringsforslag.

Nytteverdi

Ved hjelp av denne metodiske tilnærmingen har jeg oppnådd:

- Å detaljformidle beskrivelser av tiltaksarbeidet og å konkretisere hvordan utfordringer kan komme til uttrykk og håndteres.
- Å knytte praktisk orienterte beskrivelser til et teoretisk begrepsapparat
- Å konkretisere beskrivelser av vår metodiske tilnærming
- Å skape refleksjon med et parallelt utgangspunkt i teori og praksis

For aktører i praksisfeltet: Innen praksisfeltet fremstår behovet for erfaringsutveksling, faglig bevissthet og utvikling tydelig. Vi ser også et behov for å utvikle gode måter å gjøre dette på samt å finne nyttige former for veiledning. Stoffet kan rent praktisk fungere som et redskap for å dele erfaringer på et generelt nivå. Analysen av historiene vil da fungere som en bevisstgjøring av sosialt arbeids teori sin plass i tiltaksarbeidet. Arbeidet kan i tillegg fungere som en utprøving på bruk av narrativer i veiledning. Refleksjonene over praksisfortellingene kan bidra til økt faglig bevissthet omkring eget arbeid ved at erfaringer settes inn i faglige termer og gis en faglig nyanse til bruk for videre faglig utvikling og refleksjon. Vi vil slik kunne styrke kunnskap som grunnlag for vår praksisutøvelse.

For studenter: Sentralt i utdanningen ved flere læresteder står Shulmans interaksjonsmodell. Det er derfor nyttig å se nærmere på hvordan denne kommer til anvendelse i praksis ved hjelp av de konkrete betraktningene av tiltaksarbeid slik de fremstår ved hjelp av narrativer. Studenter kan ved hjelp av de analyserte narrativene få et aktivt forhold til anvendelsen av det teoretiske stoffet. Dette vil også kunne fungere som et bidrag til utforming av praksisnære undervisningsformer.

For forskningsfeltet: Prosjektet vil kunne bidra til å styrke praksisbasert forskning ved at det prøver ut metodiske opplegg for å forske på egen enhet, og ved å trekke informantene aktivt inn i

arbeidet. På denne måten kan formidlingen også fremstå som en integrert del av forskningsprosessen. Det kan også komme til nytte for å fremme strukturer for samarbeid ved at prosjektet vil ha nytteverdi både i forhold til egen enhet, praksisfeltet for øvrig og undervisning.

For brukerne antas prosjektet å ha nytteverdi gjennom utøvernes økte faglig bevissthet omkring samarbeid som inkluderer brukernes perspektiv og egeninnsats.

KAPITTEL 3. TIDLIGERE FORSKNING

En kort gjennomgang av fire relevante studier

Under viser jeg til fire ulike studier som har relevans for denne oppgaven. For mitt prosjekt er disse studiene interessante fordi de bygger på empiri med fokus på sosialarbeidernes arbeidsutøvelse. Undersøkelsene har til felles at de studerer hvordan ulike utfordringer kommer til uttrykk i praktisk sosialt arbeid og belyser innholdet i samhandlingsprosessen. Resultatene av undersøkelsene er også interessante på den måten at de er gjenkjennbare og illustrerende for arbeidsutøvelsen innen Arbeid og kompetanse.

Rangers (1986) undersøkelse stammer fra sosialkontorets virke på slutten av 80-tallet da tiltaksarbeidet enda ikke var tydelig etablert innen sosialtjenesten. Kollbotns (2003) studie ble gjort med utgangspunkt i en helhetlig tilnærming til tjenestetilbudet uten det nåværende skillet mellom forvaltning og tiltak. Kjørstads (2003) undersøkelse som ble gjennomført i perioden fra 1998 – 2001 har fokus på arbeidslinjas føringer for utførelsen av sosialt arbeid, og på hvordan vilkår for økonomisk sosialhjelp i den sammenheng brukes som virkemiddel. Empirien i studiene viser blant annet at kurator bruker makten over økonomien som et virkemiddel for å komme i posisjon til klientene, og for å holde på kontakten.

Olina Kollbotn (2003) har skrevet en hovedoppgave i sosialt arbeid på grunnlag av en studie gjennomført ved et sosialkontor i Trondheim. Undersøkelsen er gjennomført gjennom studier av fire klientarbeider som hun selv har tatt del i. Kollbotn har hatt som formål å finne ut av hvilke faktorer som bidrar til at langtidsoppfølging av sosialhjelpsklienter skal kunne bli *effektivt* sosialt arbeid. Hun har også hatt som mål å avdekke om denne måten å jobbe på kan tilføre ny *kunnskap* til faget sosialt arbeid. Det empiriske materialet er samlet inn ved at hun selv forteller om langtidsjobbingen med fire klienter. På denne måten har hun lagt til rette for å detaljformidle egen arbeidsmåte. Samtidig har hun studert de samme fire klientenes saksmapper og laget sammendrag av disse som til slutt formidles som mappeshistorier. Kollbotn foretok også dybdeintervju av klientene med spørsmål sentrert omkring noen tema, samtidig som klientene ble gitt rom for å fortelle om det de betrakter som viktige erfaringer.

Kollbotn viser til at en teknisk-rasjonell tankegang, der forenklinger av problemstillingene og instrumentelle løsninger ligger til grunn for effektiviseringstiltakene, kan bidra til at kompleksiteten i arbeidet tilsløres. Hun har i sin studie knyttet effektivitetsbegrepet til arbeidsprosessen og innholdet i denne. Videre har hun lett etter forutsetninger for at arbeidet skal bli effektivt i form av kvalitativt merkbare endringer i klientene sine liv, og i form av kvantitativt merkbare virkninger i forhold til sosialkontorets ressursbruk. Et slikt fokus på effektivitet mener hun vil bidra til økt bevissthet og motivasjon for å prioritere kvalitativt godt arbeid, samt bidra til at en blir opptatt av hva innholdet i arbeidet må være for at det skal fungere effektivt.

Forutsetningene for effektivitet knyttes til de grunninvesteringene som må gjøres for at arbeidet skal medføre ønskelige resultater. Hennes studie viser at dette er forutsetninger som finner sted på det mellommenneskelige plan - i samarbeidet, hos kurator og på systemplan.

Kollbotn forteller om en erfaring av at kunnskap er noe som oppstår gjennom handling, og som også øker gjennom handling. Hun påpeker at det ikke innebærer at hun finner det uhensiktsmessig å ha tekniske ferdigheter i bagasjen, men trekker frem at de tekniske ferdighetene ikke må være styrende for samhandlingen. Hun viser gjennom sin studie hvordan hun selv mener hun blir sin egen læremester ved å gå inn i samhandlingen, og ved å forplikte seg på å stå i denne. Arbeidet handler her om å lære gjennom handling, men også å lære gjennom refleksjon, som en del av handlingen.

Marianne Ranger (1986) gjennomførte en undersøkelse av klientsamtaler på sosialkontor der hun hadde til hensikt å beskrive samhandlingsprosessen mellom klient og sosialarbeider. I tillegg ville hun også se nærmere på konflikten mellom idealer og realiteter i sosialt arbeid. Hun bygde på erfaringer fra liknende undersøkelser der en blant annet hadde kommet frem til at personalet gjerne beskriver sin adferd overfor klientene på en bestemt måte, mens de i virkeligheten gjør noe helt annet. Hun viser i denne sammenhengen til undersøkelser gjennomført ved psykiatriske sykehus som viste at personalet på overflaten tilkjennega en terapeutisk ideologi om personlig engasjement og nærhet, mens det samtidig viste seg at det var lettere å utføre det daglige arbeidet hvis det ble etablert et uengasjert og avgrenset forhold til pasientene. Det interessante utgangspunktet i denne sammenhengen er at den personlige behandlingen ble en for stor belastning, og at personalet som følge av dette utviklet en antiterapeutisk kultur på tvers av den offisielle ideologien de i utgangspunktet ønsket skulle være retningsgivende for praksis.

Ved å foreta observasjoner av klientsamtaler studerte hun det sosialarbeiderne faktisk gjorde, og de konsekvenser som dette fikk for sosialarbeiderne, klientene og for det sosiale arbeidet. Målsettingen var altså å undersøke hva som kjennetegnet sosialt arbeid på et sosialkontor - da med utgangspunkt i et motstridende bilde som var gitt av sosialt arbeid, henholdsvis av klientene og sosialarbeiderne. Hennes funn utkrystalliserte seg i to hovedmønstre som hun valgte å benevne som regelfokusering og klientorientering. Saksbehandlerne i den regelorienterte gruppen inntok som regel en avventende og saksorientert holdning. De lyttet tilsynelatende interessert til klientens problem, men foretok samtidig en rask, rutinemessig og skjult problemdefinering uten å gå i dialog med klienten. I andre observasjoner var sosialarbeiderne mer klientorienterte og fremgangsmåtene under samtalene ga rom for en mer allsidig vurdering av klienten og hans problemer. Observasjonene i studien ga inntrykk av at sosialarbeiderne definerte saksbehandlingen og formidlingen av ulike økonomiske ytelser som sin primære arbeidsoppgave. Ut fra denne forståelsen innhentet de opplysninger de hadde tid til, og som de selv mente var relevante for det videre arbeidet. Disse samtalene forløp tilsynelatende konstruktivt og greit så lenge det rådet enighet mellom sosialarbeideren og klienten om både innhold og form for hjelpetiltak. Hun viser til at vanskeligheten syntes å oppstå når sosialarbeiderne ikke kunne, eller ville, imøtekomme klientens ønskemål.

Studien er interessant både fordi den studerer hvordan det sosiale arbeidet kommer til uttrykk gjennom samtaler, og fordi funnene i undersøkelsen har relevans for den praksis som er gjenstand for min undersøkelse. Rangers funn viser at saksbehandlerne generelt definerte saksbehandlingen og formidling av ytelser som sin primære arbeidsoppgave. Dette kan blant annet knyttes til den type arbeidsoppgaver som primært var tillagt sosialkontoret på begynnelsen av 90-tallet. Innen tiltaksarbeidet, der en ikke er i direkte befatning med økonomisk saksbehandling, finnes imidlertid også rom for ulike orienteringer for arbeidet. Disse kan komme til uttrykk på måter som er gjenkjennbare i forhold til Rangers orienteringsbeskrivelser. Den regelorienterte tiltaksarbeideren kan la sin orientering for arbeidet komme til uttrykk ved at en felles problemdefinering i liten grad vektlegges. En kan da tenke seg at problemet defineres med utgangspunkt i at klienten ikke har daglig sysselsetting, og at tiltaksarbeideren, på bakgrunn av en overflatisk situasjonsbeskrivelse, raskt og rutinemessig informerer eller henviser vedkommende til aktuelle kurs eller arbeidstreningstiltak. Dette kan, slik Ranger også viser til, fungere godt så

lenge klienten og sosialarbeideren er enige om tiltakets form og innhold, men kan i motsatt fall medføre at klienten enten ikke møter opp, ikke fullfører, eller fullfører uten at ønsket og varig endring har funnet sted.

Rangers beskrivelse av en klientorientert tilnærming til arbeidet stemmer godt overens med Arbeid og kompetanse sine idealer for hva som skal betegne en faglig god virksomhet. Begreper som tillit, respekt, tålmodighet, brukermedvirkning med videre brukes aktivt for å beskrive den faglige tilnærmingen til arbeidet. Samtidig er det slik at rammer og retningslinjer *kan* virke begrensende i forhold til måten arbeidet gjennomføres på. Eksempelvis ved at en har ansvar for oppfølging med svært mange personer, eller ved krav om resultater på systemnivå. Behovet for forenkling kan da oppstå som en følge av at nyanseringen av klientbildet samtidig gjør kompleksiteten i problemene tydeligere, og dermed også vanskeligere å håndtere. En kan med andre ord også innen tiltaksarbeidet finne et skille mellom flere måter å definere egen funksjon på. Med dette som utgangspunkt kan en velge ulike orienteringer for tilnærmingen til arbeidet. Tiltaksarbeiderens oppfatning av hva som er effektivt og godt tiltaksarbeid vil altså i høy grad kunne virke styrende i forhold til hans eller hennes orientering for arbeidet. Dette handler blant annet om holdning og handling; synet på klienten og synet på hvordan hun eller han mener de kan være viktige for klienten innenfor de rammene vi fungerer innenfor. Den personlige dimensjonen i samarbeidet bør derfor tas opp til diskusjon ved å se nærmere på hvordan holdning kommer til uttrykk som handling.

Også Kollbotns studie peker på at det sosiale arbeidet er av en slik karakter at det vanskelig kan organiseres inn i instrumentelle løsninger, og at dette spesielt gjør seg gjeldende overfor klienter med store og sammensatte problemer. Hos både Kollbotn og Ranger fremstår økonomien som et tilstedeværende aspekt i arbeidet som påvirker maktforholdet mellom sosialarbeider og klient. Det kommer også tydelig frem hvordan dette også anvendes som et virkemiddel i arbeidet som skaper både muligheter og begrensninger.

I tiltaksenheten Arbeid og kompetanse har man foretatt et skarpt skille mellom ivaretagelsen av økonomiske spørsmål og tiltaksarbeidet gjennom det organisatoriske skillet. Det er likevel slik at vilkår for utbetaling av stønad anvendes som virkemiddel for å skape tydelighet omkring

aktivitetskravet. Selv om tiltaksarbeiderne ikke iverksetter stans i stønad, er det likevel slik at man har innvirkning på dette forholdet, blant annet ved at en har varslingsplikt til forvaltningen ved manglende oppmøte. I den sammenheng er en rapport utarbeidet ved Høyskolen i Oslo interessant.

Monica Kjørstad var i perioden 1998 til 2001 ansvarlig for et prosjekt ved Høyskolen i Oslo (Kjørstad 2002). Prosjektets mål var å beskrive sosialarbeidernes praksis, og hvordan de beskriver sin egen yrkesrolle. Prosjektet jobbet for å få tilgang til yrkesutøvernes praktiske innsikt og dømmekraft ved å drøfte forskernes tolkninger av data med profesjonsutøverne. Hensikten var å få frem sentrale aspekter ved sosialarbeidernes praktisering av arbeidslinja og synliggjøre kontekstavhengigheten. Datamaterialet ble samlet gjennom observasjoner, intervjuer, kasesintervjuer, lederintervjuer og deltakerkonferanser. Det er med henblikk på min metodiske tilnærming også interessant at man i denne undersøkelsen har hatt fokus på å drøfte egne tolkninger av datamaterialet med informantene.

Utfordringer med henblikk på spørsmål om hvilke *resultater* implementeringen av arbeidslinja ga, handlet om *måten* arbeidslinja ble implementert på. Dette berører blant annet sosialtjenestelovens todelte målsetting som innebærer at sosialarbeiderne forventes å håndtere både kontrollfunksjonen og hjelpefunksjonen samtidig, og på forsvarlig måte. Arbeidslinja skal være motiverende på den måten at de skal få arbeidsledige klienter ut i sysselsetting, og skal samtidig bidra til at klienter ikke utnytter systemet.

De empiriske resultatene i undersøkelsen kan oppsummeres som følger: Undersøkelsen bekreftet forhåndshypoteser om at arbeidslinja ikke har en ensartet praksis, og at selve defineringen av vilkår om arbeid varierte i høy grad fra kontor til kontor, og fra sosialarbeider til sosialarbeider. Videre viste utsagnene i undersøkelsen at sosialarbeiderne brukte lovens muligheter for å stille vilkår for hjelp, men samtidig kunne det spores en usikkerhet og ambivalens i praksisen som hang sammen med utfordringer ved å takle forventningene som ble stilt ved sosialarbeiderens praksis fra henholdsvis klientene og fra systemet. Ut fra de samlede inntrykk av praktiseringen av vilkårsbruk fant de at det å stille vilkår om arbeid for hjelp fungerte på minst tre måter for sosialhjelpsklientene:

- Som en sterk silingsmekanisme
- Som en ”tupp i baken”
- Som et ledd i kartleggingen av klientens situasjon

Dette er også gjenkjennbart for måten det gjør seg gjeldende innen Arbeid og kompetanse, og kommer til dels også til uttrykk gjennom praksisfortellingene i min studie.

Et viktig element som kom frem gjennom Kjørstads studie var også at det viste seg vanskelig å oppfylle kravet om medbestemmelse ved iverksettingen av arbeidslinja. I intervjuene med sosialarbeiderne ble de bedt om å beskrive en situasjon hvor de selv hadde opplevd et etisk dilemma i forhold til klientens selvbestemmelsesrett. I de refererte problemstillingene kom det til uttrykk at en kunne møte konflikter mellom klientenes ønsker for sin livsverden, og systemverdenens realiteter og krav. Eksempelene illustrerte også det spillet som kan oppstå mellom klient og sosialarbeider når begge parter er usikre på hvordan de skal forholde seg.

Rapporten viser for øvrig til at den interne kontrollen og disiplinen var sterk til tross for at sosialarbeiderne hadde stor handlefrihet. Sosialarbeiderne ga i hovedsak uttrykk for å være orientert mot problemløsning og ”samfunnsorden” fremfor konflikt- og maktforhold i klientens situasjon. De så i større grad ut til å ha fokus på forhold som kunne løse problemene ”her og nå” og jobbet mot å få klientene raskt ut av systemet fremfor å arbeide langsiktig mot mer krevende mål.

Et annet interessant punkt i rapporten var at organiseringen og spesialiseringen i flere separate enheter så ut til å medføre ansvarsapulverisering. Kontorene som var med i undersøkelsen var alle organisert i spesialisttjenester med seksjoner for mottak, oppfølging og sysselsetting. At sosialarbeiderne ”sluste” klientene mellom seg fremsto som en ny utvikling av sosialarbeiderrollen, delvis ut fra de kategorier som selve arbeidslinjen skaper. Med henblikk på kunnskapskrav og anvendelse av teoretiske kunnskaper refererte sosialarbeiderne til opplevelser av at den praktiske virkeligheten opplevdes mer kompleks enn forventet, samt at arbeidet krevde annen kunnskap enn forventet. Undersøkelsen avdekket også en tendens til at sosionomene

delvis sluttet å bruke sine teoretiske kunnskaper i løpet av ganske kort tid. Det skjedde på tross av at det handlet om sentrale kunnskaper om klientarbeid som berørte deres praksis.

Disse undersøkelsene tar opp sosialarbeidernes arbeidsmåte og beskriver deler av arbeidet på detaljnivå. Samtidig har de fokus på kompleksitet i arbeidet, og på konflikter mellom teoretiske idealer og praktiske og organisatoriske utfordringer som påvirker sosialarbeiderens funksjon og virke. Selv om man innen tiltaksarbeidet ikke lenger er i direkte befatning med det økonomiske forvaltningsarbeidet, er det likevel et uttalt og tydelig tema at samarbeidet med tiltaksenheten er et vilkår for å få utbetalt økonomiske ytelser. De forholdene som Kjørstad peker på er derfor svært sentrale også for tiltaksenheten som er gjenstand for min studie.

Olav Hove (1999) stiller i en forskningsrapport spørsmålet ”Hva er godt sosialt arbeid? Kan sosialklientforskningen og brukerperspektiv gi oss noen svar?”. Han trekker frem funn fra nyere undersøkelser som kan gi grunnlag for å si noe om disse spørsmålene. Tre av disse gjengis nedenfor. Han har lett etter det som klientene mener er viktig for dem i møtet med sosialkontoret eller sin saksbehandler. Funnene har han oppsummert i ti teser for godt sosialt arbeid fra et klientperspektiv.

Den første undersøkelsen Hove går inn på er Liv Sylteviks doktoravhandling om alenemødre som er sosialhjelpsklienter (1996). Hun skiller blant annen mellom ”det gode” og ”det dårlige” møtet, og kommer frem til at det dårlige møtet karakteriseres ved byråkratiske trekk og prosedyrer, mangel på forståelse og lydhørhet, kritikk og moralisering. Det gode møtet ble karakterisert ved ”tillit, lydhørhet, god tid, og at de fikk hjelp til det de kom for”.

Danske Lars Uggerhøi intervjuet 28 truede barnefamilier og 11 av deres saksbehandlere i forvaltningen (1994, 1996). Han fant frem til at det som avgjør om familiene opplever tillit eller ei, er om sosialarbeideren har evne til å handle som det han kaller ”menneskelig profesjonell”. Det dreier seg da om sosialarbeiderens evne til å vise menneskelighet, engasjement og ærlighet i kontakten. Han stiller, med referanse til Søren Kirkegaard, videre spørsmålsteget ved om vi søker å forstå det som brukerne forstår, og peker på at det er ”de basale dyder, som å kunne vise

engasjert og menneskelig kontakt gjennom tillitsfulle handlinger” i det sosiale arbeidet som etterspørres.

Anne Brith Hem har også intervjuet enslige forsørgere som er sosialhjelpsmottakere (Hem 1994, 1998). Hun intervjuet også sosialarbeidere på sosialkontor som arbeidet med disse klientene. Klientintervjuene viste blant annet at de ønske å bli ”møtt på egne premisser”. De vil at deres situasjonsbeskrivelse skal være like gyldig som sosialarbeideren eller regelverkets beskrivelser, og å bli møtt så ”helhetlig” som mulig. Ikke minst var det viktig å bli møtt av en ”stabil voksen å snakke med”, og at de har møtt en person som tror på en, som stiller opp igjen og igjen”.

Til sist refererer Hove til sin egen intervjuundersøkelse av langtidsmottakere av sosialhjelp. I denne undersøkelsen ble data innhentet både fra klienter og sosialarbeidere slik at disse kunne sammenliknes. Hans studie viste blant annet at klienter og sosialarbeidere ofte har ulik virkelighetsoppfatning. Det oppsto blant annet uenighet om årsakene til klientens problemer. Alt i alt viste undersøkelsen uenighet i forhold til hva som var årsaken til problemet, om hvilken hjelp som var gitt, om klientens fremtidsmuligheter og spesielt om klienten hadde mottatt råd og veiledning som en del av hjelpen. Dette kan tyde på liten grad av felles problemforståelse.

Hva som ligger i arbeidet med å finne frem til felles problemforståelse og mulige måter å håndtere utfordringer knyttet til den delen av hjelpeprosessen, er et tema som belyses nærmere i min studie.

KAPITTEL 4. FOR-FORSTÅELSE: Teori og erfaring

Innledning

I dette kapitlet gjør jeg rede for den forforståelsen som ligger til grunn for mine vurderinger av hva som kan være relevante teoretiske vinklinger for å forstå og kaste lys over virksomme elementer i tiltaksarbeidet. I bunn for den teoretiske vinklingen ligger Shulmans (2003) interaksjonsmodell sammen med deler av Levins (2004) illustrasjoner av hvordan sosialt arbeid beveger seg i flere spenningsfelt. Særlig sentralt er spenningsfeltet mellom hjelp og kontroll, og de utfordringer sosialarbeideren møter med dette som utgangspunkt. Både mine egne erfaringer med tiltaksarbeid, Shulmans interaksjonsteoretiske perspektiv og Levins illustrasjoner har fokus på hvordan relasjoner kan fungere både som et arbeidsredskap og som en analyseenhet, og dette danner utgangspunkt for min gjennomgang av egen forforståelse. Shulmans teoretiske perspektiv illustreres her med dette som fokus. Gjennomgang og beskrivelser av sentrale elementer i interaksjonsmodellen knyttes til mine refleksjoner ut fra egne erfaringer fra tiltaksarbeid. Senere følger min undersøkelse der jeg anvender teori og erfaring til en grundigere analyse.

Relasjonen som mål og middel

Relasjonen mellom hjelper - bruker har en sentral plass i forståelsen av arbeid med mennesker (Perlman 1957, Compton & Galaway 1994, Shulman 2003). Vi ser på relasjonsarbeid som en viktig del av arbeidet for å kunne styrke brukernes mestring i hverdagen og det er derfor nyttig å konkretisere hvilken **funksjon** relasjonen har. Det avgjørende fokus er altså ikke hva som er *den gode relasjonen*, men snarere hva som er en *virkningsfull relasjon*.

I sosialt arbeid har relasjonsarbeidet ofte til hensikt å bidra til at endringer finner sted i klientens relasjoner til andre. Det kan gjelde enten nære andre, en arbeidsgiver, en medarbeider på et offentlig kontor eller systemer de er en del av, som familie, venner og andre de omgås. Interaksjonsteori bygger på en forståelse av at sosialarbeideren ved hjelp av sentrale ferdigheter kan bidra til å skape positive arbeidsrelasjoner som blir et virkemiddel i seg selv. Shulman illustrerer det slik:

Sosialarbeiderens ferdigheter ↔ Arbeidsrelasjon ↔ Resultat av arbeidet

Shulman definerer ferdighet som *en bestemt adferd fra sosialarbeiderens side som brukes i utøvelsen av sosialt arbeid*. Dersom vi her tenker oss at sosialarbeiderens ferdigheter gjenspeiler både den teoretiske og erfaringsbaserte kunnskapen vi anvender i arbeidet, vil vi også kunne innlemme verdier, følelser og bruk av egen person som aktivt arbeidsredskap inn i ferdighetsbegrepet. De handlingsvalg vi foretar i arbeidet gjenspeiler de holdninger vi har til det vi gjør. Den andre vil fort avsløre om våre handlinger avspeiler et nedlatende menneskesyn.

Relasjonen mellom klient og sosialarbeider er vårt arbeidsredskap. Samtidig som man innen sosialt arbeid forstår menneskene i lys av relasjonene til omverdenen er de også handlende personer. Levin (2004) viser til at sosialarbeidere både jobber *med* relasjoner og *gjennom* relasjoner. Et middel til å forstå og et middel til å handle. **Resultatet** viser til formålet vi skal arbeide mot og til de endringer man greier å oppnå ved hjelp av det relasjonelle arbeidet. Et sentralt aspekt her, er at det kan oppstå krysspress som gjenspeiles både i forhold til hvordan det ønskede resultatet skal se ut, og ikke minst i forhold til hvordan det skal nås. Samtidig står vi overfor krysspress mellom tid til relasjonsbygging og forventninger om å få mennesker videre.

Dynamikk og gjensidighet - forholdet mellom følelser og atferd

Teorien om dynamiske systemer har generelt hatt stor innvirkning på hvordan hjelperen ser på sine klienter. Perspektivendringen fra en diagnostisk modell med behandleren som den som vet best, til en mer dynamisk modell hvor dialogen mellom klient og behandler står i sentrum. Det er ikke terapeuten som skal være den belærende. Man vektlegger et gjensidig involverende samspill mellom klient og sosialarbeider for å jobbe frem virkningsfulle og varige endringer. Det dynamiske perspektivet bygger for øvrig på antakelsen av at forholdet mellom atferd og følelser er gjensidig. Forholdet mellom handlinger og følelser vektlegges sterkt. Figuren ovenfor viser hvordan det dynamiske aspektet må vektlegges. Det er ikke slik at ferdigheter fører til gode relasjoner alene. Det er snarere slik at forandringer i arbeidsrelasjonen vil påvirke

sosialarbeiderens bruk av ferdigheter som igjen vil virke inn på arbeidsrelasjonen. Det er et gjennomgående syn i interaksjonsmodellen at klientens tankegang vil påvirke følelsene deres, som i sin tur påvirker adferden. Det er nettopp denne dynamikken i samhandlingen som gjør arbeidet krevende både for klient og sosialarbeider. Begge må finne en viss vilje til å gå inn i en dialog om samhandling – ønske å forstå den andres mening.

Arbeidet krever blant annet at sosialarbeideren tar opp sitt eget selv og egne verdier til vurdering. Relasjonen fordrer at hun er bevisst på hvilken måte hun er viktig for den andre. Fra brukerens side kreves vilje og engasjement for å gå inn i en endringsprosess sammen med en representant for det offentlige systemet. Det viktige faglige fokus for relasjonsbygging, er at den skal fungere som et virksomt element i arbeidet, og å fylle en funksjon med gitte hensikter. Dette krever bevissthet både i forhold til egen funksjon i arbeidet spesielt, og omkring sosialt arbeids funksjon generelt. Dette kommer jeg tilbake til nedenfor.

Det sosiale arbeidets funksjon

Dersom man tar utgangspunkt i at sosiale problemer oppstår gjennom blokkeringer mellom individet og individets omgivelser, kan disse konkretiseres nærmere med utgangspunkt i interaksjonsmodellens antakelser. Her trekkes tre mulige blokkeringer for interaksjonen mellom individ og sosialt system frem:

- **Endringer i systemene.** Familien kan her være et eksempel på et sosialt system. Samlivsbrudd der problemer oppstår som en følge av relasjonsbruddet, kan være en typisk blokkering.
- **Konflikter mellom egeninteresser og fellesinteresser.** En sentral del av modningsprosessen er å kunne sette til side egne umiddelbare behov for å kunne integreres i den sosiale verden. Et typisk eksempel innenfor tiltaksenheten kan være når vi møter personer som vi opplever som ”vanskelige” å jobbe med fordi de har et fastlåst syn på hva de er villige til å gjøre som en del av samhandlingen med andre, og hva de er villige til å sette til side av egne interesser.
- **Problemer i mellommenneskelig kommunikasjon.** En person kan ofte ha problemer med å oppnå gjensidig forståelse med andre mennesker. En sentral utfordring er at mye av kommunikasjonen mellom mennesker foregår på subtile måter som bygger på indirekte kommunikasjon som er vanskelig både å forstå og å avkode. I tiltaksarbeidet kommer dette til uttrykk når deltagere har behov for å trene på å fungere sosialt – for eksempel å delta i praten i en

matpause uten at det blir bråk av det. Et mål kan være å lære ulike nye strategier for samhandling som anses nødvendig for å fungere i jobb. De skal passe inn i det sosiale rommet – vi kan snakke om sosial musikalitet.

Det interessante utgangspunktet for videre drøfting av det sosiale arbeidets funksjon, er at en betrakter klienten i interaksjon med andre fremfor å gjøre klienten til gjenstand for analyse. Dette er en ledende tanke innen det interaksjonsteoretiske perspektivet, hvilket tilsier at det er avgjørende for resultatet og samhandlingsprosessen at *kompleksiteten* i klientens situasjon ytes oppmerksomhet. En lineær årsak-virkningsforståelse med henblikk på klientens problem er ikke tilstrekkelig for å forstå klienten.

Interaksjonsteori bygger på tre grunnleggende antakelser om mennesker og deres omgivelser. Den ene er at det foreligger en symbiotisk relasjon mellom mennesker og deres sosiale omgivelser. Et element i dette er at vi er avhengige av hverandre, og at vi er av gjensidig interesse for hverandre. Det innebærer at man arbeider ut fra et grunnsyn som tilsier at den enkeltes velferd er et gjensidig sosialt ansvar. Den andre antakelsen er at dette gjensidige forholdet systematisk blokkeres av hindringer der noen av disse skapes av klienten selv, og andre skapes av de systemene klienten må forholde seg til. Den tredje og siste antakelsen er at sosialarbeideren alltid må ha en tro på at klienten og systemet omkring har ressurser og krefter til å endre seg. Mye av hjelpearbeidet består i å finne frem til disse ressursene og stimulere krefter til å fjerne hindringene.

Etter hvert som interaksjonen mellom klient og system fremstår tydeligere kan problemer få nye meningsinnhold. Et problem skal ikke forstås som en svikt hos personen som skal helbredes eller repareres, men heller som tegn på at viktige interaksjonsområder i denne personens liv har brutt sammen. Da blir siktemålet ikke ”helbredelse”, men å påvirke interaksjonen mellom klienten og systemene. Den som skal hjelpes må forstås som en enhet i interaksjonen i likhet med andre i systemet. Arbeidet blir da å identifisere hva som forårsaker sammenbrudd, og å bidra til å konkretisere hvordan dette kan håndteres i samarbeidet. Målet er å få det sosiale samspillet til å fungere positivt i hverdagen igjen.

Interaksjonsmodellen benytter seg av en ide om ”to klienter”. Sosialarbeideren forholder seg ikke bare til individet, men også til grupper og systemer som altså representerer ”den andre klienten”. I interaksjonen mellom den enkelte og vedkommendes sosiale omgivelser som representerer ”den andre klienten”, vil sosialarbeideren alltid ha oppmerksomheten rettet mot begge parter.

Å innta et interaksjonsteoretisk perspektiv virker også inn på hvilke spørsmål en stiller seg selv. I stedet for kun å ha fokus på ytre innholdsrelaterte forhold, er vi også interessert i interaksjonen mellom klienten og omgivelsene. Er min forståelse avvikende eller i samsvar med den andres? Altså bygger interaksjonsmodellen på en tanke om at klientens bevegelser bare kan forstås ut fra bevegelsene til de personene som omgir ham eller henne.

Det sosiale arbeidets doble karakter

Levin (2004) beskriver det sosiale arbeidets karakter ved hjelp av begrepet ”spenningsfelt”. Ideen med å snakke om spenningsfelt i sosialt arbeid bygger på at arbeidet skjer *mellom* individer, grupper og samfunn. Individer kan komme i konflikt med, eller ikke passe inn i visse sosiale sammenhenger. En kan si at det oppstår situasjoner i skjæringspunktet mellom individ og fellesskap, eller mellom individet og andre. Sosialt arbeid handler ofte om å finne ut hvordan den enkelte kan passe inn, eller hvordan de andre kan gi rom for det som ikke passer, slik at sosial marginalisering ikke oppstår. Levin hevder at sosialt arbeid springer ut fra spenninger mellom ulike dimensjoner. Sosialt arbeid er en av de få profesjoner der utøverne skal utøve samfunnsmessig styring og kontroll samtidig som de skal utøve medmenneskelig solidaritet. Det oppstår innen disse spenningsfeltene stadig situasjoner der vi utfordres både på hvordan vi skal forstå situasjonen, og hva vi skal gjøre i situasjonen. Hennes poeng er at vi må gå inn i motsetningene, og at vi som sosialarbeidere ikke kan definere oss ut av situasjonen. En persons behov og interesser kan stå i motsetning til en annens, og da må det ofte forhandles for å komme videre.

Når Levin snakker om spenningsfelt, peker hun spesielt på forholdet mellom teori og praksis, forholdet mellom individ og samfunn, og forholdet mellom hjelp og kontroll.

Av de spenningsfeltene hun trekker frem er forholdet mellom hjelp og kontroll særlig relevant i forhold til tiltaksarbeid. De fleste brukere kommer til tiltaksenheten fordi arbeidslinja er et vilkår for å få økonomiske ytelser. Tiltaksenheten har også en kontrollfunksjon med henblikk på å orientere forvaltningstjenestene dersom brukerne ikke møter opp eller kontakten bryter sammen. Når bakgrunnen for kontakten er et vilkår for andre nødvendige ytelser, *kan* det medføre at brukerne av tjenesten føler motvillighet og ambivalens mot å gå inn i den form for relasjoner som er nødvendige for å ta tak i deres livssituasjon. Vårt mål er hjelp til selvhjelp, men den første jobben ligger i å bidra til at klienten selv kommer dit at de erkjenner at noe må endres. Dette fjerner ikke sosialarbeiderens kontrollfunksjon, som alltid vil ligge der i bakgrunnen – både i forhold til de vilkår som er stilt, og i forhold til de normene som gjør seg gjeldende i det sosiale forhandlingsrommet.

Kontakt/kontrakt - hva skal innholdet i arbeidet omfatte og hvordan skal vi samarbeide om det?

I innledningen til kapittelet påpekes det at mye av det sosiale arbeidet i dag utføres på grensen mellom det allmene og det spesifikke. Noen kan klare seg med å få tilgang til relevant informasjon og bli henvist til riktig instans, mens for andre handler det ikke om å finne en jobb, men hva som må til for at de skal kunne konkurrere om arbeid. Det å avklare og finne ut av dybde og omfang i hjelpebehovet for det enkelte individ, danner grunnlag for å finne fram til innholdet i kontakten og kontrakten.

Innledningsvis i arbeidet forsøker man å få ”tak i” hva problemet handler om slik at brukeren kan henvises til riktig plass i systemet. Det handler om å få vite noe om innholdet i problemet og gir innblikk i den første, overflatiske problemkarakteristikken. Dette kan karakteriseres som en avklaringssamtale. I avklaringssamtaler kan det være lett å ha fokus kun på det innholdsrelaterte – personen kan si han er klar for en jobb, og at han er blakk og trenger fast inntekt. Dette skjer fordi det innholdsrelaterte oftest er det første klienten presenterer for å beskrive sitt hjelpebehov. De mer komplekse og følelseladete sammenhengene kommer vanligvis frem senere i samarbeidet – hva som hindrer vedkommende i å oppnå det han ønsker seg.

I mange tilfeller er ikke problemet så fastlåst – personen trenger bare praktisk hjelp eller enkel råd og veiledning i forhold til en mulig løsning. I de tilfellene der problemet er mer komplekst og fastlåst er det behov for å innlede et mer omfattende samarbeid som kan bidra til å forstå det som rører seg i personen og dennes situasjon. For å forstå omfang og karakter av denne type problem er det aktuelt å gå inn i en arbeidsprosess som kan betegnes som kartlegging eller utredning. Det innebærer at en involverer seg på et dypere plan, og at det krever mer tid – en må finne ut helt konkret hvor personen er i den aktuelle situasjonen, og prøve å komme fram til en felles forståelse. I en tidlig fase i arbeidet handler dette om å konkretisere hva endringsprosessene skal styres mot, og å etablere et kontaktgrunnlag som middel for å komme i dialog med hverandre. (Gjeitnes 2007).

Avklaringssamtaler foregår ofte i mottak eller i samtalesituasjoner der arbeidet og kontaktforholdet er planlagt som korte samhandlingssekvenser. En klient kan gjerne komme til å ha flere slike samtaler av kort varighet, kanskje også med samme fagperson, men samhandlingen bærer ikke preg av at den skal utvikles over tid. Utredningsarbeidet kan også finne sted i form av samtalesituasjoner ved ulike kontorer, men vil bære preg av en annen planmessighet.

Utredningsarbeidet preges dessuten av en dypere involvering, og vil også karakteriseres av at arbeidsrelasjonen utvikles over et visst tidsrom. Det innebærer at det dynamiske perspektivet og det gjensidige samspillet mellom sosialarbeideren og klienten i større grad ytes oppmerksomhet. Innen tiltaksarbeidet kombineres gjerne samtaler med deltakelse i mer praktisk orienterte tiltak. Kombinasjonen mellom støtte og utfordringer i form av samtaler med et prosessuelt innhold og deltakelse i praktisk orienterte tiltak bidrar ofte til at utredningsarbeidet dekker et bredt spekter av elementer i samhandlingen. Utrednings- og kontraktsarbeidet glir over i hverandre, og er heller ikke lett å skille fra selve arbeidsfasen der en arbeider for å skape fremdrift og utvikling. Dette er slik blant annet på grunn av de uforutsigbare og foranderlige trekkene ved arbeidet.

På veien mot en fast tilknytning til en jobb kan også andre tiltak enn de tiltaksenheten selv forvalter være aktuelle. Noen personer må derfor også motiveres eller gjøres rede til å nyttiggjøre seg eksterne tiltak i regi av arbeidskontor, private og offentlige instanser utenfor det kommunale interne tiltaksapparatet. Motiveringsarbeidet består i å få personene til å se en fastlåst situasjon på en ny måte, og til å se nye muligheter. Det er også en del av tiltaksenhetens arbeid å opprettholde

motivasjonen dersom motet og viljen til å ta imot tilbud svikter. Dette innebærer at det er viktig at man har mulighet for å holde kontakt med en sentral del av tiltaksapparatet, som kan fungere som en "siste skanse" man kan komme tilbake til dersom en skulle møte hindringer en ikke makter å møte alene.

Grunnlag for et felles samarbeidsprosjekt

I interaksjonsmodellen legges det vekt på at arbeidsrelasjonen vil kunne utvikle seg først *etter* at formålet med møtet er klargjort og sosialarbeiderens rolle er gjort rede for. Det betyr at relasjonen vokser ut av oppstartsarbeidet med utgangspunkt i den kontakt og kontrakt som etableres i begynnelsen av samarbeidet. Det er derfor viktig å avklare egen hensikt og rolle under det første møtet. Sosialarbeideren må formidle tydelig hva som er hans eller hennes rolle i det offentlige hjelpesystemet, og gi et innledende innblikk i hvordan man vil forsøke å være til hjelp. Dersom sosialarbeideren i starten er utydelig i forhold til formålet med samtalen, kan det bidra til å gjøre klienten usikker. Å avklare hva arbeidet skal gå ut på bidrar til fremveksten av samarbeidsrelasjonen.

Dersom en hopper over kontraktsarbeidet kan en komme til å samarbeide med ulikt fokus og ulik oppfatning av hensikten med kontakten. Shulman betegner dette som "illusjon om arbeid". Dette er beskrivende for situasjoner der klient og sosialarbeider gjør "tomme fakter" som ikke medfører verken konstruktivt arbeid eller forandringer. Innen tiltaksenheten kan dette komme til uttrykk ved at klientene sier det de tror sosialarbeideren vil høre for å oppfylle forventningene de føler ligger til grunn for samarbeidet.

Sammenhengen mellom prosess og innhold

Ovenfor ble det poengtert at de innholdsrelaterede beskrivelsene ved et problem oftest er det som blir presentert tidlig i prosessen, og at en ved å utelate de prosessuelle sidene kan ende opp med en illusjon om arbeid hvor prosessemaer blir underliggende tema. Hos Shulman finner vi en inndeling der **innholdet** defineres som selve temaet for samhandlingen eller beskrivelsen av det praktiske innholdet i problemet. **Proessen** referer imidlertid til sider ved interaksjonen mellom

klienten og andre i omgivelsene. Da snakker vi mer om arbeidsmåten enn om substansen eller innholdet i problemet.

Poenget med en todeling av probleminnholdet er å fremheve et skille mellom det å håndtere selve problemet (jeg trenger en jobb) og følelsene knyttet til problemet (jeg har ikke greid å holde på en jobb). Når problemene fremstår som fastlåste og komplekse vil sammenhengene mellom innholdet i problemene og de følelsesmessige sidene ved dem, danne utgangspunkt for å forstå hva som ligger til hinder for å nyttiggjøre seg mulige løsningsstrategier. Jamfør det interaksjonistiske perspektivet forsøker vi å forstå klientens atferd og bevegelser ut fra hvordan de påvirkes av andres atferd og bevegelser.

Shulman bruker betegnelsen "falske motsetninger". Betegnelsen bruker han for å synliggjøre at det å oppfatte tema som prosess/innhold, støtte/utfordre, personlig/profesjonell ikke må oppfattes som dikotomier, men snarere som forhold som henger sammen. Poenget er at forståelsen av det ene må bidra til å utdype forståelsen av det andre. Dette viser viktigheten av å søke forståelse for *sammenhengene* mellom disse forholdene, ikke at det handler enten om det ene eller det andre. Dersom sosialarbeideren mister fokus i forhold til en av delene og på grunn av dette mister forståelsen av viktige sammenhenger, kan en risikere at samarbeidet stagnerer.

Det å jobbe aktivt med sammenhengene mellom prosess og innhold kan også involvere og utfordre sosialarbeiderens følelser. Dette kan skje ved at det oppstår følelser hos sosialarbeideren når klienten kommuniserer *gjennom* de prosessuelle temaene - altså når indirekte kommunikasjon gjør seg gjeldende. Temaet gir klare assosiasjoner til typiske problemstillinger man møter i tiltaksarbeidet der "den unge sinte mannen" på mange måter er blitt et uttrykk for å illustrere nettopp dette. Uttrykket har kommet til for å illustrere saker med tilhørende "typiske preg"; nemlig sinne, mye forsvar og kamp for å unngå å gå inn i en relasjon med systemet. Å komme i dialog med en person som uttrykker dette gjennom indirekte kommunikasjon krever at sosialarbeideren både evner å håndtere egne følelser knyttet til følelsen av å bli avvist, og at sosialarbeideren greier å gjøre dette til et tema slik at det åpner opp for kommunikasjon om disse sidene ved samarbeidet.

Disse måtene å samhandle på kan ha befestet seg og skapt et mønster for hvordan man fremstår. Den indirekte kommunikasjonen kan da komme til uttrykk ved å være påfallende defensiv eller motsatt, som sterkt offensiv. Det kan for eksempel ha blitt et mønster å bli sint når en ikke får sine behov oppfylt, og at en gjennom dette indirekte uttrykket forventer at andre mennesker skal forstå hva en føler. Et viktig poeng ved eksemplifiseringen er at en slik adferd også kan bidra til forståelse av eventuelle problemer som også oppstår i interaksjon med andre viktige mennesker i personens liv. Videre er det et poeng at man ved å gjøre nettopp *det* til et tema, vil bidra til å ansvarliggjøre klienten i forhold til å være direkte om egne følelser, og til å hjelpe andre rundt personen til å forstå. Det vil kunne gi den virkning at andre får dypere innsikt i hvilke ferdigheter denne personen bør utvikle for å opprettholde kontakten med systemene omkring seg.

Kontakt

Å legge til rette for dialog

Det som er beskrevet ovenfor er sentralt både i forhold til kontraktsinnholdet, - hva samarbeidet skal handle om, og i forhold til å etablere *kontakt*. Et poeng med henblikk på kontaktetablering er at en finner det nødvendig og nyttig at klienten skal oppfattes som en person og ikke som en sak, - som "du" og ikke "det". Sosialarbeidere kan oppfattes som symboler på myndighet og autoritet og med makt til å legge sterke føringer for klienters valg. De begrenser klienters mulighetsrom med de rammer de arbeider innenfor. De første møtene vil derfor delvis handle om et forsøk på å finne ut av realitetene i situasjonen. Sosialarbeiderens myndighetsposisjon åpner for minst to forestillinger hos klienten: han kan lure på om sosialarbeideren vil forsøke å bestemme over ham, eller så kan han forestille seg en person som vil bidra med sin kompetanse for å hjelpe.

Ambivalente følelser vil være til stede i enhver ny situasjon. Klientens adferd vil være påvirket av disse spørsmålene. De ambivalente følelsene henger sammen med at tema knyttet til typiske sosiale problemer som rusmisbruk, avhengighet og penger. Samhandlingsproblemene er skambelagte og avspeiler viktige tabuområder i samfunnet. Eksempelvis kan skammen omgås ved at klienten tar opp sakens fakta, men utelater de følelsesladede sidene ved saken.

En viktig hindring for å vise frem sider som kan kjennes tabubelagte kan være sosialarbeiderens dobbeltrolle som hjelper og kontrollør. Om disse forholdene ikke tas opp direkte kan de komme

til uttrykk gjennom indirekte kommunikasjon. En viktig del av kontaktarbeidet er å tolke og forstå eventuell motstand. Indirekte kommunikasjon kan komme til uttrykk på mange måter; ved alt fra ekstrem velvillighet til avvisning eller sinne, men kan generelt sies å være knyttet til forholdet mellom klient og sosialarbeider. Forhold som er nødvendige å være bevisst er innstillingen til hverandre og følelsene som kommer opp i forbindelse med samhandlingen.

Å åpne opp for kontakt med klienten

Shulman vektlegger sosialarbeiderens forhåndsinnstilling til klienten og hans situasjon. Også her kan vi skille mellom om det å forberede seg på hva saken handler om (innhold) og hvilke følelser som er knyttet til samarbeidet man skal gå inn i (prosess). Det vi føler påvirker hvordan vi tenker og handler, og det å være bevisst på egen innstilling er nødvendig for å motarbeide at egne følelser ubevisst skal stå til hinder for arbeidsrelasjonen. Vi må forstå at den vi samhandler med greier å fange opp følelsene som ligger til grunn for holdning og handling hos sosialarbeideren. Det blir da en viktig del av arbeidet å forstå og bruke følelsene aktivt som en del av profesjonsutøvelsen fremfor å fornekte dem eller tenke på dem som ”private”.

Innen tiltaksarbeidet preges ofte den første kontakten av at personen en skal samhandle med gir uttrykk for ambivalente følelser i forhold til å gå inn i et samarbeid med tiltaksenheten. Som nevnt ovenfor kan dette eksempelvis komme til uttrykk gjennom sinne. Å gi uttrykk for egne følelser gjennom irritasjon og sinne kan også ha blitt et mønster som det refereres til i journaler eller henvisninger. Dersom tiltaksarbeideren da ikke har fokus på å frigjøre seg fra stereotype forestillinger vil forutinntattheten kunne påvirke samhandlingen i negativ retning. Dersom en ikke har tro på at denne personen innehar ressurser, og tro på at det ligger forståelige årsaker bak en atferd det er vanskelig å imøtekomme, vil en pessimistisk og stereotyp forestilling om klienten støte sammen med klientens pessimistiske og stereotyp forestilling om sosialarbeideren - og en destruktiv sirkel er i gang. Grunntanken er at hvis vi er bevisst at vi sannsynligvis sliter med fordommer eller førforestillinger er det større mulighet for at våre spontane reaksjoner på klientens signaler blir mer konstruktive. Vi kan bli mer reflekterte i situasjonen siden vi viser vilje til å se at vi kan være forutinntatte.

Autoritetstema

Shulman påpeker nytten av å stille seg inn på problemer som dreier seg om sosialarbeiderens autoritet. Han knytter blant annet dette til forhåndsinnstillingen til arbeidet som skal finne sted. Å håndtere autoritetstema er aktuelt gjennom hele samarbeidet, og gjelder ikke bare innledningsvis i arbeidet. Autoritetstema dreier seg om spørsmål omkring forholdet mellom klienten og sosialarbeideren. Dette berører maktforholdet mellom klienten og sosialarbeideren som fremstår som både et personlig symbol og som representant for et mektig system. Å håndtere autoritetstema handler derfor om bevissthet i forhold til hvordan man forvalter den makten man representerer både på systemnivå og på personnivå. Sentrale prosesser i autoritetstemaet kan knyttes til behovet for å være bevisst egne førforestillinger og den effekten det har på relasjonen mellom sosialarbeideren og klienten. Den gjensidige påvirkningseffekten handler om klientens følelser og forsvarsmekanismer som springer ut av de erfaringer han bringer med seg, og til tilsvarende aspekter ved sosialarbeiderens erfaringer, som påvirker hennes oppfatning av klienten. Et viktig poeng er å ha et kontinuerlig fokus på disse forholdene som en del av relasjonsarbeidet.

I tiltaksarbeidet vil ulike posisjoner eller status i seg selv definere ulikheter som må regnes som autoritetstema – tiltakskoordinator versus arbeidsledig, eller hjelper versus hjelpetrequende generelt. Det dreier seg uansett om et skille mellom ”oss/dem”, hvilken ”gruppering man tilhører” og hvilket grunnlag dette skaper for å forstå situasjonen. Dette betegner for øvrig utfordringen ved å komme frem til en felles forståelse for samarbeidsprosjektet. Slike spørsmål vil være der under de første møtene, og vil også ligge der i det videre samarbeidet. Autoritetstema bør tas opp på en tydelig måte. De vil ellers ligge som et underliggende tema som kan føre til antydninger eller hint uten at man jobber med å få frem et høyere bevissthetsnivå i forhold til det. Det er en forhandlingsprosess som finner sted i arbeidet. De mulige barrierene for arbeidsrelasjonen må være en del av diskusjonen for at de skal miste sin negative påvirkningskraft.

Kontrakt

Problemdefinering

Kontraktsarbeidet omfatter problemdefinering; det vil si å finne ut av *hva* man forstår, ikke *om* man forstår. Noen bruker begrepet ”kontrakt” med referanse til et skriftlig dokument eller en individuell plan. Når forholdene ligger til rette for det kan en skriftlig kontrakt som det er en reell enighet om sikkert anvendes, men slik Shulman bruker ordet kontraktsarbeid er det ingen forutsetning. Han snakker om kontrakt i betydningen muntlig enighet, og denne forståelsen av begrepet er også utgangspunktet her. Arbeidsstedets funksjon og formål danner viktige rammer omkring arbeidet og vil ha betydning for sosialarbeiderens handlinger. Tidlig i samarbeidet kan en si at sosialarbeiderens funksjon er å være mellomledd i den første kontakten mellom klient og tjeneste, og å lete seg frem til en eventuell samarbeidsforbindelse mellom de to.

I tillegg til å fange opp klientens tilbakemelding er avklaring av egen hensikt og rolle grunnleggende viktig for å komme frem til en felles forståelse. Kontraktsarbeidet er en forhandlingsperiode der både klienten og sosialarbeideren er gjensidig involvert, og prosessen pågår over tid. Både sosialarbeider og klient utdyper sin forståelse av hva arbeidet skal omfatte og hvilke forventninger de har til hverandre. Sosialarbeideren må som en del av dette arbeidet legge til rette for at de mer alvorlige, omfattende, tabubelagte eller skremmende problemene også skal komme frem.

Kontraktsarbeid med motvillige klienter

Når klientene er til stede motvillige er uttrykkene for ambivalens ofte tydelige og må tolkes og avklares. Motvillige klienter har ikke tatt noen beslutning om å ta imot hjelp – heller det motsatte. Uansett hva det skyldes eller hvordan det kommer til uttrykk, er mangelen på en slik beslutning en sperre i forhold til gjensidig samarbeid. Shulman drøfter hvorvidt det er mulig å gjøre godt arbeid med klienter som gjennom vilkår, eller på annen måte føler seg presset inn i samhandlingen. Det å bruke myndigheten til å pålegge en forpliktende kontakt griper gjerne dypt inn i hjelperelasjonen slik at det eneste man kan oppnå er en illusjon om samarbeid.

For en høy andel av de som henvises tiltaksenheten Arbeid og kompetanse, er beordring bakgrunn for kontakten. Dette er åpenbart en stor utfordring, men fremstår ikke som en umulig situasjon å håndtere. Det som er fremtredende elementer for å lykkes i slike situasjoner er imidlertid tid og tålmodighet til å stå i situasjonen sammen med den det gjelder slik at man gis rom til å avdekke og forstå.

Å ta den andres perspektiv

Det medisinske paradigmet, som lenge har vært rådende også i sosialt arbeid, har fire stadier: undersøkelse, diagnose, behandling og resultatevaluering. Den sterke vektleggingen av undersøkelsesfasen har fått enkelte til å se på den første samtalen med klienten som en setting for å samle inn fakta som igjen kan lede til ”diagnose” og behandlingsplan. Klientens oppgave reduseres i dette tilfellet gjerne til å gi informasjon. En slik modell kan komme til å betrakte klientene som statiske. Da ligger det implisitt at det er noe i veien med klienten som må rettes opp. En kan da lettere tillegge klientene beskrivende karakteristikk som ”motvillige”, ”vanskelig å nå frem til”, eller ”uvillig”, uten å legge fokus på det arbeidet som skal til for å skape grunnlag for et samarbeid. I tillegg vil et statisk syn på klienten medføre at de foranderlige aspektene i situasjonen ikke vektlegges.

Den innfallsvinkel som følger av Shulmans interaksjonsperspektiv bryter med det som her er betegnet som det medisinske. Perspektivet på forståelsen av hvordan den andre skal kunne hjelpes og hvilke virkemidler man velger å anvende, vil altså avhenge av at man kommer frem til problemdefinisjonen **sammen** med klienten. Personene man samarbeider med innen tiltaksenheten kan være svært velfungerende i noen perioder for så å befinne seg i en mer problematiske situasjon i andre perioder. Som tiltaksmedarbeidere må vi være medvandrere i både oppturer og nedturen.

Å ta den andres perspektiv handler også om å se at man alltid har to relasjoner som ikke kan oppfattes som én. To personer har ulik forståelse av verden – ulike verdensanskuelser som også preger oppfatningen av det man har felles. Levin presiserer at det ikke synes naturlig for henne å snakke om én relasjon, men *relasjoner* fordi mellom klienten og sosialarbeideren er det alltid to

relasjoner. Hun peker på at når to personer interagerer med hverandre så interagerer man ikke med den andre, men med ens oppfatning av den andre. Det betyr at vi i henhold til Levins perspektiv jobber med å gjøre oss kjent med begge relasjonene, noe som er nødvendig for å unngå å bidra til undertrykkende perspektiver. Vi snakker om sosialarbeiderens relasjon til klienten, og klientens relasjon til sosialarbeideren. Her vil det også være naturlig å arbeide med det som vi tidligere har kalt autoritetstema.

Poenget er at en aldri kan sette seg inn i en annens situasjon fullt og helt, men at vi forholder oss til vår tolkning av den andre. Hvordan en oppfatter den andre virker avgjørende inn på handlingsvalgene man foretar. Menneskesynet gjenspeiler seg i måten man utspiller sin rolle på, hvordan man forvalter sin makt i relasjon til brukeren, i hvordan man jobber med maktbalansen.

Hvordan bruke relasjonen for å skape fremdrift og utvikling?

Relasjonen som virkemiddel

Relasjonen er vårt arbeidsredskap som brukes til å sette i gang og drive endringsprosesser fremover. Den er vårt middel for å påvirke interaksjonen mellom klienten og sosiale omgivelser. Endringsprosessen skal for brukeren romme både økt **innsikt** i egen situasjon, og økt **innsats** for å nå frem i forhold til egne mål. Dette krever ferdigheter hos sosialarbeideren som har betydning for fremdriften i endringsprosessen. Dersom en forholder seg til Shulmans faseinddelte ferdighetsbeskrivelser vil vi finne mange ferdigheter knyttet til fremdrift og utvikling i arbeidsfasen. Viktige ferdigheter i denne fasen knyttes hos Shulman til ”utdypningsferdigheter”, ”å vise empati”, ”å stille krav om egeninnsats”, ”å se sammenhenger mellom prosess og innhold”, ”å kunne formidle kunnskap og erfaring” og å ”hjelp klienten til å se livet i nytt lys”.

Klientens beslutninger i endringsprosessen

Jeg har ovenfor vært inne på at klienten må ha tatt en første grunnleggende beslutning om å gå inn i et samarbeid med en representant for det offentlige hjelpesystemet for at en arbeidsrelasjon skal kunne etableres. Etter hvert som arbeidet utvikler seg vil det imidlertid være nødvendig at viktige beslutninger om å ta i mot hjelp og å jobbe for at endringsprosessen også finner sted på et

dypere plan. Viktige beslutninger tas fortløpende i samarbeidet . Hvert skritt innebærer at klienten selv bestemmer seg for å ta disse. En viktig del av vår funksjon er å være pådrivere i denne prosessen.

Shulman refererer i hovedsak til beslutninger på tre plan. I åpningsfasen må klienten ta den første beslutningen som handler om vilje til å ta opp problemet med sosialarbeideren. Også klienter som føler seg presset inn i samhandlingen må ta denne beslutningen for at arbeidet skal gi resultater. Den andre beslutningen kommer når klienten går over i arbeidsfasen og har bestemt seg for å ta opp arbeidet med tyngre og mer omfattende problematikk. Arbeidet må gå mer i dybden både i forhold til å forstå og forklare mulige årsaker til problemet og hvilken rolle som skal tillegges de valg personen selv har gjort. Når den andre beslutningen skal tas kommer gjerne forsvaret hos personen fram, og denne motstanden eller disse barrierene må håndteres i samarbeidet. Den tredje beslutningen tas når klienten begynner å forberede seg på å avslutte relasjonen og så lanserer de sterkeste og mest påtrengende problemene i arbeidet. Innen tiltaksarbeidet kan dette komme til uttrykk ved at det, i en sekvens der man kanskje forbereder en avslutning av noe, presenteres for et annet problem eller en ”ny vinkling” av det man har arbeidet med.

Å utfordre en illusjon om samarbeid

Det er en kjent problemstilling innen tiltaksenheter at brukere ikke møter opp, ikke gir beskjed om at de er syke eller oppgir andre årsaker til at de ikke ”kan”. Dette er særlig vanlig før man har greid å etablere en første kontakt med vedkommende, men forekommer også videre under samarbeidet. Det er heller ikke uvanlig at man arbeider seg gjennom faser der brukerne rent muntlig gir uttrykk for å være ”med” i samarbeidet og de oppgavene det omfatter, men gjennom handling ikke uttrykker det samme. Dette kan være uttrykk for det Shulman kaller en ”illusjon om arbeid” der klient og sosialarbeider gjør avtaler som berører ulike deler av samarbeidskontrakten, uten at det egentlig kommer til uttrykk i handling. Det kan også være et uttrykk for at samarbeidet ikke har kommet dit hen at problemet er beskrevet i fullt omfang, og at sentrale hindringer fortsatt ligger uidentifisert. Vi har ikke nådd helt inn. Det kan handle om manglende vilje til å åpne seg eller det kan handle om manglende initiativ fra sosialarbeiderens side. Eksempelvis kan klienter som føler seg presset inn i samhandlingen velge å håndtere denne

følelsen ved å lure sosialarbeideren ved å si det de tror vedkommende vil høre, ikke det de i virkeligheten føler. Samarbeidsprosessen får ikke tak i det relevante innholdet som ligger under. Klienter kan også svare høflig og tilsynelatende være med på et samarbeid og stille til alle avtaler, men likevel sitte med andre følelser knyttet til samarbeidet som de ikke lar komme til uttrykk. Disse kan da ligge til hinder for endring nettopp fordi disse sidene ved samhandlingen ikke er gjort til et tema.

Signalene fra klienten som uttrykkes på en indirekte måte kan videre tolkes eller feiltolkes av sosialarbeideren som for eksempel umodenhet, usikkerhet, uvilje eller annet. Vi kan komme til å tolke slike reaksjoner og adferd som noe som skyldes klientens karakter eller personlighet. Ofte betegner vi det som typisk for det problemområdet eller kategorien vi ”plasserer” klienten i. Vi bør heller se slik adferd som uttrykk for avvisning fra brukerens side, og slike avvisninger skal, på tross av at de kan virke slitsomme, håndteres av sosialarbeideren. I avvisning ligger det kanskje ofte et forsvar mot å ta opp forhold som oppleves som vanskelige. Det er imidlertid sjelden klienter spør hvorfor sosialarbeidere stiller spørsmål om ting. Det kan også være grunn til å feste seg ved at slike spørsmål fra klienten, av sosialarbeideren lett vil tolkes som motstand fra klienten, uten at dette er tilfelle. Uansett må en lete etter svarene i interaksjonsprosessen mellom sosialarbeider og klient for å utfordre eventuelle illusjoner om samarbeid.

Håndteringen av slike avvisninger krever dessuten at sosialarbeideren både evner å fange opp klientens følelser og å formidle og håndtere egne følelser knyttet til situasjonen. Levin viser i forskning hun har foretatt i tilknytning til sosialt arbeid i førstelinjen, til at avvisning var en del av det som ble trukket frem, uten at dette ble spesielt vektlagt av sosialarbeiderne. Hun fant minst tre ulike former for avvisning som gjorde seg gjeldende i arbeidet der den ene formen kom til uttrykk som manglende oppmøte. En annen form var sinne, ufin respons eller utskjelling, mens en tredje form for avvisning kom til uttrykk som manglende respons og kontakt, eksempelvis i samtalsituasjoner. (Levin 2004). Dette samsvarer med situasjoner som hos Shulman betegnes som illusjoner om samarbeid. Det kan som Levin påpeker også forstås som uttrykk for klientens tidligere erfaringer. Levin påpeker at hvordan sosialarbeidere opplever avvisningen er avhengig av hvordan situasjonen defineres og forstås.

Det er viktig med henblikk på det å utfordre illusjoner om samarbeid fordi også egne følelser og forståelser skal håndteres når relevante krav til egeninnsats hos brukeren skal defineres for å skape fremdrift i den fastlåste situasjonen. Min påpekning er i denne sammenheng at dersom sosialarbeideren tar avvisningen personlig, slik at det kommer til uttrykk som personlig sårhet, sinne eller ønske om å ”ta igjen”, vil dette kunne påvirke samarbeidsforholdet negativt. Å håndtere slike situasjoner med varme, respekt og konstruktivitet kan være en utfordring for sosialarbeideren.

En bør påregne problemer knyttet til autoritetstemaet som en normal del av arbeidet. Shulman henviser her til situasjoner der klienten har motstridende følelser til en som sosialarbeider. Relasjonen vil være preget av både positive (støtte, omsorg) og negative følelser, som for eksempel at sosialarbeideren ikke vil hjelpe på den måten klienten ønsker eller krever egeninnsats som klienten ikke føler seg komfortabel med. Å håndtere autoritetstema innebærer å kunne følge nøye med i hvordan relasjonen utvikler seg. Dersom arbeidet synes på siden av det det gjelder eller står i stampe, kan en stoppe opp, sette navn på det som skjer og prøve å ta det opp. Dersom dette håndteres slik at klienten opplever det som om sosialarbeideren ”bestemmer over henne” kan følelsen av avhengighet forsterkes, og frykten for å få privatlivet invadert øker. Følelsene ligger der som et underliggende tema og kommer frem indirekte. Når slike følelser oppstår, men ikke bringes frem i lyset, er relasjonen ikke lenger noe tjenlig arbeidsredskap. For å komme videre må vi både utfordre klienten på det vi ser bryter fram, men også støtte vedkommende slik at det blir mulig å komme videre – tillit og tiltro til at det går an å komme videre må gjenopprettes.

Jamfør Shulmans teori handler dette om å vise **empati** og samtidig stille **krav til egeninnsats**. Det handler om å balansere mellom de ulike spenningsforholdene. Poenget er at det ene ikke utelukker det andre, - sosialt arbeid er ikke enten/eller, men både/og.

Å forstå og tolke indirekte kommunikasjon

Indirekte kommunikasjon handler om subtile måter å gi uttrykk for følelser og meninger på, og kan komme til uttrykk som indirekte signaler som bemerkninger, spørsmål, antydninger eller

gjennom adferd, slik vi har vært inne på tidligere. Indirekte kommunikasjon henger også sammen med å se viktige sammenhenger mellom prosess og innhold. En sosialarbeider som er innstilt på klientens indirekte kommunikasjon om autoritetsproblemer er mer parat til å høre på at hun egentlig snakker om prosessen (autoritet) – om sosialarbeiderens evne til å forstå – og ikke om innholdet. Problemet er at det ofte er vanskelig å vite om det er det ene eller det andre nettopp på grunn av indirekte kommunikasjon. Når misforståelser eller manglende forståelse for hverandres oppfatning av samarbeid kommer til uttrykk på subtile måter, vil måten dette gripes an på avhenge av hvordan sosialarbeideren tolker signalene fra klienten. Dersom sosialarbeideren uten videre avklaring av situasjonen eksempelvis tolker avvisningsuttrykk som manglende vilje til å arbeide – og oppfatter klientens reaksjoner som urimelige – er det sannsynlig at et krav eller et ”ultimatum” vil kunne bli stilt, uten at klienten selv trekkes aktivt inn i vurderingen. ”Diagnosen” latskap eller uvilje stilles i så fall på bakgrunn av sosialarbeiderens egne stereotypier og forforståelser, mer enn på et forsøk på å forstå situasjonen med den det gjelder.

På den annen side vil man, dersom sosialarbeideren er nysgjerrig på hva som ligger bak denne responsen, kunne åpne opp for en ny tolkning av situasjonen. Det betyr ikke at ytterligere krav til egeninnsats eller ”ultimatum” ikke skal stilles, men at man går dypere inn i årsakssammenhengene for å sikre at man beveger seg i riktig retning. ”Diagnosen” er illusjon av samarbeid, og man leter etter justeringer som kan utfordre denne.

Hos Shulman trekkes Swartz videreutvikling av meklerfunksjonen inn i interaksjonsmodellen, der det å påpeke hindringer for ønsket utvikling også vektlegges. Shulmans poeng er i denne sammenhengen hovedsakelig at slike hindringer skal påvises og ufordres. Det er imidlertid også et viktig poeng at dette innebærer å formidle og diskutere hindringer man som sosialarbeider har oppfattet, men som klienten selv ikke oppfatter på samme måte. I tiltaksarbeidet kommer dette også til uttrykk i meklerfunksjonen mellom klienter og arbeidsgivere som har brukere hos seg i arbeidspraksis. Å gi ærlige og konkrete tilbakemeldinger i forhold til områder klienten må videreutvikle for å øke sine muligheter på arbeidsmarkedet, viser seg ofte å være vanskelig når man samtidig sitter i en samarbeidende posisjon til brukeren som preges av et ønske om å bygge opp under klientens selvfølelse. En del av tiltaksarbeiderens funksjon som pådriver kan være å

påpeke slike hindringer overfor brukeren, eller å hjelpe eksempelvis arbeidsgivere til å gjøre dette.

En sentral del av det å forstå og avdekke underliggende kommunikasjon kan ifølge Shulman også knyttes til *undertrykkelsens psykologi*. Undertrykkelsens psykologi tilsier at den som over lengre tid utsettes for undertrykkelse til slutt kan internalisere sin "ytre undertrykker" ved å ta opp i seg negative bilder av og holdninger til seg selv. Den ytre undertrykkeren blir da fungerende som en indre undertrykker. En bidrar altså til å opprettholde og delta i sin egen undertrykkelse. I tillegg står dette i nær sammenheng med det å identifisere hindringer og barrierer som ligger i klientens adferdsmønster.

Bakgrunnen for hvordan "den indre undertrykkeren" fungerer bygger på en sirkulær gjensidig forståelse av forholdet mellom tanker, følelser og adferd, slik vi var inne på innledningsvis. Det må en intervensjon til for å bryte den onde sirkelen. En sentral del av sosialarbeiderens arbeid blir da å utforske og identifisere underliggende følelser sammen med klienten slik at han/hun blir i stand til å ta kampen opp med den indre undertrykkeren. Et viktig element er at man ved hjelp av denne tankegangen eller tilnærmingen, forsøker å hjelpe klienten til å ta kontroll over følelsene sine og styre dem selv i større grad enn å bli styrt av dem. Et godt arbeidsresultat vil kunne føre til at klienten ut fra en ny forståelse av seg selv i situasjonen, evner å omdefinere kilden til problemet og forholde seg til dette på en annen måte. Ut fra prinsippene om å holde fokus på ressurser vil dette bidra til at klienten heller kan se seg selv som en overlever enn som et offer.

Hvilke særpreg ønsker vi at relasjonen skal ha?

Det sosiale arbeidet og de relasjoner som inngår bygger på humanistiske verdier. I tidligere kapitler har likeverd, respekt og anerkjennelse vært nevnt som viktige verdier for å utvikle en positiv relasjon med brukerne våre sammen med omtanke, humor og åpenhet. Arbeidet bygger også i høy grad på vektlegging av menneskers ressurser som er en gjennomgående tanke bak Shulmans interaksjonsmodell og den løsningsfokuserte tilnærmingen (LØFT). Et poeng er å fokusere på klientens ressurser som har bidratt til mestring i livet på tross av det problematiske, og være mer interessert i klientens positive sider fremfor de negative. I LØFT handler det om å bevege seg fra problemfokus til løsningsfokus.

Shulman viser spesielt til tre elementer som er viktige i arbeidsrelasjonen. Disse er:

Samstemthet: Klienten opplever å komme godt overens med sosialarbeideren.

Tillit: Klienten våger å betro seg til sosialarbeideren om sine tanker/følelser/feiltrinn og nederlag.

Omsorg: Klienten føler at sosialarbeideren bryr seg om dem som klienter og ønsker å hjelpe dem med problemer som de selv føler er viktige.

Disse elementene indikerer det følelsesmessige preget en ønsker at samarbeidsrelasjonen skal ha, og som sosialarbeideren skal arbeide bevisst mot.

Hvilke relasjonsbenednelser finner vi?

Hos Shulman brukes benevnelsene *mandatklient*, *beordret klient* eller *ufrivillig klient* som benevner et følelsesmessig utgangspunkt for klientens relasjon til den offentlige hjelperen. Dette er imidlertid begreper som kan føles litt fremmed da de er oversatte begreper fra engelsk. Innen Arbeid og kompetanse anvendes gjerne LØFT`s begrepsapparat. Her skiller man mellom *kunderelasjoner*, *besøkerelasjoner* og *klagerelasjoner*. En **kunderelasjon** finner sted når klienten gir uttrykk for at han er villig til å gjøre noe med problemet og som ser seg selv som delaktig i et samarbeid han har kommet frem til i fellesskap med hjelperen. **Besøkerrelasjonen** karakteriseres ved at man ikke sammen har identifisert et problem eller et mål for samhandlingen. Det kan dessuten være at klienten ikke har gitt uttrykk for at det foreligger noe problem eller at problemet egentlig tilhører andre deler av omgivelsene. Klienten i besøkerrelasjonen er følgelig ikke tilbøyelig til å se noen grunn til forandring. **Klagerrelasjonen** er den typen relasjoner som lett kan oppfattes som vanskelige, motvillige eller benektende. Ofte er klageren en besøkerrelasjon som er misoppfattet som en kunde eller en klager fordi hjelperen ikke har forstått eller forholdt seg adekvat til relasjonen slik den fremstår. Den kjennetegnes imidlertid gjerne ved at hjelperen har hjulpet klienten til å se hvordan en løsning kan arte seg, og det etableres gjerne en forventning om at problemet skal kunne løses. Han eller hun er villig til å samarbeide, men tror fortsatt at løsningen ligger i at noen andre tar de nødvendige skrittene. Han eller hun er ikke bevisst sin egen rolle som handlende aktør (Berg og Miller 1998). Disse relasjonsbeskrivelsene tar alle utgangspunkt i følelser som ligger hos klienten.

Dersom kompleksiteten i dette ikke tydeliggjøres kan arbeidet risikere å fremstå som middelmådig både med henblikk på både betydningen av det og innholdet i det. Det samme gjelder i tilfeller der manglende forståelse for kompleksiteten bidrar til å redusere sosialt arbeid til å handle om å "leie" folk inn i løsningen eller "å informere" om aktuelle løsningsstrategier. Det er derfor viktig å se på "type" relasjon i lys av dens funksjon.

I neste kapittel presenteres praksisfortellinger med tilhørende analyser som belyser flere av de faglige utfordringer vi står overfor i tiltaksarbeidet. De viser også hvordan de kan håndteres.

KAPITTEL 5. EMPIRI OG ANALYSE

I dette kapittelet presenteres fire praksisfortellinger. Disse er fortalt av tiltaksarbeidere i Arbeid og kompetanse. Praksisfortellingene er analysert i lys av Shulmans interaksjonsteoretiske perspektiv. Hver enkelt praksisfortelling følges av en tilhørende analyse.

Praksisfortelling A

Karl har gått på sosialkontoret i hele sitt voksne liv og har nå passert 50 år. Han har levd på det offentlige hele tiden, og mappene hans er tykke,- mye ligger til og med på fjernarkivet. Han kom hit fra Nord Trøndelag og startet videregående skole her. Han hadde noe tull med skolen og hadde et opprør av noe slag så han ble kasta ut. Det virker litt rart i ettertid når man blir kjent med Karl, for han er en rolig, vennlig og hyggelig mann.

Karl ser på seg selv som en rusmisbruker. I de to-tre årene han var i opprør, sier han at han drakk veldig mye. Men det var noe han gjorde da, - og han sluttet å drikke og har ikke drukket en dråpe alkohol siden. Men fortsatt så omtaler han seg selv som en alkoholiker.

Kollegaen spør: Kan det være fordi han trenger å ha en forklaring på hvorfor ting har blitt sånn, kanskje?

Jeg tror det, og jeg tror det handler om identitet. Etter flere tiår snakker han om å melde seg inn i AA selv om han egentlig ikke er fristet til å drikke heller!

Han bodde ved en kommunal boenhet for personer med rus- og psykiske problemer og fikk først på 90-tallet en kommunal leilighet. Det var et stort skritt opp for Karl.

Han levde fortsatt av sosialhjelp og han var på fornavn med nesten alle som jobbet på sosialkontoret. Han fylte ut søknadene på skrivemaskin med kulehode og rettetast og kom med lange historier hver gang, selv om alle kjente Karl og visste mye om ham. Men dette var livet hans, og derfor var disse lange søknadene viktige for ham.

Han var veldig opptatt av idrett og han trente hele uka. Da hendte det seg at han leverte inn en søknad om et par nye joggesko. Og alle visste jo det; at er det noen som trenger joggesko, så er det ham!

Når han fikk innvilga det - for han fikk jo det en del ganger, sendte han takkebrev. Til sosialkontoret! Mange av de som jobbet som saksbehandlere, syntes jo dette var så flott... Det var liksom en kjekk mann som takket. Resultatet var at han ble veldig godt ivaretatt - men også på stedet hvil. Det ble hyggelig å ha ham der, for det var koselig når Karl kom. Han laga ikke noe bråk og var veldig hyggelig- og han ga tilbakemelding til de som jobbet på sosialkontoret om hvor takknemlig han var.

Men så en dag, ble det sendt ut brev til Karl om at nå måtte han møte opp ved tiltaksenheten vi hadde i den bydelen. Det var ikke fra meg, men fra forvaltningsavdelingen. Og Karl, - han kom og var sint og fortvilt. Det var første gang jeg hadde sett Karl sint! Men det var like mye fortvilelse som sinne, fordi: "Skulle de ta i fra ham trygda hans?" Han så på sosialstønadens som en kommunal trygd, - uten at han brukte ordet trygd. For ordet trygd var veldig belastende for ham.

De begrunnet vedtakene med at han ikke hadde annet å leve av. Og det er det som er min mistanke oppi det hele; - når han ga så gode tilbakemeldinger så var det ingen som tenkte på å "bry" Karl med noe tiltak eller finne ut av ting. Han var veldig sint og fortvilt, men han møtte. Det var på det tidspunktet jeg ble kjent med Karl.

Det ble et vendepunkt for Karl, når han etter hvert møtte jevnt. Han fikk vist at han faktisk kunne arbeide, og at han kunne bidra med noe og ble fort den som tok ansvar, - den som møtte opp på arbeid en halv time før han måtte.. Men samtidig så viste Karl at han hadde en del adferd som var merkelig. Han hadde mange ritualer som han måtte igjennom, og han manglet for eksempel kunnskaper om når en samtale var slutt. - At når en samtale er slutt, så reiser man seg og takker for nå, og går. Karl ble sittende!

Han var også veldig omstendelig. Han fikk blant annet en jobb med å tømme papir som skulle makuleres. Det var jo en oppgave han var veldig god på, men det ble jo vanskelig òg når han skulle ha like lang prat med alle på alle kontorer bortover gangen. Så det var noe som skilte ham fra det å være en "arbeidskar" i det ordinære arbeidslivet - selv om han var flink til å stå på, og selv om han var flink til å møte opp!

Kollegaen spør: Men hvordan fikk du ham til å komme da? Samarbeidet deres begynte jo med at han kom og var sint! Hvordan klarte du å komme i dialog med ham da?

Jeg var ikke inne i situasjonen akkurat da han var sint. Jeg hadde kontakt med ham først etter at han hadde begynt å møte. Men de hadde møtt sinnet hans, også hadde de avvepnet ham ved å skissere at det også var muligheter for ham i denne situasjonen. Så det gikk veldig fort over i grunnen...Det ble jo litt rart for ham, etter mange tiår uten vilkår, plutselig å få dette kravet.

Han var stort sett eldre enn alle de andre deltakerne i dette tilbudet så han ble litt sånn "gammelfar"; - en som hadde opplevd litt mer enn de andre og kunne være den trygge og rolige overfor de andre. Dessuten var han jo den som alltid kom seg opp, og fikk også litt ansvar hvis en av arbeidslederne var borte, og det tok han grav alvorlig, altså!

I den tida begynte jeg å ha jevnlig samtaler med Karl. Vi hadde en kontakt som var slik at vi møttes så å si hver dag fordi dette arbeidstreningstilbudet befant seg i samme bygård, så vi møttes jo, så "God morgen" og drakk kaffe. Men når vi skulle ha samtaler, var det noe helt annet; - og Karl var helt annerledes også. Det var en helt annen setting, og han grudde seg til det, selv om vi snakket sammen hver dag og hadde en veldig fin kontakt. Men å sette seg ned og ha samtaler, det grudde han seg for. Og det var jeg litt spent på; hvorfor var det sånn?

Formålet mitt var jo egentlig å finne ut om han var en arbeidskar eller ikke. Altså, - formålet mitt var å skape en endring for det må være et liv utenom sosialhjelp også?

Kollegaen spør: Men det var et formål som dere var enige om?

Ikke til å begynne med, nei.

Kollegaen spør: Hva tenkte han at formålet med samtalene var da?

For ham ble det en slags sjelegranskning. Jeg tenkte ikke at vi hadde bruk for så mye sjelegranskning, men han tenkte vel at det var den hjelpa vi hadde å tilby ham - det å kunne gå tilbake, helt fra barndommen, og alle sine opplevelser, mens jeg satt og tenkte at "Dette er noe vi må begrense!" Så der var vi til å begynne med egentlig ikke helt på samme formål... Jeg opplevde vel at jeg avklarte hensikten med samtalene. Men han var også veldig omstendlig så han sa som så at "Jo, men hvis du skal forstå dette her, så må du høre på hva jeg har å si om det som var før." Av respekt for ham så kunne jeg ikke bare avfeie ham. Men det er klart at når vi hadde sittet i fire timer, og vi ikke hadde kommet lenger enn til 1976 så skjønnte jeg at vi måtte finne en annen måte. Da tegnet jeg en trapp og spurte: "Hvor er du hen nå Karl, på denne trappa?" Jeg kunne ikke begynne nederst i denne trappa, han måtte selv få plassere seg inn der en plass. Det var for å få med både det som var de første trappetrinnene, og det om skulle komme etterpå. Og den trappa, den brukte han lang tid på å fundere over! Det ble slik at han tegnet flere trapper ut i fra de samme trinnene. Jeg har fortsatt dette papiret liggende. For ham ble dette livskartet hans, å få plassert ting der de hørte til, og så gå igjennom den runden.

Kollegaen spør: Og da tenker du at, hvis du ikke hadde startet der han var, så hadde dere ikke kommet videre på denne trappa heller?

Nei, vi hadde ikke det. En plass inni dette her, så visste han hvilken hensikt jeg hadde. Jeg hadde sagt det, men han ville ikke høre, - og det handlet blant annet om dette med trygd. Mine hensikter for ham, handlet egentlig om forhold som bekreftet hans nederlagsfølelse. Og det var noe helt annet enn den mestringsa som han viste i arbeidstrening, ikke sant; Hvordan kan det ha seg at han som er så flink å arbeide skal snakke med meg om uføretrygd?

Kollegaen kommenterer og spør: Vi er jo ivrige på å få klienter over til noe annet, men det kan jo være at for noen betyr det at vi faktisk fratar dem noe som er sikkert, og de har jo kanskje ikke så mye annet som er sikkert i livet, så kommer vi og røkker ved det?

Han hadde jo sitt stødige sosiale nettverk gjennom sosialkontoret. Og han hadde sosialt nettverk utenom også, men det var ikke stødig. Med det mener jeg de som ville ham vel. Han hadde noen venner innefor idrettsmiljøet, så der var det stort sett positivt, men ut over det så var det litt løse fugler. Han var vel en ensom kar som hadde en leilighet alene og det var mange som utnyttet det.

Vi brukte lang tid på å bruke ordet trygd. For han ville ikke høre snakk om det. Han var helt tydelig på at for ham, så var trygd lavere enn sosialhjelp. Uansett om det var snakk om attføring eller rehabiliteringspenger eller hva som helst, for trygdekontoret; det var

lavere i hans øyne. Trygd forbandt han med noe oppgitt, mens sosialhjelpen, den var det noe som det var håp i. Det var vel slik at det var trygt og kjent, men han ordla seg som om han oppfattet det som noe veldig definitivt, uansett.

Vi gjennomførte en arbeidsutprøving gjennom ulike tiltak. Jeg hadde ham med meg til et par-tre eksterne tiltak, og han fikk se forskjellige arbeidstreningstilbud. Vi hadde noen samtaler rundt det som handlet om "Hva er det som vil føre deg videre nå?" Da landet han på at han skulle prøve et A-etatstiltak. Han vokste på dette og opplevde at han ble tatt skikkelig på alvor og at han kom i en skolesituasjon; "Tenk at han skulle få begynne på skole!" For ham ble det i seg selv flott. Han begynte på kurset og kom en halv time før det begynte og satt klar ute i gangen og ventet. Det var ganske nyttig fordi da var det veldig arbeidsrettet. Men hva slags karriere skulle han ha? Vi brukte ordet karriere mye mellom oss. Det som kom frem var at han kanskje kunne jobbe en halvtidsjobb, men det var usikkert egentlig. Parallelt med dette snakket vi om trygd, og det vi holdt på å trene på var jo egentlig det å bruke det ordet. For det gjorde noe med ham, det at jeg aldri ga meg på det heller. Jeg kunne respektere at han syntes det var vondt, at vi kunne bruke et annet ord selv om vi visste at det var trygd vi mente. Så vi hadde en slags avtale på å gjøre det.

Kollegaen spør: Men hvorfor tror du at han godtok at du gjorde det likevel da?

Han hadde tillit til at jeg ville ham vel, men også tillit til at jeg var opptatt av å ivareta hans integritet. Det var det det egentlig stod og falt på; han måtte beholde sin integritet..

Kollegaen kommenterer: Jeg tror at begge de sakene vi har snakket om nå; det der med tillit, og at de forstår at vi vil dem vel, er kjempeviktig. Og at vi er interessert i dem som personer, ikke bare som en på en måte; "Få dem unna, over på en annen stønad enn sosialhjelp."

Tiltaksarbeideren: Jeg var veldig redd for å såre ham også! Vi snakket om det og jeg sa at: "Nå bestiller vi en legetime, og jeg kan være med deg hvis du ønsker, eller jeg kan skrive en rapport på den kontakten vi har hatt så kan jeg sende den til legen din slik at han vet litt om deg når han treffer deg første gangen." Det syntes han var veldig greit.

Jeg laget den rapporten, men Karl fikk ikke sett den - fordi han ikke spurte om det. Jeg må vel ærlig innrømme at jeg var veldig glad for at han ikke ba om å få se den, for jeg var veldig usikker på hvordan han skulle takle det å lese de opplysningene om seg, mine vurderinger av ham og opplysninger som jeg hadde gravd opp helt fra barndommen med observasjoner gjort av andre. Jeg var glad for at han ikke spurte om å få se den.

Han fikk time hos legen og fikk en veldig god kontakt med ham. Jeg hadde også snakket med legen etter samtykke fra Karl. Det gikk en stund; - og det var før vi hadde fått levert noen søknad om trygd, så kom Karl og spurte; "Hva var det som stod i denne rapporten som ble skrevet?" Han lurte på om jeg ikke bare kunne ta en kopi av den og sende den med ham. Da sa jeg "Nei, det blir ikke aktuelt. Du skal få se hvert et ord, men vi setter oss ned og tar det sammen". Han syntes jo det var litt rart så jeg begrunnet det med at "Det er ganske tøft å se ord som er skrevet om seg selv av andre, og som omhandler livet, og derfor gjør vi det sånn." Når jeg sa det slik, ble det til at han grudde seg fælt og tenkte at "da måtte de være ille!" det som sto der, når jeg ikke bare kunne gi ham det.

Vi satte av god tid til dette møtet, og satt i flere timer i strekk, faktisk. For det gikk jo fra han var 6 – 7 år, fra de første observasjonene. Jeg hadde funnet en psykolograpport som var laget på bakgrunn av observasjoner fra moren hans som nå er død. Det vi gjorde var at vi gikk gjennom alt også sa jeg at "Dette er enda ikke sendt til trygdeetaten for å begynne en søknad. Da hadde vi kommet så langt at vi kunne begynne å snakke om det å sende en søknad om uføretrygd. Så vi avtalte at; "Nå gjør vi det sånn at før vi sender dette videre, går vi gjennom alt, og alle de forandringer som du vil ha med lager vi et skriv på, - alt det du synes er feil noterer vi ned også lager vi det som et vedlegg.

Kollegaen spør: Hadde han mange innvendinger, eller?

Nei, han hadde nesten ingen; det var noen årstall og år der han gjorde "det og det", men ikke i forhold til vurderingene mine. Og der kom den store overraskelsen for meg da... for jeg hadde virkelig gruet meg til dette her. Og jeg visste ikke hvordan dette skulle gå. Blant annet så var det snakk om hvordan han fungerte sosialt i samtaler med andre.... - og det å få høre at han har store mangler; inkompetanse på sosial kontakt, kan være ganske tøft!

Men for hvert punkt vi gikk gjennom i denne rapporten, så klarte han hele tid å hekte det på noe: for eksempel "Ja, det er nå sant når du sier det. Det der sa pappa til meg også da jeg var "ungguten"" Ja det er nå sannelig sant og det, ja" På hvert punkt nedover!

Kollegaen spør: Tror du at det er noen andre enn du som kunne ha gjort det der?

Ikke som kunne kommet inn midt i en prosess og gjort det. At andre kunne gjort hele jobben, det tror jeg så absolutt! Men det at vi kom dit, at vi gikk det løpet ut med ham, det var nok personavhengig, og jeg tror kanskje også tilliten og kontakten med legen var viktig.

Tillit var et stikkord i dette arbeidet. Og også dette med å bevare integritet. Og å ile langsomt..... Og dette med hensikt og rolle - for det var litt passiv motstand i begynnelsen, ikke sant? Så vi måtte jo gå det løpet. Jo klarere min hensikt ble for ham, - eller det at han ønsket å ta det inn, jo lettere rullet det.

Og det var forbausende hvor stor selvinnsikt han hadde. Det var kanskje det jeg satt igjen med mest etterpå - hvorfor i all verden tvilte jeg på det? Han hadde jo så god selvinnsikt, og her hadde jeg skrevet en fire-siders rapport, basert på alle mulige opplysninger, og han tar det inn og sier at; "Jo det stemmer....". Selv om det var vondt og det var litt tårer også, men "det stemte" for ham.

Jeg laget det følgeskrivet med det som han ville ha med, og han fikk en kopi av følgeskrivet med seg hjem. Og vi skrev ut søknadspapirer til trygdeetaten og det var på en måte det siste jeg gjorde før jeg gikk ut i sommerferie, på en fredag. På onsdag i uka etter, satt jeg i Stockholm, og da fikk jeg tekstmelding fra ham der han takket for hjelpen; uførepensjonen var innvilget! Så saken var ganske opplagt for systemet.

Jeg vet fortsatt ikke hvilken medisinsk diagnose han har, og jeg har heller ikke ringt legen og spurt om det.

Analyse av praksisfortelling A

Hovedtema: Veien mot en felles virkelighetsforståelse/situasjonsforståelse. Krav til egeninnsats

Samarbeidet som gjengis tar utgangspunkt i en person som har vært sosialhjelpsmottaker i hele sitt voksne liv, og som på angjeldende tidspunkt hadde nådd midten av femtiårene. Det betyr at han hadde vært en del av sosialhjelpssystemet i flere tiår. Utfordringen handlet for det første om at det rådet usikkerhet i forhold til årsakene til at han aldri hadde vært selvhjulpen. Det andre som var spesielt, var at hans plass i systemet var sterkt befestet, og at han selv ikke var forberedt på at noen ville endre forholdet. Med dette som utgangspunkt skulle et tiltaksrettet samarbeid finne sted. Det å finne frem til en ny og **felles forståelse** av situasjonen var en stor utfordring fordi klienten gjennom flere tiår hadde befestet sin måte å utspille egen rolle på. Dette hadde skjedd i samspill med systemet, og på en måte som gjorde at han hadde en oppfatning av en slags felles enighet om at forholdet skulle vedvare slik. Sosialarbeiderens faglige utfordring var **å klargjøre hensikten med samarbeidet** og relasjonens funksjon, og samtidig etablere gjensidig respekt og tillit for et samarbeid med nye rammer.

Praksisfortellingen berører alle fasene i hjelpeprosessen fordi arbeidet illustreres fra begynnelse til avslutning. Elementene som i størst grad gjør seg gjeldende, er imidlertid tema som hos Shulman særlig trekkes frem i åpningsfasen og arbeidsfasen. Shulman peker på at alle relasjoner, og særlig med personer i autoritetsposisjoner, i begynnelsen preges av at realitetene i situasjonen må utforskes. Dette krever en struktur som skaper åpning for at klienten skal kunne nyttiggjøre seg et tilbud om hjelp. Vesentlige ferdigheter er i den sammenheng å avklare egen hensikt og funksjon, og å kunne fange opp klientens tilbakemeldinger på hvordan dette oppfattes. Han peker videre på at dette er en løpende prosess som blant annet krever at en får avdekket eventuelle barrierer som kan blokkere klientens muligheter for å la seg hjelpe. Dette er sentralt for innholdet i praksisfortellingen og beskrives nærmere nedenfor.

Samarbeidsrelasjon og funksjon

Forholdet mellom klienten det fortelles om og forvaltningskontoret ser ut til å skape et noe annerledes utgangspunkt for å skape endring enn ellers, fordi forholdet så ut til å bli satt pris på slik det var av begge parter. Klienten ga sterkt uttrykk for sin takknemlighet overfor de personene han forholdt seg til på kontoret, noe de ansatte så ut til å sette pris på. Samspillet mellom klienten og de ansatte ved kontoret bar altså preg av at de tok godt vare på hverandre, men samtidig forholdt seg ”på stedet hvil” I dialogen mellom ”forteller” og ”lytter”, fremkommer det at dette kan ha funnet sted på grunn av det gjensidige behovet for å føle hygge. Hygge-følelsen hos kontorpersonalet synes å stamme fra behaget ved å motta tilbakemeldinger, og ved å forholde seg til en bruker som ikke ”laga noe bråk”. ”Det ble tvert om hyggelig å ha ham der!”.

I dette tilfellet kan det ha vært et element at klientens hyggelige fremferd stod i kontrast til andre klienters atferd, som kanskje gjennom sinne eller på andre måter ga uttrykk for å avvise tjenestetilbudet. Et ubevisst forhold til virkningen av en slik kontrast kan være en årsak til at mange også ga uttrykk for å sette pris på hans takknemlighet. De kan også ha gitt dette positiv oppmerksomhet, uten å være oppmerksomme på at det samtidig kunne virke begrensende på forholdet mellom deres støtte og krav til egeninnsats i samarbeidet.

Et viktig spørsmål er hvordan situasjonen kunne vedvare over så lang tid. Forholdet kan ha virket stagnerende ved at ingen tenkte på å ”bry Karl med noe tiltak, eller finne ut av ting...”. Dette kan også tyde på at man ikke visste hvordan man skulle nærme seg ham for å finne ut av hva problemene hans handlet om. Selv om flere representanter for systemet så ut til å ha foretatt vurderinger som førte til at han ble utelatt fra kategorien ”ordinær arbeidssøker”, var det heller ikke noen som hadde tatt på seg arbeidet med å finne ut av hvordan man kunne hjelpe ham ut av systemet. Tiltaksarbeideren beskriver her et forhold der krav til egeninnsats så ut til å begrense seg til å levere korrekt utfylte søknader til rett tid, og man så ut til å ha problemer med å finne frem til andre områder og måter man kunne stille krav til ham på.

Tiltaksarbeideren forteller under refleksjonen at både alder, et ønske om å utvise respekt overfor klienter generelt og egenskaper hos denne klienten, påvirket samhandlingen mellom dem. Hun sier: ”Alder er jo bare èn ting. Det er jo sånn at personen fortjener respekt for den han er, og sånn sett var Karl også veldig flink til å stå på for det som var seg og sitt; sine interesser og sitt

liv”. Det fremgår altså i denne praksisfortellingen at det generelt var et fremtredende element at klienten, i tillegg til at han var spesielt hyggelig å forholde seg til, også krevde å bli respektert. Et interessant poeng i denne sammenhengen er at klienters krav om respekt også kan tolkes som motstand. Shulman påpeker at det er sjeldent at klienter spør hvorfor vi spør etter ting. Hvordan sosialarbeideren tolker eventuelle spørsmål om ”Hvorfor spør du om det?” ”Hva skal du vite det for?”, er viktig for det videre samarbeidsforholdet.

Bakgrunnen for at klienten ble innkalt for å innlede samarbeid med tiltaksenheten, var omorganiseringen av det sosiale arbeidet i kommunen og aktivitetskravene knyttet til utbetaling av sosialhjelp. Klienten selv var imidlertid ikke forberedt på at forholdet hans til systemet skulle endres, og den plutselige innkallingen til tiltaksenheten gjorde ham opprørt og sint. Det dannet utgangspunkt for det videre samarbeidet som beskrives av tiltaksarbeideren.

Veien mot en felles virkelighetsforståelse

Som en del av arbeidet i åpningsfasen er sosialarbeiderens funksjon å være et mellomledd i den første kontakten mellom klienten og tjenesten, og å lete seg frem til en ofte uklar felles forståelse som både samsvarer med klientens behov og den hjelpen som kan tilbys. Tiltaksarbeideren beskriver hvordan hun har gått frem i arbeidet for at de skulle nå hverandres forståelse av situasjonen. Praksisfortellingen er beskrivende for hvordan klientens forståelse på flere områder sto i kontrast til både tiltaksarbeiderens og systemets forståelse av situasjonen. Eksempelvis fungerer klientens oppfatning av seg selv og sitt forhold til alkohol som en god illustrasjon på ulike oppfatninger av virkeligheten. At han beskrev seg selv som en rusmisbruker, og at han etter flere tiår uten å røre alkohol, tenkte på å melde seg inn i AA, var noe tiltaksarbeideren stilte seg uforstående til. Temaet illustrerer ulikheter i problemforståelse og situasjonsdefinisjon, men kan også handle om identitetsfølelse. Vi reflekterte i ettertid omkring dette, og undret oss over om det kunne henge sammen med et ønske om å rendyrke alkoholikeridentiteten, eller om det hang sammen med at en beskrivelse av seg selv som tørrlagt alkoholiker opplevdes mindre krenkende enn ikke å ha en forklaring på egen situasjon. Å bli utfordret på nye måter, blant annet i forhold til egen funksjon overfor omgivelsene, kan ha skapt et behov for å utvide sin forståelse både for seg selv og andres oppfatning av ham. Arbeidet med dette så ut til å være et nødvendig

grunnlagsarbeid for å kunne gå inn i en endringsprosess, og som en del av det hadde de lange samtaler som beskrives som ”sjelegranskende”. Tiltaksarbeideren beskriver at hun ga åpning for klientens omstendelighet i fortellingen om seg selv, men at det samtidig var en utfordring å finne en måte å systematisere dette på. Både fordi hun selv skulle greie å oppfatte det som ble fortalt, og fordi det hele tiden var en avveining hvor mye hun som sosialarbeider skulle lede hans måte å formidle budskapet sitt på inn i en form som begge kunne forstå. Sosialarbeideren beskriver det som krevende både i forhold til konsentrasjon og følelser. *”Det var ikke enkelt å gjøre dette. En må være så konsentrert - ikke bare på å sense saken og det han sier, men også det som ikke blir sagt...”*.

Hun beskriver at han tegnet en trapp som ble brukt som illustrasjonsredskap i samtalen, og det kan synes som om dette ble et nyttig redskap i samhandlingen mellom de to for å arbeide seg fram til en felles forståelse av situasjonen. Klienten fikk slik anledning til å beskrive seg selv og sin historie for tiltaksarbeideren for å gi henne et bilde på hans oppfatning av seg selv. Det å visualisere tema i samtalen dem i mellom så ut til å virke klargjørende for begge parter, ved at det kunne fungere som et illustrerende bindeledd mellom begge parters virkelighetsoppfatning. Tiltaksarbeideren forteller i ettertid at hun lurte på om hun burde begrense disse samtalene; litt på grunn av tidsspørsmål og ledelse av samtalen, men mest på grunn av rollene deres. Hun sier *”Det å dele veldig mye kan gi meg som tilhører en litt annen rolle enn jeg ønsker å ha også. Det er ikke terapeut jeg er i denne sammenhengen. Det var vurderinger både i forhold til tidsbruk og i forholdt til hva han skulle dele av seg selv. Jeg ville ikke at han skulle føle seg kneblet, men jeg ville jo at vi skulle ha fokus på det vi møttes for”*.

Det kan se ut til at den gjensidig velviljen for å forstå hverandre var en viktig faktor med henblikk på kontakt og samarbeid, og at dette foreløpig var et nyttig formål med samtalene deres.

Hensikt og formål med samarbeidet

Kompleksiteten i å avklare hensikt og rolle fremkommer tydelig gjennom praksisfortellingen. En utfordring ved å avklare hensikt og formål er at det berører innholdet i samarbeidskontrakten samtidig som man i utgangspunktet vet lite om hva samarbeidet skal handle om; hvilken vei man

skal gå, ei heller om man skal samarbeide. Kompleksiteten består i at en skal avklare hensikt og rolle på en slik måte at det danner grunnlag for et samarbeidsprosjekt. Man må forholde seg til at man forstår situasjonen, virkeligheten, på ulike måter og derfor ikke naturlig ser samme hensikt med arbeidet. I dette tilfellet var det uklart hvilke løsninger man kunne finne for at klienten skulle føle egenverdi, trygghet og trivsel. Utredning av arbeidsevne samt vurdering av eventuelle trygderettigheter lå imidlertid tidlig fremme som forslag til tiltak. I praksisfortellingen uttaler tiltaksarbeideren vedrørende den ”passive motstanden” hun møtte i begynnelsen at ”Jo klarere min hensikt ble for ham...eller det at han ønsket å ta det inn, jo lettere rullet det”.

Det tiltaksarbeideren beskriver her er hvilke handlinger hun måtte fokusere på, og hva samhandlingen mellom dem innebar. Hun forteller at de til å begynne med ikke var ”helt på samme formål”. Tiltaksarbeideren hadde samtidig med at de ”sjelegranskende samtalene” fant sted, sine hensikter og ledet arbeidet i henhold til disse. De jobbet med tema ”hva er det som vil føre deg videre nå?” og tiltaksarbeideren brukte begrepet ”karriere”, til tross for at hun ikke helt la det samme i begrepet som hun kunne gjort i en annen situasjon. Tiltaksarbeideren forteller: *”Parallelt med dette snakket vi om trygd, og det vi holdt på å trene på, var jo egentlig å bruke det ordet”*. Den konkrete hensikten var ikke tydelig uttalt, men underliggende. En kan si at noe av hensikten med samarbeidet var å finne ut av hvorvidt klienten kunne delta i det ordinære arbeidsmarkedet eller om han faktisk ikke var i stand til det. Å komme frem til en felles forståelse av at det var dette samarbeidet handlet om, var imidlertid noe de brukte tid på å tydeliggjøre. Utfordringen ved å klargjøre det ble imidlertid tydelig fordi klientens oppfatning av hensikten med samarbeidet, og forståelsen av tiltaksarbeiderens funksjon i utgangspunktet var forskjellig. Tiltaksarbeideren forteller imidlertid litt senere i historien at hun tror han innerst inne visste hvilken hensikt hun hadde og hvor hen hun ville lede arbeidet. Hun sier *”Jeg hadde jo sagt det, men Karl ville ikke høre”*.

Krav til egeninnsats, å arbeide med tabuområder

Tiltaksarbeideren forteller at den viktigste erfaringen hun gjorde seg i denne saken var *”å være fleksibel og å våge å gå litt utenfor de grensene som du tror du har. Ikke være så fastlåst i at ”sånn er det” - det finnes en annen måte enn min måte å se det på”*. Et eksempel på hva

tiltaksarbeideren legger i *"ikke være fastlåst"* var å respektere klientens virkelighet i forhold til oppfatningen av utvalgte begreper. Tiltaksarbeideren forteller at begrepet "uføretrygd" var et begrep han nektet å høre. Hun sier at *"Da måtte jeg respektere ham på det, men samtidig si at jeg forstod at det var vanskelig å snakke om, og at vi måtte finne andre måter å snakke om det på. Vi fikk faktisk et felles prosjekt på det å jobbe med hans karriere"*.

Dette kan oppfattes som et respektfylt grunnsyn som ligger i bunn for tiltaksarbeiderens møte med klienten. Tiltaksarbeideren er åpen for at hennes forståelse av situasjonen ikke er den eneste riktige, og hun er også tydelig i forhold til at hun ikke forstår nok av klienten og hans situasjon til å oppdage løsningsmønstre. Vi ser at tiltaksarbeideren unngår å tre inn i en ekspertrolle der hun trekker konklusjoner og tar avgjørelser uten å ha klienten med seg. Begrepet karriere ble altså brukt som et positivt ladet begrep for å gjøre det mulig å snakke om fremtiden. En kritisk tilnærming kan være å spørre seg om dette ikke også kan virke manipulerende?

Tiltaksarbeideren sier det slik: *"Han var veldig med på det med å tenke karriere. Og her virket det jo som om det gikk i retning uføretrygd! Og selv om vi ikke bruker det ordet så vet vi jo hva vi snakker om. Det er det samme hvilke begreper vi bruker om det; likevel handler det om karriere. Jeg kunne jo stått knallhardt på at det heter uføretrygd- så hvorfor kalle det noe annet? Det var kanskje en slags orientering mot realitetene, men på hans premisser"*.

Et viktig element ble hvordan man for øvrig går frem for å finne ut av hva klienten kan greie av ordinært arbeid. Hva samtalen rommet av begrepsbruk var en side ved samarbeidet, men en annen og vel så viktig side var det praktiske utredningsarbeidet som rommet både arbeidsutprøving og kursdeltakelse. Dette er viktige elementer som bidrar til å sikre at en eventuell anbefaling for eller mot uføretrygd ikke bare finner sted på bakgrunn av tiltaksarbeiderens oppfatninger av situasjonen. Tiltaksarbeideren uttrykker dessuten at hun var veldig redd for å såre ham, hvilket i denne sammenhengen innebar at hun ville unngå å gjøre noe som ble oppfattet som et angrep på klientens integritet. Selv tror hun at tilliten til at hun som tiltaksarbeider ville ham vel, og at hun ivaretok hans integritet, syntes å være avgjørende for at han godtok å være med på et samarbeid som dreide seg om dette temaet til tross for at han samtidig ikke ville vite noe av det.

Krav til egeninnsats - å påpeke hindringer

Praksisfortellingen illustrerer blant annet at noe av det tiltaksarbeideren ville oppnå, var å få Karl til å vurdere seg selv som aktør i arbeidsmarkedet, og å skape bevissthet omkring noen av hans begrensninger. Dette kan imidlertid også skape nederlagsfølelse hos klienten dersom et ressurs- og løsningsfokus ikke samtidig ligger i bunn for arbeidet med å påvise og utfordre hindringer for arbeidet. Et tema som gjør seg gjeldende her er klientens krav om å vite hva informasjonen som fremkommer skal brukes til, og at det er nødvendig å være klar over på hvilken måte man er viktig for den andre i samhandlingen. Under refleksjoner i ettertid fremkom det at et ensidig ressurs- og løsningsfokus sannsynligvis ikke vil fungere alene. Det måtte kombineres med at viktige hindringer også ble identifisert og utforsket for at en skulle komme videre i arbeidet.

Selv om Karl var sint og fortvilet over kravet om å samarbeide med tiltaksenheten, møtte han opp. Tiltaksarbeideren påpeker at når han gjennom praktiske arbeidstreningstiltak fikk vist at han dugde, og at han kunne bidra med noe, så det ut til å fungere som et vendepunkt for ham.

Dette illustrerer tydelig betydningen av å stille krav til egeninnsats. Men tema illustrerer også betydningen av å jobbe med **ambivalens**, fokus på sammenhenger mellom **prosess og innhold**, og betydningen av å veksle mellom **nærhet og distanse** i relasjonen. Praksisfortellingen viser at det gjennom arbeidstreningstiltakene ble skapt en mulighet for å se klienten i andre og større sammenhenger. Eksempelvis ble det tydelig at klientens grenser for når man avsluttet en samtale var annerledes enn de andres, og at flere sentrale elementer så ut til å være en utfordring i forhold til å være deltaker i det ordinære arbeidsliv. Dette til tross for at han samtidig viste evne til både å stå på i arbeidet og til å møte opp. Hans tilstedeværelse i et tiltak der man hadde kontakt over tid, og i flere sammenhenger enn tidligere, var derfor en nødvendig del av utredningsarbeidet.

Tiltaksarbeideren forteller at kombinasjonen mellom samtaler og deltakelse i praktisk arbeid bidro til å utvide mulighetene for å bli kjent med, og å forstå klienten. Under refleksjon forteller tiltaksarbeideren at den første kontakten med arbeidslederen ved det praktiske arbeidstreningstiltaket, var et sentralt element i forhold til klientens vendepunkt fra sinne til samarbeid. Måtene å veksle mellom ulike kontekster på hadde en funksjon i seg selv. En romslig, åpen og respektfylt situasjon så i begge tilfeller ut til å ha høy verdi i forhold til klientens åpning for å gå inn i et samarbeid.

Krav til egeninnsats - prosess og innhold

Tiltaksarbeideren forteller at hun og klienten ofte møttes til en prat over en kopp kaffe, men at klienten ga uttrykk for å grue seg til de mer strukturerte og tidsbestede samtaler de hadde. Tiltaksarbeideren forteller selv at hun lurte på hvorfor det var slik, men at de aldri snakket om det. Møtene over en daglig kopp kaffe, beskrives som et møte i en mer uformell kontekst, der for eksempel krav til egeninnsats i forhold til arbeidsprosessen dem i mellom ikke var fremtredende. Under de mer formelle samtaler som fant sted på kontoret, var det sannsynligvis slik at det uansett samtaletema, var tydelig at han måtte snakke om seg selv og situasjonen. Det kan være en medvirkende årsak til at han ga uttrykk for å grue seg. Tiltaksarbeideren forteller i ettertid at hun selv også både grudde og gledde seg til disse samtaler fordi de var spennende, men også veldig krevende. Det fremstod altså svært tydelig at relasjonen og kontakten mellom dem endret seg avhengig av de ulike situasjonene.

Under refleksjonen kommer det tydelig frem at den daglige kontakten med det interne arbeidstreningstiltaket virket utfordrende ham på andre måter enn samtaler med tiltaksarbeideren. Tiltaksarbeideren sier at *”Det ble en sånn veldig uttalt utfordring det å møte til samtaler, mens det å møte på jobb ikke ble så uttalt utfordrende. Men i praksis var nok de prosessene han gikk gjennom i arbeidstreningen minst like tøffe for ham. Kanskje en halvtimes lunsjpause på mange måter var tøffere enn en times samtale med meg”*.

Det kan altså synes som om kombinasjonen av arbeidet som gjøres gjennom arbeidspraksisen og tiltaksarbeiderens samtaler var virkningsfull. Dette fremstår i praksisfortellingen som to like viktige, men svært ulike og utfyllende funksjoner. Kombinasjonen handler om sammenhengen mellom prosess og innhold som gjør seg gjeldende ved at arbeidslederens og tiltaksarbeiderens hensikter og funksjoner var ulike. Begges arbeid handler om både prosess- og innholdsrelaterte tema, men i arbeidspraksisen var kravene til innsats i større grad knyttet opp mot handlingsorienterte forhold, mens de i samtaler med tiltaksarbeideren hadde mer fokus på de prosessuelle sidene ved samarbeidet. Det er i denne sammenhengen viktig å påpeke at det her ikke handler om at det ene er viktigere enn det andre, men at kombinasjonen er viktig.

Funksjonen som mekler mellom individ og system

Tiltaksarbeideren fortalte at de mot slutten av samarbeidet ble enige om å gå igjennom rapporten til trygdekontoret, og at de begge gruet for den felles gjennomgangen - Klienten fordi han fryktet det som stod skrevet, og tiltaksarbeideren fordi hun fryktet klientens reaksjon. Tiltaksarbeideren forteller i ettertid at hun syntes veien mot dette punktet i historien hadde vært krevende. Det å dele oppfatningen av hverandre beskrives i seg selv som en tøff situasjon ”*Det blir jo dette med at jeg ikke riktig visste hvordan han ville reagere på den rapporten jeg hadde skrevet. Jjeg var jo livredd for jeg visste jo ikke hvilken reaksjon jeg skulle få. Jeg tror det like mye var en test av hvilken relasjon vi hadde hatt, som en test av ham. Og å takle et så tøft budskap, egentlig. Svart på hvitt er det enda tøffere. Men det hadde nok ikke kunnet skje hvis ikke mine hensikter med det hadde vært klare, - og hvilken funksjon jeg hadde i forhold til det løpet jeg hadde kjørt*”.

Tiltaksarbeiderens arbeidsoppdrag handlet blant annet om å jobbe med klientens posisjon i forhold til systemet og resten av omgivelsene. Tiltaksarbeiderens funksjon som mekler mellom flere parter i en sak er altså et sentralt tema her. Det fremgår at klienten trengte hjelp både til å finne ut hvor hans plass i systemet skulle være, og til å etablere kontakt med legen sin vedrørende dette tema. Tiltaksarbeideren sier under refleksjon at ”*Det handlet om å finne trygge relasjoner for ham der han kunne snakke om dette. Når Karl måtte gå videre så bearbeidet jo jeg, i samarbeid med Karl, de nye relasjonene han skulle gå inn i også...Det ene er at Karl aldri ville tatt de skrittene uten dette forarbeidet og da kunne vi gått på nye 10 år med sosialhjelp. Det andre er; hva skulle blitt diagnostisert i løpet av en samtale hos legen?*”

Å mekle mellom individ og system handler blant annet om å føye sammen ulike virkelighetsoppfatninger, og få en felles enhet som man kan ta en beslutning ut fra.

Tiltaksarbeideren hadde jobbet mye for å skape et beslutningsgrunnlag, men fikk aldri kjennskap til hvilken diagnose legen til slutt stilte. Tiltaksarbeideren kommenterer dette som følger ”Jeg har ikke behov for den kategorien som en diagnose er. Den er nødvendig for legen som skal gi behandling, og for trygdekontoret som skal ta en avgjørelse, men for meg handlet det om relasjonen mellom Karl og meg”. Hva det handlet om for lege og trygdekontor ligger altså utenfor tiltaksarbeiderens arbeidsområde. Tiltaksarbeiderens funksjon var å utrede og klargjøre saken.

Oppsummering

I dette tilfellet fremstår kompleksiteten i å **avklare hensikt og funksjon** tydelig gjennom praksisfortellingen fordi svært ulike virkelighetsoppfatninger lå til grunn for å tydeliggjøre samarbeidsavtalens innhold. Utgangspunktet for å finne frem til en felles løsning på situasjonen som kunne gjøre både klienten og systemene omkring ham tilfredse, krevde tiltaksarbeiderens lydhørhet samtidig som samtalene også måtte ledes jamfør enhetens mål og funksjon. I tillegg ble **kravet til egeninnsats** et nytt og fremtredende trekk i samarbeidet. Å arbeide med **tabubelagte tema** og å **identifisere hindringer og ressurser** beskrives hos Shulman som sentrale ferdigheter som handler om å stille krav til egeninnsats. Disse fremstår spesielt tydelig i praksisbeskrivelsen. Selve kombinasjonen av praktiske løsninger og handlinger, og det prosessuelle fokuset i samtalene, beskrives dessuten her som et virkningsfullt element i hjelpeprosessen.

Praksisfortelling B

Jeg vil fortelle om en jeg har jobbet med i noen måneder som har vært sosialhjelpsmottaker i 7 år, og det er jo lang tid. Han er 25 år og har vært inn og ut av forskjellige tiltak og har prøvd en masse egentlig. Jeg ser ut fra journaler at det er mange som har jobbet med ham. Han har vært på flere eksterne tiltak, men så stopper det der, og så er han tilbake på sosialhjelp.

Han fullførte et par av tiltakene så vidt, men så blir det aldri noe mer. Det er bare inn og ut av tiltak. Han bor sammen med to kompiser en plass langt utenfor byen, og han er veldig avhengig av busser som går to ganger pr. dag. Litt vanskelig med kommunikasjon på den måten. Og kompisene hans, de er gode kompiser, men kanskje ikke helt bra for ham å bo i sammen med. Han har drevet litt med rus og utforsket og eksperimentert litt, og så bruker han hasj jevnlig, i alle fall en gang pr. uke, men det er helt uproblematisk, sier han.

Jeg kalte ham inn til den første samtalen etter henvisning fra forvaltningskontoret, og jeg var jo litt spent på ham, for jeg så jo at han hadde vært lenge i systemet. Og forvaltningen har vridd seg mange ganger og klødd seg i håret i alle år, så det var en utfordring. Og det første han sa da han kom inn og møtte meg var: "Jaha, enda en!" og "De andre duger ikke i det hele tatt og gjør aldri jobben sin, og det er aldri orden på noen ting. Pengene kommer ikke inn og jeg må ringe og mase og.." Alt var feil! Så sa jeg til ham, "Men nå er det jo sånn da, at jeg er en av dem jeg og, så da lurer jeg på hva du forventer av meg. Du må fortelle meg hva det er med "alle andre" for ellers gjør jeg sikkert det samme jeg og." Men han sa bare at alle var pyton og ingenting funket. Det var bare rot og mas, også var de frekke og ufine!

Kollegaen spør: Forventet han at du skulle spørre ham om det, tror du?

Nei, det tror jeg ikke, for han ble ganske stille etter hvert. Så sa han at det var mye forskjellig med forvaltningskontoret, og at det var veldig avhengig av hvem som satt der, hvor flinke de var, og at det var mange vikarer og sånt, da. Men så måtte jeg jo innrømme at jeg var helt fersk i jobben min jeg også, og si at "Det jeg ikke kan svare deg på, det kan jeg i alle fall sjekke ut, og du skal få svar. Men jeg er nesten nødt til å få spørre deg og om din historie, for jeg vet at du har vært lenge i dette systemet. Og ut fra det jeg har lest, så har du egentlig mange ressurser".

Det første han da gjorde, var å fortelle om kompisene som drev og ruset seg, og at han gjorde det han og, men helt kontrollert. Og da sa jeg til ham at, "Jeg vet at det har vært utrolig mange diskusjoner omkring det med hasj, om det er skadelig eller ikke, men jeg personlig mener, -og jeg vet også at det er godt dokumentert, at hasj ikke er bra og at det har ulike skadevirkninger på sikt i alle fall. Og akkurat det var han enig i, men for han funket det!

Det var jo ikke noen vits i å gå på ham personlig, men det er jo klart at jeg hadde i bakhodet at det sikkert var mer enn bare den hasjpinnen en gang i uka, ikke sant? Men problemet hans var jo egentlig det da, at han kunne tenke seg jobb og hadde vært i forskjellige tiltak, men ved det siste arbeidsforholdet sitt hadde han blitt beskyldt for å stjele og da hadde han blitt forbannet på lederen der. Selvfølgelig førte det til dårlige referanser derfra. Men han kunne jo også fortelle at han var veldig musikkinteressert og hadde utrolig god greie på teknikk og det som har med film og media å gjøre. Og han fortalte også at han og kompisene hadde ordnet et studio og at de ville ta opp lån på 500.000 for å begynne å ta på seg oppdrag, produsere musikk og drive studio.

Ja vel, sa jeg da....Jeg visste jo at han var helt nedgjelda fra før og at han aldri ville få noe lån, så hvordan skulle han greie å sette i gang noe sånt når han for eksempel ikke klarer å holde på en jobb. Jeg mente det ville bli bare tull av det, men jeg sa ikke noe mer om det da og sa heller at jeg skulle gå i tenkeboksen og se hva jeg kunne gjøre for ham. Men jeg presiserte at jeg var veldig opphengt i hvor viktig det er å overholde avtalene våre og at "om du ikke klarer å møte opp, så gi i alle fall beskjed til meg, for jeg bruker av min tid, og du må bruke av din tid til dette her, så det er gjensidig!"

Under denne første samtalen spurte jeg ham samtidig om flere ting, og kartla litt omkring nettverket hans og hva han hadde gjort opp gjennom årene. Han har gått på sosialhjelp stort sett, men han har jo også vært i en del korte arbeidsforhold også.

Vi skiltes der, og avtalen var at jeg skulle ringe ham og sette tidspunkt for et nytt møte. Men da jeg gjorde det tok han aldri telefonen - aldri! Ikke en gang! Så jeg varslet forvaltningskontoret om at jeg ikke fikk kontakt med ham for ny avtale. Deretter skjedde jo det som alltid skjer da; det ble noe tull med stønadsutbetalingen hans, - og da ringte han meg. Da sa jeg at "Jeg har prøvd så lenge å få tak i deg, for vi hadde en avtale om at jeg skulle ringe, og nå har jeg prøvd så mange ganger." Og han svarte at "Ja, det har vært noe galt med telefonen..." "

”Ja, men når du visste at vi hadde et samarbeid, vi har en kontrakt og du kunne gitt beskjed til meg om at det var noe galt med telefonen din”. Det burde han fått til i løpet av den tida der og han kunne jo ha lånt en telefon også. Men han var i alle fall opptatt av at han ikke hadde fått pengene sine. Det viste seg at vedtaksperioden hadde gått ut, og han måtte ned dit og søke igjen før det ble greit, så vi avtalte et møte igjen. Og ...han kom ikke! Selvfølgelig ikke. Deretter sendte jeg innkalling på nytt, men da han igjen ikke møtte snakket jeg med forvaltningen, og vi ble enige om at vi stoppet pengene slik at jeg skulle få tak i ham.

Da hadde jeg bestemt meg for at han der skulle jeg følge, og jeg skulle ikke slippe ham. Så da vi stoppet utbetalingen hans, tok han jo kontakt igjen. Vi fikk vi ordnet med et nytt møte, og da han kom dit, var han så blek og tynn og jeg så at han ikke var i noe særlig form. Det var tydelig at han ikke hadde det bra. Det var veldig kaldt den dagen og han var dårlig kledd. Jeg spurte ham hvordan det var med ham og jeg sa også til ham at ”Jeg synes at slik jeg så deg sist, så du mye friskere ut; - nå ser det ut som om du ikke har det helt bra. Stemmer det? Og han svarte at ”Jo, han hadde vel ikke vært helt i slag..” ”Også er du dårlig kledd” sa jeg. Jeg har jo unger omtrent på din alder og jeg kunne sagt det samme til dem og! Da flirte han litt av meg og sa at ”han ikke trodde det var så kaldt ”og sånn. Men han var virkelig medtatt! Jeg ble bekymret for ham!

Vi satte i gang stønadsutbetalingen for ham igjen så han fikk penger, og han fikk penger til buss, for vi begynte å ane at han ikke hadde det helt bra. Så tenkte jeg at nå var det en fin anledning til å, ”gå innpå ham”, så jeg gikk inn på det med rus. Jeg sa at ”Vet du, jeg tror rett og slett at du har et rusproblem, og jeg tror at det er rusen som styrer deg og ikke omvendt.” Han sa ingenting, så jeg snakket litt omkring det med rus og jeg sa også ”at jeg føler jeg sier ting du sikkert har hørt tusen ganger før for du hører ikke på meg nå?” Så til slutt sa han at han trodde han hadde ADHD, og at dette hadde det vært snakk om så lenge, men selv ville han gjerne vært utredet i forhold til det. Da sa jeg til ham at ”Ja, men det kan jeg hjelpe deg med, men da må du ha vært rusfri en gitt periode i forveien og du må vise at det er rene prøver for hvis ikke så greier de ikke å finne ut hva som er ADHD og hva som er rusrelaterede problemer”.

Og det var han enig i. Helt enig - for han hadde det ikke godt sa han. Og da sa jeg også til ham at ”Jeg tror heller ikke at den plassen du bor på nå og de du bor sammen med, er noe heldig for deg. Men det er min mening, og du må bare rette meg eller stoppe meg hvis jeg tar feil.”

Da sa han at han ikke trodde det selv heller, og at han hadde tenkt på at han skulle ha flytta, og så videre. Vi ble til slutt enige om å jobbe videre med dette. Han ville først skifte lege for han hadde selvfølgelig også et konfliktfylt forhold til ham. Så jeg hjalp ham med det. Det var veldig mye styr, for han var blakk og hele pakka da, vet du.

Så skulle jeg kontakte et eksternt tiltak for å høre om han kunne få komme inn der, for han kunne tenkt seg jobb ...Også sa jeg at ”Det blir et informasjonsmøte der, og da er du nødt til å møte opp, hvis ikke blir det ikke noe av det vi har planlagt. Men det gjorde han selvfølgelig ikke! Ikke første gangen, så jeg jobbet med ham i mellomtida i forhold til forskjellige ting som skulle ordnes for ham. Og vi ble enige om at vi skulle ta en ting av

gangen. Han skulle starte med det han trodde var problemet for ham, det med ADHD. Han sa han aldri klarte å holde ut, han ble urolig og rastløs og rusen var vel egentlig også et problem da...

Senere møtte han opp på det neste møtet på det eksterne tiltaket og han var veldig interessert. Jeg gjorde avtale med han som jobber der om at han skulle snakke med ham angående igangsetting av ruskontroll slik at han kunne bli utredet etter hvert som han kunne vise til rene prøver. Alt så fint ut. Men etter dette møtte han ikke opp til det neste intervjuet. Det var litt nedtur for meg også, for jeg trodde faktisk at jeg var på gli med ham da...

I mellomtida, ringte han meg plutselig. Han sa at han hadde vært bortreist. "Men nå er jeg like utenfor byen", sa han. "Kan du ikke ta deg en tur?" Og det var nytt, for jeg hadde prøvd å be meg hjem til ham flere ganger, men jeg har ikke fått noe innpass. Men da ville han at jeg skulle komme, så jeg sa at "Jeg kommer hvis du lager kaffe til meg".

Jeg hadde faktisk anledning til å dra, så jeg dro dit med en gang, og han hadde ordnet med kaffe og satt på musikk, og det var så koselig der. Leiligheten tilhørte slekt av ham og han var der fordi han ikke orket å dra oppover til kompisene sine. "Han var litt lei hele greia" sa han. Og så begynte han å fortelle om hele livet sitt, og det har vært litt av begge deler, men mye bra også. Og han fortalte at han syntes at han hadde fått veldig god kontakt med meg, og at han syntes det var veldig ålreit at jeg hadde hjulpet ham og at jeg hadde vært streng mot ham. Samtidig så sa jeg at "Jeg synes ikke jeg har vært streng egentlig. Det er vel mer at jeg forventer at folk er sånn mot meg som jeg er mot dem." Det jeg hadde gjort var jo å ta ham på alvor.

Så tenkte jeg at "Nå er det egentlig en god anledning å ta opp den biten om å starte studio, igjen..." Så jeg sa til ham at "Det der med det yrket du kunne tenke deg, det synes jeg er veldig flott, men 500 000 i lån, det får du aldri i verden sånn som situasjonen er i dag. Og en annen sak er at jeg kjenner til folk som har kommet lenger i forhold til det, som fortsatt sliter med å kunne leve av et slikt yrke. Derfor har jeg et forslag til deg, og det er at du beholder den drømmen. Den må du ikke slippe du som har disse ressursene i deg selv for å få det til, men du kan se på det som en hobby inntil videre, mens du finner noe annet du kan holde på med, som kan gi deg inntekt."

Og det var han helt enig i. Han hadde tenkt på det selv også, at det der gikk jo ikke da... Så egentlig står saken slik nå. Han har ikke møtt opp til intervjuet ved det eksterne tiltaket, og jeg har prøvd å få tak i ham, men har ikke greid det enda. Men jeg skal ikke gi meg!

Kollegaen kommenterer: Men jeg tenker slik at dette er jo en rus-sak, og da går det jo veldig opp og ned. Og det som vi har snakket om her i tiltaksenheten er jo at en ikke skal trekke stigen opp etter seg. Og i dette tilfellet har jo du virkelig ikke gjort det! Det krever sitt å holde ut og ringe ham opp, og du har jo også fått tilbakemelding på at du har gjort en bra jobb..

"Ja han synes det."

Kollegaen fortsetter: Så selv om ikke resultatet ligger der enda så er han jo på vei, og dit hadde han vel ikke kommet uten samarbeidet med deg.

Nei, det hadde han ikke, men samtidig vet jeg også at folk som jobber med ham blir lei fordi det er veldig mange brutte avtaler og tull, men samtidig er han en veldig sympatisk kar. Men det er klart at da jeg først møtte ham så var han, - du vet, svartkledd og flippskjegg, - han ville ikke fått seg en jobb sånn som han så ut heller. Men da han inviterte meg til kaffe den dagen, var han så fin; - han hadde tatt skjegget og var en virkelig fin "gut". Og det som var litt artig da, var at det var jeg som var gjesten hans. Det ble så viktig. Det var han som styrte, jeg måtte ta av meg skoene og sette dem pent fra meg og spørre "Er det her jeg skal gå inn?" Han hadde full kontroll, ikke sant?

Kollegaen kommenterer: Ja, og dermed satt det ham i stand til å formidle viktige ting til deg.

Ja, han var trygg. Og det var ikke andre ting som stressa ham. Og det var ikke noe sånn...makt som gjorde at han følte at jeg var over ham, og det syntes jeg var fryktelig godt.

Mange mente at jeg hadde gjort det litt for lettvindt for ham da, men det kan være at det er empowerment å ta noe av jobben for dem også når de er så langt nede, bare for å få løftet dem sånn at de klarer å ta tak i det selv.....Og om jeg blir skuffet fordi han bryter avtaler, så vet man jo at det ligger noe bak, ikke sant? Det er jo en grunn til det. Men samtidig så får jeg jo høre at jeg er ganske blåøyd også da, særlig fra samarbeidspartnere.

Kollegaen kommenterer: Der er jeg av den oppfatning at hvis vi begynner å bli redd for å la oss lure, så må vi bare slutte, - for vi blir lurt gang på gang. Når du skal bli kjent med folk som du skal samarbeide med og bistå med å få til en positiv endring for i livet deres så må vi regne med å bli lurt. Og når det er rusproblematikk inne i bildet, så blir du det! Men det jeg opplever at du sier, er at du har jo ikke latt deg tvinne rundt fingeren? Du har jo satt krav, og du har sagt rett ut hva du mener, men samtidig så har du jo latt ham beholde verdigheten i forhold til drømmen sin. Og det er viktig!

Analyse av praksisfortelling B

Hovedtema: Å komme i dialog. Å balansere mellom å støtte og utfordre

Tiltaksarbeideren forteller i denne praksisfortellingen om et samarbeid som har pågått over noen måneder, men som på det tidspunktet den ble fortalt, ennå ikke var avsluttet. I den grad det i denne sammenhengen er nyttig å trekke skiller mellom fasene i samarbeidet, vil det være riktig å si at samarbeidet i løpet av fortellingen befinner seg i åpningsfasen. Åpningsfasen referer til de første møtene, der en kommer frem til en avtale om hva samarbeidet skal inneholde, og når man

begynner å utvikle en arbeidsrelasjon. Utfordringen tiltaksarbeideren satt med når hun skulle komme i dialog med klienten, var blant annet at flere andre hadde jobbet med ham tidligere, og at han møtte henne med negative forventninger. I det videre arbeidet fortelles det om vekslingen mellom å støtte ham, og å utfordre ham på en slik måte at en virkningsfull arbeidsrelasjon kunne utvikle seg mellom dem. Under refleksjon sier sosialarbeideren at hun valgte å fortelle nettopp denne historien fordi *”Det var så mange personer som hadde jobbet med ham over mange år. Det var mange brutte relasjoner og mange som hadde gitt opp, og det syntes jeg var en utfordring. Jeg tenkte at dette skal jeg prøve å få til! Men jeg måtte bruke tid, det skjønnte jeg”*.

Flere av Shulmans teoretiske forklaringer og betegnelser er anvendbare for å sette praksisfortellingen inn i en teoretisk sammenheng. Med utgangspunkt i interaksjonsmodellen er det et gjennomgående tema i alle fasene i arbeidet at klienten skal hjelpes til å mestre både sine problemer og sine følelser. Dette krever imidlertid en positiv og virkningsfull samarbeidsrelasjon mellom partene. Det som beskrives tydeligst i praksisfortellingen er hva tiltaksarbeideren gjør for å komme i dialog med klienten, og hvilke elementer ved relasjonen hun legger vekt på. Praksisfortellingen illustrerer også godt hvordan dynamikken i nye relasjoner starter prøvende, og at det krever innsats fra begge parter. Shulmans forståelse av hjelpeprosessen og de ferdighetene han mener kommer til anvendelse for å skape en positiv arbeidsrelasjon gjør seg her gjeldende. Særlig fremtredende er beskrivelsene av **å kombinere empatiske ferdigheter med tydelige krav til egeninnsats**. Gjennom praksisfortellingen gir tiltaksarbeideren mange konkrete beskrivelser av sine egne intensjoner, holdninger og handlinger som handler om nettopp dette.

Funksjon og følelser

Tiltaksarbeideren beskriver et møte med en type klientrelasjon som i LØFT- litteraturen betegnes som en typisk *klager* eller *besøker*. Arbeidet med å komme i dialog med vedkommende innebærer å endre klientrelasjonen slik at han blir en *kunde*. Klienten innledet relasjonen ved å uttrykke misnøye og skepsis til å møte nok en representant for systemet. Hun forteller at hun kom ham i møte i forhold til disse uttalelsene ved å påpeke at hun selv også er ”en av dem”, og ved å spørre ham om hva han forventet av henne. Hun spurte også om en nærmere beskrivelse av hva de andre gjorde som var så galt, for å forstå nærmere hva han ønsket eller forventet av henne. Det satte

henne i en situasjon der hun måtte ta imot hans frustrasjoner i forhold til hvordan ”de andre” hadde vært. Situasjonen innebærer at hun på en eller annen måte må respondere overfor ham i forhold til kolleger og det systemet hun representerer. Om en støtter personen og hans behov for å uttale seg om det han opplever som krenkende eller negativt, kan man få en følelse av at det implisitt i dette ligger en lovnad om at ”jeg skal ikke være sånn”. Å forholde seg til andre saksbehandleres holdninger og handlinger i denne settingen kan i tillegg bidra til at en føler lojalitetskonflikt. Under refleksjon sier sosialarbeideren *”Det der er ikke uproblematisk å forholde seg til. Av og til kan jeg si at ”Hvis samarbeidet har vært sånn som du legger det frem nå, kan jeg forstå at det var vanskelig”. Da kan jeg støtte ham i det. Det er jo uansett hans oppfatning av situasjonen, og det er jo ham jeg skal hjelpe. I dette tilfellet hadde tidligere samarbeid tydeligvis ikke akkurat gått knirkefritt heller. Da måtte han jo fortelle meg hva som var problemet for ham, men jeg vil helst ikke gå i direkte forsvar for noen av partene”*.

Dette er også en måte å arbeide med **autoritetstema** på. Han gis anledning til å snakke om følelsene han har for personene han tidligere har forholdt seg til i hjelpeprosessen. Da gjøres det til et tema, hvilket kan forebygge at han går inn i en rolle som bygger på en ubearbeidet følelse og erfaringer han ikke får gitt uttrykk for. Når hun møtte hans beskrivelser av ”alle de andre” med å ”innrømme” at hun var ganske fersk i jobben sin, kunne det tolkes som et uttrykk for at tiltaksarbeideren følte på at hun var ny i sin funksjon, og at dette stod i kontrast til behovet for erfaring for å takle den utfordringen han representerte. Det illustrerer også det gjensidige behovet for å føle trygghet i forhold til hverandre i samarbeidsrelasjonen. Under refleksjon sier hun: *”Jeg opplevde jo at en del samarbeidspartnere som var litt mer dreven enn meg, syntes at jeg var litt for ”blåøyd” og at jeg ble lurt, men jeg ser nå at sånn er det ikke. Jeg hadde like mye å stille opp med jeg; grønn som jeg var! Jeg har lært at det kan være lurt å stille litt blank i forhold til at en kanskje ikke skal vite for mye på forhånd heller. Om en er aldri så ”dreven” så sitter en jo ikke med svarene. Alle som kommer er jo nye for oss”*.

Hun viser på denne måten ydmykhet overfor relasjonen og samarbeidet de skal gå inn i ved å sette ord på egne følelser, benevne relasjonen og ved å be om tilbakemelding. På denne måten jobber hun både med hans ambivalens, med autoritetstema, og hun viser vilje til å møte ham og det som

måtte komme. Hun legger også tidlig inn en positiv ledelse ved å starte med å benevne og lete etter hans ressurser. ”*Ut fra det jeg har lest på forhånd har du egentlig mange ressurser*”.

Klienten hun forteller om kan også karakteriseres som *unnvikende* eller *defensiv* i forhold til egen problematikk. Han ga ikke tydelige uttrykk for egne følelser knyttet til problemet, og viste heller ikke umiddelbar åpenhet i forhold til hva problemene hans handlet om. På tross av at rus, økonomiske problemer og konflikter med viktige deler av omgivelsene så ut til å stå sentralt, ga han selv uttrykk for at det han trengte hjelp til var å skaffe en jobb. Shulmans påpekning av at det i sosialt arbeid må fokuseres på sammenhengene mellom prosess og innhold, innebærer å hjelpe klienten til å mestre både sine følelser og sine problemer. Han påpeker at det er vanlig at klienten vanligvis innleder med å presentere de innholdsrelaterte sidene ved et problem, og at følelsesladete og kompliserte sammenhenger gjerne kommer frem senere.

Å definere problemet

Når klienten forteller om rusbruket sitt; hvilket han beskrev som et veldig kontrollert og uproblematisk rusbruk, valgte tiltaksarbeideren å generalisere ved å snakke om hva forskning sier om rusmisbruk, hvordan det fungerer på sikt og så videre. Tiltaksarbeideren forteller at ”*Jeg hadde jo i bakhodet, at det sikkert er mer enn bare den hasjpinnen en gang i uka...*”, men hun valgte altså ikke å forholde seg til det på det tidspunktet. Den begynnende måten å komme ham i møte på, kommer også frem når hun forteller at han også la frem planer om å skaffe kr. 500.000 i lån fordi han og kameratene ønsket å starte musikkstudio. Her formidler tiltaksarbeideren at hun hadde en tanke i hodet. ”*Det går ikke, han er jo helt nedgjelda fra før, og hvordan skal han greie det nå når han ikke greier å holde på en jobb...*”, men at hun ikke ga tankene sine til kjenne på dette tidspunktet. Hun sa heller bare ”*Ja vel...*”. Hun valgte altså å være avventende i forhold til å korrigere eller å gi uttrykk for egen skepsis. Hun ga imidlertid heller ikke uttrykk for støtte i forhold til det, men lot det ligge. Her ser vi et mer komplekst forhold mellom tanke og handling enn om hun hadde reagert impulsivt. Hun valgte på dette tidspunktet i prosessen å ta utgangspunkt i hans benevnelse av problemet - at han trengte en jobb.

At hun legger mest innsats på seg selv (*Jeg måtte ”gå i tenkeboksen” og finne ut av hva jeg kunne gjøre for ham*) etter første samtale kan være et uttrykk for at det kan være vanskelig å stille krav til egeninnsats så tidlig i prosessen. Det kan være vanskelig å se hva samarbeidet i realiteten skal handle om og hva som kan være et godt første skritt. Under refleksjon utdypes dette slik *”Når du sitter der med en fremmed person foran deg, skal vi liksom tenke ut et passende tiltak da - tvert. Det kan være vanskelig. Uansett pleier jeg å la folk få litt tid selv, og da får jeg litt tid selv også. Det blir litt enklere når en har fått tenkt litt”*.

Tiltaksarbeideren sier at hun finner det nyttig å gi klientene et par uker til å tenke seg om, og at hun selv trenger tid til å komme frem til en tydeligere forståelse av klientens behov før eventuelle tiltak tilbys. *”Noen trenger tid til å tenke seg om før vi plasserer dem rett inn i et tiltak. De må jo være med på det som skjer”*. Hun reflekterer over maktaspektet i denne sammenhengen: *”En kan fort få et fryktelig dårlig utgangspunkt for å få til videre samarbeid. En kan bare pakke det inn så mye en vil, men makta ligger der”*. Tidlig i samarbeidet finner hun det riktigere å gi klientene oppdrag; som å jobbe med CV, fylle ut kartleggingsskjema og så avtale å møtes senere. Hun trekker videre frem at det også er tidkrevende å få deltakelsen i aktive tiltak til å bli så *”riktig som mulig”*, og at hun foretrekker å være med på å etablere kontakten med det interne tiltaket. Disse vurderingene er sammenfallende med sentrale vurderinger omkring kontakt/kontrakt hos Shulman, men kan komme til uttrykk på forskjellige måter avhengig av den enkelte situasjon. Shulman påpeker at kontraktsarbeidet er en forhandlingsperiode der både klienten og sosialarbeideren er involvert, og at evnen til å fange opp klientens tilbakemelding er viktig. Et poeng er også at avtalene kan reforhandles underveis i arbeidet.

Utgangspunktet for eller mot å iverksette arbeidstreningstiltak tidlig i prosessen, kan være ulikt. Noen vil ønske å bruke deltakelse ved interne arbeidstreningstiltak for å skape en arena som danner grunnlag for nærmere kontakt og samarbeid. Andre vil oppfatte dette som en inngripen i prosessen på et tidspunkt i samarbeidet der man ennå ikke har et klart bilde av situasjonen, eller en felles forståelse av hvorfor man skal delta. Sosialarbeideren sier under refleksjon at *”Jeg har blitt provosert også i forhold til hva brukere har sagt når jeg presenterer opplegget. Når de svarer ”Ikke sjangs! Jeg er ikke noen slave!” så blir jeg provosert også, og da er det nesten lettere...”*. Om sosialarbeideren her mener at det blir lettere å forholde seg til det å stille krav om deltakelse,

eller om hun mener det blir lettere å forholde seg til klientens reaksjon på et slikt krav, fremgår ikke under refleksjonen. Shulman trekker imidlertid frem at en sint klient som åpent viser motstand kan være lettere å hankses med, enn en som er defensiv, eller som gir uttrykk for å være enig uten egentlig å være det.

Om vi vender tilbake til sosialarbeiderens refleksjoner omkring maktaspektet, vil vi se at målet i alle tilfelle er å jobbe for at klienten skal få et forhold til henne som et virkelig menneske som han kan samhandle med, ikke bare som et autoritetssymbol. Betydningen av å ta opp autoritetstema er en viktig del av arbeidet, hvilket tydelig er i fokus for sosialarbeideren. Tiltaksarbeiderens illustrasjon av arbeidet viser også hvordan det å jobbe med autoritetstema er et sentralt element i forhold til det å stille krav til egeninnsats.

Shulman påpeker at når uavklarte følelser og reaksjoner knyttet til forholdet mellom sosialarbeider, system og klient kommer frem på indirekte måter, er relasjonen i fare. Det fører ofte til at klienten reagerer ved å være tilbakeholden, ved å komme for sent eller ved å utebli. Disse forholdene gjorde seg gjeldende i dette tilfellet ved at klienten verken tok telefonen eller tok kontakt, selv om de tilsynelatende hadde tydelige avtaler. Til tross for at tiltaksarbeideren tidlig stilte tydelige krav om gjensidig respekt for tidsbruken og rammene for kontakten dem i mellom, hendte det gjentatte ganger at hun ikke kom i kontakt med ham igjen før pengeutbetalingen hans stoppet opp. Når hun konfronterte ham med hans manglende deltakelse i samarbeidet, presenterte han forklaringer og unnskyldninger som kunne tyde på at de ikke hadde greid å etablere noe reelt samarbeid på dette tidspunktet i prosessen. Dette er et eksempel på at det ved hjelp av praktiske handlinger (stans i stønadsutbetaling) kan skapes en anledning til å **utfordre en illusjon om samarbeid**.

Da klienten møtte igjen, valgte imidlertid tiltaksarbeideren samtidig å være på tilbudssida og undersøkte praktiske forhold omkring videre stønadsutbetaling, og de gjorde en ny avtale. Hun både konfronterte ham og støttet ham under dette møtet for å hjelpe ham til å ta en *beslutning* om å gå inn i et samarbeid med henne. Jf. Shulmans begrepsapparat hadde han ikke tatt den grunnleggende beslutningen om å ta i mot hjelp og å gå inn i en samarbeidsrelasjon. Tiltaksarbeiderens uttalelser kan tyde på at det å finne de riktige tidspunktene for å presse klienten

på banen, kan være en vanskelig avveining å ta. Under refleksjonen vi i ettertid hadde om tema sier sosialarbeideren ”*Jeg ser at jeg kanskje ga ham litt for mye tid. Kanskje kunne jeg fått til like gode resultater på kortere tid om jeg hadde vært mer direkte og krevd litt mer tidligere. Det er litt sånn tabu-greier i dette med å presse på også, så jeg ser at jeg kanskje var for mild i perioder, for tilbakeholden...*”. Her ser vi imidlertid at både vilje, tålmodighet og pågangsmot kommer til uttrykk; ”*Jeg hadde bestemt meg for at han skulle jeg følge, og jeg skulle ikke slippe ham*”. Hun skapte press for å få ham ”på banen”, og beskriver at han virket veldig forkommen da han endelig møtte opp til samtalen. Hun forteller også at hun ble bekymret og at hun gav uttrykk for det.

I dette tilfellet valgte tiltaksarbeideren å utfordre ham, presse ham til å komme for så å gi uttrykk for støtte og omtanke. Under refleksjon blir tiltaksarbeideren spurt om hvilke tanker hun hadde om betydningen av kombinasjonen mellom å presse/utfordre, og å støtte/vise omtanke i denne situasjonen. Hun sier: ”*Jeg tror at ensidige konfrontasjoner er en av grunnene til at akkurat han har vært inn og ut av tiltak så lenge. Det handler om å være forutinntatt også. Bare utseende hans er nok til at det blir sånn! En blir ikke på tilbudssida i det hele tatt og bare konfronterer ham med ting hele tiden. Men man er jo nødt til å gi ham matpenger likevel.. Jeg tror et slikt mønster er årsaken til at han har vært så lenge i systemet*”.

Det tiltaksarbeideren uttrykker illustrerer et kontaktforhold som kan ha båret preg av at man ikke har kommet i dialog med hverandre. En årsak kan ha vært en ubalanse i forholdet mellom det å støtte ham og å utfordre ham, eller måten han har blitt utfordret på. Samhandlingen kan av den grunn ha begrenset seg til å finne sted med hans ”ytre selv” uten at man har evnet å komme i kontakt med klienten og hans tanker om seg selv og omgivelsene. Shulman viser til at man fra kognitiv atferdsteori har fått omfattende innsikt i hvordan klientens oppfatning av virkeligheten kan påvirke personens selvbilde, problemoppfatning og vurdering av egen mestringsevne. Dette bygger på antakelsen om at atferden vår i høy grad bestemmes av hva vi føler. Forholdet mellom atferd og følelser er gjensidig, og atferd og handlinger virker i sin tur inn på følelsene våre. Når kognisjon føyes til som et tredje element, kommer også klientens tanker om seg selv og sine omgivelser inn i bildet.

Tiltaksarbeiderens møte med klienten på hjemmebane illustrerte et møte med en svært annerledes fremtoning av personen hun hadde møtt tidligere. Hun beskriver møtet som veldig annerledes fordi de møttes utenfor kontoret, hvilket blant annet skapte endring i maktforholdet mellom dem. Hun forteller at han den gangen hadde endret på kleskoder, og at han hadde klippet både flippeskjegget og håret. Dette kan tolkes som et signal om endringsvilje, og kanskje om et mindre kontrastfylt forhold mellom sitt "indre jeg" og sitt "ytre jeg" - en balanse som kan gjøre det mindre komplekst å forholde seg til omverdenen. Hun forteller også at det gjorde noe med ham at de møttes "utasjærs" fordi det ble skapt en anledning der brukeren hadde full kontroll, og der hun selv måtte opptre som gjest. I denne sammenhengen forteller tiltaksarbeideren at det skapte en god anledning til å jobbe med tema som hadde ligget der fra begynnelsen av. Hun sier at hun tenkte "*Nå er det egentlig rett anledning til å ta opp den biten med lån til studio igjen...*" Hun holder fortsatt fokus på hensikten med arbeidet, og vegrer seg ikke for å utfordre ham til tross for at det kunne vært lett å la seg friste til ikke å ødelegge den positive stemningen mellom dem. I forbindelse med refleksjoner omkring stans i stønad kom det frem at det kan være vanskelig å finne riktig tidspunkt for å bidra til endring og utvikling. Det handler om avveininger i forhold til når en skal velge å støtte vedkommende, og når en skal stille tydelige krav om innsats. I praksisfortellingen er begrepet "anledning" noe som går igjen som et uttrykk for hva som er riktig tidspunkt i forhold til slike avveininger.

Anledninger og fremdrift

Et annet sted i fortellingen der tiltaksarbeideren bruker begrepet anledning, er i forbindelse med møtet med ham etter at stønaden hadde vært stanset. Hun beskrev ham som "forkommen" og viste empati ved å gi uttrykk for sin bekymring for ham. Samtidig valgte hun å benytte denne anledningen til å gå mer personlig til verks i forhold til temaet rus. For ham ga det åpning for å ta opp temaet ADHD, noe som skapte en åpning for å skape fremdrift i samarbeidet.

På dette tidspunktet møttes de i et øyeblikk der kombinasjonen av hennes støtte og krav så ut til å skape en anledning, - en åpning til å ta opp det vanskelige. Hun forteller også at hun ba ham korrigere henne dersom han syntes hennes antakelser om situasjonen ikke stemte. Å be om tilbakemelding og korreksjon kan igjen illustrere betydningen av å vise ydmykhet i relasjonen.

Det kan synes som om et felles grunnlag for samarbeid ble skapt på dette tidspunktet i prosessen. De fant en felles akseptabel årsak til å jobbe med rusproblemet, og han viste for første gang vilje til å se eget behov for endring. Hun forteller her at hun på denne tida jobbet med forskjellige ”*ting som skulle ordnes for ham*”, hvilket for øvrig illustrerer den parallellprosessen hun var inne i i forhold til å jobbe med flere deler av problemet samtidig. I samhandlingen med ham holdt hun imidlertid fokus på det som han anså som sitt problem; nemlig ADHD. For ham var ruskontrollen noe han hadde behov for fordi det var et krav for å bli utredet for ADHD. Sosialarbeideren sier at ”*Rusen var vel egentlig et problem og da..*”, men hun satset ikke på at de måtte ha en helt lik forståelse av problemet, men oppfattet temaet som et felles knutepunkt for samarbeidet. Hennes forståelse av situasjonen, og hans, så ikke ut til å stå i kontrast til hverandre på en slik måte at det ikke kunne fungere som et felles grunnlag for samarbeidet videre.

Shulman benevner den typisk *defensive* rolleutøveren som den som ikke vil erkjenne at han har et problem, som vegrer seg sterkt mot å innrømme dette, eller mot å innse sin egen rolle i problemet. Om man knytter dette til LØFTs klientrelasjoner kan en si at han på dette tidspunktet i samarbeidet beveget seg fra å være en *besøker* eller *klager* til å bli en *kunde*. En kan også knytte dette øyeblikket til Shulmans begrep om beslutning. Klienten tok i denne sammenhengen en viktig *andre* beslutning. Den første beslutningen omhandlet valget om å ha kontakt, altså å ta i mot hjelp, mens denne andre beslutningen handlet om hva han ville ta imot hjelp til og hvordan.

Et spørsmål under refleksjonen over dette tema var hva begrepet anledninger rommet. Handler det om strategi, er det kunnskap, eller er det evnen til å legge merke til når man står overfor et slags ”mottakelig åpningsrom”? Refleksjonen vi hadde i ettertid ga mulighet for diskutere dette nærmere. Når hun blir spurt om å utdype hva hun mener, er hun først litt nølende: ”*Jeg vet bare at det er riktig anledning til å ta det. Det er vel litt magefølelse, og så er det vel stemninga, kanskje?*” Videre fremkommer det at et viktig trekk ved anledningene også er at de preges av en følelse av tillit, og at klienten må ha en viss kontroll over situasjonen. Det kan også være ”*et ord den klienten sier som gjør at du kan gå videre på det*”. Dette kan assosieres til kommunikasjonselementer som handler om å være beredt til å ta imot initiativ fra den man samtaler med. Det kan også relateres til det Shulman betegner som ”hinting”, det vil si når klienten forsøker å lede sosialarbeideren inn på tema som kan være vanskelige å ta opp.

Videre sier sosialarbeideren: *”For meg handler det litt om ydmykhet også, tror jeg. En kan ikke bare kjøre på med sitt..”*. Hun påpeker videre at hun gjerne viser ydmykhet overfor klientene ved å legge frem egne tanker om situasjonen, for så å be om tilbakemelding i forhold til det hun sier og tenker. Hun trekker frem at det er viktig å presisere at en kan ta feil. Samtidig forteller hun at hun legger opp strategier, og det kommer frem under refleksjonen at det ikke handler om å vente på at riktig anledning byr seg, men om å skape den. Hun konkluderer med å si: *”En er nødt til å fremprovosere noe for å komme videre og samtidig tørre å være sårbar selv også. Da kommer du videre”*.

Oppsummering

Praksisfortellingen illustrerer viktige trekk ved arbeidet med **å komme i dialog** med brukerne, og flere detaljer i historien viser hvilke forhold tiltaksarbeideren i dette tilfellet vektla for **å komme i posisjon til å bygge en god relasjon**. Det illustreres tydelig at tiltaksarbeideren må gå varsomt frem når problemet skal defineres for at hun skal få klienten med seg som en delaktig samarbeidspartner, og samtidig unngå å støte ham fra seg. De ferdighetene som illustreres tydeligst i arbeidet er hvordan tiltaksarbeideren veksler mellom **å vise empati** i samarbeidet, og **å stille krav til innsats fra ham selv**. I tillegg illustreres det tydelig at dette også er **følelsesmessig krevende arbeid**.

Praksisfortelling C

Den første fortellingen handler om ei jente jeg jobbet med i fjor som var henvist hit fra forvaltningen. Det var ikke noen spesiell problematikk knyttet til henvisningen. Hun uttrykte selv at hun gjerne ville ha jobb i en butikk, men at det ikke hadde vært så enkelt. Hun hadde søkt og prøvd selv, men uten hell. Vi snakket relativt tidlig om oppstart i et eksternt tiltak, og det hadde hun lyst til å forsøke. Målet med tiltaket var jobb, og praksisplass ute i butikk skulle fungere som en inngangsport. Men så klarte hun ikke å møte opp; hun kom alltid for sent. Etter hvert datt hun litt ut, først med halve dager og deretter med hele dager fravær, og så ble alt vanskelig. Jeg var på et par møter ved det eksterne tiltaket og diskuterte gjennom saken med både henne og dem, og hun skulle skjerpe seg og alt skulle bli bedre!

Kollegaen spør: Sa hun noe om hvorfor det ble sånn?

Nei, hun kom seg liksom ikke av gårde. Hun hadde lyst da, men det ble ikke sånn, hun fikk det ikke til! Ved det eksterne tiltaket hadde de en praksisplass klar til henne som hun kunne gå til når hun var ferdig med introduksjonskurset. Dette var praksis med muligheter for fast jobb, så det var en ganske stor gulrot i å gjennomføre dette, men hun klarte fortsatt ikke å møte opp... Så etter et tredje møte ved det eksterne tiltaket ringte hun som hadde oppfølgingen med henne der til meg og sa at "Hun kommer ikke, igjen. Hva gjør vi?" Så da sa jeg "Skriv henne ut! Det har ingen hensikt å fortsette."

Etter at hun var utskrevet kalte jeg henne inn til samtale her, og da tenkte jeg "Hva gjør vi nå? Og det var det vi snakket sammen om under det første møtet også "Hva gjør vi nå?". Jeg spurte henne "Du hadde såpass store muligheter for praksisplass med utsikt til fast jobb. Hva var det du ville?" Og mens vi satt i samtalen, kom en av samarbeidspartnerne våre og lurte på om vi kjente noen som var klar for en butikkjobb. Og da raste det gjennom meg og det strittet liksom imot å gå rett inn i dette, for hun hadde fått så mange muligheter ved det forrige tiltaket, og ei så stor gulrot for å få en jobb i butikk. Blir det rett dette, da? Skal hun bare få tilbud om en butikkjobb nå? Men så tenkte jeg "Nei, fanken, heller! Det er det hun sier hun vil!" Dermed ble det gjort en avtale der og da, om at hun skulle ta en samtale med arbeidsgiveren. Han var veldig positiv, så hun startet ganske kjapt med praksis i denne matvarebutikken. Dette gikk bra og hun gjorde en veldig ok jobb, med oppfølging fra han som kom med tilbudet i første omgang. Det gikk vel bare et par måneder, så fikk hun tilbud om jobb i en annen matvarebutikk i en annen kjede, og der endte hun opp i full jobb!

Vi tilbrakte ikke så mye tid sammen, men det som var så spesielt var at det strittet egentlig sånn mot i meg da dette tilbudet kom seilende. "Er det greit, da? Hun som har fått så mange muligheter nå! Også er det noe med å vite hvem man anbefaler til en arbeidsgiver òg!"

Kollegaen spør: Men du måtte vel mene at det var noe potensiale å gå videre på?

"Ja. Jeg måtte bare tro på det jenta sa hun ville, for hun sa hun ville jobbe i butikk. Men spørsmålet var hvorfor jenta ikke møtte opp på det eksterne tiltaket? Kanskje var hun der at hun ville rett ut i jobb, og at noe ved veien gjennom det eksterne tiltaket var for vanskelig for henne på et vis? Hun kunne sikkert hatt nytte av mye av det som gjøres der med cv-skriving og den type jobbing, og jeg kjente litt på den holdningen jeg hadde til henne etter at hun ikke hadde møtt opp. Så det var tro og tvil det altså! Men det bikket over på troen ja. For jeg måtte jo tenke gjennom; "Skal jeg sitte her å furte, og være fornærmet? Blir det rett? Skulle hun straffes, - fordi hun ikke hadde møtt opp?" Også var det at det gikk så fort! Det gikk noen tanker gjennom hodet og jeg måtte ta en beslutning raskt.

Kollegaen spør: Men din rolle oppi det her da? Hvis du skal oppsummere?

Det er at jeg grep sjansen og at jeg ikke dømte henne nord og ned, selv om hun ikke klarte å møte opp ved det eksterne tiltaket. Jeg kunne jo satt meg fore at "da klarer du ikke å møte på jobb heller!". Eller jeg hadde unnlatt å gripe den sjansen, da.... Så det var vel det å bidra til at hun fortsatt fikk en sjanse som ble vendepunktet. Og hun er ei veldig kjekk og snill og grei dame som hadde lyst til å greie det. Og hun hadde lyst til å møte opp også, men hun fikk det ikke til...

Og da ble jeg litt oppgitt! Det var butikk hun ville, og hun fikk flere muligheter, også møtte hun ikke! Hva gjør vi da?

For meg er det en artig historie, for når jeg tenker tilbake på den, så tenker jeg at jeg ikke skal være så snar til å stoppe folk, eller til ikke å gi folk muligheter.

Ny historie:

Den andre jeg vil fortelle om, er ei jente som kom til meg som hadde vært arbeidsledig i et halvt år. Hun var utdannet frisør, men hun hadde ikke hatt praksis ute i frisørsalong og hadde ikke noe nettverk i bransjen heller. Og det var det jeg var opptatt av, at jenta må få seg praksis og en fot innafor i et firma for å stå rustet til å få en jobb. Så dette snakket jeg med henne om når hun kom til samtale, - at det var det som var mangelfullt, og det var hun nå egentlig enig i da. Jeg snakket om praksisplass som en mulighet, jeg da, rett og slett.

Men der var ikke hun! Hun ville ikke, og hun syntes det var ekkelt. Jeg prøvde å foreslå at hun kunne sette opp noen plasser som hun hadde fokus på, og gå rundt og spørre, men – nei, det hadde hun ikke lyst til. Ikke tale om! Hun syntes det var flaut og hun syntes det var ekkelt. Så jeg lurte på om det var bedre at jeg ringte rundt for henne? Det var greit, men hun var fortsatt motvillig da hun skrev opp noen frisører som jeg kunne ta kontakt med.

Så før neste samtale skulle jeg ringe rundt til dem som stod på lista. Men da jeg tok røret av telefonen slo numrene tenkte jeg; "Nei, dette blir helt feil, - hun vil jo ikke!" Så ringte jeg til jenta og sa at "Vet du - jeg får ikke til å ringe disse praksisplassene, for jeg tror egentlig ikke du har lyst. Og da sa hun "Å så glad jeg ble nå. Det var bra", sa hun "for jeg hadde ikke lyst til dette i det hele tatt, jeg synes det er ekkelt og jeg synes dette med å ha praksisplass gjennom det offentlige...". Så forklarte hun hvordan hun følte det. "Det jeg egentlig har lyst til", sa hun, "det er å starte for meg selv." Og da kjente jeg denne følelsen av skepsis igjen; - åpne egen frisørsalong uten praksis som frisør? Hun hadde jo svennebrevet, men hun hadde ikke vært ute i noen frisørsalong og jobbet! Så jeg gav henne litt tid og hun ville ikke ha noe hjelp i forhold til dette. Jeg gikk heller ikke inn i noen prosess i forhold til hvordan hun skulle greie dette. Jeg sa bare at "Du får bruke litt tid på det".

Så da jeg snakket med henne igjen ikke lenge etter, hadde hun fått lokale og skulle starte opp. Jeg var veldig spent på hvordan dette gikk, og jeg kjente på meg selv at det der er noe jeg aldri hadde turt å gjort! Altså, det er dette ungdommelige overmotet, sant? Men det gikk greit! Og etter hvert utviklet det seg slik at de nå er to stykker som driver i sammen og det har til og med gått så bra at hun har kunnet bytte ut disse brukte frisørstolene og ordne seg med nye.

Kollegaen spør: Hvilke tanker gjorde du deg i forholdt til den rollen du hadde? Hun hadde jo "driven" denne damen her, for å sette i gang selv...

Ja, men hun var aldeles ikke innstilt på praksisplass!

Kollegaen kommenterer: Nei, og det er et dilemma, ikke sant? Når vi møter ungdommer som er tydelige på hva de vil og ikke vil. Så må vi sortere litt, ikke sant? Hvor skal du, og hva skal du gjøre? Hvordan ser vi situasjonen? Hvilke utfordringer har vi da?

Skal vi sette dem inn i interne eller eksterne tiltak eller skal vi la dem gå en runde selv? Hvordan ser vi på den utfordringa der?

Ja, for det er det handler om. For meg var det veldig tydelig! Jeg trodde at manglende praksis var grunnen til at hun ikke fikk seg jobb, og det var det sikkert òg! Det var det største hinderet, slik jeg så det. I mitt hode, var det det! Og det kan det jo hende at det var også, men det var ikke det som var viktig for henne. Hun var ei veldig selvstendig jente og ville bestemme sjøl. Hun skulle ikke på noe etablererkurs eller forberede seg. Hun bare gjorde det! Hun fikk tak i et lokale og fikk kjøpt inn utstyr, og fikk lånt penger og var i gang.

Kollegaen spør: Men hva var det som gjorde at det ringte noen klokker hos deg, da? At, nei det her blir ikke riktig....

Det var rett og slett at signalene fra henne var så sterke at jeg tenkte at det ble helt feil å gjøre det. Det var stikk i strid med hennes ønsker, men da hadde hun jo ikke kommet frem med hva hun egentlig ville, heller. At det hun egentlig ville var å starte opp selv, først kom frem da jeg ringte til henne og sa at jeg ikke fikk til å ringe de aktuelle praksisplassene.

Kollegaen spør: Men har du gjort deg noen tanker om hvorfor hun ikke fikk frem dette i samarbeidet med deg? Var det at hun kanskje syntes at det var litt heftig selv? Eller hva var det?

Det kan jo være det! Vi er jo noen myndighetspersoner, da! Og at hun var redd for å bli avvist med at det var en vill idè og at "det der går ikke an!" og...ja du vet! For det kan nå godt hende at jeg hadde stilt meg litt undrende til det, da? Det høres jo litt vågalt ut, å skulle starte opp salong 20 år gammel, midt i en storby. Og det sier vel egentlig litt om at hun var klar for det! Hun trengte ikke hjelp til etableringsfasen heller, men til å ta beslutningen.

Kollegaen kommenterer: Og det kan jo hende at dette var en prosess som hun var gjennom sammen med deg? Som gjorde henne enda mer bevisst på at tiltak eller praksisplass ikke var noe for henne, men det å starte for seg selv.

Ja, og når den prosessen startet, det vet jeg ikke! Vi hadde ikke noen inngående prat om hva som skjedde, men du gjør deg noen refleksjoner i ettertid som er viktige. Det er jo sånn med henne jeg fortalte om i sted også, at det også handler om å følge intuisjonene sine litt og ikke være så strenge og "fornuftige" liksom... Og å være litt intuitiv og være med på prosessene deres i stedet for å være så opptatt av hva jeg synes og hva jeg ville ha gjort.

Kollegaen kommenterer: Ja, i stedet for å legge frem hele spekteret av tilbud som en kunne benyttet, så må en lytte mer kanskje?

Ja, det handler jo litt om å være der klienten er da, men det er ikke bare enkelt for det er en del av å se at andre kan tenke annerledes. At vi må nullstille oss i forhold til det klienten jobber med og egne holdninger og fordommer...

Kollegaen kommenterer: Vi skal ikke la oss styre av utenforstående ting sånn som å oppnå gode tall eller at så og så mange skal ut og....Det er ikke det det handler om, - det handler om den personen du har foran deg.

Også det at hun ikke turte å si til meg, for eksempel, at hun ønsket å starte opp for seg selv, - for det gjorde hun ikke. Jeg vil tro at denne tanken kom før hun møtte meg, da? Så hvis vi er altfor opptatt av oss selv og på hva vi synes er fornuftig og riktig, da gis det ikke noe åpning for å lufte ideene. Så det er noe med å ikke ta det en har oppi sitt eget hode for gitt!

Kollegaen kommenter: Vi skal ikke være der at vi sier nei eller ja til ting, men vi kan være en diskusjonspartner...det tror jeg nok. For det er jo de selv som må ta ansvar for om drømmene deres oppfylles eller ikke. Vi må i alle fall være bevisst på det, så vi ikke hindrer noen i å gå videre. Og det er jo det som er...

Ja, for det kunne fort ha skjedd, da. Jeg kunne jo vært veldig opptatt av praksisplass, og bare overhørt hennes innspill. For hun sa ikke direkte fra, men hun sa egentlig veldig direkte fra likevel.”

Kollegaen kommenterer: Så det er flere ting som er viktig å ta med videre herfra som vi har snakket om i begge historiene, - det med å høre hva vedkommende sier!

Analyse av praksisfortelling C

Hovedtema: Hindringer for direkte kommunikasjon i kontraktsarbeidet.

Sammenhengen mellom prosess og innhold

Tiltaksarbeideren forteller i dette tilfellet to historier som begge er relativt korte og konsise. Et felles tema for begge historiene er at en kan møte utfordringer i forhold til *måten* å løse et problem på, der *ulike* oppfatninger av både situasjonen og aktuelle løsningsmønstre kan ligge til hinder for et funksjonelt samarbeid. Praksisfortellingene viser for det første at det å identifisere manglende enighet om innholdet i samarbeidet er en prosess i seg selv. I begge tilfellene som det fortelles om her ble tiltakene så å si iverksatt før partene var klare over de hindringene som lå til grunn for samarbeidet. For det andre var det et felles element i begge historiene hvordan det kan være en utfordring å imøtekomme brukerne i forhold til det de selv ønsker, og å tro på vedkommendes bidrag i forhold til konkrete løsningsmønstre, samtidig som tiltakene skal passe inn i forhold til systemverdenens krav og rammer. I historiene sto ikke brukernes ønsker og

løsningsforslag i direkte konflikt til systemverdenens realiteter og krav, men kom heller til uttrykk som dilemmaer man møter i arbeidet med å *forstå* hverandre. Selv om det i løpet av praksisfortellingene refereres til viktigheten av å ha tro på personen man jobber med, fremkommer det også tydelig at man utfordres i forhold til både tro og tvil. Tiltaksarbeideren sier at hun valgte å fortelle nettopp disse historiene for å illustrere sammenhenger mellom holdning og handling. Hun sier at ”*Budskapet var å få frem holdningene våre - og den effekten de har*”.

Tiltaksarbeideren forteller i begge praksisfortellingene om brukere som på ulike måter er utydelige i forhold til hva de ønsker. Når tiltaksarbeideren i forhold til et av eksemplene sier; ”*Hun sa jo ikke direkte i fra, men hun sa jo direkte i fra likevel*”, så kan det tolkes som et uttrykk for at bestemte følelser og forhold har skapt **hindringer for direkte kommunikasjon**. Slike hindringer kan jf. Shulman være selve avtalen med sosialarbeideren som på grunn av dobbeltrollen kan stå til hinder for åpen tale. Andre hindringer kan knyttes til ambivalens, samfunnets tabuområder, og ikke minst følelser knyttet til problemene. Temaene har stor betydning for kontakt- og kontraktsarbeidet. Jeg vil under gå nærmere inn på mulige sammenhenger mellom disse teoretiske temaene og det som kommer til uttrykk gjennom praksisfortellingene.

Hindringer for direkte kommunikasjon

Tiltaksarbeideren forteller i begge historiene om hvordan hun og brukerne ble utfordret i forhold til det de hadde blitt enige om å samarbeide om, altså kontraktsinnholdet, og hvordan samarbeidsprosjektet utviklet seg gjennom samarbeidsprosessen. Begge historiene forteller om situasjoner der de relativt tidlig inngikk avtaler om måter å løse problemet på. Løsningene var knyttet til avtaler om oppstart ved henholdsvis kurs og praksisplass. Tiltaksarbeideren forteller at hun var tidlig ute med å la egne vurderinger og løsningsforslag komme til uttrykk, og at initiativet til tiltakene fremkom med utgangspunkt i hennes vurdering av situasjonen. Noe av problemet var i begge tilfellene at klientene sa seg villige til å gå inn på disse løsningsforslagene, til tross for at det senere ble tydelig at dette ikke stemte med det de følte var riktig for dem. I det ene tilfellet var brukeren relativt tydelig i forhold til at hun ikke ville ha praksisplass, men fremmet samtidig ikke noe alternativt løsningsforslag. I det andre tilfellet var klientens budskap mer tvetydig og

vanskelig å tolke. Under refleksjon sier tiltaksarbeideren at ” *Både i denne saken og i den andre saken gikk det veldig fort. Det var ikke sånn at vi hadde kontakt over tid eller brukte mye tid sammen. De var egentlig sånne kjappe jenter begge to*”.

Flere forhold så ut til å ha virket styrende for samarbeidsavtalen, og noe av det kan forstås i lys av de forholdene som i følge Shulman forårsaker hindringer for direkte kommunikasjon.

Shulman påpeker at kommunikasjon mellom to parter i alle tilfeller kan være en komplisert prosess fordi meningsinnholdet så lett kan bli forvrengt. I relasjonen mellom hjelper og klient finnes dessuten tilleggsfaktorer som kompliserer prosessen ytterligere. Disse tilleggsfaktorene så også ut til å komme til uttrykk i praksisfortellingene.

Dobbeltfunksjonen som hjelper og kontrollør

I relasjonen mellom tiltaksarbeideren og brukeren er det i begge tilfellene slik at samarbeidet med tiltaksenheten er et vilkår for å motta økonomisk hjelp. **Dobbeltfunksjonen som hjelper og kontrollør** vil påvirke de gjensidige forventningene om årsaken til at man skal ha kontakt, og om hva samarbeidet skal inneholde. Tiltaksarbeiderens maktposisjon og den tydelige myndigheten til å påvirke klientens muligheter for å få hjelp, kan bidra til at klienten blir tilbakeholden med å formidle følelser eller si noe som kan få negative følger. Dette handler altså om gjensidige forventninger, og måten disse avklares og kommer til uttrykk på. Det partene tenker om hverandres posisjoner påvirker innholdet i samarbeidet.

Tiltaksarbeideren forteller i praksisfortellingene at tanker og følelser omkring klientene kommer til uttrykk som ”*tro og tvil*”. Et poeng som trekkes frem i den ene fortellingen er at når det etter gjentatte problemer med klientens oppmøte ved det eksterne praksisstedet, dukket opp en mulighet for oppstart direkte i butikkjobb, så var det en utfordring for tiltaksarbeideren å finne ut om denne ”enkle” løsningen var riktig å gå inn på. Det er interessant med henblikk på tiltaksarbeiderens doble funksjon. I dette tilfellet var det viktig for tiltaksarbeideren, både å ta hensyn til arbeidsgiverens tiltro til at enheten kjente til den de etablerte kontakt for, og ikke minst å finne ut av realitetene i klientens muligheter for å lykkes. Tiltaksarbeideren beskriver det slik: ”*Jeg ble veldig i tvil om det handlet om vilje eller evne. Hun hadde jo sagt at hun ville delta i det eksterne tiltaket. Og den tvilen jeg hadde da hun fikk det tilbudet om en jobb, handlet om at hvis*

problemene med å møte opp kun handlet om vilje - skulle det være så enkelt da, å komme seilende inn her, også "får" hun en jobb i stedet?" Hun beskriver i refleksjonen at hun hadde en følelse av oppgitthet når klienten ikke fulgte opplegget de hadde lagt opp til. I begge tilfellene forteller hun om ambivalente følelser i forhold til å gå inn på for "enkle" eller for "ambisiøse" løsninger i samarbeidet med brukerne. I dialogen mellom henne og kollegaen fremkommer det at dette kan handle om fordommer og uklare forventninger, og at man ofte slites mellom følelser av tro og tvil. I denne sammenhengen gjør temaet overføring og motoverføring, som er to sentrale prosesser i **autoritetstemaet**, seg gjeldende i praksisfortellingene. Det handler om at både klientens og tiltaksarbeiderens opplevelse av hverandre dannes ut fra hvordan hver av dem både frykter og ønsker at den andre skal være. For å løse opp i dette forholdet må autoritetstema i følge Shulman håndteres ved at en forsøker å skape en kultur der samhandlingen preges av at man kan si det man virkelig mener. Tiltaksarbeiderne påpeker også dette i dialogen seg i mellom, og betegner det som *"å være litt intuitiv og følge med på prosessene"*. Når de sier dette, beskrives det som om det står i kontrast til det å være "streng" og "fornuftig" på andres vegne. De påpeker videre at det å være for opptatt av egne tanker kan *"hemme brukerens muligheter for å komme med sitt, og å luften tankene sine"*.

Ambivalens

Ambivalente følelser knyttet til det å ta i mot hjelp kan også ligge til hinder for direkte kommunikasjon. I begynnelsen, før en arbeidsrelasjon er etablert, er det ikke uvanlig at problemer presenteres på indirekte måter. Shulman påpeker at samfunnet reagerer negativt på nesten alle former for avhengighet, og at normen snarere er uavhengighet. Å avdekke underliggende ambivalens hos klienten kan ofte handle om å lete etter ambivalensuttrykk som skjules under en kunstig enighet. Særlig i det ene tilfellet det fortelles om her, kommer dette til uttrykk ved at utsagnene bekreftet at klienten ønsket å starte ved det eksterne tiltaket, mens utsagnene samtidig ble avkreftet ved at hun ikke møtte. Tiltaksarbeideren beskriver disse klientene som "kjappe jenter". Det kan tolkes som uttrykk for at de ikke var komfortable med å være i en posisjon der de skulle motta hjelp. Under refleksjon sier tiltaksarbeideren *"Jeg tror det var litt sånn "flink jente-syndrom", for de var veldig sånne "flinke jenter" begge to, og det skulle gå fort. Jeg tror det handler om at en ikke ønsker å være i den hjelper-rollen over lenger tid enn strengt tatt nødvendig. Jeg tror begge to var veldig ukomfortable med å være i den rollen med å*

ta imot hjelp, og at det også var en av grunnene til at det gikk så fort. Og at jeg også kjenner på det samme - og hjelper til med å opprettholde følelsen, og signaliserer at det er helt ok, vi gjør dette fort.”

Tabu

Shulman peker på at samfunnets tabuområder ofte ligger til hinder for direkte kommunikasjon. Han sier at klienten inngår i relasjonen til hjelperen med tabuer bevisst eller ubevisst internalisert, og at dette hindrer klienten i å snakke fritt. Et tabuområde kan i denne sammenheng ha vært knyttet til følelsen av å være arbeidsledig, og i behov for offentlig stønad slik vi var inne på ovenfor. Felles for begge personene det fortelles om, var at de begge ønsket å satse på løsninger som kunne virke mer ”lukrative” enn en avtale om arbeidspraksis. Det kan ha vært vanskelig å formidle forhold som var viktige fordi man fryktet tiltaksarbeiderens reaksjon. Tiltaksarbeiderens kollega kommenterer dette når han spør etter årsaker til at dette var vanskelig å formidle for klienten (*”Var det at hun syntes at det var litt heftig selv?”*). Å stille krav i forhold til aktuelle løsningsmønstre, kan her synes å ha vært et tabu som har ført til at klientene har vært tilbakeholdne med enkelte typer informasjon og følelser i samarbeidet med tiltaksarbeideren.

Følelser knyttet til problemet

Bevisste eller ubevisste forsvarsmekanismer kan hindre klienter i å bevege seg inn på sensitive sider ved problemet. Det kan bidra til at hun forholder seg til sakens fakta fremfor også å ta opp de følelsesmessige sidene ved et problem. Shulman påpeker helt enkelt at *”...siden alle problemer omfatter både fakta og følelser, vil en slik kommunikasjon være ufullstendig”* (Shulman s. 79). Tiltaksarbeideren kommenterer at *”Når hun sier at alt skal bli bedre, men så greier hun ikke, så vet jeg ikke helt...Hun sa bare at hun ikke fikk det til, men var veldig sånn på tilbudssida og at hun skulle prøve og at hun ville prøve på nytt og hun var positiv, men jeg skjønnte jo at det var for vanskelig for henne, så da ble vi jo etter hvert enige om å kutte det eksterne tiltaket”*. Tiltaksarbeideren påpeker samtidig at hun aldri åpent sa at *”dette har jeg funnet ut at jeg ikke vil”*. *”Hun fikk bare ikke til å møte opp. Hun kom bare annenhver dag og sånt”*, uten at det noen gang ble åpent diskutert hva årsaken til det manglende oppmøtet var. Tiltaksarbeideren fortsetter: *”Jeg husker jeg syntes det var rart. Og som jeg sa, jeg var litt usikker, for det tok så kort tid før hun fikk oppfylt ønsket sitt som kunne lede til fast jobb, så det*

var så rart at hun ikke greide å gjennomføre det når det var så kort tid det stod på. Så hva det egentlig gikk på, det vet jeg ikke. For det var nå tydelig at hun ville jobbe i butikk da!”

Forholdene ovenfor kan ha vært sentrale årsaker til at det brukerne ”egentlig ville” ikke kom tydelig frem. Dette kan altså forklares og knyttes til teorier om hindringer for direkte kommunikasjon. Det gjelder spesielt den første kontakten med klienten i begynnelsen av kontraktsarbeidsprosessen, men pågår gjerne også i det videre samarbeidet etter hvert som nye tema dukker opp. Disse forholdene kan imidlertid også knyttes til sammenhengen mellom prosess og innhold slik det beskrives hos Shulman.

Sammenhengen mellom prosess og innhold

Shulman påpeker at arbeidet i løpet av en klientsamtale alltid er knyttet enten til prosess eller til innhold, og at det derfor er viktig å se sammenhengen mellom disse. Indirekte kommunikasjon kan imidlertid gjøre det vanskelig å skille mellom hva det handler om, prosess eller innhold. Det er videre et poeng at man, dersom man for tidlig antar at samtalen kun er innholdsrelatert, kan gå glipp av viktige prosessstemaer som blir liggende under overflaten. Tiltaksarbeideren forteller at hun tidlig i samarbeidet fikk en klar formening om at manglende arbeidspraksis som frisør, var det største hinderet for at jenta skulle få jobb som frisør. *”Og det var det sikkert òg! I mitt hode var det det!”*. Dette handler om at det ble vanskelig å vite om jentas indirekte kommunikasjon handlet om prosess eller innhold, om det var manglende forståelse for at hun måtte skaffe seg arbeidspraksis eller måten å løse dette problemet på.

Slik det tidligere er trukket frem, er det ofte slik at klientene presenterer de enklere beskrivelsene først, og at det gjerne går tid før en føler for å åpne opp for det som er vanskeligere, og som kan være utrykk for prosessene en må gjennom. Tiltaksarbeideren sier det slik: *”Dette kom opp ganske tidlig, for vi hadde ikke så lenge kontakt før det ble bestemt, og det var jo mitt forslag da fordi hun trengte praksis. Det var det som var målet, men det var vanskelig å gå rundt og spørre, og hun ville ha litt hjelp i forhold til det. Så hun var positiv til det”*.

Når kollegaen spør tiltaksarbeideren hva det var som gjorde at hun bestemte seg for ikke å ringe praksisplassene svarer hun at *”Det var rett og slett at signalene hennes var så sterke”*.

Tiltaksarbeideren beskriver her jentas indirekte kommunikasjon som signaler som uttrykte motstand mot å involvere seg i et praksisplassforhold. Hun beskriver at signalene fikk henne til å føle at det ble feil fordi det var stikk i strid med klientens egne ønsker. Slik tiltaksarbeideren forteller historien, kan det synes som om det først etter at jenta hadde fortalt at hun ville åpne salong for seg selv, ble klart for henne at klienten tidligere ikke hadde kommet frem med det hun egentlig ville. Hun hadde bare sagt hva hun ikke ville.

Dette kan også forstås i sammenheng med det Shulman betegner som viktige beslutninger om å ta i mot hjelp, eller om å gå inn i en endringsprosess. Det kom ikke klart frem hvorvidt hun på dette tidspunktet hadde tatt en beslutning om å ta imot hjelp - eventuelt en beslutning om ikke å ta imot hjelp. Hun så foreløpig ut til å være styrt av frykten for å bli møtt med avstand eller avvisning. Det kan imidlertid se ut til at prosessen hun var inne i sammen med tiltaksarbeideren, kan ha bidratt til at hun til slutt greide å ta den viktige beslutningen om å satse på drømmen om å åpne egen salong. Kollegaen peker under dialogen på at det i mange tilfeller er viktig å være en diskusjonspartner for brukerne, og at det er viktig å være bevisst at vi som offentlige hjelpere ikke må hindre noen i å komme videre.

Praksisfortellingene illustrerer her viktigheten av å vektlegge begge deler - både prosessuelt arbeid og innholdsrelatert arbeid. Å kunne lytte til brukeren fremfor å "legge frem hele spekteret" og å "være der klienten er" trekkes frem som viktige strategier. Praksisfortellingene viser også at det er vanskelig å jobbe med både prosess og innhold i kombinasjon, blant annet fordi brukerens ønsker skal samsvare med innholdet i kontrakten, og fordi flere av instruksene vi jobber etter fra politisk hold bygger på målstyrte retningslinjer med fokus på innhold, mer enn prosess.

Et spesielt trekk ved begge praksisfortellingene var at det å la brukerens selvbestemmelsesrett komme til uttrykk, her så ut til å utløse raske og ønskelige løsninger for begge parter. Spørsmålet om tro og tvil illustrerer samtidig tiltaksarbeiderens ansvar for å finne frem til tiltak som *både* støtter opp under brukerens initiativ og ønsker, *og* som også er realistiske og gjennomførbare.

Oppsummering

Flere av temaene som kommer til uttrykk gjennom praksisfortellingene kan forstås i lys av interaksjonsmodellens begrepsapparat slik den beskrives hos Shulman. I disse praksisfortellingene er **sammenhengen mellom prosess og innhold** i kontraktsarbeidet et særlig fremtredende tema. Også andre teoretiske tema gjør seg gjeldende. Betydningen av å jobbe med **autoritetstema** fremstår relativt tydelig fordi uavklarte spørsmål som gjelder relasjonen mellom brukerne og tiltaksarbeideren, til å begynne med, så ut til å ligge til hinder for samarbeidet. Hindringer knyttet til autoritetstema kan handle om gjensidige forventninger til hverandre, og maktforholdets påvirkning på forholdet mellom bruker og tiltaksarbeider. Uavklarte spørsmål kommer jamfør Shulman gjerne til uttrykk i form av **indirekte kommunikasjon** fra brukeren som kan virke forvirrende i forhold til å jobbe bevisst både med prosess og med innhold.

Praksisfortelling D

Den saken jeg forteller om, handler om en mann jeg begynte å jobbe med for en tid tilbake. Han er en norsk mann i midten av 20-åra som har et barn på tre år. Han har brutt med barnets mor og bor nå hjemme hos foreldrene sine. Dette opplever han som svært vanskelig fordi foreldrene hans er syke og hjemmeværende. Faren beskrives som en oppfarende type og kan være både sint og voldelig.

Da vi møttes etter at han ble henvist til enheten var det slik at han ville ha hjelp til å finne en jobb. Han hadde sonet en ettårig narkotika- og voldsdom for et par år tilbake og nå mente han at han var klar for en jobb.

Arbeidet vårt begynte med at jeg kartla ham; spurte en del og ble kjent, og det som viste seg etter hvert, var at han hadde større problemer enn det han først la frem for meg. Etter hvert som vi ble kjent i løpet av møtene våre, så ble han mer og mer ustabil og litt sint og skyldte på alle andre enn seg selv. Han var bl.a. sint på eksen sin som er mora til barnet, fordi han ikke fikk se barnet så mye som han ønsket.

Så jeg begynte å spørre om "Hvorfor er det sånn?" og han svarte at mor til barnet blant annet hadde sagt at han var ustabil.

Etter hvert som vi ble kjent så måtte jo jeg også si at "Det inntrykket jeg har av deg er at du kan være ustabil. Kanskje vi må jobbe litt med det først og finne ut hva det er som plager deg, og at du kan få litt hjelp den veien, og så tenker vi jobb?"

Vi hadde ti – tolv samtaler, der han hele tiden var i en klagerelasjon. "Hadde det ikke vært for kommunen, så hadde jeg vært kvitt gjelda mi.", "Hadde det ikke vært for foreldrene mine,

så hadde jeg ikke havnet i fengsel den gangen, og hadde det ikke vært for "barnemoren" så hadde jeg hatt et bedre forhold til barnet mitt, og hadde jeg ikke fått så masse piller av legen så hadde jeg ikke rusa meg".....

Det var bare klagerelasjon hele tida, og han var til dels sint enkelte ganger og skikkelig forbanna på meg, og skjønnte ikke hvorfor jeg ikke kunne hjelpe ham å slette en del gjeld han hadde, - og hvorfor jeg ikke bare kunne finne en jobb.

Så det var en vanskelig sak å stå i og han var veldig krevende når han var her til samtaler. Til dels opplevde jeg ham ved et par anledninger truende, og da bare kutta jeg og sa at "Du får ta kontakt når du har roa deg".

Kollegaen spør: "Var det i forbindelse med konfrontasjoner at han ble truende for eksempel? Du sa at "jeg opplever deg også som veldig ustabil". Hvordan tok han det, og på hvilken måte sa du det?"

Tiltaksarbeideren: "Ja...Jeg prøvde å støttefor selv om hans følelser ikke kom til nytte for ham...så var jo de reelle for ham...". Han mente virkelig at det faktisk var eksen som satte kjepper i hjula for ham, og han mente at han hadde rett til å oppføre seg som han gjorde fordi andre hadde skapt vanskeligheter for ham. Så når jeg sa at "Jeg opplever deg faktisk som ustabil" og at "Jeg kan skjønne at en mor blir redd hvis det er sånn du er mot henne...,uten at jeg vet det helt sikkert at det er sånn" så svarte han at;"Å, ja; du òg er i mot meg!" og "Du skjønner meg ikke" og "Jeg får ikke noe hjelp".

Kollegaen kommenterer: "Angrep er det beste forsvar?"

Tiltaksarbeideren: "Ja, men jeg holdt fast på det...og imøtekom utsagnene hans etter hvert. Metoden jeg la meg på var vel å støtte mens jeg satte krav og at jeg samtidig fokuserte på ressurser som han faktisk hadde som vi hadde sett gjennom kartlegginga til å begynne med. Men jeg stod likevel på mitt og sa at "Så enkelt er det ikke, du må først begynne med deg selv for at det skal bli en forandring. Ingen andre rundt deg kan forandre din hverdag, du må begynne selv."

Jeg opplevde at han befant seg i en klagerelasjon lenge, men han kom faktisk over på kunderelasjon til slutt, - men det tok lang tid!

(Begge blir stille og ettertenksomme en stund før kollegaen spør:)

"Men hvor er du hen i dag?"

Tiltaksarbeideren: I dag har jeg litt kontakt med ham i form av at jeg ringer og hører hvordan det går, for han fikk faktisk et ultimatum til slutt.....og det ultimatumet hadde han fått ...egentlig gjennom hele samarbeidet når jeg oppdaget hva han egentlig kunne passe til.. Han er inne i et eksternt tiltak nå og det går bra, men jeg har tett oppfølging ved at jeg ringer ham.

Kollegaen spør: "Så dere har et godt forhold. Men kan du si noe om hva det er som gjør at du har et godt forhold til ham, selv om du har konfrontert ham med diverse ting? Når han opplever at det er alle rundt ham som har skylda for at det har gått sånn med ham?"

Tiltaksarbeideren: Kanskje det kan være det at jeg lot ham komme med ting...Når han var her, så var han også sint noen ganger, og han kunne være ekkel! Han brukte ukvemsord og var ufin. En del av det lot jeg ham få komme med, han fikk bare lufte det så fremt at det ikke gikk direkte på meg og med trusler, så lot jeg ham få bruke en del samtaler på å få lufte ut de frustrasjonene. Og så tok jeg ham for meg og trakk frem hans egne uttalelser og sa..."Ja, men du sier jo at det er mora til barnet som...osv" "Hva kan du gjøre med det? Hvilke muligheter har du i forhold til dette?"

Så forespeilte jeg ham jo også mulige løsningstrategier, for eksempel at han kunne kalle henne inn sammen med en familierådgiver og få fastsatt samvær med barnet. Men uansett hva jeg kom med hadde han motforestillinger.

Så fortsatte jeg med: "Ja, hva sitter du igjen med?" Jeg plukka det fra hverandre, for når vi stod igjen med den lille biten som var igjen så var det faktisk han sjøl som var nødt til å...

Kollegaen fortsetter: "Og det å bruke tid på det da,; at han skal komme dit hen at han ser at han selv kan bidra med en del ting også.."

Tiltaksarbeideren: "Ja, og tidsaspektet her var viktig, for vi brukte en del tid. Og det med å orientere ham om rammene; det å si at "Sånn er faktisk reglene, sånn er lovene og sånn er det! Og ting føles ikke alltid rettferdig heller!" F.eks i en periode var det slik at "Ja, hadde jeg vært utlending eller narkoman så hadde jeg fått alt!" Jeg spurte da: "Jaha? Hvorfor mener du det?" Jeg gikk veldig etter ham; gikk etter ham i det han sa og tok ham på alvor selv om noe av det han sa var jo ganske bak mål, egentlig... Han hadde en del holdninger enkelte ganger som han avslørte; som var ganske stygge egentlig, men jeg bare lot ham få komme med det og tok ham på alvor, men likevel gikk etter ham. Han slapp ikke unna! Så, på en måte kapitulerte han til slutt, da.."

Hun fortsetter: "Og det er klart; han hadde jo opplevd en del. Han fortalte meg jo etter hvert litt om oppveksten sin og det har jo ikke vært enkelt, men det er noe med å akseptere det at "Ok, sånn har livet mitt vært; men i dag kan jeg bestemme hvordan resten av livet mitt skal bli; - uavhengig av hvordan det har vært. Det er i fremtida jeg skal være og ikke i alt som har vært. Lære seg å leve, faktisk, med det som er tungt, med den hjelpa som han kan få, kanskje gjennom lege og eventuelt annet.

Sånn som jeg har tenkt selv, i ettertid, i forhold til ham, så var jeg veldig på LØFT; altså det å være klar over ressurser og bruke det. Selv om til å begynne med så var jo det som å hive vann på gåsa - det bare prella av! For det var slik at ingenting hjalp og alle løsningsforslag ble avvist. Han la veldig mange begrensninger for seg selv. Men samtidig, - det med å bruke LØFT og holde ut og å bruke tid!

Kollegaen: "Hva tror du skjer med ham"?

Tiltaksarbeideren: „Åh! Jeg håper jo at det går bra nå. I alle fall at han kommer seg gjennom det eksterne tiltaket og samarbeidet med dem og at han kan være der jevnt, men han har jo ikke vært der så lenge. Det går bra hittil og jeg håper jo virkelig at det går bra, men, det er jo hans valg!

Det kan like gjerne gå andre veien igjen, eventuelt at han kommer tilbake, men da håper jeg i alle fall at de har vært nyttige, de samtalene jeg og han har hatt, og at han på en måte kan ha med seg noe av den forståelsen av at man må begynne med seg selv. Selv om det blir motarbeidet eller han opplever at han blir urettferdig behandlet eller hvordan det nå enn er; at det faktisk er slik at han bare må begynne med seg selv, uansett!

Kollegaen spør: ”Så du ser ham kanskje for deg i ordinært arbeid, på sikt?”

Tiltaksarbeideren: ”Ja, absolutt! Der tror jeg det eksterne tiltaket kan være god på å hjelpe ham videre etter hvert. Han har jo en begrensning, - eller en utfordring, i forbindelse med den dommen og vandelsattesten som ikke er ren. Men du er jo ikke pliktig til å opplyse om det i ethvert yrke, så jeg håper det går bra og at han, etter hvert som han blir stabil i en aktivitet og etter hvert også kanskje i en jobb; at det også bedrer seg i forholdt til mora til sønnen.

Kollegaen kommenterer: Det er jo kjempeviktig det der med at du på en måte støtter ham; at du ringer ham selv om han er i det eksterne tiltaket nå og at du viser at du er interessert, ikke sant? At du bryr deg!

Tiltaksarbeideren: ”Ja, jeg tror det. Vi har jo vært igjennom en del stormer, og han har jo vært så forbannet på meg at han sikkert kunne ha sparket meg ned, men på slutten, når det begynte å gå videre mot et eksternt tiltak så begynte han på en måte å innse det.... Så på en av de siste avtalene vi hadde, så var det å ta meg i hånda og si ”Takk..” og ”Vi sees”. Noe må det ha gitt ham likevel.

Kollegaen spør: ”Det høres ut som det har vært en vanskelig sak?”

Tiltaksarbeideren: ”Ja, men samtidig så blir det slik at når en har brukt den tiden man har trengt, så blir det resultater av det også. Jeg var jo nære ved å gi opp! Jeg var slik at bare jeg så ham så ble jeg helt sånn...(viser et oppgitt uttrykk) Jeg tenkte at ”Nå blir det den samtalen med klaging og syting om hvor dårlig jeg var og hvor dårlig kommunen var!

Kollegaen spør: ”Men konfronterte du ham noen gang med at du var lei av å høre at alle andre hadde skylda?”

Tiltaksarbeideren: ”Ja, der var jeg veldig, på en måte ”upedagogisk” en gang, for da bare smelte jeg hånda i bordet og så sa jeg at ”Vettu-meg-hva! Nå orker jeg ikke høre mer på sytinga di, for det er det det er!” Og da ble han litt sånn.....(viser defensiv kroppsholdning) ”Hvordan kan du si det?” ”Jo, det kan jeg si! Nå har du sittet her i så og så mange timer gjennom flere uker og klaget. Hvordan hjelper det deg? Hva skal du gjøre med det i dag? Du kan klage så mye du vil; det hjelper ikke. Du må ta tak i det du har i dag.”

Så det var steinhardt arbeid!

Analyse av praksisfortelling D

Hovedtema: Å identifisere hindringer og ressurser. Å jobbe med ambivalens og autoritetstema

I historien som tiltaksarbeideren forteller kommer blokkeringer mellom brukeren og "alle andre" omkring ham tydelig frem. Brukeren beskriver at "hadde det ikke vært for " både det ene og det andre i hans omgivelser, så hadde han heller ikke hatt et problematisk forhold til dem, eller til seg selv. Hans beskrivelser av årsakssammenhenger tyder på at han ikke forstod dette, eller ikke ville forstå det. Historien forteller altså om en hjelpeprosess der det å **hjelpe brukeren til å identifisere og forstå blokkeringene** i forholdet mellom ham selv og hans omgivelser er en sentral del av arbeidet. Arbeidet består i å identifisere både hindringer og ressurser.

Tiltaksarbeideren forteller for øvrig om relativt tydelige tegn på **uttrykk for ambivalens** ved at han veksler mellom å vise vilje til å nærme seg problemstillingen samtidig som han viser at han ønsker å trekke seg unna den. Ambivalensuttrykkene beskrives blant annet i form av ustabilitet, sinne, tidvis truende atferd. Til tross for at han tidvis inngir tydelige uttrykk for ambivalens, leter hun etter hans vilje til å oppdage sin egen rolle i dette, og sin tilknytning til menneskene omkring seg. Hun lar seg altså ikke forlede av forsvarsmekanismene hans, men fortsetter å jobbe med begges forståelse av situasjonen. Dette innebærer også at hun fortsetter å jobbe med å avdekke og utvikle den lille motivasjonen som allerede er der. Hun jobber da aktivt i forhold til den delen av ham som tross alt får ham til å være med i en dialog om tema.

Forholdet mellom kontroll og hjelp kommer til uttrykk gjennom hans behov for økonomiske ytelser, og vilkåret om å møte til samtaler for å få denne hjelpen. Dette danner bakgrunn for den første kontakten, og vil kunne ha innvirkning på forholdet nevnt ovenfor. Det betyr imidlertid ikke at det ikke finnes en del av ham som, til tross for dette utgangspunktet, føler vilje til å være med på samtalene; poenget vil her være måten tiltakskoordinatoren forholder seg til konteksten på, sammen med ham. Det er uansett et tema for henne å få ham til å forstå situasjonen på en slik måte at han kan starte å ta de viktigste skrittene for å ta kontroll over sitt eget liv.

Tiltaksarbeiderens historie bidrar til å belyse mange sentrale problemstillinger slik de oppstår innen tiltaksarbeidet. Et gjennomgående tema er hennes beskrivelser av hvordan hun kom klienten hun forteller om i møte, **for å skape et grunnlag for samarbeid dem i mellom**. Hun forteller om hvordan hun kom hans uttalelser i møte både med henblikk på årsaksforhold knyttet til hans problemer, mangel på løsningsstrategier, og sammenhenger mellom disse forholdene.

Det fremgår av historien at han i hovedsak så årsaksforhold knyttet til omgivelsene; problemet lå hos andre enn ham selv, og at hindringer for å komme frem til en løsning var knyttet til omgivelsene mer enn til ham selv. Ut fra hans forståelse var det altså slik at han ikke *kunne* gjøre noe med egne problemer fordi han ble forhindret av forhold i omgivelsene omkring ham. Dette er betegnende for besøkerrelasjonen (Berg og Miller 1998) som kjennetegnes av at man ikke har identifisert et felles samarbeidsprosjekt, og ved at klienten mener et eventuelt problem egentlig tilhører andre enn ham selv. Besøkerrelasjonen og klagerrelasjonen er i følge Berg og Miller ofte vanskelige å skille fra hverandre fordi besøkeren forveksles med en klager på grunn av at han kan fremstå som vanskelig, motvillig eller benektende. For tiltakskoordinatoren var det i alle tilfelle et mål å få vedkommende over i en kunderelasjon; altså en relasjon som preges av at han selv gir uttrykk for at han vil gjøre noe med problemene sine, og som også ser seg selv som delaktig i denne prosessen. I denne historien uttalte brukeren tidlig i samarbeidet at han ikke kunne forstå hvorfor hun ikke kunne skaffe ham en jobb, hjelpe ham å slette gjeld og så videre, med andre ord foreta handlinger som kunne løse problemene for ham. Tiltaksarbeideren forteller at de i utgangspunktet ikke hadde en tydelig, felles forståelse av problemet. Både omfanget av situasjonen, hvilke forhold de burde samarbeide om og måten det kunne gripes an på, fremstod ikke tydelig på grunnlag av problemets karakter alene.

Når klient og sosialarbeider møtes omkring en problemstilling, som i dette tilfellet tok utgangspunkt i at ”han var klar for en jobb”, vil det i svært mange tilfeller fremgå at en lineær årsak- virkningsforståelse ikke dekker kompleksiteten som preger problemstillingene. Det å definere hva problemet er, og å finne frem til en felles forståelse av hva det omhandler, er i seg selv en utfordring. Med referanse til Shulman ser vi her at vi forholder oss til både innhold (hva problemet handler om) og prosess (måten vi jobber mot en løsning på), og at *sammenhengen*

mellom innholdsforståelse og prosessforståelse blir viktig for møtet mellom klient og sosialarbeider.

Tiltaksarbeideren forteller innledningsvis i historien at hun tidlig oppfattet at problemet var mer omfattende enn først antatt. Dette er betegnende for den kompleksiteten man vanligvis finner i situasjonen man står ovenfor. Til å begynne med ble *innholdet* i problemet lagt frem som en slags forenklet karakteristikkk av situasjonen; i dette tilfellet var det slik at klienten var arbeidsledig og klar for en jobb. Under refleksjon forteller tiltaksarbeideren at hun under de første møtene med ham ikke oppfattet problemet i denne saken som særlig komplekst eller sammensatt. Hun forteller at hun i begynnelsen tenkte at: *”Ja, vi skal greie å finne en jobb til ham!”* *”Jo da, han hadde datteren sin med og var veldig velstelt og ok, og alt virket tilsynelatende greit. Men så begynte det å vise seg at det ikke var det da”*. Hun kommenterer videre: *”Det som presenteres først er jo situasjonsbeskrivelsen, og det mer problematiske kommer eventuelt senere. Det er jo klart at man forteller ikke det komplekse den første gangen man er der; og kanskje man ikke er klar over det selv en gang. Det hender at folk har vært hos A-etat og at de under avklaringssamtalene har fylt ut at alt er ok med henblikk på å starte i jobb. Så begynner de å finne jobber, og ikke noe går! Og der kommer det hullet frem, som vi tetter igjen....”*. *”Vi hadde mange samtaler før han på en måte var ferdig med raseriet sitt og var klar for å starte opp med et samarbeid. Det var samtaler a ca 30 minutter, noen ganger en time...-og da var det slitsomme samtale”*.

Beskrivelsen av innledningen til samarbeidet bidrar for øvrig også til å belyse prosessen man går igjennom sammen for å komme i dialog om problemet, og at det å komme frem til en *felles* forståelse av hva samarbeidet skal romme, er en møysommelig og krevende prosess. En kan si at denne prosessen vil være en nødvendig forutsetning for at klienten selv skal gå inn som aktiv deltaker i egen endringsprosess.

Etter hvert som tiltaksarbeideren og klienten begynte å samtale omkring flere forhold ved hans livssituasjon, kom det frem at han hadde behov for å jobbe med flere tema som hadde innvirkning på mulige løsningsstrategier mot det å kunne fungere i en ordinær jobb. Disse forholdene viste seg i følge tiltaksarbeiderens beskrivelse, da han under samtalene med henne begynte å gi uttrykk

for sin ambivalens i forhold til omgivelsene. Det fremkom at han av andre kunne oppfattes som ustabil. Tiltaksarbeideren opplevde også dette blant annet i form av at han hadde mye sinne overfor forhold i omgivelsene fordi han mente de forårsaket problemer. Han viste også sinne overfor henne fordi han mente hun burde kunne løse problemene hans gjennom relativt enkle handlinger som var tillagt jobben hennes. Her ser vi et komplekst innhold i samtalen som i høy grad handler om å finne frem til en felles forståelse av virkeligheten, og av hva han hadde behov for å jobbe med ved seg selv. Vi ser et slags **grunnlagsarbeid** som ser ut til å være en nødvendig forutsetning for å bevege seg videre i samarbeidet. Tiltaksarbeideren beskriver at hun, ved utvalgte anledninger, ga tilbakemelding på hvordan *hun* opplevde ham, med utgangspunkt i hennes opplevelser av ham under samtaler sett opp mot hans beskrivelser av andres oppfatninger av ham.

Tiltaksarbeideren gikk inn på dette som en del av problemdefineringen ved å si: *"Vet du at det inntrykket jeg har av deg, er at du kan være ustabil. Kanskje vi må jobbe litt med det først og finne ut hva det er som plager deg og at du kan få litt hjelp den veien, og så tenker vi jobb?"*. Det vil være ukomplisert dersom denne prosessen kunne iverksettes bare ved å fortelle klienten at han *"må forstå at han må starte med seg selv for å endre egen situasjon"*, slik tiltaksarbeideren sier avslutningsvis. Utfordringen ligger imidlertid nettopp i det at det ikke er tilstrekkelig å *opplyse* om dette; man er avhengig av å gå inn i en mer kompleks dialog for å starte endringsprosesser som får den det handler om til å se seg selv i lys av sine omgivelser. Dette berører det Shulman benevner som *"å hjelpe klienten å se livet i nytt lys"*. Tiltaksarbeideren viser til at hun imøtekom brukeren ved å trekke frem og synliggjøre sentrale forhold mellom ham og moren til barnet, mellom ham og rusen, mellom ham og kommunen osv.

Hvis vi her tar utgangspunkt i at tiltaksarbeideren hadde som formål å få ham til å se at *"uansett så må du begynne med deg selv for at det skal bli en forandring"* så kan dette knyttes til hans forhold til sin indre undertrykker. Det blir et mål å få ham til å se disse underliggende motsetningene, og å oppdage og forstå hvordan hans måte å håndtere sitt forhold til andre på, skaper barrierer og hinder for å fungere godt. Dette perspektivet, altså å forstå hvordan han selv bidrar til å undertrykke seg selv er nyttig for at han, i større grad skal kunne ta kontroll over eget liv og det han oppfatter som ytre undertrykkere.

Ved hjelp av dette perspektivet jobbet hun med de forholdene som bidro til at han selv opprettholdt de konfliktfylte forholdene til andre i sine omgivelser også. Tiltaksarbeideren sier som følger: ”Det var en plan med det der. For jeg kunne ikke begynne å jobbe med egenmakt og empowerment hvis ikke han hadde kontroll over sin egen undertrykker først. Så tenkte jeg at det er sikkert sann at mange ytre forhold har virket undertrykkende, men så er det jo sann at gjennom denne prosessen har du har fått det integrert i deg også”. Hun sier videre: ”Jeg tror at hvis vi hadde hoppet over det å innlemme forholdet til mora og ungen og så videre, så hadde det blitt for mye støy for ham til å gå videre i det hele tatt. Hvis jeg hadde valgt å gå videre uten å jobbe med det, så hadde jeg bidratt til å opprettholde hans forhold til egen undertrykker for det hadde ikke endret seg og det hadde bare blitt der. Så da hadde jeg opprettholdt det. Jeg hadde ikke kunnet jobbe bare med å finne en jobb uten videre, da hadde jeg ikke gjort en god jobb med ham, hvis jeg hadde gjort det”.

Tiltaksarbeideren forteller videre om hvordan hun imøtekom ham i forhold til egne beskrivelser, av hvordan han oppfattet situasjonen ved at hun stilte utdypende spørsmål i forhold til temaet de snakket om (*Hvorfor er det sann?*). Videre viser hun at hun gikk etter ham i det han sa og tok ham på alvor (*Hvorfor tror/mener du det?*), og plukket utsagnene fra hverandre (*Hva kan du gjøre med det?*).

Hun utfordret en illusjon om enighet ved å kreve reelt arbeid. Det handlet om å stille **krav til egeninnsats**. Å stille krav til egeninnsats krever både å dele opp klientens problemer, og påpeke hindringer, samtidig som hun jobber med hans underliggende ambivalens mot å ta del i endringsarbeidet. Arbeidet som beskrives handler også om å vise **empati**. Dette viser hun ved å ta brukerens følelser på alvor, ved å komme disse i møte, og ved å gi uttrykk for hva hun selv føler. Hun beskriver også at hun lot ham få luften frustrasjonene sine uten å gå inn i umiddelbare diskusjoner med ham for å illustrere hvordan hun selv oppfattet situasjonen. I historien nevnte tiltaksarbeideren at hun tidvis valgte å være avventende, og å stille utdypende spørsmål til tross for at hun følte at mye av de holdningene og uttalelsene han gav uttrykk for var ”*ganske bak mål egentlig*”.

Tiltaksarbeideren kommenterte at hun lot ham komme med følelsesladde utsagn som i utgangspunktet virket både negative og lite konstruktive. Disse bidro både til at hun ble bedre kjent med situasjonen, slik han så den, og til at hun kunne gi ham støtte i forhold til å få utløp for sine frustrasjoner til tross for at de syntes å ha en destruktiv innvirkning på ham. *”Han måtte jo få komme ut med det likevel; ...eller på tross av det!”* Dette kan være et eksempel på en situasjon der man kan se at klienten gir uttrykk for egne følelser og at det i seg selv er en viktig del av samtalen. Tiltaksarbeideren valgte imidlertid da, som en del av sin måte å jobbe med endringsprosessen på, å holde tilbake egne følelser i forhold til det han sa. Hun unnlot altså bevisst å korrigere hans virkelighetsoppfatning i øyeblikket. Dette kan også forstås som uttrykk for en vektlegging og oppfatning av sammenhengen mellom prosess og innhold.

Tiltaksarbeideren kunne valgt å imøtekomme ham med en korreks, eller et ønske om å ”realitetsorientere”, ved kun å forholde seg til *innholdet* i det han sier. Hun ville på den annen side da kunne mistet ham i *prosessen* mot en endret selvforståelse. Hun beskriver således en mer kompleks og helhetlig måte å utfordre ham på i forhold til hans selvforståelse. Hun ser at brukeren *både* snakker om forhold som berører autoritetstema, *og* hennes evne til å forstå ham, som selve innholdet i problembeskrivelsen.

I tillegg handler det om å kunne formidle kunnskap og erfaring på en måte som gjør at klienten greier å anvende og ta det til seg. Det handler både om å gi relevant informasjon, og å formidle kunnskap på en måte som er åpen for vurdering. Hennes overordnede strategi og mål under samtalene syntes i alle tilfelle å ta utgangspunkt i at hun ville gjøre det tydelig at han måtte begynne med seg selv for å få til forandring, og at hun samtidig holdt fokus på ressursene hun så i ham.

Ressursfokus og tidsaspektet

Under en refleksjon omkring hvorvidt det er noen forutsetninger som må være til stede for at vi skal kunne jobbe løsningsfokusert og holde fokus på ressurser kommenterer tiltaksarbeideren: *”Det er interessant synes jeg, fordi det er jo så individuelt. Jeg tenker at for mange handler det om at når du begynner å plukke frem ressurser og å gi positiv feedback, så er det veldig sårt for mange. Det krever litt; det er en jobb bare det å venne seg til å ta imot og ta inn over seg at ”Åh, jøss, jeg kan jo dette..” og ”Jeg er jo god på det.” Det er et sårt punkt for mange...Så jeg tenker*

at forutsetningene for at vi skal kunne jobbe aktivt med LØFT og fokusere på ressurser, er at det ligger en relasjon i bunn. For det kan ellers oppfattes som flåsete eller overfladisk. Det må være en mening med det vi sier og det må balansere opp mot noe og passe inn med måten personen ser seg selv i den sammenhengen eller konteksten han befinner seg i. Det må passe inn i følelsene - og i hele mennesket. Eller så blir det litt sånn tomt; så blir det som sjokolade som du spiser opp, og energien du får blir borte like etter!”

I tillegg fremkom sammenhengen mellom det å ha hatt tid til å bli kjent, til å identifisere hindringer og ressurser og det å gi tilbakemeldinger til brukerne: *”Tidsaspektet er viktig i forhold til det å jobbe løsningsfokusert. Hvis det skal henge sammen med personen sin integritet og det som faktisk er hindringer for vedkommende, så må man jo ha vært igjennom den prosessen med å identifisere hindringene først, for å kunne løfte frem ressurser. Ellers blir det bare overfladisk. Det må skje parallelt.”*

Fra klage- og besøkerrelasjon til kunderelasjon

Tiltaksarbeideren fortalte at klienten lengre tid befant seg i en klagerelasjon. Etter hvert kom han imidlertid over på en kunderelasjon. Tiltaksarbeideren forteller at hun kunne huske et par ting som skjedde mellom dem som kan ha fungert som et vendepunkt i forhold til hans innstilling til relasjonen. *”Det var etter en veldig sint-periode da det kom et vendepunkt. Jeg husker det var like før han skulle komme til en samtale at jeg tenkte ”Å, nei så skal jeg sitte å høre på det der, hvor lenge skal jeg holde ut!?” Men så var det det som hjalp da! Å holde ut! Vendepunktet var når han ikke lenger hadde mer å klage på. Han bet seg sjøl i halen og hadde ikke mer å komme med, og det krevde tålmodighet. Vendepunktet kom cirka midt i samarbeidet, hvis jeg skal anslå noe. Og den gangen så tok han meg i handa og takket. Og jeg tenkte; hva takker han for? Og det måtte jeg reflektere over etterpå, og da tenkte jeg at det kanskje handlet om at jeg var der for ham, for han hadde jo en del frustrasjoner i forhold til at han alltid hadde blitt avspist, men om han så det slik vet jeg ikke”.*

Under en refleksjon omkring hvorvidt det er en forutsetning å stå løpet ut for å kunne få ham over på en kunderelasjon eller om det også ville gått an å presse ham eller å presse frem en reaksjon på

andre måter, sier tiltaksarbeideren: *”Nei, ikke ham nei, for hvis vi skulle ha gjort det tidligere så hadde han glippet for oss tror jeg - da hadde han forsvunnet. Da hadde han konkludert med at ”du er akkurat som alle andre, jeg får deg ikke med meg så jeg bare driter i deg!” Han var på nippet til å si det flere ganger også, men han kom jo tilbake. Det var faktisk sjelden at han ikke møtte opp til avtaler, så jeg tror det ville vært feil å gjøre det i forhold til ham”.*

Dette viser at det å stille tydelige krav til brukerne samtidig som det skal etableres en kontakt som virker slik at de tar en virkelig beslutning om å bli med på et samarbeid, er en vanskelig balansegang. Tiltaksarbeideren forteller at hun stilte krav til ham hele veien gjennom samarbeidet, men forteller samtidig at måten det gjøres på, tilpasses prosessen i arbeidet. *”Han fikk faktisk et ultimatum til slutt...og det fikk han egentlig hele veien... Det er jo ikke lett, men jeg hadde egentlig begynt å plante det i ham ganske tidlig, det med vilkår. Så det var greit å plante det i ham , men å stille et ultimatum for tidlig var bare å glemme, da hadde han gått”.*

Tiltaksarbeideren sier videre at det ”å stille et ultimatum” ikke bare handlet om hva han konkret måtte gjøre dersom hans skulle fylle vilkåret om å få stønad, men at det generelt handlet om å vise vilje til å prøve. *”Det var det å vise vilje til å prøve noe; til å sjekke ut aktuelle eksterne tiltak for eksempel eller å være med på informasjonsmøte ved de interne tiltakene våre. Jeg måtte gjøre det klart at det var et krav for at jeg skulle være med på et samarbeid. Og da var det greit. Men til å begynne med bare snakket vi om det, for han var helt imot. Det ville han ikke; han skulle ha jobb! Jobb og penger. Han måtte ha penger for han hadde så mye gjeld”.*

Her fremstår behovet for å få ham til å se at veien frem til jobb og penger også handlet om å øke sin kontroll over viktige forutsetninger for både å få en jobb, og for å holde på den. Han så ikke på det tidspunktet at han selv hadde problemer, og at en del forhold så ut til å ligge til hinder for at han skulle fungere på en arbeidsplass. På det tidspunktet handlet dette om alle andre. Med henblikk på den prosessen det var å få ham til å utvide forståelsen av egen situasjonen sier tiltaksarbeideren: *”Først nektet han jo å være i kontakt med noen av tiltaksplassene, for han var ikke noe for dem! Og da fikk han dessuten ikke lønn, bare individstønad, og det var ikke nok. Han måtte i alle fall ha 30000 i månedslønn for å klare gjeldsbyrden sin”.* Tiltaksarbeideren reflekterer videre og sier: *”Dersom han hadde fått en jobb så ville det kanskje ha fungert en*

stund, men det spørs hvor lenge det hadde holdt før han hadde kommet i "klinsj" med en eller annen der....Man vet jo aldri, men det var jo det med litt alkohol og rus, også var det samværsproblematikken og alt det sinnet han hadde overfor alt og alle, og ikke minst det at han ikke så seg selv i forhold til andre. For da tenker jeg sånn; når ville det punktet kommet på en arbeidsplass at han stiller mer krav til andre enn til seg selv, og at det ville blitt en konflikt ut av det?"

Tiltaksarbeideren forteller at et annet vendepunkt oppsto i forbindelse med en krisebetont situasjon som gjorde at han kontaktet henne i tilknytning til helg. Han ba om hjelp fordi han befant seg i en situasjon der piller og alkohol var involvert, og han ga uttrykk for å ha mistet grepet om egen situasjon. Dette bidro til en involvering som innebar en dypere erkjennelse av problematikkens innhold. Hun sier videre at det kan ha vært da han selv begynte å se at saken hans var mer kompleks, og at han kanskje måtte rydde i en del forhold før han var klar for en jobb. *"Det var kanskje et vendepunkt, det med rusen, for han hadde ikke snakket om det før eller vist det frem. Så det var det at han ringte på grunn av problemer hjemme og hadde behov for kriseplass på hospits."* *"Ja også var det jo det der med at jeg slo jo hånda i bordet da, og sa at nå er det nok! Nå er vi ferdige med det. Og det hadde jo gått en tid før jeg kunne gjøre det. Det kanskje handlet kanskje om det? At han prøvde alt helt til det var brukt opp og så kunne jeg si at nå er det nok. Nå kan du begynne å se på deg selv"*.

Følelsesmessige utfordringer

Tiltaksarbeideren fortalte at det var en vanskelig sak å stå i, blant annet i forhold til egne følelser. Når hun utdyper hva som gjorde dette vanskelig sier hun: *"Det som var vanskelig var det å holde på ham. For det var mange ganger jeg tenkte at; nei nå kommer han aldri mer tilbake igjen, hva gjør han nå, og jeg var bekymret for ham...Også var det vanskelig å stå i det når han var truende. Jeg ble ikke redd, men det kostet så mye i forhold til det å være konsentrert. Å vite hva man sier og hvordan man er. Alt! Kroppsspråk og alt, og at det måtte være en sammenheng, i alle fall i det jeg gjorde og sa. Det var en utfordring å ta i mot frustrasjonen og sinnet hans og det å takle de holdningene han på den tiden avslørte - og å håndtere dem. For jeg har også holdninger og følelser som kan blusse opp i forhold til forskjellige tema, og det å stagge disse og samtidig ha*

evnen til å løfte dem opp og se det i perspektiv og ikke ta det personlig!” ”Saken var veldig vanskelig blant annen fordi den var så kompleks, akkurat som vi har trukket frem her nå, ikke sant. Men, når han er sint i tillegg så blir det dobbelt så vanskelig akkurat der og da, fordi man blir satt under press i tillegg”. ”Det er steinhardt arbeid; det er faktisk det altså! For dette kommer ikke av seg selv...Men det er så spennende, alltid spennende, uansett!”

Arbeidet som gjøres under slike samtaler preges av at man må være målbevisst og klar på hensikten med kontakten, samtidig som den skal bære preg av respekt og omsorg. Å balansere mellom empati og krav til egeninnsats utgjør mye av essensen i arbeidet. Dette er et arbeid der vi ikke kan bryte oss frem, men må bruke både tid, tålmodighet og en generell tro på endringsressurser hos mennesket for bygge opp et tillitsforhold som kan bidra til at samarbeidet skal fungere.

Oppsummering

Praksisfortellingen illustrerer arbeidet med å gjøre klienten delaktig i endringsprosessen. Vi ser at klientens forståelse av egen situasjon preges av at han knytter årsakene til egne problemer til alle andre enn ham selv, hvilket gjør det nødvendig å arbeide med å få ham til å **se seg selv som delaktig** i endringsprosessen. Dette innebærer at tiltaksarbeideren må arbeide systematisk med å **identifisere blokkeringer** som ligger til grunn for at han skal kunne forløse sine ressurser. Klienten ga tydelige uttrykk for ambivalens i forhold til å se seg selv i lys av omgivelsene. Mye av arbeidet besto i å stille **krav til innsats fra ham selv** i forhold til å gå inn i denne prosessen. Hos Shulman illustreres dette gjennom det han kaller ”**å hjelpe klienten å se livet i nytt lys**”. Det handler om ferdigheter som bidrar til at klienten endrer på sitt bilde av andres handlinger og sine internaliserte oppfatninger om seg selv og egne livserfaringer, som gjerne fører til negative følelser og selvdestruktiv atferd.

KAPITTEL 6. OPPSUMMERING OG DISKUSJON OMKRING FUNNENE I UNDERSØKELSEN

Utfordringene

I disse praksisfortellingene illustreres i hovedsak arbeidet med å komme i dialog med klientene, samt å utøve den profesjonelle funksjonen på en måte som fører til ønskelige resultater for alle parter. Det illustrerer hvordan disse tiltaksarbeiderne har brukt relasjonen som arbeidsredskap for å oppnå resultater som er farget av klientens innflytelse på samarbeidet.

Under gjennomgangen av tidligere forskning viste jeg blant annet til Kjørstads undersøkelse som viste at spørsmål knyttet til *resultatene* av at arbeidslinjen er implementert, i hovedsak handlet om *måten* arbeidet ble utført på. Dette berørte ulike forhold, men særlig forventningene om å håndtere både kontroll- og hjelpefunksjonen samtidig, samt at det viste seg vanskelig å oppfylle kravet om medbestemmelse. Dette er problemstillinger som illustreres gjennom praksisfortellingene, og som handler om utfordringene vi møter i arbeidet med å bestemme innhold og mål for samarbeidet, altså innholdet i kontrakten, når både klientens ønsker for sin livsverden og systemverdenens realiteter og krav skal imøtekommes. I følge Kjørstad er den største utfordringen å kunne håndtere flere, og samtidig sammensveisede praksiser og rasjonaliteter og å kunne foreta avveininger innen rollen som sosialarbeider og grasrotbyråkrat. Praksisfortellingene i denne studien konkretiserer hvordan disse utfordringene kan komme til uttrykk i praksis. I relasjonen mellom tiltaksarbeiderne og brukerne er det i alle tilfellene slik at samarbeidet med tiltaksenheten er et vilkår for å motta økonomisk hjelp. Denne dobbeltfunksjonen som hjelper og kontrollør vil påvirke de gjensidige forventningene om årsaken til at man skal ha kontakt og om hva samarbeidet skal inneholde. Tiltaksarbeiderens maktposisjon og klarheten i at hun har myndighet til å påvirke klientens muligheter for å få hjelp, kan bidra til at klienten blir tilbakeholden med å formidle følelser, eller si noe som kan få negative følger. Det kan også komme til uttrykk som avvisning eller sinne. Dette handler altså om gjensidige forventninger og måten disse avklares og kommer til uttrykk på, med utgangspunkt i at det partene tenker om hverandres posisjoner påvirker innholdet i samarbeidet.

I disse praksisfortellingene handler utfordringene i utgangspunktet om forhold knyttet til kontakt/kontrakt; til det å komme i dialog med klienten om forhold som berører innhold og mål for samarbeidet. Grunnlaget for samarbeidet er at det etableres og utvikles en samarbeidsrelasjon som, ved hjelp av tiltaksarbeiderens ferdigheter i samarbeidet, kan hjelpe klienten til å mestre både sine problemer og sine følelser. Det fremgår for øvrig tydelig gjennom praksisfortellingene, at problemstillingene tiltaksarbeiderne forteller om, i høy grad omhandler både praktiske problemer og følelsesmessige problemer.

Et felles trekk i alle praksisfortellingene er at de belyser utfordringer som handler om å komme i dialog, og å bygge en virksom samarbeidsrelasjon (kontakt) på tross av at dialogen lett kan blokkeres av hindringer. En viktig del av dette er arbeidet med å nå frem til hverandres forståelse av hva samarbeidet skal handle om og hvorfor (kontrakt). Altså å forstå hverandres forståelse.

Arbeidet med å gjøre klienten eller brukeren til en deltaker, kan illustreres ved hjelp av Berg og Millers begrepsapparat som brukes for å beskrive prosessen med å gjøre en klager eller besøker, til en kunde (Berg og Miller 1998). I alle praksisfortellingene ble det tydelig at arbeidet med å gjøre klienten til en *kunde* belyser utfordringene i arbeidet godt. Dette fremgår særlig tydelig i praksisfortelling B) og D) der klientene tidlig i samarbeidet gir tydelige uttrykk for at de ikke ser seg selv som delaktige. Vi ser i alle praksisfortellingene at dette krever at klienten selv tar viktige beslutninger knyttet til det å ta i mot hjelp, og til å ta aktivt grep om egen endringsprosess, og at de følelsesmessige aspektene ved problemløsningen er vel så viktige som de praktiske.

Ferdigheter og resultater

Behov for relativt tett oppfølging er en fellesnevner for brukergruppen i tiltaksenheten. Dette behovet gjenspeiler gjerne også kompleksiteten i den hjelpeprosessen som må finne sted for å få ønsket endring. I den teoretiske fremstillingen av Shulmans interaksjonsmodell har jeg tatt utgangspunkt i forståelsen av hjelpeprosessen der sosialarbeiderens ferdigheter bidrar til å skape en positiv *samarbeidsrelasjon*. Videre at det er gjennom samarbeidsrelasjonen sosialarbeideren kan påvirke resultatet av arbeidet, og at denne er en forutsetning for å kunne hjelpe. For meg har det også vært viktig å tydeliggjøre at en positiv samarbeidsrelasjon, i profesjonell sammenheng,

skal være positiv fordi den er *virksom*. Et poeng har vært å finne ut av *hvilke ferdigheter* man kan dra nytte av for å gjøre samarbeidsrelasjonen virksom, og *på hvilke måter disse ferdighetene blir viktige* for resultatet av arbeidet.

Kollbotn viser gjennom sin studie at store deler av forutsetningene for at arbeidet skal fungere effektivt finner sted gjennom grunninvesteringer som ligger på personplan og som utspiller seg i møtet mellom kurator og klient. Dette kommer også til uttrykk gjennom praksisfortellingene i denne studien. Arbeidsbeskrivelsene illustrerer hvordan tiltaksarbeiderne går frem for å etablere og fungere i en samarbeidsrelasjon som bygger på elementer som er gjenkjennbare som viktige grunninvesteringer fra Kollbotns undersøkelse. Hun fant gjennom undersøkelsen at forutsetninger for effektivitet kommer til uttrykk som gjensidig forpliktende samarbeid, tillit, utholdenhet og systematisk fremdrift, hvilket også finnes som sentrale elementer i praksisfortellingene. Et annet element som Kollbotn peker på i sin studie, er behovet for stabilitet og kontinuitet. Dette kom til uttrykk i praksisfortellingene gjennom tiltaksarbeidernes ønske om å nå frem til klientene, og om å nå resultater av samarbeidet. Det kan imidlertid også være en utfordring å ivareta stabiliteten i samarbeidet når tjenestene er inndelt i ulike enheter med spesifiserte ansvarsområder. Dette stiller store krav til engasjement og interesse hos tiltaksarbeiderne i forhold til brukernes totale livssituasjon, at engasjementet ikke reduseres selv om man i hovedsak har fått et avgrenset ansvarsområde i forhold til ham og hans problem.

I praksisfortellingene gjenspeiles et følelsesmessig engasjement og en vilje til å nå igjennom hos brukeren som syntes å være et viktig element i hjelpeprosessen. Samtidig kom det frem under refleksjoner over materialet at dette også kan være et overskuddsfenomen som berøres av følelsene tiltaksarbeideren sitter med, dagsform og kapasitet.

Mange tema gjør seg gjeldende i praksisfortellingene og er analysert og reflektert over i lys av interaksjonsmodellen. De ulike temaene og ferdighetene henger nøye sammen med hverandre og det har vært en utfordring å diskutere og tydeliggjøre disse hver for seg uten at betydningen av å forstå sammenhengene, samtidig reduseres. Hensikten er å tydeliggjøre hvordan ferdigheter kan komme til anvendelse og å belyse betydningen av disse i tiltaksarbeidet.

Fasetenkningen, som er sentral hos Shulman, har ikke vært spesielt i fokus i denne studien. Ferdighetene som kan identifiseres i praksisfortellingene finnes fordelt over alle fasebeskrivelsene hos Shulman.

Vårt arbeidsområde utgjør en del av klientens lange løp der eksterne tiltak gjerne tar over oppfølgingsansvaret i løpet av arbeidsfasen når brukeren er klar for å gå videre til neste trinn i tiltakssystemet. Det kan bety at elementer fra åpningsfasen, og begynnelsen på arbeidet i arbeidsfasen, kan være særlig fremtredende innen denne tiltaksenheten. Samtidig fremgår det at elementer fra alle fasene illustreres gjennom praksisfortellingene uten at praksisfortellerne trekker fasetenkning inn i beskrivelsene sine. Dette kan ha sammenheng med de uforutsigbare trekkene ved arbeidet, eller at man ikke ser nytteverdi i selve fasetenkningen. Det kan også tolkes som et uttrykk for at faser i teoretiske modeller ikke har høy relevans i praksis. Progresjonen i arbeidet fremstår kanskje tydeligere når det ses i sammenheng med de beslutningene klienten selv tar underveis i samarbeidet. De elementene som er fremtredende i praksisfortellingene er spesielt forståelsen av å komme i dialog, og å identifisere hindringer for direkte kommunikasjon slik at en samarbeidsrelasjon kan etableres. Dernest fremstår betydningen av ferdigheter knyttet til åpningsfasen og kontraktsarbeidet tydelig. For øvrig er det et gjennomgående trekk at elementer fra arbeidsfasen går igjen; og da særlig balansen mellom empati og krav til egeninnsats samt å forstå sammenhengen mellom prosess og innhold. Det kan ut fra disse praksisfortellingene virke nyttig å organisere innholdet i praksisbeskrivelsene omkring samlebetegnelse ”ferdigheter i kontraktsarbeidet” og ”ferdigheter som skaper fremdrift og utvikling”.

Ferdigheter i kontraktsarbeidet

Noe som fremsto tydelig i alle praksisfortellingene var at mye tid, energi og krefter ble brukt for å finne frem til innhold og retning for samarbeidet. Hovedmålet for samarbeidet kan være relativt lett identifiserbart når det skal formuleres som et overordnet mål, men veien mot målet og konkrete elementer i endringsprosessen krever innsats og involvering fra begge parter.

Rangers undersøkelse viste at de fleste samtalene i hennes undersøkelse, syntes å forløpe greit så lenge det rådet enighet om både innhold og form på hjelpetiltaket og at vanskelighetene oppsto

når sosialarbeideren ikke kunne, eller ville imøtekomme klientens ønskemål. Praksisfortellingene i denne undersøkelsen viser at problemer også lett kan oppstå dersom sosialarbeideren og brukeren ikke forstår, eller misforstår hverandre. Ferdighetene i kontraktsarbeidet handler altså om å skape kontakt og god dialog som kan skape grunnlag for å nå frem til hverandres forståelse av situasjonen man skal samarbeide om. Praksisfortellingene illustrerer at kontraktsarbeidet er en av de faglige utfordringene vi står overfor i tiltaksarbeidet, og dette kan jamfør Shulmans begrepsapparat særlig knyttes til fokus på hindringer for direkte kommunikasjon og til sammenhengene mellom prosess og innhold. Et spørsmål er imidlertid om bevissthet omkring disse forholdene kan hjelpe oss i praksis? Praksisfortellerne kommenterte under refleksjonene omkring analyseforslagene at det å knytte problemstillingene til bestemte ferdigheter bidro til å tydeliggjøre den faglige utfordringen, og også til å forstå eventuelle samhandlingsproblemer som kan oppstå. Dette forteller noe om hvorfor og hvordan slik bevissthet kan komme til nytte i praksis.

Fra besøker/klagerelasjon til kunderelasjon

Et gjennomgående tema i alle historiene er prosessen med å etablere et reelt samarbeid med brukerne. Et viktig element i dette er hvordan klienten selv oppfatter situasjonen, og hvorvidt klienten oppfatter seg selv som delaktig i endringsprosessen. Vi ønsker å oppnå et kundeforhold til klientene som betegner at han eller hun er med i samarbeidet, og som illustrerer at begge parter har innflytelse på samarbeidet. Dette er også interessant med henblikk på andre betegnelser som brukes, eksempelvis begrepet ”deltaker”. Kan en klient som jamfør Berg og Millers begrepsapparat relaterer seg til tiltaksenheten som en besøker eller klager, betegnes som en deltaker? Det kan hevdes at det er nødvendig å ha et kundeforhold til klienten før han eller hun skal kunne betegnes som en deltaker.

Praksisfortellingene illustrerer at denne prosessen krever både ressurs- og løsningsfokus og evnen til å utfordre den andres forståelse. I praksisfortellingene vektlegges behovet for en støttende og omsorgsfull innstilling fra tiltaksarbeideren, samtidig som det også er nødvendig å utfordre hverandre for å utvikle egen forståelse av seg selv og andre. Tiltaksarbeiderne forteller dessuten om frykten for å forhåndsdømme eller undervurdere klientene, og nødvendigheten av en tro på at hver enkelt har muligheter for fremskritt og utvikling.

Under refleksjoner over analyseforslagene fremkom det at et *ensidig* ressurs- og løsningsfokus, kunne bidra til å tilsløre viktige sammenhenger og skape en overflatisk forståelse av situasjonen. Det ble påpekt at arbeidet med å identifisere barrierer som kan ligge til hinder for å gripe løsninger ikke må undervurderes. I arbeidet med å skape et kundeforhold ble det tydelig at man så ressurs- og løsningsfokuset som en sentral hovedføring for samarbeidet, men at problemforståelse og evne til å utfordre denne, også lå til grunn for handlingene.

Ferdigheter for å skape fremdrift og utvikling

En kan som et felles trekk i alle historiene se at det å stille krav til egeninnsats, og å vise empati fremstår som essensielt i arbeidet. Selve kombinasjonen og vekslingen mellom disse ferdighetene beskrives som effektiv. Det handler om å bygge en samarbeidsrelasjon som bygger på respekt for både klienten og for tiltaksarbeiderens funksjon. Dette krever en relasjon der det tåles at begge parter stiller krav til hverandre.

Å veksle mellom empatiske ferdigheter og å kunne stille konstruktive krav til egeninnsats, beskrives som krevende. Å forstå sammenhengen mellom disse ferdighetene og å være bevisst den betydning det har for samarbeid og felles innflytelsesmuligheter, synes imidlertid å kunne være til støtte.

For alle tiltaksarbeiderne gjelder det at de stadig gjør viktige avveininger i forhold til kommunikasjonen med brukerne. Å være lydhør, samtidig som man også skal lede samtalen i henhold til funksjon og faglig hensikt er et tema som berøres i samtlige praksisfortellinger. Det illustrerer for øvrig utfordringen ved å skulle være ”medvandrer”, samtidig som man til en viss grad står under tidspress i forhold til resultater. Å balansere mellom disse kravene fremstår som en utfordring.

Dette er et tema som også gjenspeiles i Rangers undersøkelse. Hun viser til at regelorienterte sosialarbeidere, for å kunne gjennomføre saksbehandling og samtidig opprettholde sin definisjon av klientens problemer, bevisst eller ubevisst tok i bruk en rekke strategier for å kontrollere samtalens forløp, og dermed også klienten. Det kan også være et faremoment i tiltaksarbeidet

dersom man har et ensidig fokus på å få klientene raskt ut av forvaltningssystemet og over i andre tiltak. Kjørstads rapport viste at sosialarbeiderne i høy grad hadde fokus på forhold som kunne løse problemene ”her og nå” og jobbet mot å få klientene raskt ut av systemet fremfor å arbeide langsiktig mot mer krevende mål. De ga i hovedsak uttrykk for å være orientert mot problemløsning og ”samfunnsorden”, fremfor konflikt- og maktforhold klientens situasjon. Det står i motsetning til det som beskrives gjennom praksisfortellingene i denne studien. Dette kommer eksempelvis til uttrykk gjennom praksisfortelling D) som fokuserte på klientens forhold til sin indre undertrykker, og praksisfortelling B) som blant annet handlet om endring av samhandlingsmønstre med andre.

Det står også i motsetning til Kjørstads beskrivelser av at sosialarbeiderne først og fremst fungerte som problemløsere der arbeidet finner sted innen et funksjonalistisk paradigme. I praksisfortellingene ser det ut til at likhetstrekk med Rangers klientorienterte beskrivelser i større grad gjør seg gjeldende. Hun viste til at fremtredende trekk ved de klientorienterte samtalene var at de bar preg av fokus på ressurser, bevissthet om egen maktposisjon, medvirkning fra klientens side, åpen kommunikasjon og likeverd. Klientorientering innebar dessuten allsidighet i forhold til vurderinger av klienten og hans eller hennes problemer. Dette er sammenfallende med orienteringene for arbeidet som beskrives i praksisfortellingene ved at de forteller mer om forsøket på å imøtekomme klientens ønsker og meninger, enn om systemkrav. Dette handler kanskje mest om hva man tar utgangspunkt i, - å ta utgangspunkt i klientens behov og drømmer for å tilfredsstille systemkrav, ikke omvendt. Et slikt utgangspunkt fordrer at man viser empati i samhandlingen ved å fange opp og vise forståelse for brukerens følelser i samarbeidet, og ikke minst ved å vise at en har tro på at brukeren selv innehar ressurser og kvaliteter som danner grunnlag for å finne en løsning på problemet.

Vilkår og arbeidsplikt

I utgangspunktet stilles det vilkår om at brukerne ved tiltaksenheten må møte til samtaler for at stønadsutbetalingen skal finne sted. Dette krever altså helt tydelig at klienten møter opp, og er fysisk til stede til gitte tidspunkter. Et generelt krav er også at klienten skal gå inn i et tiltaksrettet *samarbeid* med enheten. Samtidig er det åpenbart vanskelig å kreve at klienten skal involvere seg

med engasjement og følelser i samarbeidet, dersom dette er et ensidig krav fra tiltaksarbeideren. Praksisfortellingene illustrerer hvordan klienten kan være uenig i selve samarbeidet, eller i måten å gå frem på for å finne en løsning, og at det da kan være vanskelig å få gode effekter av vilkåret. Dersom vi ser på Kjørstads tre punkter for hvordan bruk av vilkår fungerte for sosialhjelpsklientene i hennes undersøkelse, i sammenheng med refleksjonene ovenfor, kan det hevdes at de to første punktene; ”som en silingsmekanisme” og ”som en tupp i baken” kan fungere som følge av at kravet rent innholdsmessig har berørt klienten. Det siste punktet; ”som ledd i kartlegging av klientens situasjon” kan imidlertid fremstå som en reaksjon som innebærer både innholdsrelatert og prosessuell utvikling. Alle punktene handler for øvrig om å utfordre en illusjon om samarbeid.

Noen av brukerne ved tiltaksenheten ”forsvinner” ut av systemet som følge av kravet til samarbeid. Dette kan ha ulike årsaker. Det kan være slik at klienten faktisk har andre handlingsmuligheter som velges til fordel for å innlede et samarbeide med tiltaksenheten. Dette kan være greie løsninger som representanter for systemet ville bifalt. Det kan imidlertid også være tilfelle at slike handlingsalternativer får negative følger for andre, eksempelvis ved at andre må bistå vedkommende, eller at kriminelle handlinger velges som handlingsalternativ. I slike tilfeller er effekten gjenkjennbar som ”silingsmekanisme”. Dersom klienten er motvillig, men møter som en direkte følge av vilkåret, kan vi si at det har fungert som en ”tupp i baken”.

I praksishistoriene fremgår det at det økonomiske vilkåret generelt fungerte som en mekanisme for å holde på kontakten med klienten. Det som imidlertid også fremstår relativt tydelig, er at tiltaksarbeiderne gjør sine avveininger i forhold til *når og på hvilken måte* dette kravet stilles. Det ble også illustrert hvordan situasjonen som oppstår som følge av at pengeutbetalingen stanset, fikk en klargjørende virkning med henblikk på årsaksforhold og sammenhenger knyttet til brukerens situasjon. I slike tilfeller kan en også si at vilkåret har fungert som ”et ledd i kartleggingen av klientens situasjon”, slik Kjørstad viser til. Et gjennomgående felles trekk i Kjørstads undersøkelse, som også finnes i praksisfortellingene, var også at det ble stilt vilkår som en del av en prosess ved at man gjerne begynte med å inngå frivillige avtaler, for så å stille betingelser i neste omgang.

Dette ble blant annet illustrert gjennom praksisfortelling B). Tiltaksarbeideren kommenterte under refleksjon hvordan hun selv også måtte gjennom en prosess for å føle seg komfortabel med å stille krav på denne måten. *”Jeg syntes det var vanskelig å skulle gi beskjed om at de måtte stanse stønadsutbetalingen. Men nå synes jeg det er helt greit å stoppe pengene til folk, når det er den eneste måten jeg kan få tak i dem på. Det handler ikke om å være slem, det handler om at de av ulike grunner trenger hjelp. Og da er det noe med å gjøre et grep for å komme i kontakt med vedkommende, - for å kunne gi den riktige hjelpen. For det er også et enkelt grep å sette i gang utbetalingen igjen.”*. Samtidig poengteres også betydningen av å kombinere denne situasjonen med støtte og anerkjennelse når klienten kommer, slik at kontakten ikke bare preges av ensidige konfrontasjoner, men at det samtidig skapes et rom for å utvikle samarbeidsrelasjonen positivt. *”Det fungerer ikke om vi ikke er på tilbudssida i det hele tatt, og bare konfronterer personen hele tiden. Jeg tror det var årsaken til at han hadde vært så lenge i systemet.”* Også i praksisfortelling D) kommer dette opp når tiltaksarbeideren sier at *”Det var greit å plante krav i ham, men å stille et ultimat krav for tidlig var bare å glemme, da hadde han gått”*.

En kan altså si at ved å være ensidig konfronterende uten å gå inn i noen støttende posisjon, kunne man samtidig risikere å komme inn i et mønster, som heller ikke ville fungert, ved at han hadde møtt utelukkende for å tilfredsstille systemets krav, men uten å være delaktig i samtalen. Vi ville da stått overfor det Shulman betegner som en illusjon om samarbeid. Disse forholdene ser altså ut til å være viktige avveininger for tiltaksarbeiderne med henblikk på vilkårsstillelse. Dette utvalget representerer et begrenset antall uttalelser med henblikk på dette tema. Kjørstad viste i hennes undersøkelse til at det fantes mange grader av vilkårsstillelse preget av det subjektive skjønn. Noen tok avstand fra disse kravene på prinsipielt grunnlag, mens andre gjennomførte disse mer konsekvent og rutinemessig. Dette kan også være tilfelle i denne tiltaksenheten. Det som imidlertid fremkommer relativt tydelig gjennom praksisfortellingene, er at tiltaksarbeiderne foretar avveininger og vurderinger knyttet til hjelpeprosessen og at dette også involverer tiltaksarbeidernes personlige engasjement.

Under refleksjon over analyse materialet kommenterte en av tiltaksarbeiderne dette slik *”Det er det å ”presse folk på banen” som er veldig viktig å gjøre, men som vi strever litt med når vi skal*

gjøre det, og hvordan. Og hva det er i deg, utenfor deg, eller i relasjonen til brukeren som gjør at du finner ut hvordan du skal gjøre det, ..eller om man utsetter det...?”

Krav til egeninnsats - hva og hvordan?

Et interessant fokus i praksisfortellingene er at det å stille krav til egeninnsats fordrer at man evner å finne frem til egnede områder man kan stille krav til egeninnsats på, som skaper endring og utvikling. Å identifisere og forstå hvilke områder det kan være hensiktsmessig å fokusere på, ble beskrevet som en vanskelig og krevende arbeidsoppgave. Dette kan forstås i sammenheng med temaet prosess og innhold. Forståelsen av sammenhengene mellom prosess og innhold er et element i hjelpeprosessen, som på flere måter fremstår som betydningsfull i praksisfortellingene. Dette handler i høy grad om at interaksjonen mellom klienten og tiltaksarbeideren, eller klienten og andre, i slike tilfeller er like viktig å legge vekt på som de praktiske problemløsningene.

Prosesen handler om arbeidsmåten, altså hvordan man går frem i samarbeidet. En kan tenke seg at det å stille krav til spesielle handlinger knyttet til oppmøte, arbeidsplikt eller å søke jobber, er representative krav med henblikk på *innhold*. Disse kan være relativt enkle å fremsette for brukeren fordi de ligger implisitt i virksomheten, og kan dessuten begrunnes med hjemmel i lover og retningslinjer. Men å få brukeren til å delta med personlig engasjement og innsats, krever også at han eller hun ser meningen med denne måten å nærme seg problemet på. Dette illustreres tydelig i alle praksisfortellingene. Dersom brukeren ikke ser mening i samarbeidsinnholdet, skapes lett en illusjon om samarbeid omkring disse kravene, slik det eksempelvis beskrives i praksisfortelling C). Å stille krav til egeninnsats i forhold til måten klienten involverer seg i samarbeidet på, er altså den komplekse siden ved dette tema, og dette er heller ikke like lett å definere tydelig på et tidlig tidspunkt i samarbeidet. Det er eksempelvis et kjent tema for tiltaksarbeidere at klienter kan møte til samtaler og gjennomføre disse, uten at de egentlig har tatt en beslutning om å involvere seg selv i samarbeidet. Det samme fenomenet kan oppstå under deltakelse i interne eller eksterne tiltak. Krav til egeninnsats som berører *prosessen* er altså ikke like enkelt å stille tidlig i hjelpeprosessen, fordi det for det første krever at klienten selv har tatt viktige beslutninger som handler om å ta i mot hjelp, og som for det andre krever at man har etablert en samarbeidsrelasjon som er bærende for åpen og effektiv samhandling.

Praksisfortellingene illustrerer blant annet at å stille krav til egeninnsats krever tid, personlig engasjement fra begge parter, og en åpen holdning i forhold til forståelsen av person/situasjon. Dette ble eksemplifisert gjennom beskrivelsene med klientens arbeid med seg selv og egne tabu (A og C), å identifisere og forstå blokkeringer for interaksjon med andre (B) og D), å avdekke underliggende ambivalens, å påpeke hindringer og å utfordre illusjoner om samarbeid.

Den personlige dimensjonen i samarbeidet

Praksisfortellingene belyser også at arbeidet rommer følelsesmessige og personlige utfordringer for tiltaksarbeiderne, som illustrerer aspekter ved den personlige dimensjonen i arbeidet. Den enkeltes orienteringer i arbeidet virker slik tidligere forskning viser, inn på hvordan holdning kommer til uttrykk som handling (Ranger 1986). Handlingsvalgene involverer også sosialarbeiderens etiske avveininger, følelsene knyttet til arbeidet, og egne holdningers innvirkning på oppfatningen av den andre. Dette er viktig å ta opp til diskusjon fordi den konteksten som tiltaksarbeidet inngår i, gir rom for flere rasjonaliteter og tilnærminger til arbeidet.

Når Kollbotn knytter forutsetninger for effektivitet til de grunninvesteringene som må gjøres for at arbeidet skal medføre ønskelige resultater, viser hun samtidig til at dette er forutsetninger som i større grad finner sted på det mellommenneskelige plan og hos sosialarbeideren selv, enn på systemplan. Utfordringen vil da være å bruke seg selv som person på en måte som fungerer profesjonelt. En kan kanskje si at vi opererer innefor et spenningsforhold mellom nærhet og distanse, og at vi for å operere profesjonelt innenfor dette feltet, også må opparbeide bevissthet med henblikk på den innvirkningen følelsene har på den profesjonelle handlingen.

Praksisfortellingene illustrerer hvordan både sinne og bekymring kom til uttrykk fra tiltaksarbeidernes side, men beskrives også parallelt med systematiske vurderinger og avveininger i forhold til det videre samarbeidet.

I følge Kjørstad preges kontakten, i tilfeller der ansvaret fordeles mellom flere enheter, av en slags "distansert nærhet" som kan oppstå fordi det er lettere å stille vilkår og krav til en person man ikke skal følge opp selv. Det stilles også spørsmålstegn ved om organiseringen medfører at

klientene skyves fra den ene avdelingen til den andre med ansvarspulverisering og manglende helhetsforståelse som følge. Dette kan medføre en risiko for at sosialarbeiderne på grunn av spesialiseringen og oppdelingen i funksjonsenheter, kan miste en del av "gangsynet", og evne til å se sammenhenger ettersom de bare har et delansvar for klientene. Samtidig kan man se av det som beskrives gjennom praksisfortellingene, at man ved å distansere seg fra den "økonomiske krangelen", også kan evne bedre å nullstille seg for å arbeide seg inn i en kunderelasjon. Det kommenteres at det kan være lurt å stille litt blank, og skape en anledning for å gå inn i et "nytt" samarbeid der en "ny" relasjon kan etableres. Det gir eksempelvis en ny anledning til å jobbe med autoritetstema; - man blir ikke automatisk assosiert med tidligere erfaringer, eller gis i alle fall anledning til å skape nye erfaringer.

Uggerhøi (1996) viser til betydningen av menneskelighet, engasjement og ærlighet i kontakten med brukerne av tjenestene. Han påpeker at det bare er sosialarbeidernes personlige væremåte og engasjement som kan gjøre kunnskapen anvendbar i det praktiske arbeidet. Holdninger og handlinger det fortelles om i praksisfortellingene, viser at det å stille krav i tillegg til å vise empati, er ferdigheter som begge er like nødvendige og viktige i arbeidet. Poenget må da bli at man evner å stille krav, uten samtidig å utvise bedrevitenhet eller arroganse.

Den personlige dimensjonen i arbeidet handler altså også om hvordan man forvalter makt på både personnivå og systemnivå. Praksisfortellingene forteller om veksling mellom nærhet og distanse i relasjonen der det å være i dialog med klienten, kan være nært samtidig som det å forvalte en offentlig posisjon skaper en viss distanse. Under refleksjon ble en av tiltaksarbeiderne spurt om vekslingen mellom nærhet og distanse i relasjonen var noe hun hadde tenkt på i denne sammenhengen. Tiltaksarbeideren sier at *"Det blir feil hvis jeg skal stille opp som et slags talerør uten at jeg som person er med. Jeg er jo faktisk en person som klienten deler av seg selv med."*

Effektivitetskrav og brukerinnflytelse

Det råder liten uenighet om at både klienter og sosialarbeidere setter pris på samhandling uten konflikter og motsetninger. Konteksten for sosialt arbeid innebærer imidlertid at en møter variasjoner av konflikter mellom klientens ønsker og behov, og omverdenens krav og

forventninger. Levin (2004) benytter metaforen spenningsfelt for å synliggjøre at fagfeltet befinner seg mellom motpoler, og denne kan brukes for å fange opp fagfeltets plassering, og noen av de dilemmaer en står ovenfor. Hun påpeker at sosialt arbeid handler om prosesser mellom ulike dimensjoner og at dersom en prøver å forstå faget ut fra en av delene, yter en ikke fagfeltets karakter rett.

Mulighetene for brukermedvirkning kan drøftes opp mot punkter som definerer eiendomsretten til problemet. Eiendomsretten til eget problem kan i følge Rønning og Solheim defineres som retten til å kontrollere om et problem eksisterer - å definere hva problemet gjelder - å avgjøre hva som skal gjøres med problemet - å velge mellom ulike former for hjelp - og å initiere, vedlikeholde eller avslutte kontakten. Disse punktene kan vanskelig imøtekommes på alle områder. Forsøket på å være imøtekommende i forhold til disse faktorene, kan imidlertid diskuteres opp mot elementene som er trukket frem i denne studien. Arbeidet med å komme til enighet om kontraktsinnholdet, å nå frem til hverandres forståelse av problemsituasjonen, illustrerer viljen til å skape et grunnlag for samarbeid som har tatt disse punktene opp til diskusjon. At faktorene som berører klientens eiendomsrett til problemet tas opp til diskusjon, danner på mange måter selve utgangspunktet for brukerens innflytelse. Å invitere til diskusjon omkring dette tema, berører på mange måter det Shulman betegner som å arbeide med autoritetstema. Fokus på forståelsen av sammenhenger mellom prosess og innhold indikerer dessuten at arbeidsmåten; brukerens innflytelse på avgjørelsen av hva som skal gjøres med problemet og hvordan, må vektlegges for at grunnleggende beslutninger som handler om å ta i mot mulige former for hjelp. Ferdighetene som beskrives i interaksjonsmodellen, kan fungere til støtte for å håndtere disse problemstillingene, slik praksisfortellingene illustrerer.

Å ta opp disse spørsmålene til diskusjon på en måte som i realiteten bygger opp under brukerens innflytelsesmuligheter, fordrer at man kommer i en dialog der man ikke har fokus på hvem som innehar sannheten. Tvert i mot, dialogen må brukes for å diskutere og forhandle seg frem til kompromisser som begge parter kan akseptere. Diskursetikken inviterer til denne tilnærmingen, og en kan si at denne etiske tilnærmingen understreker betydningen av klientenes medvirkning. De diskursetiske vurderingene understreker at sosialarbeideren skal handle sammen med klienten,

ikke for klienten, og orienteringen mot det klienten selv mener, kan bidra til å gi klienten en stemme i samarbeidet.

Sluttord

Synet på klienten, som et subjekt og ikke som et objekt, må ligge til grunn for samhandlingen dersom sosialarbeiderens menneskelighet, engasjement og ærlighet skal komme til uttrykk.

I denne studien er det satt søkelys på tiltaksarbeiderens funksjon som ”medvandrer”. Samtidig har praksisfortellingene også illustrert at pådriverfunksjonen ikke må undervurderes i denne sammenhengen. Begge deler bygger på respekt for, og tro på klienten. Et sentralt tema som er gjennomgående i praksisfortellingene, og også under refleksjonene i ettertid, er nettopp et respektfullt syn på klienten og klientens ressurser, kombinert med tro på at samarbeid vil nytte.

Under en av refleksjonssekvensene hadde tiltaksarbeiderne uttalelser som er interessante med henblikk på den interne disiplineringen tiltaksarbeiderne også må forhold seg til. ”*Mange mener jo at man burde..*”, ”*Noen mener jeg hadde gjort det litt for lett for ham...*”, ”*Jeg får jo høre det fra forvaltning da, som kjenner ham litt bedre, at jeg er litt blåøyd...*”. Uttalelsene rommer mange interessante forhold som berører interne disiplineringsmekanismer. Men som en av tiltaksarbeiderne sier; ”*Dette er meg, og det var min klient, akkurat der og da!*”

Av dette kan en tolke at tiltaksarbeideren også ser seg selv som et subjekt i samhandlingen – det profesjonelle samarbeidet er et møte mellom to subjekter. De er mennesker som møtes, og som er medvandrere i en periode i livet, og selv om tiltaksarbeiderne representerer systemet, har også løsningene et personlig preg. Relasjonen mellom dem er det virksomme elementet.

En virksom arbeidsrelasjon kan utvikles gjennom det han eller hun gjør for å hjelpe. Vi snakker da om måten dette gjøres på; for eksempel hvordan klient og sosialarbeider snakker med og lytter til hverandre. Dette innebærer en erkjennelse av at også følelsene knyttet til samhandlingen og måten disse håndteres på, er bestemmende for resultatet. Med dette som utgangspunkt, kan en konkludere med at utviklingen av en samarbeidende relasjon er en forutsetning for å kunne

hjelp. utfordringene kan i hovedsak knyttes til arbeidet med å skape samarbeidende og bærekraftige relasjoner som tåler at det stilles krav til fremdrift og utvikling.

Forholdet mellom praksis og teori

Forholdet mellom teori og praksis fremstår kanskje tydeligst når en sammenlikner måten å fremstille sosialt arbeid på i undervisning eller faglig veiledning, med de mer uformelle hverdagslige refleksjonene omkring det vi gjør i praksis. Når et tema skal diskuteres eller fremstilles innen undervisning eller fagfokuset veiledning, knyttes det gjerne opp mot en teoretisk vinkling innen faget, og refleksjonene ledes til dels av det begrepsapparatet som ligger til grunn for den teoretiske vinklingen. I de mer hverdagslige refleksjonene har vi et friere forhold til hvilke begreper vi bruker, og knytter gjerne refleksjonene til konkrete eksempler eller problemstillinger. Det vi ofte har mindre fokus på, er hvordan den teoretiske og den praktisk tilegnede kunnskapen, henger sammen inni oss. At vi kan noe om relasjoner, og forstår hvordan de utvikles og endres, skal anvendes i møtet med mennesker i mange ulike situasjoner. Det må skje på en slik måte at vi blir en kyndig sosialarbeider som utviser god dømmekraft. Et poeng er imidlertid at vi for å kunne utvise god dømmekraft, også må vite noe om oss selv og vite hvordan vi er viktige for den andre.

Beslutninger i det daglige praktiske arbeidet tas relativt raskt, og de skal tas i situasjoner der vi samtidig preges både av følelser og tidspress. Det betyr at en i komplekse situasjoner, foretar vurderinger og avveininger som henger sammen med både faglig og personlig kunnskap, med rammer og retningslinjer for arbeidet, og med samspillet mellom alle involverte aktører. Slike vurderinger diskuteres gjerne fagfolk i mellom, både før og etter at situasjonene oppstår. Refleksjonene knyttes gjerne opp mot et begrepsapparat som er knyttet til de følelsene man får, og til handlinger og antatte følger av handlingsvalgene. Vi sier ofte at vi "føler oss frem", men vi strever også med å forstå de mange sammenhengene. Teorien kan da hjelpe oss å ha noe å rydde tankene inn i og gi oss noe å knytte refleksjonene til.

Litteraturliste

- Berg, I. K. og Miller D. S. (1998): Rusbehandling: en løsningsfokuset tilnærming, Gyldendal forlag
- Blåka, G. (2002): Grunnlagstenkning i et kvinnefag: teori, empiri og metode
Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS
- Botnen Eide, S og Skorstad, B (2005): Etikk – utfordring til ettertanke i sosialt arbeid
Gyldendal Forlag
- Brox, O. (1995): Praktisk Samfunnsvitenskap, Universitetsforlaget
- Compton, B. R. & Galaway, B. (1994): Social Work Processes, 5. utg.
Belmont California: Wadsworth, Inc.
- Fog, J. (1994): Med samtalen som utgangspunkt. Det kvalitative forskningsintervju
Akademisk forlag, København
- Gjeitnes, K. (2007): Relasjoner – mål og middel i tiltaksarbeid. I Marthinsen, E. og Skjefstad, N. (red.) (2007): Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV – tett på
Universitetsforlaget
- Hove, O. (1999): Hva er godt sosialt arbeid? Kan sosialklientforskningen og brukerperspektivet gi oss noen svar? I Bø Puntervold, Bente (red.) (1999):
Utfordringer for sosialarbeiderrollen sett med forskerblikk
Høgskolen i Oslo
- Hydèn, L.C. og Hydèn, M. (1998) : Att studera berättelser – Samhallsvitenskapeliga och medisinska perspektiv (Stockholm, Liber)
- Kjørstad, M. (2002) HIO-rapport 2002 nr. 11-
Sosialhjelp og arbeidsplikt: utfordringer og etiske dilemmaer for sosialarbeiderrollen ved iverksetting av arbeidslinjen. Høgskolen i Oslo
- Kollbotn, O. (2003): Den lange vegen og den lange viljen – Systematisk oppfølging av langtidsklientar ved sosialkontor. Hovedoppgave i sosialt arbeid.
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU
- Kvale, S. (1997): Det kvalitative forskningsintervju. Ad Notum Gyldendal, Oslo
- Levin, I. (2004): Hva er sosialt arbeid. Universitetsforlaget
- Marthinsen, E, og Skjefstad N. (2007) ”Tett på – tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV
Universitetsforlaget

Nåden, D og Braute, E. (1992): Fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming –i sjukepleieforskning
Universitetsforlaget

Pearlman, H. H. (1969): Sosialarbeidets Metodikk. En introduktion till "Social Casework"
Stockholm, Natur och Kultur

Ranger, M. (1986): "Er det bare meg som roter sånn?" Kliensamtaler på et sosialkontor
Universitetsforlaget

Rønning, R. og L. J. Solheim (1998): Hjelp på egne premisser: om bruker medvirkning i
velferdssektoren. Oslo, Universitetsforlaget

Shulman, L. (2003): Kunsten å hjelpe - Individier og familier. Gyldendal forlag

Shulman, L. (2006): Kunsten å hjelpe – Mennesker i samhandling med systemer
Gyldendal Forlag

Thagaard, T. (1998): Systematikk og innlevelse – En innføring i kvalitativ metode
Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS

Tronvoll, I.M. (2004): Reflekterende praksis sett i et teoretisk perspektiv. I Tronvoll, Moe
og Henriksen (red.) (2004): Hjelp i kontekst- praksis, refleksjon og forskning
Idut forlag

Virksomhetsplan for Arbeid og kompetanse 2007 - 2008