

Nina Schjøll Skjefstad

"Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe"

Tiltaksarbeid i sosialtjenesten

Masteroppgave i sosialt arbeid

Trondheim, juni 2007



**”Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe”
Tiltaksarbeid i sosialtjenesten**

Masteroppgave i sosialt arbeid

av

Nina Schiøll Skjefstad

Trondheim juni 2007

Forord

Arbeidet med denne oppgaven har vært fantastisk lærerikt. Samtidig har det vært en forholdsvis lang og arbeidsom prosess. Jeg har forsøkt å trøste meg med filosofen Gadamer og hans oppfordring om å bruke den tiden man trenger, og tenke hver eneste tanke fullt ut - det er tross alt omveier som fører lengst! Oppgaven er mitt produkt, men uten bidrag fra en rekke personer hadde den vært en umulighet. Mange har bidratt med små og store tjenester i løpet av studiet og arbeidet med denne oppgaven.

En stor takk til mine informanter som har brukt av sin tid til å dele sine erfaringer med meg. Dere har lært meg mye både om sosialt arbeid og livet generelt. Det er takket være dere at denne oppgaven har blitt til. Jeg håper oppgaven blir lest og brukt, slik at deres erfaringer og synspunkter kan være et nyttig bidrag til kunnskapsutviklingen i sosialt arbeid.

Takk til min veileder Berit Berg for flott og godt tilpasset veiledning – støttende og oppmuntrende når jeg har hatt behov for dét, og konkret og saklig kritisk når den tiden har vært inne.

Edgar Martinsen må takkes spesielt for at jeg ble gitt muligheten til å være med på forskningsprosjektet som er utgangspunktet for oppgaven. Takk for en utrolig spennende tid, og for at du alltid tålmodig har svart på mine utallige spørsmål! Den faglige verdien av å være med i et slikt prosjekt kan ikke verdsettes nok. Takk til Gjermund Ringsrød, for at du arbeidsmessig har lagt til rette slik at det ble mulig for meg å ta dette studiet. Mine arbeidskollegaer i Arbeid og kompetanse og i HUSK har betydd mye for meg både faglig og personlig.

Takk til alle mine studievenner som har bidratt med faglig inspirasjon og diskusjoner underveis; uten dere hadde det ikke det vært så morsomt og interessant å studere!

Takk til mamma og pappa som alltid har støttet meg, og ikke minst bidratt med språkvask. Og selvsagt Terje – min livsledsager og støtte gjennom dette studiet som ellers i livet.

Til sist vil jeg rette en stor takk til Torill Nerlien som har laget det fantastiske bildet som pryder forsiden. Teknikken som er benyttet er knytebatikk, og bildet er en del av et større teppe. Bildet har ikke noen tittel, men Torill laget det etter en tung periode i livet der hun hadde behov for litt ekstra støtte og lys. *"Det er mye himmelstreben i bildet"* sier Torill. Det samme slo meg når jeg så bildet for første gang på forsiden av en brosjyre fra den frivillige organisasjonen ASI – Arena for samfunnsinitiativ. Jeg ser vekst og håp i bildet – at man går fra mørke til lys; noe som også er viktige elementer i de historiene informantene har formidlet meg gjennom arbeidet med oppgaven.

Trondheim, juni 2007

Nina Schiøll Skjefstad

Innholdsfortegnelse

KAPITTEL 1. INNLEDNING	1
Bakgrunn for valg av tema og problemstilling	1
Tett på eller langt fra?	3
Om Arbeid og kompetanse som arena for studien	4
Nærmere om problemstillingen	5
Et ressursfokus	6
Noen begrepsavklaringer	7
Oppgavens struktur	8
KAPITTEL 2. TILTAKSARBEID – BAKGRUNN, FREMVEKST OG TIDLIGERE FORSKNING	9
Arbeid og arbeidets betydning	9
Arbeidsledighet og helse	11
Arbeidslinja og mestringslinja	12
Arbeid som mål og middel	12
Bør arbeidslinja suppleres med mestringslinja?	14
Fremveksten av tiltaksarbeid	15
Med fokus på selvutvikling	16
Tiltak i Trondheim kommune	18
Tidligere forskning på tiltaksarbeid	19
KAPITTEL 3. VERDIGRUNNLAG OG TEORETISKE PERSPEKTIVER	25
Respekt og anerkjennelse	25
Den sosiale verdsettelsen	28
Dømmekraft	29
Et ressursperspektiv	31
Brukermedvirkning - fra klient til deltaker?	32
Selvets reflekssive prosjekt	34
Relasjonsarbeid	38
”Pure relationship”	38
Endring av verdier	41
Tiltaksarbeid som motivasjonsarbeid	42
Symbolsk kapital og sosialt arbeid	43
Symbolsk kapital	43
Symbolsk kapital og symbolske byrder	44
Symbolsk kapital er relasjonell	45
KAPITTEL 4. METODISK TILNÆRMING – VITENSKAPSFILOSOFISK GRUNNLAG OG GJENNOMFØRING	49
Valg av kvalitativ metode	49
Et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv	50
Fenomenologien	51
Nærmere om kontekstens betydning	53
Hermeneutikken	54
Forforståelse, fortolkninger og ny forståelse	55
Analyseprosessen	57
Utvalg	57
Fra tale til tekst	59
Notater eller lydbånd?	60
Søken etter ny kunnskap	61

Om risiko og belastninger for informantene	63
Å forske på egen praksis	64
Er det viktig å forske på egen praksis?.....	64
Inneforståthet.....	65
Forskerrollen versus sosialarbeiderrollen i intervjusituasjonen	66
Et eksempel på betydningen av ulike kontekster	68
KAPITTEL 5. MENNESKENE I TILTAKENE – HVEM ER INFORMANTENE?.....	71
Litt om alle informantene	71
Om å kategorisere mennesker	73
Noen personlige historier	74
Arvid: ”Jeg fikk luft mellom skuldrene og byrdene”	74
Anton: ”Jeg sitter ikke alene hjemme og blir desperat og dårlig psykisk”	76
Fredrik: ”Jeg er et bevis på at systemet fungerer”	78
Frida: ” Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe”	80
KAPITTEL 6. TILTAKSARBEID – TETT OPPFØLGING.....	83
”Noen ganger går du rett igjennom som en skygge” – om møte med byråkratiet	83
”På Arbeid og kompetanse føler jeg at jeg blir sett som individ” - om respekt og anerkjennelse	87
Informasjon og forventninger.....	89
Kartlegging og planer for oppfølging.....	90
”Selvtillit og stå-på-viljen har økt ” - om selvtillit, mestring og motivasjon	94
Selvtillit	94
Mestring	97
Motivasjon.....	101
”Hjelpen er personavhengig” - om viktige sosialarbeideregenskaper og relasjoner.....	102
En personlig relasjon	105
Hva mener informantene selv de har behov for bistand til?	107
”De må følge folk hele veien frem til jobb” - tett oppfølging: de 5 T’ene.....	109
Tid	109
Trygghet	111
Tro på folk.....	112
Tillit.....	113
Tilgjengelighet	114
Oppsummering	115
KAPITTEL 7. TILTAKSARBEID I DAG OG VEIEN VIDERE – AVSLUTTENDE REFLEKSJONER	117
Tiltaksarbeid som kvalifisering, mestring og inkludering	117
Metoder eller virksomme elementer?.....	120
Om vilkår som rammebetingelse for tiltaksarbeidet	121
Sosialt arbeids plass i NAV.....	123
Mot et inkluderende samfunn?.....	125
Sluttord.....	127
Litteraturliste	129
Vedlegg	
Vedlegg 1. Gode råd til Arbeid og kompetanse (AK).....	135
Vedlegg 2. Hermes	137
Vedlegg 3. Andre intervjufase AK05 Trondheim og masterintervju.....	138
Vedlegg 4. Samtykke	140
Vedlegg 5. Spørreskjema	141

KAPITTEL 1. INNLEDNING

Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Jeg har siden 1998 jobbet innen de sosiale tjenestene i Trondheim kommune, og har gjennom jobben fått interesse for ulike aspekter ved sosialtjenesteforskning. I forbindelse med at jeg ved siden av jobben hadde startet på masterutdanningen, fikk jeg sommeren 2005 tilbud om å jobbe som forskningsassistent på et forskningsprosjekt¹ som er et samarbeid mellom Trondheim kommune og Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap ved NTNU. Prosjektet har som formål å studere tiltaksarbeidet i Trondheim kommunes tiltaksavdeling, Arbeid og kompetanse. En del av de data som ble samlet inn gjennom prosjektet er også datagrunnlaget for denne oppgaven, slik at jeg forsker på egen enhet.

Sosialt arbeid har siden begynnelsen på 1990-tallet hatt et økende fokus på det som betegnes som tiltaksarbeid. Tiltakene har ulikt innhold, men rettes i stor grad mot å gjøre folk i stand til å forsørge seg selv gjennom eget arbeid. Bakgrunn for interessen er både Lov om sosiale tjenesters subsidiære karakter, men også fokus på den såkalte *arbeidslinja*. Begrepet arbeidslinja ble introdusert i *Attføringsmeldingen* (St.meld. nr. 39 (1991-92)). Man uttrykker her bekymring over størrelsen på de offentlige utgiftene, og tar med dette et oppgjør med det som blir omtalt som ”trygdelinja”; at for mange i yrkesaktiv alder går over på trygd. Omtrent 700 000 personer i yrkesaktiv alder mottar hjelp til livsopphold fra det offentlige (St.meld. nr. 9 (2006-2007)). Arbeidslinja har i hovedsak to siktemål. For det første ønsker man å begrense de voksende offentlige utgiftene til folk utenfor arbeidsmarkedet, og er slik et resultat av en mer restriktiv sosialpolitikk. Økte utgifter bunner i mange forhold, blant annet strukturendringer og økt arbeidsledighet på 1980-tallet. For det andre ønsker man gjennom arbeidslinja å hindre utstøting og utestegning av marginaliserte grupper, for derigjennom å redusere negative sosiale og økonomiske følger for den enkelte. I tillegg til å omtale rettighetene den enkelte mottaker av offentlig støtte har, setter man gjennom arbeidslinja større fokus på plikter.

¹ For nærmere informasjon om prosjektet se: <http://www.svt.ntnu.no/ish/praksisforsk/ak05.html>

Selv om mestring og inkludering også er uttalte mål, har fokus på plikter forsterket seg fra Attføringsmeldingen helt opp til Stortingsmelding nr. 9 (2006-2007): *Arbeid, velferd og inkludering*. Her holder man fremdeles fast ved målet om arbeid for alle ved at det fremheves at alle i Norge skal ha mulighet til å bruke sine evner i lønnet arbeid. Regjeringens visjon er at Norge skal være verdens mest inkluderende samfunn.

Hvordan man skal få til verdens mest inkluderende samfunn er presisert blant annet i Stortingsmelding nr. 6 (2002-2003): *Tiltaksplan mot fattigdom*. Her fremheves det at Norge er et av verdens beste land å leve i, men at det tross dette er et lite mindretall som lever i en situasjon preget av fattigdom. Arbeid anses som den beste løsningen på problemet:

”Flertallet av personer som lever i fattigdom over lengre tid er ikke i arbeid eller arbeider kun sporadisk. Hovedinnsatsen skal derfor rettes inn mot å gjøre disse personene bedre i stand til å forsørge seg selv gjennom eget arbeid. Både velferdstjenestene og stønadsordningene skal rettes inn mot dette målet” (s. 5).

Som et ledd i en helhetlig strategi for et mer inkluderende samfunn og arbeidsliv, har det på regjeringsnivå vært arbeidet i flere år med å samordne arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeidet munnet ut i St.prp. nr. 46 (2004-2005): *Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV)*. Man presiserer også her at arbeid er den viktigste strategien for velferd og mot fattigdom og sosial nød. En ny og samordnet arbeids- og velferdsforvaltning innebærer at det statlige ansvaret som tidligere var fordelt på to etater, Aetat og trygdekontor, nå samles i én etat. Kommunene beholder sitt ansvar for oppgaver etter Lov om sosiale tjenester.

Historisk sett har vi i Norge i dag lav arbeidsledighet. Tall fra NAV² viser at 47.300 personer er registrert som helt ledige ved utgangen av april 2007, noe som er en nedgang på 29 % det siste året. Vi har også høy yrkesdeltakelse sett i europeisk målestokk, særlig blant kvinner og eldre. I Norge var det i 2006 omtrent 50.000 personer som ble betegnet som langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp³. Man skal være forsiktig med å konkludere at ledighetstallene er identiske med tallene for sosialhjelpsmottakere, men det er klart at sosialhjelpsmottakerne er sterkt overrepresentert blant de uten arbeid (Halvorsen 1999). Med Lov om sosiale tjenester av 1991, ble det anledning til å stille vilkår om at mottakere av økonomisk sosialhjelp skal utføre passende arbeidsoppgaver i bostedskommunen. Arbeidslinja står altså sentralt i kampen

² Tallene er hentet fra www.nav.no.

³ Tallene er hentet fra www.ssb.no. Langtidsmottakere er de som har sammenhengende økonomisk bistand fra sosialtjenesten i seks måneder eller mer.

mot fattigdom, og særlig med vilkåret i loven har det på mange måter blitt sosialt arbeid sitt anliggende å hjelpe sosialhjelpsmottakere til å få arbeid. Dette har vist seg lettere sagt enn gjort. Tross myndighetenes fokus på inkluderende arbeidsliv, er det vanskelig å få "hele folket i arbeid". Nyere forskning viser tvert i mot at mindre enn en fjerdedel av de som deltar i tiltak rettet mot å få sosialhjelpsmottakere i jobb, faktisk får jobb etter endt tiltak (Lødemel og Johannessen (red.) 2005). Denne velferdsstatens "restkategori" har ofte mange og sammensatte behov, og trenger andre tilbud enn tradisjonelle arbeidsrettede tiltak (Kjørstad 2002, Dahl og Lorentzen 2005, Lødemel og Johannessen (red.) 2005, van der Wel (red.) 2006). Når fokus skal være på et inkluderende arbeidsliv, samtidig som det viser seg at arbeidslivet ikke inkluderer alle – hva da? I tillegg til at tiltakene skal føre folk ut i arbeidslivet, er det de siste årene blitt lagt mer vekt på at målsettingene må justeres til også å gjelde aktivitet og sosial deltakelse som mål i seg selv (op.cit.). Sosialtjenesten er ikke pålagt å drive arbeidsrettede tiltak, men har mange ulike oppfølgingstiltak som retter seg spesielt mot brukere med sammensatte behov. Det er i denne konteksten tiltaksarbeidet som min studie ser på, utspiller seg.

Tett på eller langt fra?

I forhold til stadige reformer innen velferdsstaten er det viktig at reformene ikke blir seg selv nok, men at reformene blir et middel til å oppnå velferd⁴. Dette har i høyeste grad med politiske valg å gjøre. Det påpekes fra flere hold at velferdsstaten, som har det moralske ansvaret for borgerne, på mange måter er truet. Blant annet ser man at det er en tendens til å støte fra seg de utsatte.

Spesialisering og organisatorisk oppdeling har gjort at sosialarbeidere ofte blir betegnet som "slusevoktere", som sluser klientene mellom ulike nivå innen organisasjonene (Kjørstad 2002). Effektivisering av velferdsstaten gjør at man i stadig større grad etterspør tall, ikke de menneskelige historiene. Ledelsens innsats rettes inn mot å realisere og styre etter økonomiske verdier, og desentraliserer moralske dilemmaer og moralsk ansvar til ansatte på lavere hierarkiske nivå. Det moralske kommer imidlertid til uttrykk ved det personlige møtet. Et eksempel fra Trondheim, er når det gjelder klagesaker som det politiske klientutvalget er satt til å behandle. Her får brukerne i mye større grad medhold hvis de møter opp personlig.

⁴ Dette avsnittet baserer seg i hovedsak på meningsutvekslinger fra åpent møte om NAV-reformen i regi av FO Sør-Trøndelag 30.05.06. Randi Kroken var foredragsholder.

Filosofen Levinas kaller dette for å "se den annens ansikt" (Marthinsen 2003). Den andres blikk er det som forplikter til ansvar, et ansvar som strekker seg ut over hva som følger av regler, teorier og metoder. Man kan se at et slikt syn bygger på idéen om at hvert menneske er uerstattelig, noe som er i tråd med humanismen som er en viktig del av verdigrunnlaget i sosialt arbeid.

Tendensen til depersonalisering og fokus på politikk og økonomi er imidlertid ikke entydig. Det kan se ut som om utviklingen også følger et annet, parallelt spor. Det legges også vekt på arbeidsmåter som innebærer tett oppfølging av den enkelte, for eksempel gjennom innføring av individuell plan og vektlegging av skreddersøm. Arbeidsmåtene i Arbeid og kompetanse kan man si er et resultat av dette.

Om Arbeid og kompetanse som arena for studien

Arbeid og kompetanse har som hovedmål å få lagt til rette for at flest mulig av brukerne skal få bidra positivt i samfunnet. Målgruppa er i hovedsak personer som mottar økonomisk sosialhjelp. Et sentralt mål er å bistå denne gruppa til å få innpass på arbeidsmarkedet, noe som for mange innebærer en lang kvalifiseringsprosess. Arbeid og kompetanse har en oppfatning om at aktivitet er bra for folk generelt. Brukermedvirkning er sentralt, og i tråd med denne verdien er det viktig å se brukeren og fokusere på den enkeltes ressurser. Slik blir det mulig å utforme individuelt tilpassede opplegg.

Oppsummert kan man si at tiltaksarbeid blir oppfattet som kvalifiserings- og motiveringsarbeid, der også det å få frem den enkeltes sterke sider og ressurser står sentralt. Gjennom samhandling søkes det å bidra til at brukerne får bedre selvtillit, for derigjennom å styrke deres sjanser på arbeidsmarkedet. Det er ofte mye å jobbe med før mange brukere er klare for arbeidslivet. En slik arbeidsmåte krever derfor et langt tidsperspektiv. Det gjør at i tillegg til å snakke om arbeidslinja, så anser man at man jobber etter det som kalles *mestringslinja*. Mestringslinja innebærer at det fokuseres på selvutvikling og andre forhold som bidrar til økt livskvalitet. At en slik tilnærming er virksom, er et synspunkt som i hovedsak bygger på erfaringer som gjøres i det daglige arbeidet i Arbeid og kompetanse - uten at det er undersøkt på en systematisk måte.

Nærmere om problemstillingen

I Norge er det forsket mest på hva som skjer med folk *etter* at de er ferdige på tiltaket, og hvilken livssituasjon de er i da, samt hvilken inntektssikring de har greid å skaffe seg (Marthinsen og Moe 1999, Vindegg 2001, Langeng 2001, Kjørstad 2002, Levin 2004, Lødemel og Johannessen (red.) 2005). Hvordan folk *opplever* å være i tiltak, og hva de selv anser som mest hjelpsomt i forhold til sin situasjon, er det imidlertid forsket mindre på. Lødemel (1997) analyserer i en Fafø-rapport hvordan kommunene benytter seg av arbeid som motytelse for økonomisk sosialhjelp. Trondheim kommune var en av de første i landet til å innføre ordningen. Dette skjedde i 1992 etter en opphetet debatt med sterke meningsyttringer. Erfaringene fra Trondheim vies en del plass i rapporten til Lødemel, da i hovedsak med fokus på den politiske prosessen. Effekten av tiltakene var utenfor rammene for studien. Lødemel påpeker imidlertid at flere undersøkelser er gjennomført etter innføring av ordningen, men at ingen ser ut til å rette seg mot innholdet i tiltakene. Noen har til og med betegnet området som en kunnskapsmessig ”black-box” (Langeng 2001). Nå ser det ut til at noen studier de siste årene har rettet seg mer mot innholdet i tiltakene, men få studier har intervjuet brukerne. Kjørstad (2002) konkluderer i sin undersøkelse med at den sentrale utfordringen i tiltak som er knyttet til gjennomføring av arbeidslinja, handler om manglende tilbud til de mest belastede klientene. Mange av brukerne i Arbeid og kompetanse er nettopp langtidsbrukere av sosialhjelp. De seneste erfaringene har vist at tiltaksarbeid handler både om *kvalifisering*, *mestring* og *inkludering* (Lødemel og Johannessen (red.) 2005, van der Wel (red.) 2006). Ut fra dette har jeg følgende problemstillinger:

Hvilke erfaringer har brukerne med å delta i tiltak?

- Hva er virksomt i form av kvalifisering og personlig vekst for å møte arbeidslivet?
- Hva er nyttig i forhold til å mestre livet for øvrig?

Når fokus er på kvalifisering, mestring og inkludering betyr det at man ser både på hva som trengs for å bli klar for arbeidsmarkedet og livskvalitet. Er dette to sider av samme sak? Er mestring en forutsetning for å komme i arbeid? Har Arbeid og kompetanse lyktes i å skape en arena for tiltak som oppleves som meningsfull og nyttig? Jeg er interessert i hva brukerne mener, tenker og reflekterer rundt disse spørsmålene. Oppgaven er derfor en kvalitativ studie, der jeg har valgt en fenomenologisk og hermeneutisk innfallsvinkel. Min drivkraft er et ønske om at noe av det som fremkommer i arbeidet med denne oppgaven, kan bidra til å identifisere

og beskrive arbeidet nærmere for å bidra til kunnskaping på området. Gjennom å få fram brukernes synspunkter, vil sosialarbeidere og andre kunne nyttiggjøre seg disse til å foreta etiske valg som ivaretar brukernes interesser.

Et ressursfokus

Mye tidligere forskning innen sosialtjenesten har vært beskyldt for å være såkalt ”elendighetsforskning”, der fokus har vært på mangler ved tjenestene, og hvor nedverdiggende det føles for mange å være klienter. Dette kan nok nyanseres noe, da flere som nevnt også har satt fokus på blant annet mestring og inkludering. ”Elendighetsforskningen” har imidlertid vært et bidrag til å sette søkelyset på flere viktige forhold, for eksempel at tilnærmet alle opplever sosialhjelpen som stigmatiserende (Mykling 2005). Stolanowski og Tvetene (2005) drøfter hvordan praksis med behovsprøvd sosialhjelp påvirker *selvbildet* til folk, og deres konklusjon er at selvbildet påvirkes på en altoverveiende negativ måte. I tillegg hevder de at både økonomisk sosialhjelp og mange trygdeytelser er så stramme, at de som lever på slike stønader over tid, vil fratas muligheten til å leve et anstendig liv. Andre igjen har vist hvordan man kan bruke økonomisk sosialhjelp som et middel til å komme i kontakt med brukerne; det vil si både som et utgangspunkt for arbeidet, og et virkemiddel underveis (Kollbotn 2003).

Høilund og Juul har i sin bok fra 2005 intervjuet 25 ”*dårlig stillede borgere med en langvarig og kompleks socialhistorie*” (s. 15). Høilund og Juul har valgt å fokusere på disse menneskenes krenkelseshistorier fordi de mener det er slike historier man lærer mest av. Et slikt synspunkt tror jeg kan nyanseres betraktelig. Overfor politikere kan det noen ganger være nødvendig å vise hvordan politiske vedtak kan føre til uheldige konsekvenser, men det er mer hensiktsmessig for praktikere innen sosialt arbeid å ha gode rollemodeller. Da blir det nødvendig å vise hvordan det også er mulig å utføre godt sosialt arbeid. Jeg ønsker med denne oppgaven å undersøke nærmere om det tross de dystre spådommene fra Stolanowski og Tvetene, er mulig å utføre et godt stykke sosialt arbeid under de betingelsene de sosiale tjenester opererer under i dagens Norge.

Berg og Miller (2000) fremsetter følgende påstand: ”*Intet lykkes bedre enn suksess*” (s. 145). I tråd med påstanden tror jeg man kan lære like mye av historier der brukerne synes de *har* fått hjelp. Sitatet sier også noe om *hvordan* man kan jobbe med mennesker som har behov for bistand fra de sosiale tjenester. Det handler om å ha fokus på ressurser, og jobbe ut fra dette.

Å ha fokus på det som virker betyr selvsagt ikke at man konsekvent ignorerer problemer. Jeg mener det handler om hvor man har hovedfokus, hvilket ”blikk” man har. Hvis man kun fokuserer på krenkelseshistorier vil man kunne miste av syne hva som faktisk virker eller er bra.

Mitt utgangspunkt er altså at jeg ut fra et brukersynspunkt vil fokusere på hva som oppleves som gode og virksomme tiltak.

Noen begrepsavklaringer

I Arbeid og kompetanse benevnes sosialarbeidere med sosialfaglig bakgrunn eller tilsvarende for tiltakskoordinatorer. Jeg vil benytte begge betegnelse. Arbeidsledere jobber i de interne tiltakene, og har ikke sosialfaglig bakgrunn. De gjør bruk av sin håndverkskompetanse og relasjonelle ferdigheter, og regnes også som sosialarbeidere i Arbeid og kompetanse. Jeg vil imidlertid reservere betegnelsen sosialarbeider for tiltakskoordinatorene. Dette er mest vanlig innen sosialarbeidertradisjonen, og det gir et skille mellom ufaglærte og det profesjonelle sosiale arbeidet.

De personene som benytter tjenestene omtales både som klienter, brukere, langtidsbrukere og deltakere. Alle betegnelse er i bruk i Arbeid og kompetanse, og jeg vil komme nærmere inn på hva som ligger i begrepene senere i oppgaven.

De sosiale tjenester rundt om i landet kalles ikke bare sosialtjenesten. I Trondheim eksisterer ikke navnet som betegnelse på kontorene etter at man under en større omorganisering effektivt 01.01.04, nå kaller tjenesten for helse- og velferd. For ordens skyld vil jeg i denne oppgaven bruke sosialtjenesten som en samlebetegnelse på de tjenestene som arbeider etter Lov om sosiale tjenester. Slik sett kan man si at sosialtjenesten er et begrep, en virksomhet under kategorien sosialt arbeid. Trygdekontor og Aetat er også i ferd med å bytte navn med NAV – ny arbeids- og velferdsforvaltning. Mine informanter har erfaringer med tidligere trygdekontor og Aetat, slik at også jeg vil bruke disse betegnelse.

Oppgavens struktur

I dette innledningskapittelet har jeg valgt å gi en kort bakgrunn for valg av tema og problemstillinger. I kapittel 2 ser jeg nærmere på bakgrunn og fremveksten av tiltaksarbeid, samt tidligere forskning på området. Jeg vil utforske arbeidets betydning for å forstå dagens fokus på arbeidslinja. Hvordan man nå også har fått mer fokus på kvalifisering, mestring og inkludering vil jeg se på blant annet under en drøfting av mestringslinja.

Sosialt arbeids verdigrunnlag og de teoretiske perspektivene jeg benytter meg av vil jeg komme nærmere inn på i kapittel 3. Jeg vil spesielt se på begrepene respekt og anerkjennelse som jeg mener er sentrale verdier i sosialt arbeid. Jeg ser på ulike forhold ved det senmoderne samfunnet som kan forklare hva som foregår både på strukturelt og individuelt nivå, og som har betydning for tiltaksarbeidet. Ressursperspektivet har en sentral plass, og jeg vil diskutere brukerbegrepet spesielt. Bourdieus begrepsapparat, og særlig symbolsk kapital, mener jeg kan være nyttig for å forstå tiltaksarbeidet. Dette danner til sammen en sosialfaglig forståelsesramme for empirien.

I metodekapittelet, kapittel 4, vil jeg gjøre rede for mitt valg av metode og vitenskapsteoretisk forståelse. Jeg starter med å vise hvorfor jeg har valgt en kvalitativ tilnærming, før jeg går over til å begrunne valg av et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv. Videre viser jeg analyseprosessen og begrunner de metodologiske valgene jeg har tatt. Jeg ser spesielt på forhold rundt det å forske på egen praksis.

Det empiriske materialet presenteres i kapittel 5 og 6. Kapittel 5 er en personsentrert fremstilling. Jeg presenterer kort alle informantene, og fire av informantenes historier analyseres spesielt. I kapittel 6 tar jeg for meg flere tema som er sentrale på bakgrunn av datamaterialet. De vil bli utdypet og belyst ut fra datagrunnlaget som helhet, og sett opp mot aktuelle teoretiske perspektiver.

I kapittel 7 oppsummerer jeg de mest sentrale funnene. Har Arbeid og kompetanse lykkes som en arena for tiltaksarbeid ut fra egne og offisielle målsetninger; og ikke minst ut fra hva informantene mener? Jeg vil se dette opp mot målsettingene om tiltaksarbeid som kvalifisering, mestring og inkludering – både på mikro, meso og makronivå.

KAPITTEL 2. TILTAKSARBEID – BAKGRUNN, FREMVEKST OG TIDLIGERE FORSKNING

Arbeid og arbeidets betydning

Arbeid har opp gjennom tidene hatt ulike betydninger og funksjoner (Midré 1995). Arbeid er kanskje den viktigste fordelingsmekanismen når det gjelder tilgang på goder i samfunnet, og sentralt i bekjempelsen av fattigdom. I det norske samfunnet i dag står den protestantiske arbeidsetikken sterkt. Arbeidsplikten har sin bakgrunn i at arbeidet var ansett som et arbeid for Gud, og følgelig en plikt (op.cit.). Lediggang ble sett på som et opprør mot Gud og de kristne moralske fundament. I andre kulturer som for eksempel i det klassiske Hellas, ble arbeid sett på som en lite ønskelig aktivitet, og kun et nødvendig middel for å kunne hengi seg til åndelige aktiviteter og fritidsbeskjeftigelser (op.cit.).

Det arbeidsbegrepet som er vanligst i vårt vestlige samfunn i dag, er også nært knyttet til den industrielle revolusjonen og utvikling av det synet at arbeidet er kilden til rikdom. Arbeid i denne forstand, vil si produksjon av varer og tjenester. Dagens rådende syn på arbeid er også at det imøtekommer viktige menneskelige behov; en forståelse som er nødvendig å ha med seg for å forstå hvilke følger arbeidsledighet kan få for mennesker. Halvorsen (1993) viser til at det dominerende grunnsynet i befolkningen er en positiv holdning til arbeid, eller en resignert godtaking. Lønnsarbeid blir sett på som:

- En kilde til inntekt.
- En form for aktivitet.
- Noe som strukturerer tiden.
- En kilde til kreativitet (gir mulighet for å realisere oss som skapende mennesker).
- En kilde til herredømme (makt).
- En kilde til identitet.
- En kilde til sosial samhandling og integrasjon.
- Noe som gir en følelse av formål og mening.

Et slikt syn på lønnsarbeid har mye til felles med funnene i det som regnes som en klassiker innen studiet av arbeidets funksjoner; nemlig Marie Jahoda og hennes medforskeres studie av arbeidsledighetens konsekvenser i det lille lokalsamfunnet Marienthal i Østerrike (Jahoda 1997). I forbindelse med krisen i verdensøkonomien i 1930-årene gjennomførte de det første forskningsprosjektet som så på de psykologiske følgene av arbeidsledighet. I Østerrike var man interessert i å finne ut om arbeidere ble apatiske eller revolusjonære under arbeidsledighet. Svaret var at arbeidsledighet førte til passivitet og apati. Jahoda skiller mellom arbeidets manifeste, og dets latente funksjoner. De manifeste funksjonene er at arbeidet gir inntekt, at det skapes et produkt, og at det er en form for aktivitet. En av de latente funksjonene er at arbeidet er en kilde til identitet. En identitet som voksen er i våre dager på mange måter knyttet til det å ha et lønnsarbeid og et yrke. Kildene til oppbygging av en identitet er mange, men å inngå i en meningsfull sammenheng gjennom arbeidslivet er svært viktig. Utestegning fra arbeidslivet er et stort problem, spesielt for dagens unge som mangler «inngangsbilletten». Det kan være manglende yrkeserfaring, manglende utdanning eller feil utdanning. Blant det som regnes som arbeidets latente funksjoner, er også sosial kontakt og selvtillit. Implisitt i dette følger da at uten lønnsarbeid, så står man uten disse funksjonene arbeidet er ment å fylle.

Mange mener et slikt arbeidsbegrep er alt for snevert, og har tatt til orde for et utvidet arbeidsbegrep da det er mange aktiviteter som skaper verdier og som imøtekommer grunnleggende menneskelige behov (Halvorsen 1993). Jahoda selv er også inne på det samme, i og med at hun sier at det oppleves ulikt å være arbeidsledig i ulike miljøer. Man kan finne alternative måter å fylle arbeidets funksjoner på. Aktivitet blir slik sett på både som arbeid og ikke-arbeid. I innledningen til studien til Marie Jahoda sier Pål Veiden at selv om flere studier har moderert funnene, så har de relevans også i dag. Han påpeker at det like mye er en studie av fattigdommens virkninger, og at den viser en klar sammenheng mellom stemningsleie og økonomisk situasjon. Veiden advarer mot å ta studien til inntekt for arbeidslinja eller andre politiske oppfatninger. Aktivitet og fellesskap er viktig, men lønnsarbeid er ikke nødvendigvis svaret hvis man har andre måter å sikre seg økonomisk. For mange har det imidlertid vist seg svært vanskelig i praksis å erstatte lønnsarbeidets funksjoner.

Arbeidsledighet og helse

Sosial ulikhet i helse følger systematisk kategorier som utdanning, yrke og inntekt. Det er klare forskjeller i inntekt og levekår mellom yrkesaktive og personer uten arbeid (St.meld. nr. 9 (2006-2007)). Det er dokumentert at mange langtidsmottakere av sosialhjelp har relativt omfattende helseproblemer, særlig psykiske plager (op.cit.). Knut Halvorsen er en av dem som har forsket mest på arbeidsledighet i Norge. Han mener at *arbeidsmarginale* er personer som er i yrkesaktiv alder, som forventes å arbeide, men ufrivillig er utenfor normalarbeidsforhold (Halvorsen 1999). Marginalisering er knyttet til personer som er i en mellomposisjon mellom integrert og ekskludert. Arbeidsmarginalisering relateres til ulike indikatorer på levekårsvariabler, der de viktigste er knyttet til fattigdom og mottak av økonomisk sosialhjelp. Arbeidsmarginalisering henger tett sammen med dårlige oppvekstvilkår, foreldrefravær, avbrutt skolegang fulgt av dårlig psykisk helse og/ eller kriminalitet eller stoffmisbruk. Arbeidsledighet kan sees både som et sosialt problem i seg selv, og som noe som genererer sosiale problemer.

Det ser imidlertid ut til å være vanskelig å skille mellom helseproblemer som følger med *inn i* arbeidsledigheten, og de plager som følger *av* denne (Halvorsen 1994). Det er også sannsynlig at arbeidsledighet kan forsterke dårlig helse. Fysisk og psykisk helse henger nøye sammen, og den sosiale situasjonen til den arbeidsledige er sterkt bundet til dette samsillet. De psykososiale belastningene er knyttet til trussel mot ens selvtillit og identitet; det som Jahoda kaller arbeidets latente funksjoner. Arbeidsledighet er imidlertid ikke bare til det onde når det gjelder helsen. Flere kan rapportere om bedre helse etter at de gikk ut av lønnsarbeid (Halvorsen 1993). Arbeidsledighet kan også ha andre positive aspekt ved seg. Et kan være at noen mennesker ønsker å føre en såkalt alternativ livsstil, ved for eksempel å legge mindre vekt på det materielle og heller leve i pakt med naturen. Arbeidsledighet kan også være en spore til å ta høyere utdanning, noe som kan være en kilde til åndelig utvikling, eller som senere kan føre til bedre posisjonering i arbeidslivet. Man må også skille mellom ulike typer arbeid. Noen arbeidsoppgaver kan være slitsomme og nedbrytende, mens andre er en kilde til for eksempel glede og utfoldelse av kreativitet. Det er i følge Midré (1995) derfor ikke mulig å betrakte arbeid generelt som et onde eller et gode – arbeid er både pine og medisin.

Arbeidslinja og mestringslinja

Arbeid som mål og middel

At alle bidrar til fellesskapet etter evne er viktig for å opprettholde velferdssamfunnet. Det grunnleggende spørsmålet i fordelingspolitikken er hvem som kan og bør forsørge seg selv gjennom eget arbeid, og hvem som skal sikres sin andel av verdiskapningen på andre måter. Lødemel (1997) hevder at til grunn for ideologien bak arbeidslinja, ligger en idé om at det trengs harde sanksjoner for at folk skal gjøre arbeid til førstevalg. Spesielt gjelder dette for ungdom. En aktiv arbeidsmarkedspolitik blir ikke ansett som tilstrekkelig. Til grunn for arbeidslinja ligger både et positiv og negativt syn på arbeid i følge Lødemel:

”Det positive ligg i verdien av å gi alle som ønskjer arbeid, høve til å ta del i yrkeslivet, og på den måten også bli sjølvhjelpne. Det negative synet på arbeid har som utgangspunkt at det ikkje sluttar seg til ideen om at lønsarbeid er verdifullt nok til å ”vere det første valet” for dei. Felles for båe syna er at dei byggjer på ei forståing av menneska som rasjonelle aktørar som anten søker tryggleik og eit godt liv gjennom arbeid, eller som finn at det gode livet ligg i å unngå å måtte arbeide” (op.cit. s. 23).

Dette ligger bak dagens rådende syn på arbeid. Det har også vært forskjellige syn på *arbeidsledighet* opp gjennom tiden. Litt forenklet kan vi si at ulike individforklaringer og systemforklaringer har gjort seg gjeldende. For tiden lever ulike syn på arbeidsledighet som noe som skyldes egenskaper ved individet selv, eller som noe som er samfunnsskapt, side om side (Halvorsen 1994). Hvilket syn som er dominerende, har betydning for hvor stigmatiserende det er å være arbeidsledig for den enkelte. I vårt samfunn eksisterer det sterke moralske og moraliserende holdninger overfor dem som kan mistenkes for ikke å ville forsørge seg selv, uavhengig av den egentlige grunnen til arbeidsledigheten. Det gjør at det oppleves sterkt sosialt belastende for mange å være utenfor arbeidsmarkedet.

Lødemel (1997) viser at i et europeisk perspektiv er de norske sosialhjelpsyttelsene relativt sjenerøse, mens den sosiale kontrollen er sterk. Sosial kontroll kan betegnes som den innflytelsen som ulike grupper eller enkeltindivider utøver overfor andre gjennom påvirkning av ulike slag. Kontrollen kan være både formell og uformell. Statlig formell kontroll kan for eksempel være den kontrollen som utøves gjennom politi og rettsvesen. Arbeidslinja kan være en måte å utvikle ulike tiltak for å utøve uformell sosial kontroll, blant annet gjennom å offentlig ydmyke mennesker som ikke er i lønnet arbeid. Her spiller media en stadig mer sentral rolle. Myndighetene bruker media aktivt for å forsvare arbeidslinja. Det blir gang på

gang gjentatt at folk skal velge arbeid framfor trygd, som om alle har et reelt valg. Et eksempel er når arbeids- og inkluderingsministeren får en hel forside i en riksdekkende avis til sin uttalelse om at: ”*Sosialklienter skal stå opp om morran*”⁵. En ting er at alle har plikter overfor fellesskapet, en annen ting er å ha det som verdi i seg selv at man skal stå opp tidlig for at: ”...*han som jobber på Rimi ser at naboen som går på trygd, er ute av døra samtidig om morran....*” (op.cit.). Slike uttalelser mener jeg kan ses som et klart budskap om at man er verd mindre som menneske når man ikke har lønnsarbeid. Dette understøttes av stadige gjentakelser om at de sosiale støtteordningene skal være på et så lavt nivå at folk skal ønske seg høyere inntekt, og da gjennom lønnsarbeid. Spørsmålet er hva det gjør med selvfølelsen til folk som ikke har jobb, men som sterkt ønsker seg dette. Får slike oppslag noen til å bidra mer i samfunnet, eller er de mer egnet til ytterligere stigmatisering? Når man som gruppe blir stigmatisert offentlig fordi man er arbeidsledig, kan det altså ses på som en måte å utøve sosial kontroll.

Fattigdom kan i følge regjeringen utgjøre en trussel mot politisk stabilitet og sikkerhet (St.meld. nr. 19 (2002-2003)). Argumenter om samfunnets sikkerhet kan, i tillegg til humanistiske argumenter, brukes både for å gjøre det gode mot andre, men også for å sørge for stabilitet, blant annet gjennom vektlegging av arbeidslinja. En kritikk eller nyansering av arbeidslinja betyr ikke at ikke alle skal gjøre det som er til beste for samfunnet som helhet, eller at det er ønskelig med en svekkelse av fellesskapsansvaret. Snarere tvert i mot – men når det på strukturelt nivå i samfunnet ser ut til å være et så sterkt fokus på den enkeltes plikter, og en nedverdiggelse av de som ikke *kan* jobbe, så finner jeg grunn til å påpeke forholdet. Det er viktig for den sosiale verdsettelsen av den enkelte.

Midré (1995) hevder som Lødemel at arbeid i vår tid har fått en særlig rolle i utviklingen av ulike tiltak for sosial kontroll. Midré sier at innebygd i begrepet arbeid er det fundamentale paradokser, og at i dagens samfunn er begrepet *arbeidsevne* et sorteringskriterium som effektivt skiller mellom uverdige og verdige trengende:

”Avgrensningsinstitusjonens oppgaver er å hindre at folk som kunne leve av egen inntekt, kommer over på sosiale ytelser, samt å sikre et utkomme til personer med legitime behov” (s. 40).

⁵ Dagbladet 09.11.05.

Man må demonstrere sin arbeidsvilje med for eksempel å delta i arbeid for sosialhjelp. Sosialarbeiderne i et slikt system kan betegnes som *portvakter* (Terum 2003). Portvaktens oppgave er å vurdere arbeidsevne og hvem som skal sikres offentlig forsørgelse. Arbeid blir både målet for behandlingen, og det middelet som tas i bruk for å nå målet. I lys av disse forholdene kan man forstå det sterke fokus på arbeidslinja.

Monica Kjørstad (2002) skriver i sin rapport at det er to typer kritikk som rammer arbeidslinja. Den ene er en teoretisk/ ideologisk kritikk som fokuserer på arbeidslinjas innvirkning på medborgerskap gjennom disiplinering og kontroll, og mot å kreve gjennyttelser som betingelse for å få tilgang til offentlige velferdsgoder. Den andre typen kritikk retter seg mot innholdet i tiltakene. Mange tiltak er blitt ansett å være for dårlige, både sett ut fra et mål om arbeidsdeltakelse etter endt tiltak, men også sett fra et brukersynspunkt – hva brukerne selv faktisk mener om tiltakene.

Bør arbeidslinja suppleres med mestringslinja?

Tidligere forskning på arbeidslinja viser som nevnt i innledningen, at knapt en fjerdedel av de som deltok i sosialtjenestens tiltaksarbeid kom ut i arbeid etter endt tiltak. Hva skjer så med de øvrige deltakerne? Det har etter hvert vokst frem en erkjennelse av at noen ganger tar det lang tid å nå målet om arbeid, og noen ganger er målet heller ikke realistisk. Fokus har etter hvert blitt dreid mot kvalifisering, mestring og inkludering. I tillegg til kvalifisering for arbeid, jobbes det med selvutvikling, samt at man har fokus på livskvalitet. Arbeidslinja har på mange måter også ført til avklaring for trygd (Lødemel og Johannessen (red.) 2005). I tillegg kan det se ut som at fokus på arbeidslinja har ført til at langt færre blir sosialklienter over lengre tid uten at de følges opp. I et prosjekt i Trondheim kommune (Marthinsen og Moe 1999) fant man ut at flere hadde mottatt økonomisk sosialhjelp i mange år uten oppfølging, og at på landsbasis var det flere kommuner som hadde ytt økonomisk sosialhjelp til enkeltpersoner i over 20 år. Selv om arbeidet etter hvert fører noen av disse over på ulike trygdeytelser, er det flere som ikke har krav på dette. Enkelte tiltak innen sosialtjenesten har derfor også fokusert på rene sosiale formål; å skape et innhold i hverdagen til tross for arbeidsløshet (op.cit.).

I Trondheim kommune har man de siste årene fokusert både på arbeidslinja, og det som kalles for *mestringslinja*. I januar 2007 ble det i Bystyret⁶ vedtatt at målsettingen for sosialt arbeid i Trondheim kommune er å bidra til at de som søker hjelp opplever mestring, verdighet og kontroll over eget liv. Alle skal møtes med respekt og forståelse for sine behov. Et av satsingsområdene er at kommunen skal bidra til at arbeidslinja kan lykkes, og at mestringslinja må være et eget prioritert satsingsområde. Andre satsingsområder som er nevnt, er at sosialt arbeid skal være løsningsorientert, og at kommunen skal fortsette oppbyggingen av tiltak for å unngå at noen behøver å bli passive mottakere av økonomisk sosialhjelp. I en flertallsmerknad nevnes enheten Arbeid og kompetanse blant dem som bidrar i dette arbeidet. I saksfremlegget presiseres at Trondheim må fortsette satsingen på tiltaksarbeid, men at flere målsetninger enn tidligere skal innarbeides. Med henvisning til både forskere og sosialarbeidere påpekes det at overfor de med problemer på ulike livsområder, viser det seg at tiltaksarbeidet også har andre positive virkninger. Blant eksemplene som nevnes er økt selvfølelse, bedre mestring av hverdagen, bedre avklaring i forhold til fremtidig trygdestatus, redusert skade, samt opplæring. Videre fremheves at:

”Det er viktig at vi i Trondheim bygger opp tilbud, i tillegg til arbeidstrening, som avspeiler et større problemkompleks. ”Arbeidslinja” må kombineres med ”mestringslinja”” (op.cit. s. 6).

Jeg har ikke funnet igjen begrepet mestringslinja i andre dokumenter, men begrepet *inklusionslinja* (Dahl og Lorentzen 2005) må sies å omhandle det samme - det handler om at målsettingen for enkelte grupper må justeres til også å gjelde aktivitet og sosial deltakelse som mål i seg selv. Dette bør reflekteres i de offisielle målsettingene sier Dahl og Lorentzen. Bystyresaken er et viktig skritt på den veien.

Fremveksten av tiltaksarbeid

Tiltaksarbeid har som begrep i sosialt arbeid vokst fram siden 1980-tallet. Bruken av tiltak i seg selv kan være vanskelig å tidfeste, da de former for sosialt arbeid som drives i tiltakene har vært en del av sosialt arbeids praksis fra framveksten av faget fra slutten av 1800-tallet. Begrepet tiltaksarbeid brukes ofte som en avgrensning til den mer byråkratisk rettede delen av forvaltningsarbeidet, som omhandler selve saksbehandlingen og kontorarbeid generelt.

⁶ Sak 155/06, møtedato 25.01.07. Se <http://www.trondheim.kommune.no/>

Forvaltningen har med sitt fokus på saksbehandling, mindre direkte klientkontakt og er ikke i så stor grad endringsorientert. Tiltak innebærer at det settes i verk noe konkret. Det handler ikke lenger om utredning, vurdering, planlegging og evaluering. I tiltak arbeider en med langt færre brukere enn i forvaltningen, og arbeidet foregår gjerne utenfor kontoret.

Utover 1980-tallet opplevde sosialkontorene en tiltakende klientvekst (Terum 2003). Høy arbeidsledighet regnes som den viktigste årsaken til at mange søkte sosialkontorene for økonomisk sikring. De som jobbet på sosialkontorene så med økende bekymring på at så mange, særlig unge, ble gående passive over lengre tid med sosialhjelp som hovedinntektskilde. Økonomisk saksbehandling ”presset seg på” og skjøv andre oppgaver i bakgrunnen. Man erfarte etter hvert at for å få fokuset bort fra økonomi, måtte man skille forvaltning og det tiltaksrettede arbeidet⁷. Tiltaksarbeidet kan sies å være et ledd i spesialiseringen av sosialt arbeid, der sosialarbeiderne har gått fra å være generalister til å bli spesialister. Det må nevnes at det har vært, og fremdeles er, noe uenighet om hva tiltaksarbeid skal omfatte. Dette gjelder også innen ulike deler av det offentlige hjelpeapparatet. Tiltak og oppfølging betyr ulike ting innen for eksempel sosialtjenesten og Aetat. Seim og Hjemdal påpekte allerede i 1990 at i sosialarbeidermiljøet ble det reiste spørsmål om det i det hele tatt var sosialkontorets oppgave å drive tiltaksarbeid (Seim og Hjemdal 1990). Det ble også stilt spørsmålstejn ved om målet for tiltakene skulle være kun arbeid, og om tiltakene skulle basere seg på frivillighet eller tvang. FORSA-Norge⁸ arrangerte i 2000 det første sosialarbeiderseminaret som tok for seg tiltaksarbeidet på bred front (Marthinsen 2001). På konferansen mente noen at tiltaksarbeid måtte forbeholdes arbeid mot arbeidsmarkedet, mens andre mente tiltak også var arbeid med grupper som hadde behov for tettere oppfølging. Det ser ut til å være stadig større enighet om den siste forståelsen av tiltaksarbeid, og det er den jeg legger til grunn i min studie.

Med fokus på selvutvikling

En økning i klientmassen forklarer ikke alene fremveksten av tiltaksarbeidet. Det ser også ut til å være en sammenheng med at samfunnet har forandret seg, blant annet som en følge av globalisering. I Stortingsmelding nr. 19 (2002-2003) forklares globalisering slik:

⁷ Flere rapporter omhandler fremveksten av tiltaksarbeid; se blant annet Hasselø (1995) som beskriver prosessen i Melhus kommune i Sør-Trøndelag. Melhus var blant de første kommunene i Norge som skilte ut tiltaksarbeidet fra det øvrige arbeidet på sosialkontoret.

⁸ FORSA står for Foreningen for forskning i sosialt arbeid, og finnes i hele Norden.

”Globalisering fremstår ofte som en samlebetegnelse på alle de kreftene som gjør verden mindre – og som innebærer at det som skjer ett sted i verden i økende grad får betydning for enkeltmennesker, bedrifter og samfunn andre steder i verden” (s. 7).

Globaliseringen har bidratt til endrede rammevilkår for bedrifter og arbeidsplasser, blant annet gjennom bruk av ny teknologi, utvidelse av ansvar, og tendenser til mer individualisert arbeidsliv (St.meld. nr. 9 (2006-2007)). Et slikt arbeidsmarked stiller stadig større krav til formell kompetanse og utdanning; det blir færre jobber hvor det ikke kreves utdanning ut over grunnskolenivå. I aldersgruppa 20 – 24 år står omtrent hver fjerde som ikke har fullført videregående skole utenfor både arbeidsliv og utdanning (St.meld. nr. 16 (2006-2007)). I en tid der arbeidsledigheten er svært lav, er dette tall som taler sitt tydelige språk om hvor viktig utdanning er. Sammenhengen mellom utdanning og arbeidsledighet ser man også i de sosiale tjenestene, der mange av klientene har mangelfull utdanning etter dagens krav.

Arbeidsmarkedet stiller altså stadig høyere krav til lese- og skriveferdigheter, tallforståelse og kunnskaper innen IKT:

”I industrisamfunnet var produksjonsmidlene tunge, håndfaste og materielle. Det var råvarer, maskiner og muskelkraft. I dag er den viktigste produksjonskraften liten og grå. Den veier 1,3 kilo. Det er hjernen” (Nordstrøm og Ridderstråle 2000, i Meyer 2003 s. 41).

Jobbene i det senmoderne samfunn er også i større grad rettet mot tjenesteyting der man møter krav om samspill med brukere eller kunder. Det betyr at også sosiale ferdigheter blir stadig viktigere i dagens arbeidsmarked. Nye grupper som ikke mestrer disse kravene, står i fare for å bli marginalisert og falle utenfor det ordinære arbeidslivet (St.meld. nr. 9 (2006-2007)). For å kvalifisere folk til arbeidslivet er det ikke nok å fokusere på formelle kvalifikasjoner, man må også ha fokus på sosiale ferdigheter gjennom å jobbe med selvutvikling. Utvikling av tiltaksarbeid med fokus på selvutvikling kan også ses i lys av synspunktene til Halvorsen. I følge Halvorsen (1993) så har velferdsstatens prosjekt vært å legge til rette for individet livet gjennom - fra barnehage til aldershjem. Mens den materielle velferden har økt, kan velferdsstaten i stadig mindre grad garantere borgerne tilfredsstillende av sosialt definerte behov. I dagens samfunn er derfor sosialarbeiderne et av de ekspertsystemene som forsøker å legge forholdene til rette for et godt liv for brukerne, ikke bare materielt, men i stadig større grad på det sosiale og relasjonelle plan. Marthinsen (2003) hevder at både sosial- og barnevernsklienter i dag påvirkes av sosialarbeiderne til å legge av seg belastende væremåter og livsstiler, og erstatte dem med mer anerkjente valg. Marthinsen mener denne utviklingen av den sosialpolitiske aktiviteten kan forklare mye av den massive klientøkningen i tjenestene.

Lødemel (1997) hevder at man må se skjønnsutøvelsen i sosialt arbeid i lys av at sosialhjelpa retter seg mot behov som er nært knyttet til oppførsel. Det handler ikke om kun å verne mot nød og fattigdom, men aktivt å oppdra marginaliserte deler av befolkningen ved å påvirke deres livsstilsvalg, moral og smak. I tidligere tider, når sosialhjelpen eller fattighjelpen var ment for å overleve, var det ikke et tilsvarende fokus på selvutvikling. Velferdsstaten som prosjekt, har endret seg fra i hovedsak å fokusere på at den enkelte skal være til nytte, til også å fokusere på at mennesker skal utnytte de mulighetsrom som finnes til å bli fullverdige mennesker også i psykologisk og sosial forstand.

Tiltak i Trondheim kommune

På begynnelsen av 1990-tallet begynte alle de daværende seks sosialtjenestene i Trondheim kommune på ulike vis å jobbe tiltaksrettet. Typisk var at man startet med at noen medarbeidere jobbet spesielt med tiltaksrettede oppgaver, for så etter hvert å utvikle egne tiltaksbaser som rent fysisk var plassert andre steder enn forvaltningen. Fokus for jobbingen varierte fra at tiltaksmedarbeiderne jobbet mest med rusrelaterte oppgaver, til oppfølging av mennesker med psykiske problemer. Oppfølging av arbeidsledig ungdom var også et prioritert område. Noen så på oppgaven sin som utredere som hurtigst mulig skulle "sluse" klientene videre til det som ble ansett som passende tiltak fortrinnsvis utenfor kommunen, slik at man fikk alternativ finansiering til økonomisk sosialhjelp. Et eksempel er ulike kurs gjennom Aetat. På andre tiltaksbaser var fokus i sterkere grad på å utvikle egne tiltak der man kunne jobbe tett på folk, og hvor relasjonen var det bærende elementet i jobbingen.

Ved en større omorganisering i kommunen ble alle tiltaksbasene i Trondheim 01.01.04 slått sammen til en byomfattende enhet, Arbeid og kompetanse. Virksomheten har noe over 60 årsverk, hvor de sosialfaglige ansatte er tverrfaglig sammensatt med en overvekt av sosionomer. Disse betegnes som tiltakskoordinatorer, og har som sin hovedoppgave å jobbe med brukerne gjennom samtaler. Arbeidslederne i interne tiltak er stort sett ikke sosialfaglig utdannet, men gjør bruk av sin håndverkskompetanse som et viktig redskap i arbeidet med brukerne.

Målgruppa er i hovedsak klienter som mottar økonomisk sosialhjelp. Et spesielt fokus er på de yngste brukerne, i og med at virksomheten er pålagt av bystyret i kommunen at ingen under 30 år skal motta sosialhjelp uten å være i en eller annen form for aktivitet. Dette etter en

kartleggingsfase som ikke skal overstige to måneder. Unntaket er når vedkommende trenger behandling for å kunne være klar for arbeidslivet. Arbeid og kompetanse blir ofte benyttet når man ikke får et tilbud andre steder. Alle andre tiltak og tilbud fordrer at man har en viss arbeidsevne; ofte er kravet at man må kunne jobbe tilsvarende minst 50 % stilling. Minstekravet for å få et tilbud i Arbeid og kompetanse er at man er i stand til å møte to timer pr. uke.

Arbeid og kompetanse har flere interne tiltak som består av lokaler beliggende i Heimdal bydel, og Lademoen Servicesentral øst i byen. Man driver blant annet snekkerverksted, en grafisk avdeling, skomaker, kommunens gjenbrukssentral, samt tar flytteoppdrag for kommunen. Andre aktiviteter er blant annet kunstmaling og ulike oppdrag innen søm. I tillegg kommer flere interne prosjekter. "Delta" er rettet mot flyktninger, mens "AKtiv Start" retter seg mot ungdommer mellom 16 og 30 år. Aldersgruppa 16-18 år, som normalt hører inn under barnevernet, omfattes også for å forebygge at ungdom som faller ut fra tilbudet til videregående skole på sikt skal bli mottakere av økonomisk sosialhjelp. Det siste spesialiserte tilbudet på Arbeid og kompetanse er rettet mot de som ikke har fått fullført en fagopplæring. Typisk her er at man jobber for å få et tilpasset opplæringsløp, eventuelt spesielt tilrettelagt teori og praksis.

Tidligere forskning på tiltaksarbeid

Seim og Hjemdal (1990) gjennomførte en av de tidligste studiene av tiltaksarbeid. De undersøkte i alt 19 tiltak som alle var forholdsvis nyetablerte, men et av tiltakene gikk så langt tilbake som til 1975. Tiltakene prøvde ut ulike arbeidsformer, der tverretattlig samarbeid var den mest vanlige. Arbeidstrening var også en vanlig arbeidsform. Tiltaksarbeidet kaller de en vitamininnsprøytning i det sosiale arbeidet. Seim og Hjemdal konkluderer med at de vet lite om hva som virker, og hvilken hjelp tiltakene gir på lang sikt. De reiser imidlertid spørsmålet om andre mål enn arbeid bør fokuseres sterkere, da mange av klientene hadde store og langvarige problemer ved siden av mangel på arbeid.

Sosialhjelpforskningen har delvis vært nært knyttet opp mot fattigdomsforskningen. Husabø og Nervik (2006) la i rapporten *Kampen mot fattigdommen: Forskning om tiltak for*

sosialhjelpmottakarar frem den første forskningsgjennomgangen av tiltaksarbeid. De tok bare for seg akademiske arbeider, eller arbeider utført av personer med forskningskompetanse på ulike nivå. Studier av tiltak for innvandrere og flyktninger var utelatt. De presenterer 18 norske og 3 andre nordiske studier i perioden 1991 til 2005. De slår fast at mange av de studiene som har undersøkt tiltaksarbeid, ser på om de som har vært i tiltak får arbeid eller ikke. I tillegg fokuserer mange av studiene på organisering. Det synes å være nærmere en fjerdedel som kommer i arbeid, slik at tiltaksarbeid generelt som tilgang til arbeidsmarkedet ikke kan regnes som noen overveldende suksess. Kun et fåtall har intervjuet brukerne. Et av unntakene er studien til Vannevjen (2001). Tema for hennes undersøkelse er klientene sine opplevelser av å gå på tiltak som en del av ordninga med arbeidsplikt for sosialhjelp. Vannevjen deler klientene i tre grupper basert på forholdet mellom ressurser og problemer: De ressurssterke trivdes ikke i tiltaket blant annet fordi de hadde problem med klientrollen, og fordi arbeidet var utilfredsstillende. De samme forholdene var stort sett gjeldende for den gruppa som ble betegnet som mellomgruppa. De minst ressurssterke var de som var mest fornøyd, blant annet fordi de følte at de fikk ”orden på livet”. Vannevjen konkluderer med at de ressurssterke klientene har lite å hente på å delta i tiltaksarbeid for sosialhjelp. De i mellomgruppa kan profitere, særlig hvis de får ytterligere formell kompetanse, som for eksempel fagbrev. Selv om de ikke kommer i jobb som følge av tiltaket, er det gruppa med minst ressurser og flest problemer som har mest nytte av deltakelse.

En forskningsgjennomgang fra Kunnskapssenteret⁹ av tiltak for å inkludere sosialhjelpsmottakere i arbeidsmarkedet, har sett på internasjonale effektstudier med kontrollgrupper. Disse studiene har som formål å finne ut hvilke tiltak som har en dokumentert effekt i å få folk ut i jobb. De fleste studiene som oppfylte kravene til å bli vurdert som effektstudier var amerikanske, og tiltakene var stort sett rettet mot enslige mødre. Konklusjonen er at overførbarheten til norske forhold antakelig er begrenset. Opprinnelig var tre norske studier inkludert. Disse ble senere ekskludert på grunn av kravene til design, men er likevel omtalt. Studiene er Dahl og Lorentzen (2005), Dahl (2003) og Pedersen (1998). Oppsummert viser de norske studiene at tiltakene fungerer overfor grupper som har dårlige forutsetninger for å komme i arbeid selv. Trenings- og kvalifiseringstiltak fører til bedre resultater enn rene arbeidstreningstiltak. Her føres også en diskusjon om det som kalles *innlåsningseffekten*, noe som henspiller på det faktum at for de ressurssterke er det fare for at

⁹ Notat fra Kunnskapssenteret mai 2006: www.kunnskapssenteret.no

de blir i systemet lengre enn om de hadde søkt jobber på egen hånd. En viktig grunn er at de bruker den tiden de kunne ha brukt på aktiv arbeidssøking, til å være i tiltak. De ressurssterke defineres til å ha mange ressurser og få problemer. For disse ses ingen effekt av å være i sysselsettingstiltak målt i arbeidsinntekt over de påfølgende fire årene. Noen hadde også fått dårligere selvtilit av å delta i tiltak med arbeidsoppgaver de var overkvalifisert for, og som ikke følte meningsfulle.

Rapporten *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* (Lødemel og Johannessen (red.) 2005) drøfter erfaringene fra 13 lokale prosjekter som ble gjennomført i perioden 2000-2004 med støtte fra Sosial- og helsedirektoratet. Forsøket skulle få flere sosialhjelpmottakere ut i arbeidslivet gjennom å benytte i hovedsak tre ulike virkemidler: En bedre utnyttelse av Aetats tiltaksapparat, samarbeid med det lokale næringsliv, og ved å igangsette egne kommunale tiltak. Konklusjonen er at i de fleste kommunene har samarbeidet med Aetat blitt styrket, mens samarbeidet med næringslivet ikke er utviklet i tråd med forsøkets intensjon. Det var stor variasjon i den lokale organiseringen av tiltakene og gjennomføring av arbeidet. Målsettingene varierte, og kan sies å ha vekslende grad av fokus på henholdsvis arbeid og mestring. Av de om lag 1.000 deltakerne gikk 23 % over i ordinært arbeid etter tiltak, men her fikk det stor betydning at mange av kommunene avvek fra målgruppen langtidsmottakere. Dette er et fenomen som er kjent også fra andre studier, og kalles *creaming* – at man velger ut de mest ressurssterke brukerne til tiltakene. Av de som kom i arbeid, var de fleste også i jobb tre år etter. Flere gikk til nye tiltak enn ut i arbeid. Noen gikk til utdanning, attføring eller rehabilitering. Andre fikk avklaring i forhold til andre former for inntektssikring enn arbeid og sosialhjelp. Det ser ut til at de som har fått best hjelp er de som har fått hjelp lenge – langsiktig og ressursintensiv innsats er det som virker på sikt. Undersøkelsen av tiltakene konkluderer med at arbeidssatsningen ikke synes å være et tilstrekkelig virkemiddel til å bekjempe fattigdom. Flertallet av brukerne av tiltakene går verken over i lønnet arbeid eller får økt sin kjøpekraft.

Tiltaksforsøket er gjennomført av Gruppe for inkluderende velferd (GIV) ved Høgskolen i Oslo. Miljøet har forsket en del på tiltaksarbeid, og har også mye interessant forskning på gang. De setter i 2007 i gang et av de første større forsøkene med å tilføre ressurser til et utvalg av brukere for å måle effektene av innsatsen. GIV har også medvirket i den neste undersøkelsen jeg vil omtale her.

Van der Wel (red.) (2006) har foretatt en undersøkelse av "funksjonsevne" hos langtidsmottakere av sosialhjelp. Med "funksjonsevne" sikter de til mental og fysisk helse, smerte, sosiale nettverk, psykologiske ressurser, menneskelige ressurser, sosioøkonomiske ressurser mv. Bakgrunnen for studien er at de så at erfaringene fra Tiltaksforsøket viste at mange langtidsmottakere av sosialhjelp syntes å ha en sammensatt problematikk - arbeidsløshet var kanskje mer et symptom enn en årsak til sosialklientstatusen. De fikk svar fra 562 av 1300 forespurte langtidsbrukere ved de 14 sosialkontorene i kommunene som deltok i Tiltaksforsøket. Av de som ikke svarte, mener sosialtjenesten at 121 av disse personene "ikke er i stand til å fylle ut skjema". Forfatterne reiser spørsmålet om det sier at om lag 10 % av de som deltar i arbeidsretta tiltak egentlig er ute av stand til å delta. De benyttet både spørreskjema og registerdata, og ser på fordelingen av ulike egenskaper hos sosialhjelpsmottakerne i lys av normalbefolkningen. Undersøkelsen fant i utvalget ganske stor opphopning av problemer sammenlignet med normalbefolkningen. Funksjonsevnestudien så også på faktorene nettverk og tillit, som de betegner som "byggesteiner i sosial kapital". Nettverk som sosial kapital har blant annet betydning i forbindelse med å få arbeid. Langtidsmottakerne mangler i større grad enn i befolkningen ellers den brobyggende sosiale kapitalen ut mot arbeids- og organisasjonsliv. Tilliten til andre er betydelig lavere blant langtidsmottakere av sosialhjelp enn i befolkningen ellers. Rapporten er foreløpig, og målet er å følge de som er undersøkt gjennom ulike registre i flere år fremover. Man ønsker blant annet å få kunnskap om hvilke betingelser som kan skape et bedre sosialt liv, samt høyne livskvaliteten til sosialhjelpsmottakere som har svært små utsikter til å få innpass på arbeidsmarkedet.

Selv om de var utelatt fra Husabø og Nervik sin studie, er det mange forskningsarbeider som har behandlet flyktninger og innvandreres forhold til arbeidsmarkedet, og flere er knyttet opp mot introduksjonsloven (Berg og Møller 2002, Berg 2001, 1998, Djuve, Kavli, Lund og Østberg 2001). Arbeidsledigheten i denne gruppa er større enn i befolkningen for øvrig, og erfaringer viser at ikke-vestlige innvandrere har størst vanskeligheter med å få jobb. Rapportene viser at skreddersydde kvalifiseringsløp er nødvendig for å få flere fra gruppa i arbeid. Det handler både om språk, arbeidslivskunnskap, arbeidslivets spilleregler, samt skrevne og uskrevne regler. I tillegg setter man søkelyset på at arbeidslivet ikke alltid inkluderer alle. Noen ganger handler det om diskriminering, andre ganger om uvitenhet. Kanskje gjelder slike mekanismer også overfor sosialhjelpsmottakere som gruppe?

Det foreligger noen artikler om tiltaksarbeid i fagtidsskrift som Embla og Fontene¹⁰, men også her ser det ut til å være lite om selve innholdet i tiltakene. Det finnes imidlertid noen rapporter fra lokale forsøk som sier mer om innholdet; noen av disse er for øvrig omtalt i nevnte tidsskrifter. Som et eksempel kan nevnes en evaluering av et prosjekt med langtidsmottakere i Bergen som ble gjennomført fra 1997 til 1999 (Hestnes 2000). Man fant at suksessfaktorene i prosjektet var kontaktforhold, respektfull behandling, menneskelighet, ærlighet og engasjement. Andre virkningsfulle elementer var tid, tilgjengelighet og tett oppfølging. Erfaringer fra prosjektet gjør at man spør om det i enkelte tilfeller jobbes for lenge med personer med lav restarbeidsevne, noe som man mener er inspirert av sosialarbeidernes behandlingsoptimisme kombinert med den aktive ideologien i arbeidslinja.

Noen hovedfagsoppgaver har også undersøkt innholdet i tiltakene. Møller (2005) har sett på arbeidsmarkedstiltaket som i Trondheim er kalt "Veien til arbeid". Målgruppa her er mange av de samme brukerne som også har kontakt med Arbeid og kompetanse. Tiltaket varer opp til 20 uker, inkludert en praksisperiode i arbeidslivet. Møller har undersøkt langtidseffekter basert på en undersøkelse der hun dybdeintervjuet 11 deltakere to år etter at de hadde avsluttet tiltaket. Seks av personene var i jobb på heltid eller deltid. Tre var i gang med skole eller utdanning, og en var i sivilteneste. Kun en person var helt ute av arbeidsmarkedet, men var i behandling for rus- og psykiske problemer. Møller konkluderer med at det sosiale aspektet ved tiltaket har hjulpet mange, blant annet det å komme seg ut blant folk og ha noe å gjøre om dagen. Mange gir uttrykk for at de har fått økt selvtilit og økt mestringsfølelse. Tiltaket gjorde også mye bra ved å skape relasjoner til arbeidslivet, men Møller påpeker at de ikke har verktøy til å få folk inn i alle typer arbeid. Det var også informantene som hadde fått arbeid som var mest fornøyd. Noen så mer negativt på tiltaket to år etter, noe som syntes å ha sammenheng med at de kun hadde løselig tilknytning til arbeidslivet. Møller mener at det kan ha sammenheng med at "gledesrusen" over å ha kommet i jobb eller utdanning har lagt seg, og de ser på tiltaket med mer nøytrale øyne. Møller tror at det også er letter å komme med kommentarer og synspunkter på hva man ønsker annerledes, enn på ting som fungerer bra. Et viktig funn er også at mange av informantene har innsett i ettertid at deler av tiltaket var bra, og at det har hjulpet dem mer enn de var klar over i begynnelsen. Noe av det som var viktigst for deltakerne var individuell oppfølging, noe deltakerne hadde ulike erfaringer med. Møller påpeker at avtalen om *Inkluderende arbeidsliv* understreker behovet for individuell tilpasning,

¹⁰ Embla og Fontene var tidsskriftene til FO: Fellesorganisasjonen for sosionomer, vernepleier og barnevernpedagoger.

og at dette fremmer brukermedvirkning. *Tiltakskjeder* mener hun er et viktig virkemiddel der også bedriftene er med på å tilrettelegge for personer med nedsatt arbeidsevne. Poenget med tiltakskjeder er at tiltakene blir av kortere varighet og mer rettet mot bestemte mål og områder, noe som gjør at deltakerne kun får de delene av tiltaket de har bruk for.

Jeg vil også nevne hovedoppgaven til Kollbotn (2003) som er en studie foretatt på en sosialtjeneste i Trondheim kommune. Selv om studien ikke undersøker tiltaksarbeid som sådan, er den en kritisk granskning av egen praksis i arbeid med systematisk oppfølging av langtidsmottakere av sosialhjelp med store og sammensatte problem. Kollbotn finner at klientene står mye alene i møtet med et system som fremstår som upersonlig. Klientene blir ikke fulgt opp over tid, og får ikke annet enn sporadisk og usystematisk bistand. Kollbotn spør hvilken logikk det er i stadig å bryte relasjoner med de mest relasjonsskadede av de som har bistand fra hjelpeapparatet. Ut fra journalene finner hun i hovedsak den systemlojale, rutinepregede, litt moralske og ureflekterte saksbehandler, noe som representerer et forvaltningsfokus. En av hennes hovedkonklusjoner er at langtidsoppfølging er det som virker overfor denne klientgruppa. Da blir effektivitet og kvalitet to sider av samme sak.

Foreløpig forskning på tiltaksarbeid speiler på mange måter dagens rådende syn på arbeid slik det vektlegges gjennom arbeidslinja. Fokus rettes i stor grad mot om deltakerne har fått jobb eller ikke. Særlig de siste årene ser imidlertid interessen ut til også å rette seg mot innholdet i tiltakene. Tiltak som er fokusert på innhold og prosess, kan tolkes dit at tiltakene også må ha andre mål enn arbeid. I tråd med dette vektlegger tiltakene det som benevnes som mestringslinja.

KAPITTEL 3. VERDIGRUNNLAG OG TEORETISKE PERSPEKTIVER

Man kan si at sosialt arbeid helt fra begynnelsen av har fremmet et menneskesyn, verdier og prinsipper som bygger på humanistisk tenkning. Humansimen er en forholdsvis gammel tradisjon, og Sokrates regnes av mange som den første humanisten (Aadland 1994).

Humanismen ser mennesket som grunnleggende godt, og legger derfor vekt på at mennesket har potensial til det gode. Den er idealistisk i den forstand at den legger vekt på verdier og moral, og på arbeid til beste for mennesket. Likeverd, likhet og fellesskap kan nevnes som eksempler på sentrale verdier. Prinsipper kan man si er hvordan verdiene praktiseres.

Yrkesetiske prinsipper i sosialt arbeid¹¹ speiler de humanistiske verdiene. De yrkesetiske prinsippene fremhever at yrkesutøverne skal fremme likeverd og respekt, møte menneskers behov, og bidra til at alle får brukt sine ressurser. Arbeidet skal ivareta enkeltindividet, og forståelsen av menneskenes gjensidige avhengighet av hverandre for å skape livskvalitet for alle. Solidaritet med utsatte grupper, kamp mot fattigdom og for sosial rettferdighet, nevnes som en viktig del av yrkestruppens identitet. Verdighet og respekt trekkes frem som sentrale begrep. Jeg har fattet spesiell interesse for begrepene *respekt* og *anerkjennelse*, og vil se nærmere på sosialt arbeids verdigrunnlag ut fra disse.

Respekt og anerkjennelse

For sosiologen Richard Sennett er forholdet mellom respekt og likhet et viktig tema (Sennett 2003). Han påpeker at selv om menneskerettighetene står sterkt i våre dager, er det tilsynelatende blitt stadig vanskeligere å respektere hverandre i en tid hvor etniske og kulturelle forskjeller, og sosiale og økonomiske ulikheter setter dagsorden. At så mange brukere av sosiale tjenester klager over at de ikke blir vist respekt, handler ikke bare om manglende materielle goder, men at det moderne samfunn rett og slett mangler positive uttrykk for respekt og anerkjennelse av andre. Mennesker som ikke anerkjennes, ses ikke på som fullverdige mennesker. Sennett undrer seg over denne menneskeskapte knappheten på respekt, som om det ikke skulle være nok til alle. Høilund og Juul (2005) har forsket på klienter med mange og sammensatte problemer, og har funnet at man ofte mislykkes i

¹¹ Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. Se: www.fo.no

arbeidet med disse brukerne. Høilund og Juul har som utgangspunkt at begrepene anerkjennelse og dømmekraft er velegnet til å forstå og forklare hvorfor det sosiale arbeidet så ofte ender med krenkelse. Anerkjennelse og dømmekraft kan imidlertid også brukes til å vise hvordan *godt* sosialt arbeid kan utføres. Først vil jeg se nærmere på Høilund og Juul sitt syn på anerkjennelse som ligner mye på Sennetts diskusjon om respekt, men som sier mer om den *gjensidige* anerkjennelsen. De tar utgangspunkt i den tyske filosofen Honneth, som diskuterer anerkjennelsen og de vilkår den må uttrykkes gjennom. I følge Honneth kjemper menneskene for anerkjennelse av den verdien individet tilskriver seg selv i forhold til familien, rettsordenen og samfunnet. Disse tre formene for gjensidig anerkjennelse handler om normative ideer om det gode liv. Tre delingen kontrasteres med tre slags disrespekt. Jeg har valgt å fremstille dette i en tabell:

Tre former for anerkjennelse	Tre former for disrespekt
<p>De kjærlighetsmessige bindingene mellom få personer Modellen er forholdet mellom foreldre og barn, der barnet gjennom kjærlighetsanerkjennelsen utvikler selvtillit, og setter det i stand til å leve i fellesskap med andre.</p>	<p>Kroppslig krenkelse Kroppslig krenkelse er fysiske overgrep som skader den fysiske integriteten og den grunnleggende selvtilliten. Det er bevisstheten om ikke å bli anerkjent som utgjør den moralske krenkelsen.</p>
<p>Den rettslige anerkjennelsen, hvor bare det som anerkjennes som rett, er rett Dette innebærer at det i samfunnet må være en reell anerkjennelse av enkeltindividets verdi og rettigheter; formelle rettigheter er ikke nok. En slik anerkjennelse består av en universell likebehandling, hvor en borger tillegges samme moralske tilregnelighet som alle andre.</p>	<p>Nektelse av rettigheter Dette er en frakjennelse av bestemte rettigheter, og som ofte er begrunnet i gruppetilhørighet eller enkelte egenskaper - for eksempel etnisitet eller kjønn, eller at man er sosialklient. Mennesket mister sin status som et verdig menneske. Et slik rettstap bryter ned individets selvrespekt.</p>
<p>Den sosiale verdsettelsen Samfunnets utvikling i retning av pluralisme og individualisme, har ført til et økende behov hos den enkelte for sosial verdsettelse av livsstil og levemåte. Den enkelte blir anerkjent som en person som besitter evner av grunnleggende verdi for et konkret fellesskap. Honneth kaller dette for solidaritet.</p>	<p>Nedverdiggelse av livsformer Nedverdiggelsen strekker seg fra relativt harmløse, til sterke former for stigmatisering. Disrespekten består i en nedverdiggelse av visse livsformer og virkelighetsoppfatninger, og man tilskrives en lavere sosial status enn andre. Honneth oppfatter dette som det psykiske motstykket til fysisk sykdom. Symptomer er typisk skam, indignasjon og sinne.</p>

Tabell 1. Anerkjennelse og disrespekt

For Honneth er borgernes moralske erfaringer med anerkjennelse og disrespekt mer grunnleggende og avgjørende for en vellykket identitetsdannelse, enn en rettferdig fordeling av materielle goder. Derfor kan en normativ teori om det gode liv ikke være forankret i en rettferdighet som baserer seg kun på omfordeling av materielle goder, selv om det også er et viktig element. At erfaringer med anerkjennelse og disrespekt er grunnleggende, underbygges også av påstander om at det er verre å være fattig når majoriteten av befolkningen har det bedre enn deg selv – sosial ulikhet blir her et sentralt poeng. Det er et aktuelt tema også i Norge, i og med at vi har økende ulikhet blant folk selv om den materielle velstanden er økende for samfunnet som helhet. I lys av sosial ulikhet handler sosialt arbeid altså ikke bare om å skape anstendige materielle livsvilkår, men like mye å bidra til at alle får en sjanse til å virkeliggjøre seg selv.

De tre formene for anerkjennelse er alle aktuelle for sosialt arbeid. Den første sier noe om et nært forhold som gjør at mennesker utvikler selvtillit, og gjør det i stand til å leve sammen andre. Det handler om relasjoner generelt. At det ikke er nok med en formell, rettslig anerkjennelse, handler også om relasjoner slik jeg ser det. Det er i samspill med andre man har den daglige opplevelsen av å bli anerkjent som et menneske med like stor verdi som andre i samfunnet. Slik sett har siste del av tabellen særlig relevans for sosialt arbeid.

Nedverdiggelse av livsformer, den siste formen for disrespekt, kan ses på som en måte å utøve sosial kontroll på, slik det ble beskrevet i kapittel 2. At man blir stigmatisert når man er arbeidsledig, kan føre til at folk reagerer med både skam, indignasjon og sinne. De fleste som jobber i velferdsstaten kan nok kjenne igjen slike reaksjoner. Nedverdiggelse av livsformer er nært knyttet til ydmykelse. Margalit (1998) definerer ydmykelsen normativt som handlinger som truer en persons selvrespekt. Samfunnets institusjoner kan innrette seg slik at de som er i kontakt med dem kan føle seg nedverdiggelst og ydmyket.

Litt nærmere om skyld og særlig om skam

Skyldfølelse er angst skapt av frykt for ikke å tenke eller handle i overensstemmelse med forventninger av normativ art (Giddens 2004, Sennett 2003). Skyldfølelse handler om ting som er gjort eller ikke gjort. Skyldfølelse oppstår når man ikke fyller rollen eller rollene sine på en tilfredsstillende måte. *Skamfølelse* derimot, er direkte forbundet med selvidentiteten, og er en følelse av personlig utilstrekkelighet. De tradisjonelle rolleteoriene innen sosiologien blir derfor ikke tilstrekkelige til å forklare skammekanismene i dagens samfunn. Dette fordi

individet ikke lengre primært lever ut fra ytre moralske forskrifter, men via en refleksiv organisering av selvet (Giddens 2004). Dette kommer jeg tilbake til senere i kapittelet. Skammen er relasjonell og den er alltid sosial sier Levin (2004). Jeg støtter Levin i at det er vanskelig å se skammen som noe annet enn relasjonell, for selv det psykologiske aspektet handler om frykt for hvordan andre ser på deg. Nussbaum (2004) sier det slik at ydmykelse er skammens ansikt utad. Skammen kan også bli strukturell i form av den ydmykelsen så mange føler i møte med hjelpeapparatet. Det er ikke nedfelt i noe lovverk, men blir en del av den rådende kulturen. Margalit (1998) sier at et anstendig samfunn er et samfunn hvis institusjoner ikke ydmyker sine borgere. Jeg tenker at anstendighet har nær sammenheng med den sosiale verdsettelsen, den siste formen for anerkjennelse hos Honneth. Jeg vil derfor se litt nærmere på dette.

Den sosiale verdsettelsen

I det norske samfunnet har tradisjonelt plikten mot fellesskapet stått sterkt. Plikt til å arbeide til gode for fellesskapet er i tråd med den protestantiske arbeidsetikken en sentral verdi. Tradisjonelt har man kunnet opprettholde sin verdighet ved å arbeide og forsørge seg selv. Slik ser det ut til å være i dagens samfunn også. Et anstendig samfunn bør imidlertid også anerkjenne mennesker som ikke er i stand til å arbeide, eller å ta vare på seg selv. Rett og plikt er med velferdsstaten som ramme, også viktig i sosialt arbeid. I sosialt arbeid, som i samfunnet generelt, har vi et kollektivt ansvar og forpliktelse til solidaritet med mennesker i utsatte posisjoner. Den sosiale verdsettelsen handler om anerkjennelse av *alle* borgere.

Man kan også se Margalits definisjon om at et anstendig samfunn er et samfunn som ikke ydmyker sine borgere, på motsatt måte; at et anstendig samfunn er et samfunn som gjennom sine institusjoner viser sine medborgere respekt. Ordningen med behovsprøvd sosialhjelp kan illustrere poenget. For å undersøke om et samfunn er anstendig, må man i følge Margalit også se på hvordan fordelingen i samfunnet er, og *hvordan* godene fordeles. De personene som fordeler godene kan godt handle på en ydmykende måte, selv om sluttresultatet er den mest rettfærdige fordelingen. Et veldedighetssamfunn kan for eksempel fordele tilsvarende goder som et velferdssamfunn. Det som imidlertid kan bidra til å skille dem er at godene i et veldedighetssamfunn ofte fordeles med medynk mot mottakerne, mens goder i et velferdssamfunn fordeles med en klar erkjennelse av mottakerens rett til å få hjelpen. Med behovsprøvde ytelser kan man imidlertid risikere at denne retten ikke føles like sterk, særlig

hvis det skilles mellom verdige og uverdige trengende. For at den sosiale verdsettelsen skal være reell, kan man tenke seg at det er viktig at man anerkjennes som et menneske med de samme grunnleggende behov og rettigheter uansett hvilket forhold man har til velferdsstaten.

I sosialt arbeid er det i et slikt perspektiv essensielt at man bygger relasjonene på en gjensidig anerkjennelse. Anerkjennelsen forutsetter en relasjon. For å fungere som sosialt vellykkede individer er vi avhengig av anerkjennelse som bekreftelse av autonomi og individualitet, noe som kan ses som en oppbyggingsprosess av hvert enkelt menneske. Høilund og Juul (2005) mener at målet for sosialt arbeid er å understøtte menneskelig ”blomstring”. Med det forstår de: ”...en prosess, hvor borgeren ut fra sin egen selvforståelse utvikler en identitet, som bygger på selvtillit, selvaktelse og selvverd” (s. 31). Dette er et gode for den enkelte, for samfunnets institusjoner, og for samfunnet som helhet. Et demokratisk samfunn kan kun bestå hvis det legges til rette for at de fleste mennesker kan utvikle seg til velfungerende borgere.

Høilund og Juul spør så hva man da har å stille opp med når enkelte ikke bare er ute av stand til å arbeide på normale vilkår, men overhode ikke er motivert for arbeid. De sier man i slike tilfeller naturligvis ikke kan akseptere dette, man kan for eksempel ikke understøtte en brukers identitet som en god kriminell. Poenget er imidlertid hvordan man forholder seg, og hvordan man går i dialog. Å bli sett og hørt er å bli verdsatt. Ut fra den siste anerkjennelsesdimensjonen, må det være et krav at sosialarbeiderne kommer brukerne i møte. Det må imidlertid være en gjensidig bestrebelse, noe som betyr at også brukerne må være åpne for sosialarbeiderne. Høilund og Juul kaller det for et *minimalt anerkjennelsesfellesskap*. De sier også at den sterke fokuseringen på arbeidslinja, i mange tilfeller kan være til hinder for utviklingen av et slikt fellesskap som plattform for videre arbeid. Det sosiale arbeidet har større sjanse til å lykkes i samarbeid med den enkelte hvis brukerne ser at de har en reell mulighet til medvirkning.

Dømmekraft

For å lykkes i samarbeidet med brukerne er det sentralt at sosialarbeiderne også har evnen til å utvise god dømmekraft. Dømmekraft er et begrep som kan føres helt tilbake til antikken og blant annet Aristoteles, som mente at praktisk dømmekraft innebærer å handle med innsikt og klokskap (Fossestøl 2006). Dømmekraft kan også defineres som evnen til å kombinere regler og den menneskelige fornuft (Høilund 1995). I sosialt arbeid skal man ikke bare ta den rette

avgjørelsen i juridisk forstand, man skal også ta den gode avgjørelsen. Da må det utøves skjønn. Høilund og Juul (2005) sitt utgangspunkt er som tidligere nevnt at dømmekraft sammen med anerkjennelse er velegnet for å forklare hvorfor møtet mellom sosialarbeider og bruker så ofte ender med krenkelser. Et dilemma er at det juridisk rette ikke nødvendigvis er det gode. Sosialt arbeid utøves i institusjonelle sammenhenger hvor makt og økonomisk rasjonalitet setter grenser for sosialarbeiderens mulighet til å anerkjenne brukeren. Sosialarbeidere må imidlertid ikke ses på som viljeløse ”systemrepresentanter” uten mulighet for å tenke selv. Her kan man blant annet støtte seg på det yrkesetiske grunnlagsdokumentet som understreker at sosialarbeidere har et individuelt ansvar i yrkesutøvelsen.

Høilund og Juul analyserer makt i sosialt arbeid som noe som utspiller seg i spenningsfeltet mellom hva de kaller personlig, institusjonell og sosial dømmekraft: *Personlig dømmekraft* uttrykker vurderinger og holdninger som er avhengig av arv og miljø, og som danner horisonten vi ser verden fra. *Institusjonell dømmekraft* er de rådende holdninger på ens arbeidsplass, og som ikke kun er ens egne. Den er en slags faglig-moralsk kode for hvordan sosialarbeideren bør handle overfor brukeren. Den *sosiale dømmekraften* oppstår i møtet med brukeren. Den påvirkes av en *fortrolighetskunnskap*, som i følge Høilund og Juul bygger på menneskets evne til å tre inn i den andres verden, og derfra etablere en forståelse av situasjonen. Sosialarbeideren vil ha mye større sjanse til å lykkes i arbeidet hvis fortrolighetskunnskapen dras inn, noe som innebærer å bygge arbeidet på brukerens egen visjon om det gode liv.

Sentralt for dømmekraft er å kunne sette seg inn i andres ståsted, for så å danne seg en mening. For å kunne utøve dømmekraften bevisst, må vi være i et reflekterende modus. Hvis ikke styres våre handlinger av den praktiske fornuft uten at vi tenker over hva vi gjør. Dess flere ståsteder som kan ligge til grunn for eget arbeid, jo bedre utviklet er dømmekraften. Dømmekraft er knyttet til etikk og utøvelsen av skjønn, og krever reflekterte sosialarbeidere. Hvis vi ser dømmekraft som Aristoteles, at det er å handle med innsikt og klokskap, så kan det å utvise dømmekraft også ses som noe vi alle gjør i hverdagen. Da vil det handle om sosial kompetanse. I sosialt arbeid kan man bidra til å gi mennesker en personlig dømmekraft som er nyttig både med tanke på kvalifisering til arbeidsliv, og mestring av livet generelt.

Et ressursperspektiv

Forskningen har rettet stadig mer oppmerksomhet mot de positive mulighetene i menneskers handlingspotensiale (Sandbæk 2002). I ressursperspektivet ses menneskene som kompetente aktører, og det legges stadig mer vekt på brukermedvirkning. Mennesker skal bli tatt på alvor, sett og hørt, og ha innflytelse på beslutninger som angår dem selv. Synet vi har på mennesker kan forstås langs en akse der hjelpetrengende, henholdsvis kompetent er ytterpunktene. Ulike ressursperspektiv plasserer menneskesynet klart i tradisjonene med å betrakte mennesket som kompetent, det vil si i stand til å ta egne valg og som ekspert på eget liv. Man har tro på at den enkelte sitter inne med svarene på sine problemer, og at fokusering på sunne mønstre setter mennesket i stand til å gjøre noe med problemene sine selv. Ressursperspektivene fremmer et syn på mennesket som subjekt i samspill med omgivelsene.

Det er utviklet en rekke metoder og tilnærminger i sosialt arbeid som fokuserer på menneskenes ressurser. Empowerment er en slik tilnærming¹², en annen er Løsningsfokusert tilnærming (LØFT)¹³. Arbeid og kompetanse har for øvrig i sin virksomhetsplan lagt til grunn for arbeidet at man benytter prinsippene i LØFT. Her vil jeg imidlertid se nærmere på et annet perspektiv som jeg mener er nyttig i sosialt arbeid. Den medisinske sosiologen Antonovsky har vært en viktig bidragsyter i å rette oppmerksomheten mot det som fungerer godt, og skaper friske og sunne mennesker. Han formulerte i 1978 begrepet *salutogenese* i betydning helsefremmende faktorer (Antonovsky 1988). Dette som en motsats til *patogenese* som betegner sykdomsfremkallende faktorer. Antonovsky så helse som et kontinuum med glidende overganger mellom alvorlig syk og fullstendig frisk. Et salutogen perspektiv fokuserer på, og styrer interessen mot, de faktorer som bringer en så nær den friske polen som mulig. I hans modell ble *opplevelsen av sammenheng* i tilværelsen sett som avgjørende for hvordan mennesker klarer seg. Opplevelsen av sammenheng har tre elementer. Den må være:

1. *Forståelig*. Mennesker må kunne forstå situasjonen, dens årsaker og konsekvenser.
2. *Håndterbar*. Mennesker må ha tro på at det finnes løsninger, og at man til en viss grad kan gjøre noe med situasjonen. Man må ha en viss grad av egenmakt.
3. *Meningsfull*. Mennesker må føle at hverdagen er meningsfull; at man opplever en personlig tilfredsstillende med livet, og at man har en følelse av at man inngår i en større sammenheng.

¹² Se for eksempel Slettebø 2000, Turner 1996.

¹³ Se for eksempel Langslett 2004, Berg og Miller 2000.

Menneskers problemer og tilkortkommenhet er som regel godt kartlagt og belyst innen de sosiale tjenester. Ressursperspektivet prøver mer systematisk å løfte frem eksempler på mestring og situasjoner der brukerne klarer å styre sine egne liv, samt alt annet som kan fremme selvrespekt. Salutogenese betyr ikke bare at man har en innstilling som går på at man er allment optimistisk og oppmuntrende. For at en salutogen innstilling skal fungere i sosialt arbeid, må faktorene som går på det friske kartlegges like nøyaktig som man ellers kartlegger sykdomstegn eller problemer. Det er viktig å understreke at selv om man har fokus på det som fungerer bra, så utelukker man ikke mulige problemer; det handler om hvor man har hovedfokus.

Brukermedvirkning - fra klient til deltaker?

Brukermedvirkning er et sentralt stikkord i dagens sosiale arbeid. Hvordan vi betegner de menneskene som har kontakt med det offentlige tjenesteapparatet synes jeg gir et godt bilde på utviklingen. Det kan tjene som et eksempel på hva brukermedvirkning egentlig innebærer, da begrepet kan tolkes forskjellig.

Ordet *klient* stammer i følge Kunnskapsforlagets fremmedordbok (2003) fra det gamle Roma, og var en person som stilte seg under en mektig manns beskyttelse. I vår tid betyr det, fremdeles i følge samme fremmedordbok, en person som søker bistand hos for eksempel advokater eller sosialarbeidere. Den historiske betydningen av klientbegrepet er nokså entydig belastet. Klientbegrepet har tradisjonelt vært et svært stigmatiserende begrep, og for mange forbundet med skyld og skam.

Der det har vært snakk om økonomisk sosialhjelp, har klientbegrepet tradisjonelt hatt en sterk posisjon, noe det også fremdeles har. Rønning og Solheim (1998) anvender ordet *bruker* om en person som benytter seg av et offentlig tjenestetilbud. Det er en forholdsvis vid forståelse, og de nyanserer da også ved at de skiller mellom to dimensjoner når de snakker om brukerbegrepet. En autonomidimensjon som går fra avhengig til uavhengig i forhold til det offentlige, samt en servicedimensjon, der man veksler mellom kontroll og hjelp. Alt etter hvor man befinner seg langs aksene kontroll/service og avhengig/ uavhengig, vil man bruke ulike betegnelser på mennesker som benytter seg av offentlige tjenester. Her kan man si at tiltak og forvaltning stiller seg på ytterpunktene på mange vis. Forvaltning er bygd mye på mistanke med sitt fokus på dokumentasjon og regelstyring, mens tiltak i mye større grad er bygd på

tillit. Brukerbegrepet har forsøksvis blitt benyttet for sosialt arbeids vedkommende, og da særlig innen tiltaksarbeidet der man har lagt atskillig vekt på at personene selv skal være delaktige. Brukerbegrepet er imidlertid heller ikke uproblematisk, særlig der det også har vært snakk om mennesker som har hatt kontakt med ulike velferdstjenester på grunn av sitt *misbruk*. Det kan dessuten hevdes at man fremdeles er en mottaker selv om man har skiftet navn fra klient til bruker. Aamodt (2006) som snakker om brukerbegrepets ”uutholdelige letthet”. Aamodt mener vi som fagfolk har tatt det hun kaller det politiske korrekte brukerbegrepet for lett til oss, som om det er uproblematisk; særlig sett i forhold til makt i dagens samfunn. Det kan være med på å tilsløre maktforhold hvis ordene forandres, men meningsinnholdet forblir det samme. Hun hevder at brukerbegrepet er et ektefødt barn av en markedsorientert ny-liberalisme, der sentrale elementer som statlig styring, sterkere markedsorientering og større vekt på individuelt ansvar inngår. Jeg tenker at man i den forbindelse kanskje ønsker å skape assosiasjoner til *forbruker*? Som sosialarbeidere kan vi bli så begeistret for brukermedvirkning at vi tror at det er kun relasjonen sosialt arbeid handler om, og at man da glemmer at brukerperspektivet også krever en gjennomgripende forandring av strukturene vil lever under (op.cit.).

Et annet eksempel i diskusjonen om hvilket begrep man skal benytte, er i arbeid med flyktninger og introduksjonsloven av 01.09.04 der begrepet *deltaker* er valgt bevisst. Deltaker gir uttrykk for det som er formålet med introduksjonsloven; at den enkelte selv har en stor del av ansvaret for å kvalifisere seg til å bli en aktiv samfunnsdeltaker, og komme seg i en ordinær arbeids- eller utdanningssituasjon. Både rettigheter og plikter står i fokus. Dette gjelder nå også generelt innen sosialt arbeid med blant annet vektlegging av arbeidslinja.

Gjør det noen forskjell for den enkelte å bli betegnet som en klient, som en bruker, eller en deltaker? I mange tilfeller vil nok svaret være ja, særlig siden klientbegrepet tradisjonelt er et belastet begrep. Andre vil hevde at den negative opplevelsen av å være i en hjelpesituasjon alltid vil være like sterk, uansett hvordan man benevner det. I den forbindelse påpeker Marthinsen (2003) at sosialtjenesten representerer det stedet man går til med visse problemer. Disse problemene er like reelle for de menneskene det gjelder, uansett hvordan de betegnes. Marthinsen sier videre: ”*Navnene byttes sannsynligvis oftere enn det reelle innholdet, slik sett er sosialtjenesten kanskje ikke så vesensforskjellig fra forsorgen*” (s. 53). Ut fra et slikt syn kan man kanskje si at man er like langt hvis bare termene forandres, mens konnotasjonene og begrepsinnholdet forblir det samme.

Det er en løpende diskusjon i Arbeid og kompetanse om hvordan man skal omtale de personene som har kontakt med enheten. Vanligvis benyttes brukerbegrepet, mens de som er med i de interne tiltakene benevnes som deltakere. Deltaker signaliserer for eksempel at man er aktiv, ikke passiv. Hva så om en person for eksempel er i tiltak ufrivillig gjennom vilkår? En person som er i tiltak ufrivillig vil kanskje protestere mot å bli kalt deltaker. I Arbeid og kompetanse har man også denne diskusjonen med personene selv, og det ser ut til at de er enige i at deltakerbegrepet er det beste alternativet. De legger vekt på at man deltar selv, og at tiltaket er deres arena like mye som sosialarbeidernes.

Denne diskusjonen er full av paradokser, men jeg synes det er en viktig diskusjon. Ikke minst fordi den får oss til å tenke over hva som ligger i begrepene. Språklige konstruksjoner kan være mektige fordi de kan avgjøre hva, og hvordan vi tenker om ting. I et slikt perspektiv vil hvordan vi betegner de menneskene som har behov for vår bistand i tiltaksarbeidet også ha betydning for hvordan vi ser på den enkelte, noe som igjen kan påvirke relasjonen vi får. Jeg tror at uansett hvilket begrep man velger, så er det viktig at man er bevisst hvordan man bruker språket, og at det som regel er språket til den som har mest makt i et forhold som legger føringer for hvordan man ser på ting. Man har i dag i alle fall forhåpentligvis kommet et stykke unna betydningen fra det gamle Roma; den mektige mann her representert ved velferdsstaten.

Selvets refleksive prosjekt

Fokus på personlige ressurser må ikke redusere sosialt arbeid til kun å dreie seg om individuelle faktorer. Ulike livshendelser og mer permanente livsbetingelser har også betydning. Livsbetingelsene i våre dager kan med en fellesnevner beskrives og betegnes som *senmoderniteten* (Giddens 2004, Sennett 2003, Taylor 2003, 1995, Bauman 1999). Anthony Giddens (f. 1938) er regnet som en av nåtidens store sosiologiske tenkere, og hans analyser av samfunnet har hatt stor betydning og påvirkningskraft i den politiske og sosiale debatten de siste tiårene. Hva som foregår på strukturnivå påvirker hva som foregår på individuelt og relasjonelt nivå, noe som igjen har betydning for sosialt arbeid. Jeg vil i det følgende derfor se litt nærmere på den forståelsen av samfunnet Giddens analyser av *senmoderniteten* kan gi oss. I følge Giddens (2004) betegner begrepet *modernitet* tiden etter opplysningstiden på 1700-tallet, mens *senmodernitet* kan forstås noenlunde ensbetydende med den vestlige industrialiserte verden. *Senmoderniteten* har en del kjennetegn som skiller den fra andre

tidsepoker. Giddens fremhever at det senmoderne samfunn er særlig preget av at det utvikler seg delvis uavhengig av ytre og på forhånd gitte påvirkninger og moralske krav fra for eksempel religion og tradisjon. Ulike *ekspertsystemer* er blitt sentrale elementer i det sosiale liv, og kan på mange måter sies å erstatte tradisjonens betydning for hvordan vi skal leve. Et slikt ekspertsystem kan være sosialtjenesten, legen eller terapeuten, foruten alle slags spesialister i det private næringsliv. Siden tilværelsen har blitt så mangfoldig, er vi mer eller mindre tvunget til å ha en tiltro til at ekspertsystemene vet best, uten at vi kan etterprøve deres kunnskap. Som vist i kapittel 2 hevdes tiltaksarbeidet å ha fått sin funksjon som et slikt system som er med å gi råd i en selvutviklingsprosess, og om hvordan mennesker skal leve.

Vi definerer oss selv med utgangspunkt i personlige disposisjoner, men samtidig skapes vi i andre menneskers bilde - selvbilde oppstår i samspill med andre. Giddens drøfter hvordan individets *selvidentitet* (self-identity) utvikles under senmodernitetens betingelser; det vil si av de forholdene vi lever under, av strukturen. Senmoderniteten har på mange måter brutt ned lokalsamfunnets eller tradisjonens beskyttende ramme, og erstattet disse med mer upersonlige organiseringer. Jo mer tradisjonen mister sitt grep om oss, og jo mer dagliglivet påvirkes av samspillet mellom det lokale og det globale, desto mer tvinges individene til å treffe valg om hvordan man skal leve blant mange forskjellige muligheter. Det er dette Giddens kaller for *selvets refleksive prosjekt*. Hvis vi i senmoderniteten handler med utgangspunkt i tradisjon, er det alltid med en visshet om at vi kunne ha valgt annerledes.

Det er ikke noe nytt at mennesker er opptatt av identitet og selvbilde, men det som er spesielt for vår tid er det mangfold av valgmuligheter som gjør at identitetsdannelse blir et vedvarende prosjekt. Individet har blitt et refleksivt individ som forholder seg aktivt til seg selv og sine omgivelser – man skaper og gjenskaper seg selv i en pågående prosess. Det handler om alt fra å velge hva man skal ha på seg, hva man spiser, til foretrukne handlemåter i menneskelig samhandling. For selvet er en av de viktigste komponentene ved hverdagens handlinger *valget*; vi har ikke annet valg enn å velge. Det er særlig i forhold til handlemåter i menneskelig samhandling tiltaksarbeidet spiller en rolle i det senmoderne.

Litt nærmere om selvet

I en drøfting av selvets refleksive prosjekt, kan det være nyttig å se nærmere på hva som egentlig menes med *selvet*. I psykologien har selvet lenge vært gjenstand for interesse og oppmerksomhet (Raaheim (red.) 1992). Det foreligger mange definisjoner av selvet og

beslektede begrep som personlighet og identitet. Selvet kan ses på som den mest helhetlige og integrerende strukturen i mennesket. Selvet er alt det en person kan kalle for sitt – alt det man har i tankene når man snakker om ”jeg” og ”meg” (op.cit.). Selvet er ikke en statisk ting eller essens; selvidentitet er ikke en samling trekk som individet besitter. Selvidentitet er ikke noe man *er*, det er noe man *kan være*. Samfunnet består ikke lenger av mennesker i forholdsvis stabile roller man må fylle etter fastlagte normer. Selvidentitet kan derfor ikke referere til identitet eller roller på samme måte som det tradisjonelt er blitt gjort. Det må forstås mer som et verb enn et substantiv (Marthinsen 2003).

Livsstil og individualisering

Et annet begrep Giddens utvikler for å forklare livet i det senmoderne er *livsstil*. Livsstil kan defineres som et mer eller mindre integrert sett av praksiser som individet følger. Disse praksisene oppfyller ikke bare materielle behov, men er også særlig viktig for dannelse av selvidentiteten. Livsstil arves ikke slik sosiale posisjoner gjorde tidligere, men velges av hvert enkelt individ. Dette viser noe av dobbeltheten i det senmoderne. Noen vil si at livet var enklere før ved at man i større grad visste hva man hadde å forholde seg til og hva som var forventet av en, men samtidig kunne det være svært vanskelig å komme seg ut av den rollen eller det samfunnslaget man var født inn i. Spørsmålet om hvordan vi skal leve i senmoderniteten gir folk et stort ansvar for å velge, noe som både kan være en byrde og en fantastisk mulighet.

En viktig innvending mot å forstå mennesket som reflektivt, er om det virkelig er slik at alle mennesker har like muligheter til å velge. I den forbindelse sier Giddens blant annet at livsstil ikke kun refererer til rike gruppers aktiviteter, men handler også om de beslutninger som treffes under omstendigheter med store materielle begrensninger. Alle må vi gjøre valg i ulike situasjoner. Noen ganger er likevel mulighetsrommet for å velge i, svært lite.

Vitenskapen kaller løsrivelsen fra klassesamfunnets tradisjonelle bånd for *individualisering* (Meyer 2003). Individualisering kan slik jeg ser det sies å ha beredt grunnen for selvets refleksive prosjekt. I denne diskusjonen må man imidlertid ikke trekke den konklusjonen at det offentlige *ikke* har betydning for folks liv. Det offentlige rom i samfunnet er mer gjennomorganisert enn noen gang før, selv om man også har flere valgmuligheter. Et eksempel kan være at staten legger til rette for at individet skal operere i et marked, noe som kan illustreres ved mange av de reformene som nå gjennomføres i velferdsstaten, som fritt

skolevalg eller sykehusvalg. Et problem med så mange valg, er at ikke alle er i stand til å opptre i et slikt marked. Blant annet er det særlig vanskelig for fattige å ”shoppe” tjenester, da mange ikke har den erfaringen eller den kunnskapen som skal til for å opptre i et slikt marked (Sennett 2003). Stadig flere er kritiske til en slik politikk, og hevder at den har som formål å skape risikovillige individer – individer som er mobile, raske og fleksible, slik at de kan henge med i konkurransen på markedet (Meyer 2003). Å skape risikovillige og fleksible mennesker er nok en nødvendighet for at de skal kunne fylle jobbene i det globaliserte arbeidsliv. Hvordan globaliseringen påvirker arbeidsmarkedet har jeg drøftet i kapittel 2. På denne måten kan man si at tross økende individualisering, er samfunnet mer regulert enn noen gang før, og at det er en snikende form for makt:

”De institusjonelle og juridiske maktteoriene tar ikke høyde for særtrekk ved den moderne staten. Denne staten beskytter ikke bare sine borgere mot ytre og indre fiender og regulerer forholdet mellom dem ved lov; den griper inn i våre liv på intime og komplekse måter som var ukjente for tidligere herskere. Staten tar ikke bare hånd om den enkeltes helse og velferd, utdanning, fødsel og død, kort sagt: vårt fysiske og psykiske liv fra vugge til grav. Den forsøker også å oppdra oss og forme vårt livsbegjær. Så store ambisjoner har knapt noen statsmakt hatt før”(op.cit. s. 16).

Det er delte meninger om påvirkningsforholdet mellom individ og struktur – er mennesket i senmoderniteten et friere individ enn før, og eventuelt på hvilken måte? Hvordan har dette betydning for sosialt arbeid? Diskusjonen om individualisering kan også ses i sammenheng med sosial kontroll slik jeg har drøftet i kapittel 2. Jeg tenker det i alle fall har å gjøre med dimensjonen frihet kontra ivaretagelse. Levin (2004) kaller forholdet mellom hjelp og kontroll for et av sosialt arbeids spenningsfelt. Sosialtjenesten skal være samfunnets sikkerhetsnett, men skal også ivareta fellesskapets interesser. Frihetens grenser reiser mange dilemmaer, og jeg har ikke noe svar på hvordan man skal håndtere disse. Det er i alle fall sikkert at det er et spørsmål man aldri må gjøre seg ferdig med i sosialt arbeid, og det er nært knyttet til utøvelse av god dømmekraft.

Relasjonsarbeid

Å bruke seg selv i relasjoner er sosialarbeidernes viktigste arbeidsredskap. At relasjoner er viktig generelt i menneskers liv understrekes av Gergen (1997) som hevder at alt som er virkelig for mennesker kommer fra relasjoner. I sosialt arbeid er relasjoner både et mål og et middel (Levin 2004, Røkenes og Hanssen 2002). Levin (2004) sier at sosialt arbeids forståelsesramme bygger på at mennesket formes gjennom relasjoner til sine nærmeste og til den situasjonen det befinner seg i. Levin understreker at vi snakker om relasjoner, ikke relasjon i entall. Vi snakker om klientens relasjon til sosialarbeideren og sosialarbeiderens relasjon til klienten. Levin sier at det er gjennom det som oppnås ved hjelp av sosialarbeiderens relasjon til klienten man kan få til en endring. Sosialarbeideren jobber både *med* relasjoner og *gjennom* relasjoner. Levin sier videre at relasjoner er både sosialt arbeids tolkningsredskap og handlingsredskap. Et middel til å forstå og et middel til å handle. Relasjonsarbeidet skal fungere som et virksomt element ved at sosialarbeideren arbeider gjennom sin relasjon til klienten, for på denne måten å få klienten til å endre noe ved de relasjonene han inngår i.

Det er av avgjørende betydning at relasjonen er det som kalles ”den bærende relasjonen” (Røkenes og Hanssen 2002). Med det menes at relasjonen skal være et medium for forandring, samtidig som det å være i en slik relasjon i seg selv er en hjelp. En slik relasjon oppstår ikke av seg selv, mer er et resultat av et samarbeid mellom bruker og sosialarbeider. Begge parter må investere i et felles samarbeidsprosjekt. Samhandling mellom bruker og fagperson må bygges på en samhandlingsprosess som skaper tillit, trygghet og en opplevelse av troverdighet og tilknytning (op.cit.). Gjennom en slik samhandlingsprosess utvikles så den bærende relasjonen. Ved å vise at det går an å ha en god relasjon til andre, kan sosialarbeiderne få brukerne til å forandre noe ved de relasjonene de inngår i for øvrig, slik også Levin er inne på.

”Pure relationship”

Den bærende relasjonen mener jeg kan ses opp mot det som Giddens (2004) kaller ”pure relationship”. Giddens forklarer hvordan han har kommet frem til begrepet gjennom å gå om begrepene tillit og risiko, som han mener får særlig betydning under vilkår med mange valgmuligheter i det senmoderne samfunnet. Livets opprettholdelse er alltid utsatt for risiko,

både i fysisk og psykologisk forstand. Senmoderniteten reduserer risiko forbundet med visse områder av tilværelsen og visse måter å leve på, men den skaper også risiko på måter som var helt eller delvis ukjent i tidligere perioder. I tidligere tider ble risiko ofte sett som synonymt med ”skjebnen”, mens i senmoderniteten er risiko i større grad forbundet med viten. Ta for eksempel all den kunnskapen vi i dag har om helserisiko. Vi utsettes stadig for opplysninger om alt som er potensielt skadelig for oss. Faren med viten om alt som er farlig, er at vi kan bekymre oss syke. I en viss forstand følger angsten med den menneskelige frihet. Mange vitenskapelige psykologiske studier viser at en overflod av valgmuligheter kan skape stress¹⁴. Å velge betyr også å gi avkall på noe, noe som kan være vanskelig. Giddens mener det derfor er nødvendig med en grunnleggende tillit til andre. Tillit er en tiltro til personer eller abstrakte systemer som gjør det mulig å leve med at man ikke kan ha oversikt over all informasjon som har betydning for de valg man faktisk må foreta.

Tillit i den betydningen Giddens legger i det, er basis for ”pure relationship” som er preget av en grunnleggende tillit mellom to personer. ”Pure relationship” er et sosialt forhold som er grunnleggende avhengig av den tilfredsstillelse man kan få av selve dette forholdet. Det er en psykologisk binding som kan representere et miljø for å bygge og sikre selvet i en usikker situasjon hvor en alltid kan velge å være noe annet. Det er noen som kan bistå deg og være der når du tviler og er fortvilet. Tillit i et ”pure relationship” kan ikke forankres i kriterier utenfor forholdet selv, som for eksempel slektskapskriterier, sosiale forpliktelser eller tradisjonelle bånd. Det betyr at man har andre muligheter enn tidligere til å velge venner ut fra interesser, og at man i større grad kan finne noen man virkelig ønsker å være sammen med. Samtidig kan det tenkes at slike vennskapsbånd er skjøre – man har ikke forpliktelser eller dype bånd som forener mennesker i alle situasjoner. Uttrykket ”pure relationship” er for øvrig vanskelig å oversette til norsk, og jeg velger derfor å beholde det engelske. Mest nærliggende ville kanskje ha vært henholdsvis ”rent forhold” eller ”autentisk forhold”.

Har en slik forståelse av relasjoner i det senmoderne samfunnet betydning for sosialt arbeid? Gir det noen mening i å snakke om ”pure relationship” i tiltaksarbeidet? Langt på vei tror jeg det kan være nyttig å se relasjoner på denne måten. ”Pure relationship” kan sies å være en kontrakt mellom to personer hvor man hele tiden refleksivt må forhandle seg frem til betingelsene for forholdet. Det er opp til partene å utvise tillit til hverandre – ”pure

¹⁴ Artikkel i Adresseavisen 11.09.06.

relationship” kan sies å være en gave og kan ikke forlanges. Man må gjøre seg fortjent til en slik tillit. Det betyr at både brukerne og sosialarbeiderne må gi av seg selv i en slik relasjon. Interaksjon med andre er viktig for at man skal kunne vurdere egne holdninger og handlinger, for så eventuelt å justere disse. Mennesker vil forsøke å handle i overensstemmelse med sitt selvbilde, og siden selvbildet oppstår i samspill med andre, blir det viktig å ha en grunnleggende tillit til andre mennesker. Forskning har påvist at langtidsmottakere av sosialhjelp har lavere tillit til andre enn det som er vanlig i befolkningen for øvrig (van der Wel (red.) 2006). I sosialt arbeid kan en slik viten brukes aktivt ved at sosialarbeiderne søker å gi mennesker tillit. Man kan søke å skape et miljø som gjør at brukerne tør å betro seg om sin usikkerhet i den trygghet at de ikke ydmykes eller må skamme seg. Sosialarbeiderne må uttrykke seg anstendig og vise brukerne at de har tro på at de kan velge klokt. Et virkningsfullt element i sosialt arbeid vil altså kunne være hvis sosialarbeiderne kan inngå i et ”pure relationship” i perioder av livet til brukerne. Erfaringer man gjør seg med at det er mulig å stole på andre, kan så tas med i relasjoner senere i livet.

Hvis sosialarbeiderne skal inngå i et ”pure relationship”, vil det også reise en del vanskelige spørsmål. Et eksempel er i forhold til journalskriving. Sosialarbeidere representerer forvaltningsorganet de er ansatt i, og kan ikke uten videre ”privatisere” arbeidet sitt. Hvis personlige forhold brukeren tar opp med sosialarbeideren i fortrolighet blir gjenstand for journalnedtegnelser, vil forholdet bli offentlig på en annen måte enn man kanskje hadde tenkt. Samtidig må rettsikkerheten til brukerne ivaretas, og sosialarbeideren må følge den faglige plikten til god journalskriving. En forholdsvis nær relasjon mellom bruker og sosialarbeider krever at man tar stilling til slike spørsmål. Dette er et stadig tilbakevendende tema i sosialt arbeid, og diskuteres som utfordringen å være personlig uten å være privat¹⁵. Selv om sosialarbeideren i perioder av livet til brukerne kan inngå i et ”pure relationship” så må man være seg bevisst hvordan sosialarbeiderrollen skiller seg fra et ordinært vennskap. Man reiser for eksempel ikke på ferie sammen. Slike forhold kan være en innvending mot å bruke ”pure relationship” som Giddens forstår det, også i sosialt arbeid. Som jeg har drøftet det her, mener jeg imidlertid begrepet kan være nyttig for å se relasjoner som tett oppfølging i tiltaksarbeidet.

¹⁵ Se for eksempel Shulman 2003.

Endring av verdier

Som Giddens drøfter også Taylor (2003, 1995) det senmoderne samfunns egenart og fremtidsutsikter i lys av det moderne selvet. For Taylor er selvet en struktur av verdier og holdninger som til en viss grad er bevisst. Å forstå selvet, betyr det samme som å forstå de verdiene eller vurderingene som selvet identifiserer seg med, altså de verdiene som i en viss forstand utgjør dets selvidentitet. Å forstå selvet på denne måten er mulig fordi verdier avgjør hvordan vi prioriterer og velger. Taylor skiller mellom det han kaller henholdsvis *sterke* og *svake* verdier. Sterke verdier er knyttet mot etikk; mot prinsipper og moral. Svake verdier derimot er knyttet mot estetikk eller smak. Sterke og svake verdier inngår i et verdihierarki der de sterke verdiene er få, men grunnleggende. Mot Taylors forståelse av sterke og svake verdier, kan hevdes at det kun er de sterke verdier vi vanligvis kaller verdier. Jeg velger allikevel å bruke Taylor sin inndeling, da jeg synes det får frem noen viktige poeng.

Vi får kunnskap om det moderne selvet gjennom kunnskap om det settet av sterke verdier som selvet gjør bruk av for å bestemme verdien av sin egen og andres personlighet. I følge Taylor betyr det at vår selvutvurdering ikke kan forstås som en subjektiv privatsak, men at det tvert i mot er noe vi er i fellesskap. Det å stille seg spørsmål om hvem man er, hvem man ønsker å være, hva som gir livet mening og så videre, er å stille spørsmål som på en eller annen måte er knyttet til sterke verdier. Man kan ikke ta disse verdiene fra folk, for det vil oppleves som overgrep og urett. Noen ganger kan mennesker imidlertid holde fast på verdier av gammel vane, og det hender også at verdiene kommer i konflikt med verdiene til ens nærmeste eller samfunnet for øvrig. Sosialarbeiderne kan utfordre verdiene ved gå inn i en diskusjon om hvor viktig det er å holde fast ved nettopp disse.

Hvis man ønsker å endre på verdirangeringen hos mennesker er det en rekke faktorer man må ta hensyn til. Det fundamentale er selvsagt at vedkommende er villig til å samarbeide, altså er enig i at det bør finne sted en endring. Som sosialarbeidere går vi ofte i dialog med brukerne om å ta opp selvet til diskusjon; om hva som er viktige verdier for den enkelte. I et slikt arbeid må brukernes egne verdier være utgangspunkt, ikke sosialarbeidernes. Høilund og Juul (2005) hevder at mange tiltak i sosialt arbeid blir mislykket fordi sosialarbeiderne har gjort seg opp meninger om brukerne på forhånd. Som regel skyldes det ikke vond vilje, men misforstått god vilje. Sosialarbeiderne tror de vet hvem brukerne er, og hva som er godt for den enkelte, uten å ha gått i en reell dialog for å finne ut om dette stemmer.

Tiltaksarbeid som motivasjonsarbeid

Sosialt arbeid betegnes ofte som motivasjonsarbeid. Men hva er egentlig motivasjon? For at begrepet skal være nyttig kan det være hensiktsmessig å se på motivasjon som det som setter handlinger i gang; den kraft som gjør at vi føler at vi må gjøre noe, eller har lyst til å gjøre noe. Ved å jobbe med motivasjon hos mennesker skaper man et mulighetsrom for nye handlinger, nye mål. Når man jobber med selvet og utløser motivasjon får man en retning på arbeidet. Forskning har vist at motivasjon er en viktig faktor i om det er hensiktsmessig at man er på tiltak (Berg og Møller 2002). De fleste tiltak eller kurs ønsker seg således motiverte folk, og det er ofte tiltaksarbeidernes oppgave å motivere brukerne slik at de er klare for ulike kurs i andre deler av hjelpeapparatet.

Det er viktig for menneskene å ha en stor grad av selvbestemmelse over eget liv. Fokus på *selvbestemmelse som motivasjon* oppsto på 1970- og 1980-tallet (Hjelle 2006). I et slikt perspektiv ses mennesket som aktivt i forhold til sine omgivelser – mennesket påvirker og korrigerer sin atferd i samhandling med andre. Hvis motivasjon er den kraft som gjør at vi føler at vi må gjøre noe, eller har lyst til å gjøre noe, så kan motivasjon ses på som ulike typer i form av å være gradert: Fra umotivert, via ulike grader av ytre motivert, til indre motivert (op.cit.). Å se mennesket som aktivt innebærer at man tror mennesket har en motivasjon eller indre drivkraft mot utvikling og vekst. I tråd med dette blir det viktig å finne frem til den enkeltes indre motivasjon da det er dette som gjør at en handling alltid er selvbestemt. Hvis klienten ikke gjør som vi forventer, betegnes han ofte som umotivert – men kanskje har man ikke klart å finne frem til vedkommendes indre motivasjon?

Motivasjon som selvbestemmelse er knyttet til et humanistisk menneskesyn som også er grunnlaget for sosialt arbeid. Det gjenspeiler seg både i formålsparagrafen til Lov om sosiale tjenester, og i prinsippene i det yrkesetisk grunnlagsdokumentet som ble omtalt i starten av kapitlet. De yrkesetiske prinsippene spesifiserer at respekt for enkeltindividets frihet, selvbestemmelse og livsverdier er grunnleggende i helse- og sosialfaglig arbeid. Å bli bestemt over vil i mange tilfeller føre til at følelsen av avhengighet øker. Gjennom brukermedvirkning skal den enkeltes mulighet for mestring og kontroll over eget liv styrkes.

Symbolsk kapital og sosialt arbeid

Pierre Bourdieu (1930-2002) regnes som en av de mest innflytelsesrike samfunns- og kulturforskere i nyere tid. Hans sosiologiske begrep *symbolsk kapital* mener jeg kan være nyttig for å forstå sosialt arbeid som virksomhet, da det er en analyse av hvordan mennesker samhandler, og på hvilke premisser (Marthinsen 2003). Jeg vil derfor kort gjøre rede for noen av de begrepene som Bourdieu har utviklet, og som jeg mener kan være et nyttig perspektiv på sosialt arbeid.

Symbolsk kapital

Både likheter og ulikheter er mer eller mindre tilfeldig fordelt hos mennesker, for eksempel forskjell i evner og talent (Taylor 2003, 1995, Sennett 2003). De individuelle personlige disposisjonene utgjør noe av rammen for den enkeltes mulighet til å skape sin egen livsstil. I tillegg gir den strukturelle og materielle konteksten både begrensninger og muligheter. Dette utgjør til sammen menneskets *mulighetsrom* (Bourdieu 1999). Selv om mennesket er bundet av sine livsvilkår både materielt og sosialt, i tillegg til av tid og sted, så mener Bourdieu at mennesket er aktivt handlende i et mulighetsrom. Giddens (2004) er inne på det samme når han sier at menneskets handlinger på samme tid både strukturer og er strukturert av samfunnet. Skal en kunne gjøre de sosialt riktige handlingene i ulike situasjoner må en vite hvilke mulighetsrom en opererer i, og hvilke spilleregler som gjelder. Bourdieu forstår mennesket som et handlende subjekt, eller som en *agent*; av verbet å agere – handle (Marthinsen 2003). Giddens (2004) omtaler også mennesker som agenter, og utøvelsen av dømmekraft og handlinger for agentskap. I norsk litteratur er det mer vanlig å bruke begrepet *aktør* enn agent, slik det kan ses i for eksempel en drøfting av aktørperspektivet (Sandbæk 2002). Jeg mener det er to sider av samme sak, og at det ikke har noen betydning for min oppgave å gjøre noe skille. Jeg vil derfor bruke begge begrepene i den videre fremstillingen.

Menneskenes handlinger velges i et mulighetsrom preget av de ulike *kapitalformene* som en tilegner seg, eller har tilgang til. I korte trekk handler det om at mennesker alltid kan se en verdi i ting ut over bruksverdien; at alt har en tilleggsbetydning, og som kalles *symbolsk kapital* (Marthinsen 2003). Marthinsen beskriver hvordan symbolsk kapital gjerne deles i tre kapitalformer som kan beskrives som henholdsvis økonomisk, kulturell og sosial:

Økonomisk kapital består av materielle verdier og penger i form av inntekt, formue og lignende. *Kulturell kapital* er blant annet utdanningskapital i form av utdanning og titler. Å inneha kunnskap som anses som viktig i det sosiale miljøet er også kulturell kapital. Det samme gjelder å ha ulike ferdigheter, og det å mestre eller å være god i noe. Kulturell kapital er altså både dannelse og utdanning som gir anerkjennelse i samfunnet. I følge Bourdieu er kulturell kapital også kunnskap og mestring av finere kulturer, livsstil og smak. Marthinsen hevder at i Skandinavia må man anvende et utvidet kulturbegrep da Bourdieu har myntet begrepet på en mer distingvert kultur som er mer vanlig i land som Frankrike, der Bourdieu kommer fra. Hos oss legges det mer vekt på å være *alminnelig*, og det å utvise respekt for andre. Å være sammen med andre, eller være en venn, fordrer at man mestrer samværet slik at den andre føler seg vel. Slike ”omgjengelighetskoder” er en form for kulturell kapital. Økonomisk og kulturell kapital kan altså opptre som materielle ressurser. *Sosial kapital* derimot er forankret i de bånd som forener individene i en gruppe med hverandre. Det er sammensetning av kontakter, det vil si venner, familie og bekjentskaper for øvrig. Disse individene inntar alle ulike posisjoner i samfunnet, og deres samlede økonomiske og kulturelle kapital utgjør en ressurs som blir den sosiale kapitalen som alle medlemmene i gruppa kan dra fordel av. Den sosiale kapitalen blir derfor både en ressurs og et middel til å akkumulere ytterligere kapital.

Symbolsk kapital og symbolske byrder

Marthinsen utvikler i sin doktoravhandling begrepet *symbolske byrder* for å utdype den negative kapitalens kjennetegn. Symbolsk kapital er erkjent makt, mens symbolske byrder er erkjent avmakt:

”Symbolske byrder underlegges den samme forståelsen som de positive, bare at de fører inn i fordømmelsen og ikke til æren” (op.cit. s. 135).

Symbolske byrder er altså det motsatte av symbolsk kapital. Om fattigdom tidligere ble forstått som nød og elendighet, kan vi i dag snakke om at mennesker i utsatte og marginaliserte posisjoner har opplevd en opphopning av symbolske byrder. Man mangler ulike kapitalformer, eller har kapital som ikke blir anerkjent, men fordømt. Et aktuelt eksempel for mange sosialhjelpsmottakere er hvordan mangel på økonomisk kapital kan bli en symbolsk byrde. Å bli betraktet som fattig kan føre til at man stigmatiseres. I sin drøfting av fattigdommens og arbeidsløshetens rolle i det senmoderne samfunn, hevder Bauman

(1999) at i en tid der mennesker på mange måter ses som konsumenter, så er vår tids fattige ikke-konsumenter. De anses å være til besvær og til sjenanse for samfunnet, og som en belastning for skattebetalerne. Slik har de fattige fått en utestengt posisjon – de henvises til marginalen. Å være en klient er for mange å ha en symbolsk byrde. Klientskapet virker gjennomgående stigmatiserende, og de fattiges menneskelighet reduseres ved mangel på anerkjennelse.

Symbolsk kapital er relasjonell

Det som gjør teorien om symbolsk kapital spesielt nyttig for sosialt arbeid, er at kapitalen ses som relasjonell sier Marthinsen. Kjennetegnet ved symbolsk kapital er at den deles med andre; den er noe felles. Bourdieu forstår mennesket som et grunnleggende sosialt vesen, først og fremst drevet av jakten på anerkjennelse av andre mennesker (symbolsk kapital). Bourdieu (1999) forsøker å forklare samfunnet ved å dele det opp i ulike *felt*, som er ulike sosiale rom. Menneskene er agenter som opererer i ulike felt ved å kjempe om posisjoner og makt. Legitimeringen og anerkjennelsen fra andre er den avgjørende mekanismen i forvandlingen til makt. I et slikt perspektiv mente Bourdieu at makt og dominansforhold har stor betydning for det sosiale liv ved at det preger subjektet og dermed også deres handlinger.

Selvtillit kan stå som et eksempel på hvordan symbolsk kapital er relasjonell. Utgangspunktet er at selvtillit er sosial kapital. Hvis selvtillit bare hadde vært inne i personen selv, hadde kapitalen vært privat. Det er altså et skille mellom kapital som er privat eller felles. At selvtillit også er et resultat av relasjoner, gjør at den blir symbolsk kapital. Det er nettopp det at den er felles, som gjør at begrepet symbolsk kapital kan benyttes – den må anerkjennes av andre. Hvis for eksempel sosialarbeideren har vært med på å bygge selvtillit hos en person, får også sosialarbeideren del i denne anerkjennelsen. Da er både sosialarbeider og bruker i et samarbeidsprosjekt der begge parter må investere av seg selv.

Habitus er også et sentralt begrep hos Bourdieu. Habitus er det man fra oppveksten av har av kroppslige og mentale væremåter som er opparbeidet gjennom sosialiseringen, og er således et resultat av sosiale erfaringer; et kollektivt kroppslig minne (Marthinsen 2003). Slik forstått mener jeg habitus kan ses analogt med dømmekraftsbegrepet hos Høilund og Juul. Habitus blir ”broen” mellom felt og kapital. Handlingene er bundet av habitus, men likevel preget av muligheter. I habitus ligger forestillinger om hva som er godt eller dårlig, høyverdig eller

mindreverdig. Lover og forskrifter legger juridiske føringer på hva man kan, og ikke kan gjøre, men smak og moral gir også sterke føringer. De sosialt dominerendes smak er den som rangeres høyest blant folk flest. Også sosialarbeiderne er preget av sin habitus. Jeg mener vi også kan forstå dette i sammenheng med det som tidligere er beskrevet som endring av verdier slik det drøftes hos Taylor. Det fordrer at sosialarbeiderne ikke bare tar for gitt det som preger deres habitus, men går inn i en reell dialog med brukerne om hva som skal oppfattes som godt og riktig for den enkelte.

Teorien om symbolsk kapital tar videre hensyn til at det ikke er enighet om hva som er rett og bra i samfunnet. Selv om noen verdier er dominerende i de ulike felt, så har mennesker ulik verdiskala. Som jeg har vist tidligere i kapittelet handler den sosiale verdsettelsen om anerkjennelse av alle borgere. I Bourdieus forståelse vil vi kunne si at sosialt arbeids verdigrunnlag handler om tildeling av symbolsk kapital. Bourdieu utfordrer menneskers inneforståthet om hva som er rett og bra, noe som innebærer at det ikke finnes en statistisk rangering av kapital - alt blir diskutabelt. Sosialarbeiderne kan bidra til å utfordre menneskers verdirangering, ved at de tar opp til diskusjon hva som er bra og dårlig på en slik skala. Hvis visse sider ved brukerne ikke er anerkjent i det miljøet de vanligvis ferdes i, kan sosialarbeiderne utfordre dette. Slik kan det i sosialt arbeid være et virksomt element at sosialarbeiderne viser brukerne respekt for hvem de er - det vil si å anerkjenne de kapitalformene som brukerne faktisk har tilgang til.

At man kan søke å styrke den symbolske kapitalen kan være nyttig i sosialt arbeid med brukere som har lite av de andre kapitalformene. Marthinsen sier om dette:

”Sosialt arbeid som fag synes å ha engasjert seg særlig i det rom hvor utstøtning fra det gode selskap er relatert til svak tilgang på økonomisk, kulturell og sosial kapital som med sin symbolske karakter blir bestemmende for hvilke posisjoner og relasjoner enkeltmennesker tildeles av de andre. Det gjør sosialt arbeid relasjonelt – en kan arbeide for å øke kapitaltilgangen hos den enkelte eller gruppen vedkommende kategoriseres inn i eller en kan søke å påvirke utformingen og rangeringen av distinksjonene som tilskriver enkeltmennesket verdi – altså påvirke maktstrukturene som bidrar til å bestemme hierarkienes utforming og ressurstilgang. Om det å vise ære og være god mot andre oppvurderes som en høyere verdi enn å eie og kunne vise frem visse gjenstander, vil for eksempel flere kunne føle seg høyverdig, mer verdsatt” (s. 154).

I lys av denne forståelsen kan man si at sosialt arbeid i det senmoderne samfunn på mange måter handler om å bidra til at mennesker i utsatte posisjoner kan øke sin symbolske kapital.

Som vi har sett tidligere i kapitlet så settes det i arbeidslivet stadig større krav til at arbeidstakerne har sosial kompetanse. Sosial kompetanse basert på tillit og trygghet blir sosial- og symbolsk kapital når mennesket mestrer det som anses som alminnelig. Det gjør at man hos mennesket alltid kan finne noe å bygge videre på, for så å støtte opp om dette. Selvtillit kan bygges opp, og selvbildet kan bygges på at det faktisk finnes noe man mestrer, uansett hvor lite det synes å være i utgangspunktet. Man kan for eksempel anerkjenne vennskap. Å være venneløs eller ha såkalte ”dårlige” venner kan være en symbolsk byrde. Det å øke sin kulturelle og økonomiske kapital for eksempel, kan bidra til å gjøre at man blir attraktiv som venn. Man ærer hverandre med å bruke uttrykk som løfter en til anseelse – noe som gjør mennesker stolte. Det motsatte er å bli skjemt ut, omtalt nedlatende og vanæret. Positive omtaler og ros er viktig for på denne måten å bygge opp selvtillit og selvrespekt. Slik sett mener jeg symbolsk kapital sies å være forankret i et ressursperspektiv.

KAPITTEL 4. METODISK TILNÆRMING – VITENSKAPSFILOSOFISK GRUNNLAG OG GJENNOMFØRING

Mitt ønske er å få frem erfaringene til brukerne av sosiale tjenester gjennom mitt empiriske materiale. Derfor har jeg i denne oppgaven valgt en kvalitativ tilnærming eller perspektiv. Det er viktig å presisere og tydeliggjøre de prosessene som fører til kunnskapen i kvalitativ forskning, da troverdigheten og overførbarheten er avhengig av at grunnlaget som kunnskapen hviler på gjøres eksplisitt. Systematikk og innlevelse er to sentrale aspekter ved kvalitativ forskning (Thagaard 2004). For å oppnå forståelse er det viktig med *innlevelse*, mens *systematikk* knyttes til hvordan forskeren forholder seg til fremgangsmåter i forskningsprosessen. Metode betyr opprinnelig ”veien til målet” (Kvale 2004). I dette kapitlet vil jeg derfor gjøre rede for min vei å gå i forhold til å tydeliggjøre de prosessene som har ført til den kunnskapen jeg har kommet frem til. For å sikre analysens troverdighet vil jeg drøfte ulike forhold som har hatt innvirkning. Her inngår i høyeste grad også hvordan jeg har forsøkt og levd meg inn i, eller satt meg inn i, informantenes situasjon for å oppnå forståelse. I vitenskapsfilosofien undersøker man på en systematisk måte de forutsetningene som vitenskapelig aktivitet og kunnskap baserer seg på (Gilje og Grimen 2004). Derfor vil jeg også gjøre nærmere rede for mitt vitenskapsfilosofiske ståsted.

Valg av kvalitativ metode

Hovedforskjellen mellom kvalitative og kvantitative tilnærminger er at kvalitative tilnærminger har som hensikt å få en dybdeforståelse av et fenomen, mens kvantitative metoder søker en bredde i datamaterialet. Jeg har valgt en kvalitativ tilnærming. Kvalitative metoder egner seg for beskrivelse av karaktertrekk og egenskaper, for å få frem forståelse og samspill, presentere mangfold og nyanser, samt det å utforske meningsinnholdet i sosiale fenomener (Kvale 2004, Thagaard 2004, Malterud 2003). Det er snakk om å forstå menneskelig meningsdannelse. Ved å bruke begrepet *meningsdannelse*, ønsker jeg å vise at jeg ser konstruksjon av mening som en prosess og ikke som noe statisk. En eksplorativ design er egnet når man skal utforske noe det finnes relativt lite kunnskap om fra før. Som nevnt i kapittel 1 og 2 er det forsket forholdsvis lite på brukernes egne opplevelser, slik at mitt

opplegg vil kunne kalles eksplorativt. En egnet måte å få fatt i menneskelig mening er å spørre dem det gjelder. Jeg har derfor valgt intervjuet som min hovedstrategi for å få fatt i opplevelsene og erfaringene til dem forskningen angår.

Kvalitative metoder kjennetegnes av et fleksibelt forskningsopplegg (Thagaard 2004). Jeg har benyttet meg av et fleksibelt opplegg i og med at jeg har forandret på noe underveis i prosessen. Blant annet ble det klart etter det første intervjuet at jeg hadde for mange spørsmål i intervjuguiden. Dette førte til at jeg ble så opptatt av om jeg hadde fått svar på alle spørsmålene at jeg til en viss grad ble sittende å bla frem og tilbake i skjemaet, noe som virket forstyrrende på samtalen. Etter justeringen følte jeg at samtalen ble friere.

I kvalitativ forskning hevder ofte forskeren å ha en induktiv design, noe som innebærer at det teoretiske perspektivet utvikles på grunnlag av analysen av dataene (op.cit.). En kvalitativ tilnærming kan også ta utgangspunkt i hypoteser fra tidligere teorier, og vil da ha en deduktiv karakter. Malterud (2003) hevder at det er "umulig" å være enten deduktiv *eller* induktiv. Det er for eksempel vanskelig å forestille seg muligheten av at forskeren skulle være upåvirket av teori, selv om ambisjonen er en induktiv tilnærming. Selv om jeg ønsker å få fatt i mine informaners erfaringer og opplevelser mest mulig upåvirket av mine fordommer, så vil den forståelsen jeg kommer frem til være preget av min erfaring fra feltet og fra mitt teoretiske utgangspunkt på intervjutidspunktet. Alle disse forholdene blir en del av meningsdannelsen. Derfor vil jeg si at opplegget preges av et samspill mellom induktiv og deduktiv tilnærming.

For å oppnå en forståelse av det informantene forteller skal man fortolke. Jeg har et ønske om å finne forståelse og mening i det mine informanter har fortalt meg om sine subjektive erfaringer. Dette har ført meg til fenomenologien og hermeneutikkens verden.

Et fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv

Kvalitative metoder bygger på teorier om menneskelig erfaring, også kalt fenomenologi, samt menneskelig fortolkning, som er den hermeneutiske tilnærmingen (Malterud 2003).

Fenomenologi og hermeneutikk kan sies å stå i et spenningsforhold til de naturvitenskapelige forskningsområdene. Opplysningstiden på 1700-tallet la grunnlaget for modernismen og

positivistisk kunnskap. Opplysningstiden avviser kunnskap basert på religiøs overbevisning og overtro, og vitenskapen ble sett på som nøkkelen til objektiv, verdinøytral kunnskap (Soydan 1993). Opplysningstiden hadde imidlertid et spor til i forhold til kunnskap ved siden av positivismen. Det andre sporet var filosofien. Filosofien ble regnet som uvitenskapelig, men fikk stor betydning for politikk og samfunn, og fremveksten av samfunnsvitenskapene. Humansimen, som sosialt arbeid bygger på, kan sies å være i denne tradisjonen. For humanismen er det de tolkende, det vil si de hermeneutiske, vitenskapene som filosofi, historie og samfunnsvitenskapelige fag som er i sentrum for interessen (Aadland 1994). Fenomenologien skaper et rom for menneskelig tolkning. Mennesket står i sentrum, ikke Gud, og man søker å forstå mennesket i en kontekst. I sosialt arbeid har dette vært opphavet til brukerfokuset. Det gir seg blant annet utslag i at det er de som utsettes for sosialpolitikken, det vil si brukerne, er de som skal uttale seg om den sosialpolitiske praksisen er god eller dårlig. Brukerne må si noe om den er verdig, respektabel og anerkjennende.

Samfunnsvitenskapene har hele tiden hatt et konfliktfylt forhold til den positivistiske kunnskapen. Debatten toppet seg på 1970-tallet i den såkalte positivismedebatten, men diskusjonene går også i dag med den pågående debatten om såkalt evidensbasert praksis (Marthinsen 2004). Ut over 1900-tallet har det utviklet seg flere retninger innen vitenskapene som ser verden som sosial konstruert, og mange av dem har opphav i fenomenologi og hermeneutikk (Tronvoll 2004).

Fenomenologien

I følge fenomenologien er realitetene slik folk oppfatter at de er, og realitetene skal forstås på grunnlag av de utforskedes perspektiv (Malterud 2003). Omverden skal derfor beskrives slik den erfares av folk selv, og det er i dette man søker kunnskap og forståelse av menneskelige handlinger. I følge Marthinsen (2003) ble den moderne fenomenologien introdusert av den tyske filosofen Husserl (1859-1938) og videreutviklet av hans elev Heidegger (1889-1976). Husserl hadde som mål å få tak i kunnskapens vesen, det vil si finne hvilke betingelser som må være oppfylt for at kunnskap skal kunne være mulig (Opdahl 1982). I arbeidet benyttet Husserl seg av den fenomenologiske metode, som for ham blant annet gikk ut på at man må sette i parentes alle sine forutinntatte dommer om verden og søke etter essensen i fenomenene. Heidegger (2000) kaller det som for hvert mennesket er "det virkelige" for det værende. I fenomenologien er ontologi hvordan væren kan forstås – eller læren om det som er.

Fenomenologi handler om ”å se” det værende, og i følge Heidegger kan det værende fornemmes ved hjelp av begrepet ”logos” som forstås som det ”å la ses”, mens fenomen stammer fra gresk og betyr det som viser seg, det åpenbarte (Marthinsen 2003). I følge fenomenologien kan vi aldri komme nærmere sannheten enn det som oppleves av individer. For meg betyr det at jeg må la det som viser seg, det vil si det som mine informanter formidler til meg, ses slik det viser seg fra seg selv, i betydningen å ta på alvor det som blir formidlet.

At individer ikke må ses på som isolerte atomer er grunnleggende for Heidegger. Dette er menneskets væren-i-verden, noe som kan forklares nærmere som at subjektet er innvevd i en historisk verden i fellesskap med andre (Opdahl 1982). Menneskene samhandler i livsverdenen og har ideer som Heidegger kaller verdensanskuelse (Marthinsen 2003). Hvert enkelt menneske har sin egen verdensanskuelse som uttrykkes ved væren –i-verden ved at det ”kaster seg frem” noen tegn som man sosialiseres til å bruke (op.cit.). Her kommer vi inn på språkets rolle. Hva vi legger i ordene er historisk og kulturelt bestemt; det finnes ingen naturgitt forbindelse mellom ordene og tingene. Det finnes ikke noe verdifritt vokabular, slik at vi blir fanget i en konstruert virkelighet som setter grenser for hva det er mulig å tenke eller si. Språket er altså upresist og gir rom for ulike tolkninger. Tolkningsrommet gjør at det er nesten umulig å finne mennesker som mener det samme. I følge Marthinsen åpner dette for et agentskap der subjektet kan utvikle en forståelse som er ens egen – sin egen verdensanskuelse. For Husserl var det et viktig poeng at det som særpreger mennesket er bevisstheten, og at det som karakteriserer bevisstheten er en spesiell form for rettethet (op.cit.). Det vil si at all bevissthet må være rettet mot *noe*, og det forutsettes at en alltid legger inn mening i det som sanses. Sansing er ikke passivt å motta noe fra omverdenen, fordi hvordan vi oppfatter noe konstitueres av vår bevissthet. Mottakeren har like viktig rolle som avsenderen – tolkning blir like viktig som konstruksjon. Under intervjuene vil jeg i tråd med fenomenologien forsøke å oppnå en størst mulig grad av felles forståelse av mening sammen med informantene. Men hvis det er slik at en alltid legger inn sin egen mening i det som sanses, er det da mulig for meg fullt ut å forstå informantenes subjektive erfaringer?

”Forestillingen om en felles forståelse blir ikke mulig å innfri, da den ikke lar seg kontrollere fullt ut – en kan bare innta en posisjon til en mulig felles forståelse”
(op.cit. s. 97).

Det som skapes i intervjusituasjonen blir da en felles meningsdannelse der jeg som forsker også er en del av denne meningsdannelsen. For å legge til rette for en mest mulig felles

forståelse må jeg ha fokus både på det som blir sagt, samt den non-verbale kommunikasjonen. I tillegg kommer kontekstens betydning, noe som innebærer at menneskets forklaringer og tolkninger av sosiale fenomener alltid vil være påvirket av den tid og sted der de oppstår.

Nærmere om kontekstens betydning

Norrby (1996) skriver om det hun kaller for ”samtaleanalyse”, som har som utgangspunkt at alt i interaksjonen mellom partene i samtalen potensielt er av like stor verdi. Et intervju er en formell form for samtale i følge Norrby. Hun påpeker videre at all samtale har struktur. Et kjennemerke på samtale er at det handler om en sammenhengende, strukturert sekvens i en eller annen form for kontekst. Norrby skiller mellom to former for kontekst. En ytre kontekst som består av den samfunnsmessige, sosiale og kulturelle konteksten, samt den indre konteksten som er selve samtalekonteksten. Her inngår både selve den språklige konteksten, samt den hun kaller andre samtalebidrag som for eksempel taletempo og pauser.

Alder, kjønn, kultur og etnisitet er alle forhold som vil ha betydning i intervjusituasjonen. Hvem som prater mest og når, er for eksempel kulturelt betinget. Om samtalepartnerne ikke kjenner hverandre godt og forholdet er hierarkisk, er det ofte av avgjørende betydning for at kommunikasjonen ikke skal bryte sammen at atmosfæren er preget av respekt og hensynsfullhet (Marthinsen 2003). Det er viktig at ikke informantene mister ansikt, noe Norrby (1996) kaller for ”det sosiale fasadearbeidet”. Man må vise hensyn til den andres integritet, noe som innebærer at man holder en viss distanse og ikke er for pågående. Norrby hevder at generelt betegnes kvinners samtalestil som preget av nærhet og engasjement. Kvinners stil betegnes også som indirekte, og kan ses på som en samholdsstrategi der man tar vare på deltakernes behov både for nærhet og uavhengighet. Man kan si det er et uttrykk for respekt. En maskulin samtalestil utmerkes av en betoning på hierarkisk struktur og forsøk på å dominere samtalen. I min undersøkelse har ikke kjønn vært gjenstand for studien som sådan, og da jeg har intervjuet kun to kvinner, er det vanskelig å si i hvilken grad mekanismene som Norrby referer til har vært virksomme. Jeg er en kvinnelig sosialarbeider, og jeg kan se at jeg har en typisk ”kvinnelig samtalestil” der jeg ønsker å ta vare på deltakernes behov både for nærhet og uavhengighet. Samtidig prøvde jeg alltid å vurdere underveis i intervjuene i hvilken grad dette gjaldt for hver enkelt informant, uavhengig av kjønn. I forhold til hvor intervjuene skulle finne sted for eksempel, spurte jeg informantene om de hadde noen ønsker for hvor de ville at vi skulle møtes. Jeg påpekte at det burde være et noenlunde rolig sted der vi kunne

sitte uten for mange forstyrrelser. Hvis informantene ikke hadde egne forslag foreslo jeg at vi skulle møtes på kafé, i det offentlige bygget de hadde samtaler med tiltakskoordinatoren sin, eventuelt at jeg besøkte dem på arbeidsplassen deres hvis de var i ekstern praksis.

Som vi nå har sett, så tar fenomenologien utgangspunkt i menneskers subjektive erfaringer, og at formidlingen av denne også blir påvirket av konteksten den blir formidlet i. Selv om jeg har et ønske om å se informantenes forklaringer og tolkninger slik de fremstår, vil jeg også gå videre ved at jeg ønsker å oppnå en dypere forståelse. Her vil hermeneutikken være til hjelp.

Hermeneutikken

Hermeneutikk kommer fra gresk og betyr forklaringskunst (Gilje og Grimen 2004).

Hermeneutikken består både av forsøk på å lage en metodelære for fortolkning av meningsfulle fenomener, samt beskrivelser av vilkårene for at forståelse av mening skal være mulig. Mening er altså et sentralt begrep. Det er et særtrekk ved mennesker at de tillegger handlinger og fenomener mening. Eller som den kanadiske filosofen Charles Taylor sier det: "... mennesket er et selvfortolkende dyr" (op.cit. s. 133). Med dette menes at mennesket er det som det *oppfatter* seg til å være, men også gjennom hvordan andre oppfatter én. Hvordan man skal forholde seg til aktørens beskrivelser av seg selv, er det imidlertid uenighet om imellom de ulike vitenskapene. Det har også variert opp gjennom historien. Synet varierer fra å se helt bort fra aktørens perspektiv, til å bygge fullt og helt på det. I samfunnsvitenskapene er det blitt mer vanlig å innta den posisjon at man ikke kan ignorere den andres fortolkninger. Gilje og Grimen har tatt en mellomposisjon i denne diskusjonen, og de bygger sitt syn på Giddens som sier at samfunnsvitenskapene bygger på en dobbel hermeneutikk. Det innebærer at de sosiale aktørene har fortolkninger og forståelser av seg selv og samfunnet, og at samfunnsforskerne må fortolke og forstå noe som *allerede* er fortolkninger. Man kan derfor ikke se bort fra aktørens beskrivelser. Imidlertid skal samfunnsvitere drive forskning, og det er derfor nødvendig også å gå ut over de sosiale aktørens selvoppfatninger (Malterud 2003). For meg betyr det at jeg skal utvise lojalitet til den intensjonen som er informantens forutsetning for å fortelle, men at jeg skal kunne analysere og fortolke. Jeg vil derfor både se hva informantene sier, og bruke disse data til å produsere funn. I kvalitativ forskning snakker man ikke om resultater, men om funn, hvor funnene er et samspill mellom informant, forsker og konteksten. Jeg må bruke min forforståelse og relevant teori til å skape ny forståelse.

Forforståelse, fortolkninger og ny forståelse

”En grunn tanke i hermeneutikken er at vi alltid forstår noe på grunnlag av visse forutsetninger” (Gilje og Grimen 2004 s. 148). Forutsetningene kan ha mange navn, men det mest kjente begrepet er laget av filosofen Hans- Georg Gadamer (1900-2002)¹⁶. Gadamer (2004) kaller slike forutsetninger for forforståelse. Ingen lever i et vakuum og er således ikke helt ”blanke”; selv i en helt ny situasjon vil våre tidligere erfaringer ha innvirkning på hvordan vi oppfatter ting. Gadamer argumenterer for at det positivistiske vitenskapsidealet om objektivitet er umulig å oppnå. Forforståelse må ikke oppfattes som noe entydig negativt påpeker Gadamer, da forforståelse er et nødvendig vilkår for at forståelse overhode skal være mulig. Uten forforståelsen ville vi ikke visst hva vi skulle se etter når vi skal fortolke et fenomen, vår undersøkelse ville ikke ha noen retning.

Forforståelse mener jeg kan ses analogt med habitusbegrepet hos Bourdieu, og med dømmekraftsbegrepet hos Høilund og Juul slik jeg har fremstilt det i kapittel 3. Habitus er det man fra oppveksten av har med seg av kroppslige og mentale væremåter som er opparbeidet gjennom sosialiseringen. I følge Høilund og Juul er både personlig og institusjonell dømmekraft dannende for den horisonten vi ser verden fra. Slik er min utdanning og praksis en viktig del av min forforståelse, sammen med tidligere erfaringer, forestillinger om verden, samt forventninger basert på hva jeg har opplevd tidligere. Min posisjon er at også forskeren er en del av den verden som studeres, og har dermed et bestemt utsiktspunkt, en bestemt horisont. Ericsson (1991) sier det slik at valget står ikke mellom objektivitet eller subjektivitet, men mellom bevisst og bevisstløs subjektivitet. Man må være seg bevisst sin subjektivitet og forforståelse, og begrunne hvordan man mener det påvirker hva en ser.

Den hermeneutiske sirkel

Forståelse er, som vi forstår, sentralt for Gadamer. Som et hjelpemiddel for å forstå, er *den hermeneutiske sirkel* et sentralt begrep i hermeneutikken.

”Generelt kan vi si at uttrykket ”den hermeneutiske sirkel” betegner det forhold at all fortolkning består i stadige bevegelser mellom helhet og del, mellom det vi skal fortolke, og den konteksten det fortolkes i, eller mellom det vi skal fortolke, og vår egen forforståelse” (Gilje og Grimen 2004 s. 153).

¹⁶ Gadamer regnes som kanskje den mest sentrale nyere hermeneutiske teoretiker, og representerer den filosofiske retningen. Gadamers læremester var for øvrig Heidegger. Det må nevnes at hans verk ”Sannhet og metode” som jeg i dette kapittelet referer til, er den danske oversettelsen, og jeg har gjort mine egne oversettelser fra dansk. Originalverket ble skrevet i 1960.

Et viktig poeng for Gadamer er at fenomener bare er forståelige i den konteksten de forekommer i, og her fremhever han særlig den historiske konteksten. I studien forsøkte jeg hele tiden å være bevisst disse elementene. Under analysearbeidet og tolkingen vandret jeg hele tiden mellom å forstå de enkelte delene, og å forstå helheten. Når delene ga meg ny innsikt, så jeg helheten på en ny måte, på samme vis som å se helheten på en ny måte ga ny forståelse av delene. At man får ny innsikt gjør at den hermeneutiske sirkel også beskrives som spiralbevegelser fordi man ikke går i ring, men er i stadig bevegelse og i en prosess som fører en videre til ny og dypere forståelse. Gadamer sier at den hermeneutiske sirkel verken er induktiv eller deduktiv, noe som støtter min begrunnelse tidligere i kapittelet om at mitt forskningsopplegg kan sies å preges av et samspill mellom induktiv og deduktiv tilnærming.

Spesielt om forståelse av en tekst

Hermeneutikk er også en teori om hva tekstforståelse er. Hvis man ønsker å forstå en tekst, så må man i følge Gadamer være innstilt på å la teksten si seg noe, man må ”gå i dialog med teksten”. Nielsen (1994) stiller spørsmålet om hvordan man skal forstå et begrep som generalisering når gjenstanden er en tekst. Jeg forstår hennes slik at hun har tilsvarende syn som Gadamer nå det gjelder teksten, i og med at hun sier at for å ta teksten på alvor er det ikke nok å forklare den, vi må også forstå den: ”Å lese blir dermed å sammenkjede tekstens mening med en annen mening, nemlig leserens erfaringer” (s. 201). I forskningssammenheng er ikke teksten en upresis og forførerisk utgave av tabellen i kvantitativ forskning, men er en identifikasjon og fremstilling av en meningssammenheng (op.cit.). Det er meningssammenhengen eller ”horisontene” som er nivået for generalisering. Man må derfor spørre om andre undersøkelser har kommet frem til tilsvarende funn, eller spørre seg selv om den fremlagte meningshorisonten passer helt eller delvis på sin egen erfaring:

”Hvilke brikker faller på plass og hvilke ikke? En forutsetning for at leseren/tilhøreren kan stille generaliseringsspørsmålet på en slik måte, er imidlertid at meningsstrukturen er blitt klar for henne. Og en meningsstruktur forutsetter en tekst - det finnes ikke andre veier” (op.cit. s. 199).

Å forstå en tekst, enten det gjelder et intervju, en analyse av et intervju, eller andre tekster, forutsetter altså at man går i dialog med teksten og ser den både i lys av de enkelte delene, og ut fra teksten som helhet¹⁷.

¹⁷ For opphavet til hermeneutikken, se vedlegg 2 om Hermes.

Analyseprosessen

”Begrepet analyseprosess henspiller på det arbeidet forskeren utfører for å utvikle en forståelse av materialet” (Thagaard 2004 s. 109). Analysen starter allerede ved intervjutidspunktet, og det finnes ingen standardmetoder for å analysere intervjuer (Kvale 2004). Fortolkninger vil alltid være mer eller mindre sannsynlige eller troverdige. For at andre skal kunne gjøre seg opp en mening om mine fortolkninger og min forståelse er troverdig, er det viktig å gjøre rede for analysen. I denne delen av kapittelet vil jeg vise nærmere hvordan analyseprosessen har foregått for min del.

Utvalg

Utvalget bestemmes av hvordan vi mener problemstillingen best vil kunne belyses (Malterud 2003). Utvalg handler om den beste redegjørelsen. Fokus må være på at fremgangsmåtene er relevante for formålet. Datagrunnlaget for *prosjektet* er i hovedsak en kvantitativ intervjuundersøkelse av et utvalg på 90 personer. Her benyttet vi et spørreskjema som også innholdt en del åpne felt for mer fortellende svar. I tillegg er det benyttet tekstanalyse og deltakende observasjon. Deltakende observasjon kan betegnes som en mellomposisjon mellom kun å observere, eller fullstendig deltakelse hvor forskeren deltar i miljøet på lik linje med informantene (Thagaard 2004). At jeg, når jeg ikke har permisjon for å forske, jobber i organisasjonen det forskes på, mener jeg derfor kan betraktes som deltakende observasjon. Det kan også nevnes at en person har skrevet en form for dagbok fra et tiltak i Arbeid og kompetanse. Personen som skrev dagbok er også en av mine informanter, og jeg har benyttet dagboknotatene som en del av mitt datagrunnlag. Jeg gjennomførte mye av feltarbeidet i prosjektet ved at det var jeg som gjennomførte de fleste intervjuene. Jeg vil derfor si at jeg har benyttet meg av metodetriangulering.

Når det gjelder de 10 kvalitative intervjuene som i hovedsak er datagrunnlaget for denne oppgaven, har jeg valgt informanter som allerede var intervjuet en gang tidligere i prosjektet. Et unntak er en informant som jeg skulle gjennomføre et førstegangsintervju med. Han hadde vært i Arbeid og kompetanse i mange år, hadde mye og fortelle, og et ønske om å formidle sine erfaringer.

I prosjektet var det sosialarbeiderne i Arbeid og kompetanse som rekrutterte informanter. En fare ved å bruke sosialarbeidere til dette arbeidet er at informantene kan føle seg presset til å delta (Dalby 2001). Maktaspektet gjør at det er viktig med mellommenn som både informantene og forskeren har tillit til. For min egen del har jeg tillit til at sosialarbeiderne ikke utøvde utilbørlig press for å få noen til å delta, noe som bekreftes av at det faktisk var en del informanter som takket nei til å bli intervjuet. Det var også noen som først skrev under samtykkeerklæring sammen med sine tiltakscoordinatorer, men som allikevel ikke ønsket å bli intervjuet. Grunner som ble oppgitt var at de hadde fått jobb eller var i et annet opplegg, og anså seg ferdig med Arbeid og kompetanse. Noen ønsket ikke å fortelle om seg selv. Hvis de ikke oppga noen grunn, presset jeg ikke på for å få en forklaring. Å delta i forskning skal være frivillig. Ingen skal føle at de må unnskyldes seg for ikke å delta, noe som er i tråd med de forskningsetiske retningslinjene (NESH). I forhold til krav om samtykke, poengteres det at fritt samtykke bygger på personens behov for selvbestemmelse. Det betyr at samtykke er avgitt uten ytre press. Selv om noen ikke ville bli intervjuet gjennom prosjektet, sa alle de jeg kontaktet for intervju til denne oppgaven ja til å delta.

Alle informantene er kontaktet fordi de har erfaringer med Arbeid og kompetanse. Utvalget er derfor strategisk. Da jeg begynte å kontakte potensielle informanter visste jeg stort sett ikke om de hadde fått jobb eller ikke. Noen unntak finnes, i og med at et par fremdeles var i interne tiltak, og jeg hadde noe kontakt med disse gjennom prosjektet. Av det utvalget jeg til slutt satt med, var det to personer som hadde fått jobb. Alle synes imidlertid selv de har kommet nærmere arbeidsmarkedet – de fleste har praksisplass eller lærlingeplass. At de fleste hadde hatt kontakt med Arbeid og kompetanse over lengre tid, fra noen måneder til flere år, gjør at utvalget kan preges av at de er positivt innstilt til Arbeid og kompetanse. De antas å være i tiltak fordi det er nyttig for dem. Dette kan føre til bias; en skjevhet i utvalget som kan hindre at man ser tiltaket også med et kritisk blikk. At de fleste hadde blitt henvist til Arbeid og kompetanse som et vilkår for utbetaling av økonomisk sosialhjelp kan veie opp for dette – vilkår kan gjøre at noen er der selv om de ikke har nytte av tiltaket. I problemstillingen min har jeg tatt utgangspunkt i at jeg ønsker å finne de virksomme elementene i tiltaksarbeidet, noe som er en sterk begrunnelse for å velge informanter som synes de har fått noe igjen for å være i tiltak. Med unntak av to personer, har jeg selv intervjuet alle informantene gjennom prosjektet, slik at de fleste er intervjuet to ganger av meg. Det mener jeg er med på å styrke validiteten og reliabiliteten på dataene gjennom at jeg har hatt mulighet til å se intervjuene opp mot hverandre.

I kvalitativ forskning er størrelsen på utvalget ”passe” når man mener man har fått problemstillingen tilstrekkelig belyst (Malterud 2003). Materialet når et metningspunkt i forhold til når man kan si man har et valid resultat. Etter 10 intervjuer syntes jeg at jeg hadde nok materiale til å belyse problemstillingen, samt at jeg også hadde bra spredning i forhold til alder, kjønn og lignende. Intervjuene er foretatt i perioden april – september 2006. De fleste intervjuene varte nærmere to timer.

Fra tale til tekst

Overførsel fra tale til tekst gir ikke klippefaste data, men er kunstige konstruksjoner av kommunikasjon fra muntlig til skriftlig form (Kvale 2004). Enhver transkripsjon fra en kontekst til en annen, vil måtte innebære at det er foretatt en rekke vurderinger og beslutninger underveis. Man må spørre seg selv om hva som er nyttig transkripsjon for sin egen forskning. Norrby (1996) redegjør for hvordan man i transkripsjonen kan legge vekt på dette ned til detaljnivå med for eksempel pauser på under og over 0,5 sekunder. Man må altså ha en eller annen form for transkripsjon der samtalen kan ”leses” som en skrift. I tekstanalyse må presisjonsnivået være svært høyt, det vil si at målenivået er svært nøyaktig. Norrby trekker frem at dette er ikke så viktig når meningsinnholdet står i fokus. Nivået jeg har lagt meg på når det gjelder presisjon anser jeg til å være tilstrekkelig for å få frem meningsinnholdet. I min studie er det ikke dekonstruksjon av tekst som er gjenstand for interessen, men det å få frem informantenes opplevelser og erfaringer. For meg betydde det at jeg for eksempel underveis i intervjuene kunne lytte til meningsinnholdet i det som ble sagt, og stille oppfølgingsspørsmål. Både informantene og jeg selv var med på å styre intervjuene ved at dialogen vokste frem i et samspill mellom oss, noe som er i tråd med fenomenologien.

Den opprinnelige, levende samtalen forsvinner ofte i endeløse transkripsjoner. En måte å motvirke dette på kan være å omformulere og fortette uttalelsene når målet er å gi et generelt inntrykk av informantenes synspunkter (op.cit.). Fortetting av mening er en fenomenologisk tilnærming fordi analyseprosessen er orientert mot tekstens betydningsinnhold (op.cit.). Jeg benyttet meg konkret av en slik meningsfortetting ved at jeg ikke noterte eller transkriberte alt som ble sagt, men noterte stikkord og enkelte setninger. Etter intervjuene skrev jeg sammendrag gruppert under spørsmålene i intervjuguiden. Underveis forsøkte jeg i så stor grad som mulig å se informantene og samtalene for meg, slik at informantene hele tiden fremsto som levende mennesker. Transkripsjonene blir på denne måten som en fortellende

tekst. Jeg forsøkte i stor grad som Gadamer (2004) foreslår, nemlig å ”gå i dialog med teksten”. Når det gjelder sitatene er også de meningsfortettet. Så å si alle mennesker snakker noe usammenhengende med innskutte bisetninger og innslag av ord som egentlig ikke har betydning for meningsinnholdet. Selv om man mister noen av de talte ordene ved å meningsfortette, mener jeg det tross alt gir en bedre fremstilling av meningen.

Notater eller lydbånd?

Noen tar opp intervjuene på bånd, andre noterer underveis. Det er argumenter for begge måtene. Selv ønsket jeg å prøve ut begge deler for å se hvordan det fungerte. Som med valg av sted for intervjuene, ønsket jeg ikke å anse en bestemt fremgangsmåte som den beste, men prøve meg frem for å finne fordeler og ulemper. Man kan selvsagt argumentere med at det svekker sannsynligheten for å få sammenlignbare data, men som jeg skal vise i den videre fremstillingen, tror jeg ikke det har særlig betydning i denne studien. Ulike settinger er også best for ulike informanter; hva som er optimalt varierer fra person til person. For meg var det viktigste å komme i dialog med informantene.

Jeg brukte alltid intervjuguiden som utgangspunkt for intervjuet. Under de første intervjuene var jeg forholdsvis bundet til intervjuguiden og opptatt av å få svar på alle spørsmål. Som tidligere nevnt ble intervjuguiden gjort litt om underveis til å omfatte færre spørsmål, noe som var nyttig i forhold til å få mer flyt i samtalen. Etter hvert som jeg også fikk temaene og spørsmålene mer ”under huden” og jeg ble mer trygg i min rolle som forsker, ble samtalen friere og jeg fulgte i større grad informantene og hva de var mest opptatt av. Slik har vektlegging av de ulike temaene variert, og intervjuguiden har fungert som en tematisk støtte.

Ulempen når man noterer er at man aldri kan skrive ned alt som blir sagt, og risikerer da å legge sine egne formuleringer i transkriberingen. Jeg noterte på bokmål, noe som gjorde at jeg mistet de opprinnelige formuleringene. Når jeg allikevel valgte å gjøre det på denne måten, var det fordi jeg skrev ned formuleringene på en måte som gir mening for meg som er vant til å skrive på bokmål. I tillegg kommer at teksten uansett måtte ”oversettes” når jeg skulle skrive selve oppgaven. Kvale (2004) minner for øvrig om at transkripsjon er abstraksjoner, og at heller ikke transkripsjon fra bånd er helt pålitelig.

Det er også vanskeligere å få med seg den non-verbale kommunikasjonen når man tar notater. På den annen side hadde jeg mye blikkontakt med informantene under intervjuene, men også rikelig med anledning til å observere kroppsspråket. Intervjuene varte som regel i nærmere to timer, og det å ha blikkontakt i så lang tid, og særlig med en fremmed, kan føles veldig intenst. Å notere underveis kan gi et lite pusterom. Kroppsspråket ble gjenstand for analysen ved at jeg forsøkte å tolke om den non-verbale kommunikasjonene stemte overens med det som ble sagt, for så å stille kontrollspørsmål eller oppfølgingsspørsmål. En annen fordel med å ta notater var at jeg i pausene som oppsto mens jeg skrev, også kunne tenke litt over hva jeg skulle gå videre på i intervjuet. Pausene kan også brukes til refleksjon for informantene. Jeg tror dette kan føre til at man får ytterligere informasjon, da informantene får tid til å tenke seg om istedenfor å haste videre til neste tema. Når man skriver ned ting viser det at du synes det de har sagt er viktig, noe informantene ofte vokser på.

Forskning har vist at båndopptakeren spiller en minimal rolle i en samtale eller et intervju, og at når samtalen først er i gang, så glemmer som regel deltakerne at det de sier blir tatt opp på bånd (Norrby 1996). Jeg tror et slikt synspunkt kan nyanseres noe. Enkelte kan ha negative erfaringer i forhold til en avhørssituasjon, eller at ting de sier kan blir brukt mot dem senere. Min erfaring fra de to intervjuene jeg tok opp på bånd er at båndopptakeren ble raskt glemt. En fordel jeg opplevde når jeg brukte båndopptaker var at jeg kunne høre på intervjuene flere ganger, og søke å finne ny mening i de enkelte sekvensene etter hvert som jeg fikk en oversikt over intervjuet som helhet. Det kunne jeg imidlertid også gjøre med de intervjuene der jeg noterte, selv om det av og til følte greit å kunne høre på den originale talen. For å huske best mulig hva som ble sagt og på hvilken måte det ble sagt, skrev jeg ut notatene så raskt som mulig, og alltid samme dag.

Søken etter ny kunnskap

Jeg har søkt å bruke en fremstillingsmåte som passer til problemstillingen og det datamaterialet som skal analyseres. I og med at dette er en kvalitativ studie, ønsker jeg at fremstillingen i hovedsak skal være tekst og ikke tall. Materialet gjenspeiler en kompleks virkelighet, og jeg ønsker at stoffet skal "leve", ikke være en skjematisk fremstilling.

Jeg har valgt å bruke i hovedsak det som Malterud (2003) kaller for en tverrgående analyse, noe som er en sammenfatning av informasjon og ulik forståelse gitt av flere informanter.

Systematisk tekstkondensering egner seg for utvikling av beskrivelser og delvis for begrepsutvikling, og er først og fremst et redskap for tverrgående analyse. En slik fremgangsmåte er i henhold til en fenomenologisk fremgangsmåte. En annen grunn for meg til å velge denne metoden er at den i følge Malterud godt kan benyttes av nybegynnere.

Malterud beskriver fremgangsmåten som en prosess i fire trinn:

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

I tråd med denne fremgangsmåten leste jeg først gjennom alle intervjuene flere ganger for å få et helhetsinntrykk. For å identifisere meningsbærende enheter gjorde jeg i hovedsak to ting: Jeg noterte det som jeg husket fra hukommelsen og som fremsto som mest relevant og interessant. Så tok jeg for meg hvert enkelt intervju, og streket under med tusjer av ulike farger ut fra hvilke tema som fremsto som mest interessante ut fra materialet som sådan. Til sammen utgjorde dette de temaene jeg valgte å gå videre på. Malterud foreslår å organisere materialet i form av matriser, men i tråd med hennes aksept for å finne sine egne modifikasjoner av metoden, valgte jeg en annen variant som jeg syntes passet meg bedre. Ideen fikk jeg fra en hovedoppgave (Humerfelt 2001) der fremgangsmåten med å bruke såkalte "mind-map", eller tankekart som jeg velger å kalle det, er beskrevet. For meg betydde det at jeg tok et ark for hver informant og skrev ned stikkord og deler av teksten. Jeg noterte sidetall for hvor jeg kunne finne utsagnene i intervjuene. Jeg laget også et stort tankekart der jeg skrev inn stikkord og utsagn for hver enkelt informant.

Nå hadde jeg altså kondensert teksten, identifisert og beskrevet meningsbærende enheter, noe som innebærer en dekontekstualisering av materialet. Jeg var i gang med trinn tre. Det utkrystalliserte seg ganske raskt noen stikkord som jeg skrev for seg selv og markerte med egen farge på arkene og kartene, og som i neste omgang ble kodene mine. Ut fra dette vokste temaene som ble analyseenheter frem. Til sist, Malteruds fjerde trinn, sammenfattet jeg funnene. Det kaller Malterud å rekontekstualisere, og innebærer også å se om det vi har lest ut av det dekontekstualiserte materialet fortsatt stemmer overens med den sammenhengen det ble hente fra. Man skal altså validere delene opp mot helheten, noe som er i tråd med hermeneutikken. Rekontekstualiseringen utgjør grunnlaget for presentasjonen av funnene.

Jeg har valgt å bruke både en personsentrert og en temasentrert tilnærming til materialet. I en personsentrert tilnærming setter man personer eller persontyper i fokus, mens i den

temasentrert tilnærmingen er det tema som er i sentrum for interessen (Thagaard 2004). Ved å kombinere de to tilnærmingene søker jeg å få et større helhetsperspektiv på materialet. Som et ledd i den personsentrerte delen har jeg valgt å bruke fire såkalte "case" fra mitt materiale, der jeg fremstiller fire informanternes historier. Jeg vil vise materialets mangfold ved å bruke den temasentrerte tilnærmingen.

Om risiko og belastninger for informantene

I en intervjusituasjon er det viktig at informanten føler seg trygg. Malterud (2003) identifiserer flere forhold som man særlig må ta hensyn til for deltakere i kvalitative studier. For det første kan det å bli intervjuet føre til psykisk uro hos informantene. Det gjelder særlig ved sensitive tema, men det kan også føre til selvrefleksjon som informantene kan vokse på. En av mine informanter så det på følgende måte: *"Jeg vil si at jeg føler intervjuet har vært en sjelegranskning. Det har vært en positiv opplevelse"*. Som vist under avsnittet om kontekstens betydning, prøvde jeg også å ta vare på mine informanternes behov både for nærhet og uavhengighet. Man kan i utgangspunktet snakke om alle tema, men det er viktig å behandle informantene med respekt. De må ikke forlates i en opprørt tilstand som følge av intervjuet. Man må føle seg frem, utvise sensitivitet og ikke minst bruke tid. Jeg la også vekt på at deltakelse absolutt ikke ville påvirke de tjenestene de fikk for øvrig fra kommunen.

For det andre, sier Malterud, skal man ikke misbruke tilliten informantene har vist ved å stille opp til intervju, ved å fremstille dem på en særlig negativ måte. Hvis man hadde visst på forhånd at man for eksempel ville ha blitt stilt i et lite flatterende lys, ville de fleste antakelig ikke ha stilt opp i undersøkelsen. Jeg håper jeg har ivaretatt dette ved at jeg har et ressursfokus. Balansegangen er vanskelig. Man skal jo ikke underslå at mange har til dels store problemer, men jeg mener det går an å fremstille funnene på en måte som får frem begge aspekter uten å ydmyke de det gjelder.

Videre må man som forsker særlig ha fokus på anonymisering. Jeg la vekt på å informere om anonymitet; at ikke noe av det informantene fortalte til meg ville fremstilles i gjenkjennbar form. Det skal aldri være et alternativ å inngå kompromiss som går ut over personvernet. Skal man bruke opplysninger som gjør at informanten kan gjenkjennes, skal det være avklart på forhånd. Der jeg hadde mistanke om at noe kunne bli gjenkjennbart, drøftet jeg dette med informantene og fikk deres godkjenning til å bruke stoffet. Som nevnt tidligere i kapittelet har

jeg benyttet dagboknotatene til en deltaker i et internt tiltak som en del av datamaterialet. Vedkommende valgte selv å være åpen om at han skrev dagbok, men av anonymitetshensyn har jeg allikevel ikke eksplisitt gitt uttrykk for når jeg benytter disse notatene.

Å forske på egen praksis

Det er mange forhold som er spesielle eller annerledes med å forske på egen praksis kontra det å komme utenfra. Her vil jeg ta for meg noen forhold som jeg tenker har hatt spesiell betydning for meg. Flere av momentene er aktuelle uansett, men jeg har valgt å si både litt generelt, samt hva som gjør mange av disse forholdene litt spesielle i forhold til nettopp det å forske på egen praksis.

Er det viktig å forske på egen praksis?

Det er svært få studier der man forsker på egen praksis, noe som i hovedsak skyldes en tradisjonell skepsis mot å være så nær og involvert i egen praksis, samtidig som man har den som forskningsarena (Hummelvoll 2003). For sosialt arbeids vedkommende tror jeg synspunktene har blitt mer nyanserte de siste årene. Mange argumenterer nettopp for mer forskning på egen praksis (Levin 2004, Hummelvoll 2003, Halvorsen og Gjedrem 2006). Halvorsen og Gjedrem (2006) snakker sågar om ”praktikerforskning”. Med det menes at praktikere forsker og driver utviklingsarbeid i egen praksis. Praktikerforskning ses som et viktig supplement til den tradisjonelle forskningen der forskeren kommer utenfra, utførere sine intervjuer og observasjoner, for så å trekke seg tilbake for å skrive en eller annen form for vitenskapelig tekst. Ofte blir ikke slike tekster lest, og kunnskapen implementeres ikke i organisasjonen. Det er dokumentert at praktikere ikke leser mye forskning (Hummelvoll 2003). Grunnene er flere. Begrenset tid i en travel arbeidsdag gir blant annet liten mulighet til å oppdatere seg faglig, eller det blir ikke prioritert fordi det ikke føles som arbeid. Mange praktikere har ingen eller liten innsikt i forskningsmetode, og mangler således redskapene til å kunne lese vitenskapelige tekster.

Teori-praksis-kløften

At praksis i stor grad ikke utnytter teori og forskningsbasert kunnskap kalles teori-praksis-kløften (op.cit.). I sosialt arbeid er det på mange måter slik at praksisfeltet står for handlingsaspektet, mens forskningen "eier" teorien. Dikotomien teori og praksis kan imidlertid sies å være en falsk dikotomi (Skjefstad 2006). Teori og praksis forutsetter hverandre; det er ikke noe enten eller, men både og (Levin 2004). Av egen erfaring vet jeg at det er tidkrevende å skulle jobbe med brukere, ha oversikt over hva som foregår i egen organisasjon, følge med på hva som foregår på ulike politikkområder med blant annet stadige nye direktiver fra politisk hold, samtidig som man skal holde seg oppdatert faglig. Spørsmålet man må stille seg er imidlertid om man har tid til *ikke* å holde seg oppdatert også på forskning, når man vet hvor viktig det er for å utvikle seg faglig. Læring forutsetter imidlertid en aktiv aktør, og da må emnet interessere. Interesse vekkes som regel når kunnskapen berører dem det gjelder. Min erfaring i den forbindelse er at et viktig bidrag til fagutvikling er forskning på eget felt der kunnskapen også kan betegnes som lokal, det vil si at forskningen tar hensyn til den lokale konteksten. Forutsetningen er at forskningen blir formidlet på en måte som gjør at praksis både kan, og ønsker å nyttiggjøre seg den. Et annet argument som taler for nødvendigheten av å forske på egen praksis, er at det er viktig at det også kommer kritikk innenfra. Ved å ha et kritisk blikk på egen virksomhet kan man bidra til en kontinuerlig evaluering og utvikling av egen virksomhet.

Inneforståthet

Å forske på egen praksis reiser blant annet spørsmålet om det jeg vil kalle for inneforståthet. Med inneforståthet mener jeg at man kan ta ting for gitt, eller bli "blind" for enkelte forhold fordi dette har blitt en integrert del av den enkelte gjennom praksis. På den annen side kan man få tak i ting som en utenforstående ikke ville ha fått kjennskap til. Inneforståthet kan både hemme og fremme kunnskap. I forskningsprosessen vil man måtte organisere og redusere den til dels store mengden med informasjon som fremkommer. Å ha grundig kjennskap til feltet man forsker på, mener jeg kan være med på å sikre at den informasjonen man bruker til å komme frem til troverdig kunnskap, er den som er mest relevant. Det kan være med å sikre funnenes validitet. Noen fordeler med å forske på egen praksis er at man kjenner fagspråket og de lokale forholdene, og at man har kunnskap om både legitime og tabubelagte områder (Hummelvoll 2003). Inneforståthet kan imidlertid gjøre at man ikke går

dypt nok i granskningen, fordi man tror man kjenner svarene på forhånd. Som en motvekt er det viktig å opprettholde en genuin nysgjerrighet gjennom hele prosessen.

I en samtale mellom bruker og sosialarbeider har sosialarbeideren ofte en viss kjennskap til brukeren for eksempel gjennom journaler. En fordel er at brukeren ikke må fortelle hele historien sin på nytt. Ulempen er at man ubevisst kan gjøre seg opp noen meninger, eller få noen forestillinger om mennesker på forhånd som de slett ikke er enige i. Som forsker kan man ikke bruke eventuelle forkunnskaper om informantene under intervjuet. Da jeg i noen tilfelle hadde en viss kjennskap til informantene gjennom praksis, forsøkte jeg i tråd med fenomenologien å frigjøre meg fra denne kunnskapen eller fordommene, og heller se det som viste seg under intervjuene som fenomener i seg selv.

Forskerrollen versus sosialarbeiderrollen i intervjusituasjonen

Flere forfattere sammenligner forskningsintervjuet med andre former for intervju, men også med samtalen mellom bruker og sosialarbeider (Kvale 2004, Dalby 2001). En fordel sosialarbeidere har som forskere er at de kan bruke kommunikasjonsferdigheter fra sosialarbeiderutdanningen (Dalby 2001). Kommunikasjonsprosessen og teknikken er mye den samme selv om formålet er forskjellig. For eksempel så vil man i sosialt arbeid søke en konsensus og et samarbeidsprosjekt der formålet er å skape endring, mens målet med forskningen er å innhente kunnskap.

En utfordring for sosialarbeidere er å gi klientene noe tilbake som ikke er konvensjonelt, men noe nytt som kan bringe endring, for eksempel nye begrep som de kan bruke videre. Som forsker er jeg mer interessert i å fange informantenes egne begrep. For meg som sosialarbeider har det vært en utfordring å skulle innta den mer distanserte forskerrollen. Jeg tror imidlertid at det er viktig at også forskeren viser engasjement og interesse for informanten. Få vil nok gi noe av seg selv til en person som oppfører seg som ei "steinstøtte". Flere ganger etter et intervju reflekterte jeg rundt om jeg hadde vært for deltakende i intervjuet, om det ble for likt en samtale mellom bruker og sosialarbeider. Ble jeg for ledende i intervjusituasjonen, og ga jeg informantene for lite rom til å komme med egne begrep? Selv om dette kanskje flere ganger skjedde med meg enn hva som ville ha vært tilfelle med en forsker som ikke har bakgrunn som sosialarbeider, velger jeg å fokusere på hvordan det også kan være en styrke. Her kan tilføyes at det er forskjell på å være ledende og aktiv

samtalepartner. Jeg mener jeg var en aktiv samtalepartner som i tråd med fenomenologien skapte kunnskap i samspill med informantene.

Mitt engasjement og kjennskap til informantenes særlige erfaringer har gjort at jeg tror jeg har fått tak i mer informasjon enn jeg kunne ha fått uten bakgrunn fra feltet. I mine intervjuer mener jeg det i all hovedsak har vært en fordel. Min interesse har vært en del av konteksten for intervjuene. Intervjuene fant sted fordi jeg hadde tatt initiativ til dem, og fordi jeg ønsket noe av informantene. Derfor var det jeg som i stor grad styrte intervjuene. Hvordan påvirket dette maktforholdet? Dalby (2001) hevder at så lenge informantene er med frivillig så representerer ikke forskeren makt i en intervjusituasjon. Jeg vil nyansere dette noe. Selv om informanten kan sies å ha mer makt enn klienten i et tradisjonelt forhold mellom klient og sosialarbeider, skal man ikke underslå at også forskeren kan tilkjenne en autoritet som kan gjøre at mange føler seg til en viss grad presset til å gi informasjon. Man kan si at forskeren har en form for premissmakt der det er de som bestemmer tema, og i stor grad hvordan samtalen skal forløpe. Informantene har imidlertid også en viss makt i en intervjusituasjon. Som forsker er jeg avhengig av informantene for å få informasjon og skape mening, og informantene kan velge hva de vil svare på og hva de ønsker å utdype.

I stedet for kun å vektlegge forskerrollen har jeg valgt å tilkjenne min bakgrunn fra feltet. Jeg fortalte alltid at jeg selv jobbet i Arbeid og kompetanse, men at jeg nå hadde permisjon for å jobbe på prosjektet og med min egen masteroppgave. Ingen av informantene satte spørsmålsteget ved dette. Det virket på meg som om de tvert om tok i mot det positivt. Det kan selvsagt være at de ikke hadde mot til å sette spørsmålsteget ved mitt forhold til feltet og hva det eventuelt kunne innebære, men jeg oppfatter det slik at å tilkjenne min kunnskap og kjennskap til feltet innga trygghet og tillit. Flere informanter snakker da også om at det er viktig med tillit for å kunne åpne seg og snakke om personlige ting. En person uttrykker det slik når det er snakk om å åpne seg og gi av seg selv til sosialarbeidere:

”Vanskelig å svare på hva som gjør at jeg får bedre kontakt med enkelte. Kanskje at de har personlig erfaring og forståelse for mine problemer”.

Analogt kan man forstå det slik at dette også gjelder å åpne seg for en forsker. I prosjektet sa flere informanter at det var greit å svare på enkelte sensitive spørsmål om for eksempel vandel når det var anonymt, men at det ikke ville ha ønsket at slike opplysninger ble registrert på dem i hjelpeapparatet for øvrig. Jeg tar det som et tegn på at de hadde tillit til meg som

forsker, og at de var villige til å dele personlige opplysninger. Jeg fortalte også alltid at jeg var student, noe jeg tror var med på å utjevne maktforholdet noe. En student har vanligvis ikke like mye autoritet som en sosialarbeider eller forsker i kraft av sin posisjon.

Handlingstvang

Noe jeg opplevde som vanskelig et par ganger, var når jeg fikk kjennskap til alvorlige forhold som muligens ikke var kjent for informantens tiltakskoordinator, og som jeg mener kunne ha betydning for deres samarbeid. Jeg har i hele min yrkespraksis vært en del av et faglig fellesskap der vi alltid har hatt løpende drøftinger, og det var av og til vanskelig ikke å kunne diskutere personer eller saker med mine kollegaer i praksisfeltet. Hvis det kom frem forhold som jeg mente var spesielt alvorlige, spurte jeg informantene om de fikk hjelp til å håndtere disse tingene. Eventuelt foreslo jeg at de kunne ta det opp med for eksempel lege eller tiltakskoordinator. Det var også til tider umulig ikke å tenke på hvordan jeg kunne ha fulgt opp. På den annen side må det innrømmes at det av og til var litt befriende å kunne høre på informantenes historier uten å måtte handle i ettertid. Hummelvoll (2003) beskriver praktikernes handlingstvang som at det praktiske arbeidet prioriterer seg selv i hverdagen. Man kan få større innsikt i de daglige utfordringene praksisfeltet står overfor når man ikke er underlagt handlingstvang, noe jeg tror var nyttig for meg som fersk forsker i et felt hvor jeg vanligvis er underlagt denne handlingstvangen. Det ble mulig å se de forhold brukerne omtalte i et annet og mer distansert perspektiv.

Et eksempel på betydningen av ulike kontekster

Gjennom å intervju brukere i *prosjektet* fant jeg ut at jeg ofte fikk mer informasjon om og av en person gjennom et strukturert spørreskjema, enn jeg som sosialarbeider fikk med de brukerne jeg hadde hatt kontakt med over tid. Dette viser nytten av såkalte ”screening-spørsmål” der en spør rutinemessig om forhold som kan ha betydning uten at en har det i tankene i hver enkelt sak. Tilsvarende erfaring gjorde også Marthinsen og Moe (1999) seg i en undersøkelse av langtidsmottakere av sosialhjelp ved en sosialtjeneste i Trondheim.

Jeg erfarte også at hvor ulik informasjon, og ikke minst inntrykk, man kan få av mennesker avhengig av om man er sosialarbeider eller forsker som jobber henholdsvis kvantitativt eller kvalitativt. Et eksempel som illustrerer dette er ei ung kvinne som har vært bruker av sosialtjenesten i over åtte år. Som sosialarbeider med arbeidsplass i samme bygg som

forvaltningen var jeg en gang til stede da hun kom for å søke om nødhjelp, men ble avvist på grunn av at hun var ruset. Det kom til en konfrontasjon med høylytt stemmebruk. Noen måneder senere hadde vedkommende startet i et av de interne tiltakene i Arbeid og kompetanse, og noen måneder etter dette igjen skulle jeg møte henne til det kvantitative intervjuet i prosjektet. Selv om jeg hadde noe kunnskap om henne på forhånd, prøvde jeg å legge fordommene mine til side, og konsentrere meg om personen foran meg, rette blikket ”mot selve saken”. Jeg møtte en reflektert person som hadde mange tanker om sin bakgrunn og situasjon, samt det å være bruker i det offentlige hjelpeapparatet. Hennes score på spørreskjemaet viser en person som har hatt støttetiltak i skolen, hjelp fra barnevern, plassering utenfor hjemmet i barndommen, manglende skolegang, manglende arbeidserfaring, utstrakt rusmisbruk, dårlig helse, dårlig selvbilde. Slik kunne jeg ha fortsatt. Fordi hun hadde mange erfaringer hun var villig til å dele med meg i det første intervjuet, kontaktet jeg henne etter omtrent et halvt år med forespørsel om hun ville være med på et intervju til. Gjennom det kvalitative intervjuet fikk jeg vite noe om henne som person som viste et helt annet bilde enn hva som kom frem i det kvantitative intervjuet. Nå kom det frem at hun også er en person med drømmer, håp for fremtiden, omsorg for sine medmennesker, og som hadde mange refleksjoner rundt det å være i tiltak.

Dalby (2001) sier at en hovedforskjell i de to ulike rollene er at sosialarbeideren gir mens forskeren tar. I tråd med fenomenologien velger jeg å se mer dynamisk på saken. Selv om det er gradforskjeller, vil jeg si at både sosialarbeider/ forsker og bruker/ informant, både gir og tar i en felles meningsdannelse. Mange informanter synes også de får noe igjen for å bli intervjuet, noe jeg opplevde flere ganger at mine informanter ga uttrykk for. Som jeg vil vise i empirien synes folk at et viktig moment i det sosiale arbeidet er å bli sett og hørt. De samme mekanismene ser også ut til å tre i kraft i en intervjusituasjon. En informant så på det å bli intervjuet på følgende måte:

”Jeg føler at jeg har hjulpet folk med å fortelle om mine erfaringer. Jeg håper jeg har hjulpet deg også med oppgaven din”.

Selvsagt har han det; han har bidratt med sine erfaringer til denne oppgaven, i tillegg til at jeg også har lært noe nytt om sosialt arbeid gjennom å se feltet ut fra et forskerperspektiv.

KAPITTEL 5. MENNESKENE I TILTAKENE – HVEM ER INFORMANTENE?

I de følgende kapitlene vil jeg presentere det empiriske materialet. Jeg har valgt å fremstille empirien på to måter, i form av en personsentrert og en temasentrert del. Dette kapitlet er den personsentrerte delen av analysen. Først vil jeg kort presentere alle informantene for å gi et bilde av hvem de er. Deretter vil jeg gi et nærmere bilde av fire av informantene. Deres historier er unike, men sier samtidig noe om manges erfaringer med å være i tiltak. Jeg vil trekke frem en del momenter som de selv mener er sentrale i forhold til å nærme seg arbeidsmarkedet, og som de mener har vært nyttig for å få bedre livskvalitet. Noen av momentene drøfter jeg opp mot de teoretiske perspektivene som er presentert i kapittel 3.

Litt om alle informantene

Jeg har intervjuet ti personer, to kvinner og åtte menn. Aldersmessig var de på intervjuetidspunktet mellom 20-54 år, noe som gjenspeiler sånn noenlunde alderssammensetningen i Arbeid og kompetanse. Utdanningsnivået varierer noe, men kun fire har fullført utdanning over grunnskolenivå. At så mange ikke har ytterligere utdanning, avviker betydelig fra befolkningen for øvrig, men er typisk for brukerne i Arbeid og kompetanse. Det forklarer nok noe av grunnen til deres status som langtidsbrukere av sosiale tjenester.

Når det gjelder sysselsetting, har to av informantene fått jobb. To er i et lærlingeløp og i ferd med å ta fagbrev. Én person skal fortsette sine universitetsstudier, og på første forelesning dagen etter intervjuet. Tre personer er i ekstern praksis, noe som betyr at de har praksisplass andre steder enn Arbeid og kompetanse, og også finansiert av andre instanser. To er i intern praksis i Arbeid og kompetanse. Jeg har valgt å presentere noen fakta om informantene i en tabell:

Alder	Kjønn	Utdanning - høyest fullførte	Opplegg i Arbeid og kompetanse	Situasjon på intervju tidspunktet
20	Mann	Ungdomsskole	- Tiltakskoordinator	Jobb
25	Mann	Ungdomsskole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak - Praksis plass	Praksis plass
25	Mann	Ungdomsskole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak - Fagopplæring - Lærlingeplass	Lærlingeplass
25	Mann	Videregående skole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak	Universitetsstudier
26	Kvinne	Ungdomsskole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak	Internt tiltak
27	Mann	Ungdomsskole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak - Fagopplæring - Lærlingeplass	Lærlingeplass
30	Mann	Videregående skole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak - Praksis plass	Jobb
34	Mann	Universitetsutdanning	- Tiltakskoordinator - Praksis plass	Praksis plass
41	Mann	Universitetsutdanning	- Tiltakskoordinator - Delta - Praksis plass	Praksis plass
54	Kvinne	Ungdomsskole	- Tiltakskoordinator - Internt tiltak	Internt tiltak

Tabell 2. Presentasjon av informantene

Informantenes bakgrunn og årsaker til at de er henvist til Arbeid og kompetanse er vidt forskjellige. Samtidig er det mange fellestrekk i historiene deres. Mange har lang erfaring med ulike instanser i hjelpeapparatet. Noen har opplevd ting, enten i barndommen eller senere, som gjorde at de på mange måter hadde mistet noe av grepet på livet. På ulike måter har det ført til at de ikke har greid seg på det ordinære arbeidsmarkedet. Hele åtte av informantene har

kun hatt det vi vil betegne som småjobber av ulik varighet; fra noen få måneder og opp til 18 måneder. Kun to av informantene har hatt arbeidsforhold som har vart over flere enn to år sammenhengende.

Om å kategorisere mennesker

Tidligere forskning på sosialhjelpsmottakere viser en tendens til å dele klientene i grupper (Hestnes 2000, Dahl og Lorentzen 2005, Lødemel og Johannessen (red.) 2005). Eksempler på slike grupper er ”de ressurssterke” og ”de ressursvake”. Det er både fordeler og ulemper med en slik kategorisering. Kategorier bidrar til å tydeliggjøre forskjeller. De er ofte lette å huske, og kan være en oversiktlig måte å presentere funn på. Vi må imidlertid huske at det er mennesker vi har med å gjøre, og generelt vil de fleste protestere mot å bli satt i bås. Man kan stå i fare for å redusere den menneskelige verdi, og frata mennesker rett til selv å definere hvem de vil være. Samtidig er det ikke til å komme bort fra at mange av langtidsbrukerne av sosialhjelp har en opphopning av konkrete problemer og symbolsk byrder, som gjør det ekstra vanskelig for dem å få innpass på arbeidsmarkedet. Informantene i min studie har også vist at de trenger lang og tett oppfølging, og det er viktig å få synliggjort deres behov overfor hjelpeapparatet. Da kan man få frem enkelte gruppers spesielle behov, slik det for eksempel har blitt gjort i forhold til innvandrere og funksjonshemmede. Det kan være viktig for å skreddersy tilpassede tiltak.

Velger man å kategorisere, må det gjøres med forsiktighet. For det første kan det ved en tilbakeføring av slik kunnskap til praksis føre til at brukerne blir satt i bås i det daglige arbeidet. Kategoriene tar som regel utgangspunkt i problemer, ikke ressurser. En såkalt belastet person ut fra visse kriterier, kan ha mange kvaliteter som det da ikke blir lagt vekt på. For det andre kan man begrense nyansene i intervjuene ved å kategorisere. Uansett er mitt utvalg ikke stort nok til at jeg mener det er forsvarlig eller hensiktsmessig å dele informantene inn i kategorier. Jeg ønsker derfor, i tråd med fenomenologien, å la menneskene tre frem som aktører og la historiene tale for seg selv. Ut fra en hermeneutisk tilnærming vil jeg så drøfte dataene opp mot min forståelse og relevant teori. Det er mitt ønske at jeg gjennom denne oppgaven greier å få frem både de særskilte behov mange langtidsledige har, og at alle er selvstendige individer med mange gode sider og ressurser - som det er verd både å ta vare på, og bygge videre på.

Noen personlige historier

Av de ti informantene har jeg valgt å presentere fire spesielt. De representerer noe av bredden i materialet. Jeg har valgt ut historier som representerer ulike personlige bakgrunn og hvilke tiltak de har, eller har hatt, i Arbeid og kompetanse. For å ivareta anonymiteten har jeg utelatt eller forandret på noe av personalia i historiene, og kun beholdt det som har betydning for analysen. Jeg vil presisere at de representerer noe felles med andre brukere, men at de samtidig er unike historier. Historiene er mine konstruksjoner av hva hver enkelt har formidlet meg gjennom intervjuene. Selv om det bare er deler av deres historie, med vekt på deres erfaringer med Arbeid og kompetanse, håper jeg dette kan gi et nærmere bilde av hvem informantene er.

Arvid: ”Jeg fikk luft mellom skuldrene og byrdene”

Da Arvid møtte tiltakskordinator første gang, hadde han vært arbeidsledig i over to år. Tidligere hadde han hatt flere småjobber, men ingen arbeidsforhold som hadde vart lengre enn noen måneder. Det har ført til dårlig økonomi, og han har som voksen mann i 30-årene sett seg nødt til å flytte hjem til sine foreldre igjen. Arvid ble mye mobbet i barndommen. Dette har preget ham i stor grad senere i livet, og han har følt seg som en taper. Han forteller at han har slitt med dårlig selvtillit hele sitt voksne liv som følge av mobbingen. Arvid har startet på høyere utdanning, men ikke greid å fullføre selv om han har et stort ønske om dette for å få det han selv kaller for ”*drømmejobben*”. I forhold til arbeidslivet har virkningene av mobbingen ført til at han ikke har følt at han har noe å bidra med: ”*Jeg har ikke greid å selge meg selv til en arbeidsgiver*”, som han uttrykker det. Denne følelsen har i stor grad snudd nå. Grunnen mener Arvid er at han i Arbeid og kompetanse fikk tid på seg til å bygge opp selvtilliten sin på en arena der han følte seg trygg, og der han følte at han var til nytte. Arvid var deprimert da han startet i det interne tiltaket, og sier det var ren selvoppholdelsesdrift som fikk ham til å begynne. For sin psykiske helses del måtte han ut blant folk, og få struktur på dagen. Måten han ble møtt på var viktig for å komme i gang. Han kommenterer det slik:

”I Arbeid og kompetanse følte jeg meg velkommen. Det var et miljø der man ble møtt på en god måte; det har alt å si. Dette er motiverende for å gjøre en jobb, og betyr mer enn penger. Jeg stortrivdes! Jeg fikk mer hjelp enn jeg hadde forventet”.

Tronvoll (2004) sier at sosialt arbeid som virksomhet ikke først og fremst handler om å ”løse problemer” på en klar og kalkulert måte som kan måles, men at det handler like mye om å

dele byrder med mennesker som søker hjelp. Dette mener jeg er tydelig i Arvid sitt tilfelle. Han sier han jobbet mye med seg selv i den perioden han var i Arbeid og kompetanse, og at det var avgjørende at han fant en person han kunne stole på og snakke med:

”Man må kunne stole på folk. Jeg har problemer med å stole på folk etter at jeg ble mobbet, men nå er det annerledes. Jeg kan snakke med(navn på tiltakskoordinator) om alt - jeg stoler blindt på ham, vi har god kjemi. Jeg fikk luft mellom skuldrene og byrdene - en buffer som hjelper deg til å dele byrder”.

Mange trenger støtte og omsorg for å holde ut og leve med problemsituasjoner som trenger lang tid for å endres, eller kanskje ikke har noen løsning i sikte (op.cit.). For Arvid ser det ut til å gjelde både på det psykiske og praktiske plan. Arvid har også fått konkret hjelp på noen områder. Han forteller at han hadde en gjeldsbyrde som han ikke hadde greid å komme seg ut av på egen hånd. For ham var dette noe som bekymret ham i så stor grad at det oppslukte all hans energi i en lang periode, og han omtaler det som: *”Den største mørke skyen jeg noen gang har hatt over meg”*. Fra forvaltningen hadde han fått råd om å skrive brev til kreditorene, men det var ikke nok bistand for ham. Han måtte ha konkret hjelp, noe han fikk fra sin tiltakskoordinator.

At sosialt arbeid ikke alltid handler om å ”løse problemer” på en målbar måte, viser seg ved at mange synes det er vanskelig å konkretisere hva de får bistand til i Arbeid og kompetanse. Noen får hjelp til å ta fagbrev eller annen konkret eller praktiske hjelp, men å sette ord på hva man får hjelp til på det mer abstrakte eller mentale plan ser ofte ut til å være vanskeligere. Jeg oppfatter det slik at dette handler om relasjoner og prosesser. Arvid sier følgende på spørsmål om hans kompetanse i forhold til arbeidsmarkedet har økt:

”Arbeid og kompetanse har modnet meg som person. Det har vært viktig for selvbildet; jeg har fått tro på at jeg kan gjøre noe. Jeg tenkte mye i den tiden jeg var der. Dette er det ikke så lett å overføre til arbeidslivet. Det som var nyttig å ta med fra Arbeid og kompetanse var å bli klar for arbeidslivet; det vil si på det psykologiske plan. Jeg var klar fysisk, men det er vanskeligere å forberede seg psykisk”.

Som jeg var inne på i teorikapittelet, ser det ut til å være et virkningsfullt element i sosialt arbeid hvis sosialarbeideren i en periode av et menneskes liv kan være en person som viser respekt og anerkjennelse. Sosialarbeideren kan derigjennom bidra til myndiggjøring ved at man har et forhold som i følge Giddens (2004) kan betegnes som ”pure relationship”. Mennesker utvikler en følelse av hvem de er som personer gjennom interaksjon med andre, og det er viktig at man i perioder av livet har noen man stoler på som kan bistå i prosessen med å

styrke selvtilliten og selvrespekten. Noen som kan bistå i perioder med fortvilelse, og som kan dele byrder. For Arvid har dette vært så betydningsfullt at han til slutt ble klar for arbeidslivet igjen. Arvid har nå fått seg jobb, og er spent på om den blir fast. Arbeidsgiver er fornøyd med jobben han gjør, men dårlig økonomi gjør at det er usikkert om bedriften greier å beholde ham ut over prøvetiden. For Arvid har sosialarbeideren vært en viktig støttespiller, noe som poengteres ved at han på spørsmål om han har noen råd til Arbeid og kompetanse, foreslår at hans tiltakskoordinator forfremmes!

Anton: ”Jeg sitter ikke alene hjemme og blir desperat og dårlig psykisk”

Anton har bodd i Norge i snart åtte år. Da han var i begynnelsen av 30-årene, flyktet han fra et land i krig, og han har selv opplevd mange av krigens redsler på nært hold. Anton har høyere utdanning fra hjemlandet, og har i perioder hatt arbeid der han har fått brukt utdanningen sin her i Norge. En kombinasjon av forhold på arbeidsmarkedet og personlige vansker, har gjort at han for det meste har vært arbeidsledig. Selv mener han det i hovedsak skyldes forhold ved ham selv. Han gir mange eksempler på at dårlig tro på seg selv har gjort at han ikke har fungert i jobb. En medvirkende faktor er psykiske problemer etter å ha levd i et krigsherjet land i mange år. Om denne perioden sier han: ”*Jeg bodde i sentrum av helvete*”. Anton forteller at han har en behandlingskrevende psykisk sykdom som følge av dette. Han sier han er nervøs, og at han blant annet er usikker i større forsamlinger, og redd for at noe uforutsett skal skje. Han har hatt så liten tro på at han har noe å bidra med som arbeidstaker, at det har hindret ham i å søke mange jobber. Han sier:

”Jeg har gått på jobbklubb for høyere utdanning gjennom Aetat. Da hadde jeg store forventninger om å få jobb. Jeg tror de fleste fikk jobb, men ikke jeg. Det var kanskje min feil, jeg var nok litt passiv. Jeg burde kanskje ha vært mer fleksibel også, men jeg stiller høye krav til meg selv. Man må jo være lojal overfor arbeidsgiver også – søke jobber man er kvalifisert for”.

Anton snakker mye om at han ikke har vært fornøyd med sin egen effektivitet i arbeidslivet, at han ikke har følt seg nyttig, eller så noen mening i jobben. Han setter, slik jeg ser det, ord på at han ikke har vært klar psykisk. For Anton har det vært avgjørende at han har fått bygd opp selvtillit, noe han kommer tilbake til under hele intervjuet. Han mener dette har vært det viktigste han har fått med seg gjennom ulike tiltak i Arbeid og kompetanse. Det har vært nødvendig i forhold til å kunne se seg selv som reell arbeidssøker. For ham betyr bedre selvtillit at han har blitt mer aktiv og tar mer initiativ. Han har også fått hjelp til å innse at ikke

alt ”...skulle slutte med perfektjon” som han uttrykker det. Med det mener han at han nå forstår at han har noe å bidra med i arbeidslivet selv om han ikke snakker perfekt norsk, eller at arbeidsoppgaver ikke alltid må utføres med aller høyeste grad av perfektjon. Mesteparten av æren mener han at han selv har, men han har også hatt nytte av samtale med tiltaks koordinatør. I tillegg har erfaringene fra praksis vært nyttige:

”Det er viktig at jeg hver dag er ute i arbeidslivet selv om dette er praksis – få kontakt med nordmenn og være i et arbeidsmiljø. Også for å praktisere norsk. Jeg skriver bedre enn jeg snakker”.

Jeg vil presisere at Anton snakker svært godt norsk. Hvis han i tillegg skriver bedre enn han snakker, vil han etter min mening være et funn for enhver arbeidsgiver!

At folk rundt Anton har hatt tro på ham og søkt å utvikle hans tro på seg selv, er i tråd med et ressursfokus. I LØFT er det formulert åtte prinsipper eller forutsetninger for den løsningsfokuserede modellen (Berg og Miller 2000). Det første prinsippet er vektlegging av psykisk sunnhet. Man setter søkelys på personens sterke sider, ressurser og evner, og søker å utvikle disse. Man bruker komplimenter for å forsterke effekten, noe som beskrives som å ha terapeutisk makt (op.cit.). For Anton har det vært nyttig ved at han gjennom samtaler med tiltaks koordinatør har fått bekreftet seg selv som en person med egenverd, noe som har styrket selvtilliten hans. Nyttien av å være i ei gruppe er også tydelig. Det er bra å være en del av et fellesskap mener Anton, noe han har opplevd både gjennom kurset i Arbeid og kompetanse, og på de ulike praksisplassene han har vært.

Anton er litt usikker på effekten av kurs i forhold til det å få seg en jobb på kort sikt. Personlig har han gjentatte ganger opplevd at deltakelse på kurs slett ikke betyr at man dermed er sikret jobb. Han har deltatt på en rekke kurs i regi av Aetat og sosialtjenesten, og har hatt fire ulike praksisplasser. Dette kan føre til det som kalles for ”tiltakstrøtthet” (Mykling 2005). Begrepet refererer til det faktum at mange går gjennom den ene utredningen og avklaringen etter den andre, og man blir sendt på tiltak etter tiltak. Mange blir plassert på ulike praksisplasser, uten at noe av dette fører til en jobb. Skuffelsene blir etter hvert så mange og store, at det fører til tilbaketrekning og passivitet (op.cit.). Ingen av mine informanter gir uttrykk for tiltakstrøtthet mens de er i Arbeid og kompetanse, noe som ser ut til å ha sammenheng med at tiltakene oppleves som meningsfulle og nyttige.

På spørsmål om hans kompetanse i forhold til arbeidsmarkedet har økt svarer Anton:

”Det er ikke så verst å plukke erfaring gjennom praksis, men nå mener jeg at jeg er kvalifisert og dyktig nok til å ha en vanlig jobb. Selv om jeg er perfektionist i forhold til språk - jeg er innadventd og praktiserte ikke så mye før, men nå har jeg lært meg bedre norsk. Derfor er det viktig å være i et fint miljø. Å være i praksis er nesten som å ha en vanlig jobb; jeg sitter ikke alene hjemme og blir desperat og dårlig psykisk”.

Utsagnet kan man tolke som at den sosiale kompetansen hans har økt. Han har fått praktisert norsk, og hatt sosial omgang med kollegaer i en ordinær bedrift. Det har vært viktig for å bygge seg opp psykisk. Jeg spør avslutningsvis om hvordan han ser for seg livet sitt fremover:

”Jeg er mer optimist, men har ikke urealistiske forventninger. Jeg tror jeg skal klare meg bedre, bli mer selvstendig, få enda bedre økonomi, føle meg mer nyttig. Jeg tror jeg skal få jobb et eller annet sted. Det vil gi enda bedre selvtillit og selvrespekt”.

Nå har Anton fått en ny praksisplass, og denne gangen mener han at han er klar for at den skal bli en ordinær jobb – hvis arbeidsgiver kan og vil gi ham fast jobb da. Anton ser helt klart begrensningene i systemet; Arbeid og kompetanse har ikke ”tryllestav” som han sier, men han er i følge ham selv en realist som nå har fått mer tro på seg selv.

Fredrik: ”Jeg er et bevis på at systemet fungerer”

Fredrik forteller at han droppet ut av skolen i løpet av lærlingetiden. Han var skolelei og følte utdanningen var en blindvei. Etter hvert kom han i kontakt med både sosialtjenesten og Aetat. Han startet på et av de interne tiltakene i Arbeid og kompetanse før han kom i kontakt med fagopplæringsteamet. Fredrik mener det ble et vendepunkt for ham. Han har vært i prosjektet i omtrent fem år, og er i ferd med å fullføre fagutdanningen sin. Fredrik presiserer at han har fått hjelp til to viktige ting: For det første å finne ut av hva han ønsket og passet til i forhold til utdanning og jobb. For det andre å få hjelp til å realisere disse planene. Det har vært en lang prosess. Som han selv sier: *”Vi har gransket meg i fem år nå”*. Han forteller om hvordan personer i hjelpeapparatet har jobbet i forhold til ham selv, og hvordan han selv etter hvert har blitt mer målbevisst og jobbet hardt for å nå målene sine. Et eksempel er når han beskriver hvordan han, i samarbeid med Arbeid og kompetanse og veileder på lærlingeplassen, fokuserte på hvordan han skulle greie jobben gjennom å modnes på det personlige plan:

”Jeg måtte modnes i voksenrollen. Etter at jeg sluttet skolen var jeg blitt igjen på ungdomsstadiet. Jeg måtte lære å lære istedenfor å leke. Jeg måtte vokse og tilpasse meg jobben. Arbeid og kompetanse bidro med samtaler, og hva studieveileder på praksisplassen min skulle legge vekt på i veiledningen”.

Fredrik mener selv han ikke har spesielle problemer i forhold til helse, ei heller har han rusproblemer eller psykiske vansker. Hans forklaring er mangel på motivasjon og, som tidligere nevnt, at han ikke var voksen eller moden for arbeidslivet. Hvordan han etter hvert ble moden for arbeidslivet kan forstås i lys av det som i teorikapittelet ble omtalt som *endring av verdier*. Hvis brukerens væremåte er slik at dette er til hinder for å få jobb, så blir en av oppgavene i tiltaksarbeidet å få folk til å gå andre veier for å bli anerkjent i samfunnet. Fredrik la tidligere ikke vekt på de verdier som er etterspurt i arbeidslivet, men gjennom et samarbeid med sosialarbeideren ble han bevisst dette; han lærte *å lære i stedet for å leke*. Han mener altså selv at han måtte ha hjelp til å modnes som voksen, men føler på ingen måte at han er blitt overkjørt i denne prosessen, tvert i mot:

”Jeg har stått i førersetet. Arbeid og kompetanse har hjulpet til med å sette målene i virksomhet. Jeg kan ikke sitte på rumpa og vente at andre skal gjøre noe for meg. Jeg jobber knallhardt for å nå målene”.

Arbeid og kompetanse bidrar til kvalifisering både på det personlige plan, og konkret i forhold til utdanning og jobb. I hans tilfelle forutsatte kvalifisering i forhold til arbeidsmarkedet at han utviklet seg personlig. Fredrik forteller at det var nødvendig at han fant ut hva han ville med livet sitt for at han skulle komme seg i arbeid eller praksis. At han har jobbet sammen med sosialarbeideren for å finne sin vei, har gjort at han har fått økt selvtillit. Han har fått tro på at han skal lykkes i å nå målene sine. Han mener det også har med livskvalitet å gjøre: *”...bedre selvtillit – bedre liv”*. Videre sier han om selvtillit:

”Jeg har fått selvtillit på kjøpet i Arbeid og kompetanse: jeg ser at jeg mestrer, at jeg lykkes. Det er viktig for å tørre nye ting. Med bedre selvbilde gjør jeg ting uten å tenke så mye over det. Å mestre gjør at man blir glad, og det gir god innstilling og selvtillit. Man tør prøve og feile, og så kan man gå videre hvis man gjør feil. Man blir sterkere av å feile også, man lærer om seg selv. Mange er på en tung plass i livet når de kommer til Arbeid og kompetanse, og jeg tror mange får hjelp til dette”.

Han har også blitt vist tillit, noe han mener har vært nødvendig for å gi av seg selv og opparbeide seg selvtillit. Fredrik setter i samarbeid med tiltakskoordinator kontinuerlig opp delmål for hva han skal oppnå. Det neste delmålet ser ut til å være et viktig et, og han tenker også fremover:

”Jeg skal fullføre fagbrevet. Jeg får vite i neste uke om jeg kan ta eksamen snart. Hvis jeg stryker i første omgang, sette jeg meg bare nye mål. Jeg håper å få fast jobb, ta sertifikatet og få bil. Få egen leilighet og stifte familie. Få en ny start på livet; opp et nivå etter ha realisert nivået om å få utdanning, så jobb”.

Selv om han har fått støtte fra familie og venner, har Arbeid og kompetanse vært helt nødvendig i den prosessen han har gjennomgått på vei mot et fagbrev. I tiltakskoordinatoren har han også støtte i form av en person som hjelper ham i systemet. Arbeid og kompetanse får også andre til å bidra, sier Fredrik, noe som gjelder både Aetat, andre deler av kommunen, opplæringskontoret og praksisplassen. Om forholdet til hjelpeapparatet generelt sier Fredrik:

”Vilkår er bra for å få folk i gang. Det er lett å tenke at man ikke orker. Jeg ser ikke vilkår som tvang, sosialkontoret vil folks beste. Man må gi noe tilbake når man får stønad. Først må man ha inntekt slik at man kan leve på en skikkelig måte. Så er det viktig at man kommer til Aetat og Arbeid og kompetanse, så man får hjelp til å få en jobb. Dette handler om livskvalitet. De er der for å hjelpe, ikke bare gi deg penger. Jeg har gått rangstigen fra sosialen, Aetat, Arbeid og kompetanse, praksis. Mange har negative erfaringer, men jeg synes det er viktig å vise at det går an å få hjelp også. Jeg er et bevis på at systemet fungerer”.

For Fredrik var det viktig å få hjelp til ”å komme i gang”. Det var viktig at noen hadde tro på ham. At noen kunne bistå med å jobbe med selvet, noe som bidro til å gi ham den selvtilliten som var nødvendig for å gi ham motivasjon til å nå sine mål.

Frida: ” Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe”

Frida er i midten av 20-årene og har ruset seg i over 10 år. Hun forteller om en enda lengre karriere i hjelpeapparatet med støttetiltak i skolen, bistand fra barnevern og fosterhjems plassering. Hun har klart å fullføre ungdomsskole, men ikke fagutdannelsen hun startet på. Erfaringene med hjelpeapparatet er blandede, men har stort sett vært preget av mangel på respekt og anerkjennelse. Frida har i stor grad verken blitt sett eller hørt:

”Det er mye maktmisbruk i systemet. I forvaltninga får man følelsen av at de tenker du ikke er noe verd, at du bare prøver å utnytte systemet. Det er nedverdiggende å gå på forvaltninga, jeg har ikke blitt tatt i mot på en bra måte. Mange kunne trengt et smilekurs. Jeg kommer først når jeg virkelig må. En gang gikk jeg sulten i 3 dager, så jeg tar ikke kontakt uten grunn. De bryr seg ikke om deg, ser ingen fremtid for deg, og du blir sett på som brysom. Det er viktig å bli kjent; man må være ”på høyde” med dem, ellers blir du herset med. For eksempel når du skal levere en søknad, så må du kanskje bruke en hel dag på å springe rundt etter dokumentasjon. De gir ikke beskjed om alt med en gang, så du må ut å lete mer; strekker de ut tiden? Det virker som en bevisst handling. Alle saksbehandlere har samme innstilling; folk får ikke vite rettighetene sine og blir ”tyna”. De utnytter at folk synes det er ydmykende å spørre om hjelp. Jeg tror det er fordi at folk skal ønske seg arbeid og ikke få ”gratisbillett” til stønad. De tenker nok at ”er det virkelig nødvendig at staten betaler for deg?”. Det skal være så trasig å komme dit at det virkelig skal være grunnlag for det”.

Frida forteller at det hun har opplevd i Arbeid og kompetanse avviker betydelig fra det hun vanligvis møter i hjelpeapparatet. I Arbeid og kompetanse blir hun sett som et unikt individ, og ikke bare som rusmisbruker og sosialhjelpsmottaker. Når hun er i tiltak føler hun at hun gjør nytte for seg, og utfører arbeidsoppgavene med stor flid og engasjement. Å få ros for godt utført arbeid er viktig: *"Jeg får mye skryt, og det er bra"*. Det gjør at hun ser annerledes på seg selv, og hun føler at andre ser henne på en annen måte, noe som også gjelder i forhold til sosialtjenestens forvaltning:

"Nå er vi "på lag"; de får respekt for deg når du er i tiltak. De samme folka ser på meg på en annen måte. Jeg viser at jeg duger til noe. Det har også med meg å gjøre, og min egen innstilling. Nå har jeg bedre selvtillit og bedre grunnlag for å spørre om ting - jeg trenger ikke kripe".

Antonovskys modell om opplevelsen av sammenheng tror jeg kan være nyttig for å forstå hvorfor Frida synes hun får mer hjelp i Arbeid og kompetanse enn det hun tidligere har fått i hjelpeapparatet. I modellen ble opplevelsen av sammenheng i tilværelsen sett som avgjørende for hvordan mennesker klarer seg. Opplevelsen av sammenheng har, som beskrevet i teorikapittelet, tre elementer. Opplevelsen må være: forståelig, håndterbar og meningsfull.

Frida forteller at hun ikke har hatt støtte fra andre enn Arbeid og kompetanse. Med en barndom preget av mange nederlag, og en til dels kaotisk voksentilværelse med rusmisbruk og lite struktur på hverdagen, oppleves den nye tilværelsen som mer *forståelig*. Hennes innsats har betydning - det er en sammenheng mellom at hun yter noe, og det hun får tilbake. At situasjonen er *håndterbar* har også nær sammenheng med håp. Håp om at ting mest sannsynlig vil ordne seg til det beste. For Frida betyr dette blant annet at hennes lege endelig tar henne alvorlig. Mange rusmisbrukere opplever at deres generelle problemer, også i forhold til helse, blir oversett på grunn av misbruket deres. Frida har en psykiatrisk diagnose, men har tidligere ikke fått behandling for dette. Andre deler av hjelpeapparatet har heller ikke vært villige til å gi Frida en sjanse da hun har blitt ansett for ustabil og ute av stand til å nyttiggjøre seg tiltak. Hun oppsøkte selv Arbeid og kompetanse etter å ha hørt om tiltaket gjennom kjente. Nå skjer det positive ting i livet:

"Jeg har fått hjelp til å komme til psykolog, og at legen min nå tar meg seriøst og har gitt meg forståelse. De som hjelper meg er nå ei gruppe som står som et team".

Frida har fått hjelp til å jobbe med rusproblemet sitt og andre personlige problemer. Her har det skjedd store endringer. Hun fremhever at holdningene hennes har endret seg – at hun har

fått økt selvtillit og følelsen av at hun har økt kompetanse. Det som har bidratt mest er at hun føler seg: ”...på lik fot med andre her”. Med det mener Frida at hun blir anerkjent selv om hun har mange problemer. Det har vært avgjørende at hun har fått være seg selv, og fått gjort en god innsats gjennom arbeidsoppgaver som oppleves *meningsfulle*:

”Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe. Det gjør at det ikke er så ydmykende som i forvaltninga. Grunnlaget for at du kommer er noe annet”.

Med dette mener Frida at hun nå ikke bare blir sett på som en person som er ute etter å få penger gjennom sosialhjelpen. Det Frida tenker på når hun sier at hun søker å *finne noe* i Arbeid og kompetanse, er både et arbeid, men også at hun betyr noe for andre. Hun forteller at det knyttes bånd som på en vanlig arbeidsplass, og både brukere og sosialarbeidere inngår i et arbeidsfellesskap. De er mange som snakker sammen om sine problemer. Man får venner og kollegaer som tar vare på hverandre. Hun har fått erfaringer på at hun kan ”...gjøre godt mot andre”, som hun uttrykker det. Hverdagen føles mer meningsfull og hun opplever en personlig tilfredsstillende med livet. Hun inngår nå i en større sammenheng: ”Jeg ble tatt godt i mot, og finner min plass”, sier hun selv. Arbeid og kompetanse har i følge Frida lyktes i å skape en arena der man både gir og får støtte:

”Folk har tålmodighet, ydmykhet og forståelse for hverandres problemer, og tar hensyn. For min egen del tar jeg både initiativ og ansvar for at nye arbeidere skal føle seg velkommen og at det hjelper”.

I følge Antonovsky kan man være født med følelsen av sammenheng, men den kan også trenes opp. For Frida ser det ut som om hun er i ferd med å trene opp denne følelsen, og at det er nyttig for henne generelt i livet.

Disse historiene forteller oss mye, og her har jeg trukket frem noen momenter. Til tross for at informantene har ulike livsproblemer, og at de ser sine begrensninger i forhold til arbeidsmarkedet, er de også opptatt av å vise at de har ressurser. Et fellestrekk ved historiene mener jeg er hvor viktig det er for mennesker å bli sett og hørt som selvstendige individ. Å bli vist respekt og anerkjennelse er nødvendig for å kunne inngå i positive prosesser sammen med sosialarbeiderne, og ser ut til å være en forutsetning for brukervedvirkning.

KAPITTEL 6. TILTAKSARBEID – TETT OPPFØLGING

I neste del av analysen skal jeg ta for meg flere tema som jeg mener er sentrale på bakgrunn av datamaterialet. Noen av disse er berørt i den personsentrerte delen, og vil her da bli utdypet og belyst ut fra datagrunnlaget som helhet.

Informantene nevner en rekke faktorer som de mener er viktige for at de skal komme seg videre i forhold til å nærme seg arbeidslivet, og som er nyttige i forhold til livet for øvrig. For at andre faktorer skal være virksomme, synes det imidlertid å være en forutsetning at man blir behandlet med respekt og anerkjennelse, og at noen har tro på at du kan mestre - at noen satser på deg. For å forstå hvordan slike mekanismer virker, går mange av informantene en omvei via negative opplevelser og erfaringer med hjelpeapparatet generelt.

Informantene blir henvist til Arbeid og kompetanse fra andre deler av hjelpeapparatet. Jeg starter derfor kapittelet med veien informantene kommer til Arbeid og kompetanse, hvordan de blir møtt, og hvordan oppstarten på samarbeidet er i form av kartlegging og planlegging av videre arbeid. Deretter viser jeg hva informantene mener de har fått igjen for å være i tiltak, før jeg avslutter kapittelet med å se nærmere på hvordan det relasjonelle aspektet kommer til uttrykk. De begrepene som jeg har brukt i teorien handler om de samme tingene som informantene trekker frem. I analysen har jeg tatt utgangspunkt i det informantene forteller om i sitt språk.

”Noen ganger går du rett igjennom som en skygge” – om møte med byråkratiet

Mange av informantene har erfaringer med ydmykelse i møtet med det offentlige hjelpeapparatet. Velferdsordningene er så mange og ansvaret så fragmentert, at mange har store problemer med å orientere seg i systemet. De oppfatter seg ikke sett og hørt, og hjelpeapparatet ses etter hvert av mange som en massiv motstander. En informant har følt dette på kroppen:

”Jeg har følt meg som en liten svak person som møter byråkratiet; det er ei papirmølle det er vanskelig å forholde seg til. Jeg ser det som folk mot byråkratiet. Det er som om

det er et nettinggjerde mellom mennesker og byråkrati; hvis du stikker hodet opp, så må du være forberedt på å måtte dukke for ballen”.

En annen sier det slik: ”På Aetat tror jeg det jobber mest økonomer – veldig fokus på tall”. Mange synes de får lite informasjon om sine rettigheter, og de får ikke den oppfølginga de har bruk for. En person sier i den forbindelse:

”Jeg har kun hatt kontakt med sosialtjenesten og Aetat. Aetat har stort sett vært greie, men det kommer an på hvem du møter. Noen gir deg god hjelp; setter seg ned med deg og gir deg råd. Men noen ganger går du rett igjennom som en skygge”.

Det er et tankekors at systemet som er til for at mennesker skal få hjelp i en vanskelig situasjon, av mange oppfattes som lite tilgjengelig. Det kan se ut som om mange i sårbare perioder av livet ikke har ressurser til å forholde seg til systemet. At ansvaret er så oppdelt gjør at man ofte må forholde seg til flere etater. Mange av informantene ser Arbeid og kompetanse som et bindeledd mellom seg selv og andre offentlige instanser:

”Jeg fikk vite at Arbeid og kompetanse er megler mellom Aetat og andre offentlige etater. Dette synes jeg stemmer med det jeg har opplevd”.

En annen person sier at det føltes som å være en ”løpegutt” med forskjellige skjema mellom de ulike kontorene. Det gjelder både på statlig og kommunalt nivå. Innen Trondheim kommune er det bare innen de sosiale tjenester, tre ulike etater man risikerer å måtte forholde seg til; forvaltning, oppfølging og tiltak. Det kan stilles spørsmålsteget ved om det er god ressursutnyttelse at man må ha en ”megler” i en enhet innen tjenesten for å få gjennomslag for saken sin i andre enheter. Dette illustreres godt i følgende sitat:

”Det er nyttig å ha kontakt med tiltakskoordinator blant annet for å få vite hva man har krav på og hva man ikke har krav på. Jeg har også fått mer gjennomslag for saken min. Tiltakskoordinator er bedre til å snakke for seg enn jeg, og kjenner systemet. Dette har også hjulpet meg økonomisk, jeg har fått det jeg har krav på. Det har egentlig skjedd store forandringer –vært vanskelig å få til alt alene”.

Dette må ikke ses i motsetning til at man kan forholde seg til de samme personene i systemet sett under ett. Flere sier at det er viktig at man har noen som følger seg i systemet selv om man starter på noe nytt. Det handler både om at man må forteller historien sin om igjen til stadig nye personer, samt at relasjoner blir sett på som nyttig i seg selv. At sosialarbeider må være en slags megler innad i systemet er noe annet. Ofte bruker sosialarbeiderne mer tid på aktiviteter mellom systemene, enn på direkte kontakt med brukerne.

Som Margalit (1998) sier, så er et anstendig samfunn et samfunn hvis institusjoner ikke ydmyker sine borgere. Mange føler imidlertid at som avhengige av bistand fra det offentlige, så regnes de ikke som fullverdige mennesker; man mister sin status som verdig menneske for å bruke Høilund og Juul sine ord (s. 26). En mann har følgende tanker om dette:

”Jeg føler meg som et B-lag i arbeidslivet når jeg har praksisplass. Vi har ikke ferie, ikke feriepenger, ikke pensjonspoeng eller streikerett – men det er vel ikke planen heller. Man bidrar ikke akkurat til brutto nasjonalproduktet. Når alt dette mangler, blir det ikke noen ordentlig jobb på en måte. Dette er noen tanker jeg har gjort meg – man blir ikke tatt alvorlig på makronivå”.

Sitatet fra denne brukeren kan tyde på en tendens til at arbeidsledighet blir forklart ut fra individuelle årsaker – det er noe galt med individet. Vedkommende ønsker å arbeide, men har av ulike årsaker ikke lykkes å få seg jobb. Han er av den grunn tildelt en praksisplass av det offentlige, for øvrig et viktig og hyppig brukt virkemiddel overfor arbeidsledige. Som vist i kapittel 2 så kan aktivitet ses på som både arbeid og ikke-arbeid, men at arbeid i dagens samfunn blir sett synonymt med lønnsarbeid. Andre former for arbeid blir ikke verdsatt ved at man ikke har de samme rettighetene som andre arbeidstakere.

En mann forteller at han på grunn av mobbing tidligere i livet hadde følt seg som en taper, noe som ble forsterket i møtet med sosialtjenesten. Slik opplevde han kontakten:

”Det er viktig med forutsigbarhet, også med økonomien. Det virker som om det er personavhengig om man får hjelp eller ikke. Det virker som om noen ser det som sine egne penger. Det må gå an å si ting på en fin måte i alle fall. Mange kunne trengt seg et smilekurs, de er jo ansatt for å hjelpe. Å bli tråkka på setter sine spor. Jeg følte at jeg var til bryderi på sosialkontoret. Man blir ikke alltid møtt på en god måte – de må huske at folk har mye bagasje. Mange er sarte sjeler og det er folk man kan ødelegge”.

Flere brukerundersøkelser viser, som mine informanter gir uttrykk for, at mange har negative erfaringer med dagens sosialtjeneste. Særlig er dette knyttet til følgende forhold: Dårlig informasjon, manglende tilgjengelighet, manglende lydhørhet i forvaltningen for deres erfaringer og ønsker, sprikende råd og signaler, samt lite individuell tilpasning til tjenestene, og lange ventetider på vedtak og gjennomføring (St.meld. nr. 14 (2002-2003)). Hva kan dette skyldes? Sosialtjenesten er jo ment å skulle være samfunnets sikkerhetsnett, så hvorfor føler så mange seg ydmyket i møtet med sikkerhetsnettet?

En av grunnene til sosialhjelpens dårlige omdømme er nok at den har en "fortid" som fattighjelp, en stønadsordning forbundet med stigma, skam og moralsk svikt (Terum 2003). Når individet blir ansvarlig for å skape sin selvidentitet og sitt eget liv, vil en også i større grad måtte ta på seg skammen ved ikke å lykkes. Mange av brukerne uttrykker skam over å være avhengig av sosialhjelp. Det fremheves at det er den økonomiske avhengigheten som oppleves som mest belastende. I en relasjonell betydning av skam handler det om å bli kategorisert av andre, slik at man kan si at skammen påføres av andre. Slik kan skam ses som en symbolsk byrde i samfunnet. Man bryter med forestillinger om hvordan man skal være en nyttig samfunnsborger når man er mottaker av sosialhjelp. Man betrakter seg selv som en symbolsk byrde også. Dette kan illustreres ved en av informantene som nå mottar stønad fra Aetat i stedet for sosialhjelp som en følge av deltakelse i tiltak. Han sier:

"Det er viktig at jeg ikke føler at jeg får sosialhjelp; nå føler jeg meg ikke som en snylter så ofte selv som jeg av og til har skyldfølelse – at jeg snylter på samfunnet når jeg ikke har jobb".

Informanten bruker selv begrepet skyldfølelse, men det handler uansett om at man føler seg som en symbolsk byrde. Selv om det er mindre belastende å motta andre former for forsørgelse enn sosialhjelp, så har han ikke jobb. Skamfølelse henger også sammen med at man synliggjøres når man ikke er rede til å bli sett. I sosialt arbeid hevder vi ofte at for å hjelpe folk må vi vite "alt" om dem; problemet må granskes til minste detalj. I tillegg gjør ordningen med behovsprøvde ytelser det nødvendig å vise frem sine svakheter. En av informantene sier det på denne måten: "Å fortelle om seg selv, og særlig det negative, er det verste man kan gjøre...". Med et ressursfokus kan man bruke viten om respekt og anerkjennelse aktivt for å devaluere skammen.

Ikke alle informantene har negative erfaringer med hjelpeapparatet, noe Fredrik setter ord på i kapittel 5. Flere av informantene uttrykker for øvrig håp om at det skal bli bedre med NAV – Ny arbeids og velferdsforvaltning. En sier det slik:

"Jeg tror det er bra med de nye servicekontorene. De ønsker sikker å ta bort skammen med å gå på slike kontor; skammen med ikke å greie seg selv. Det har vel å gjøre med såret stolthet i et individualistisk samfunn. Det er bra ordninger egentlig i Norge, hadde det ikke vært for skammen. Det er meningen at folk skal greie seg selv".

Nå er det slik at vi alle i perioder av livet har behov for bistand fra andre. For langtidsmottakere av sosialhjelp kan denne perioden vare lenge, og man er i kontakt med den

delen av systemet som oppfattes som mest ydmykende. Hvordan kan man innrette systemet slik at folk føler seg respektert og anerkjent?

”På Arbeid og kompetanse føler jeg at jeg blir sett som individ” - om respekt og anerkjennelse

Følgende historie viser hvordan tilsynelatende små ting kan ha stor betydning for enkeltmennesket. En av mine informanter forteller om hvor dårlig han følte seg møtt på Aetat. Han følte seg ikke sett, ikke lyttet til, ikke møtt med respekt. Etter nærmere fire år med bistand fra det offentlige, følte han mye sinne og frustrasjon. Han sier det er helt annerledes i Arbeid og kompetanse. Her blir han sett som et individ. Selvtilliten og selvfølelsen er betydelig bedret. Jeg spør om hvor lang tid denne prosessen har tatt, og stor er min forbauselse da han svarer: ”Jeg har vært her i snart ei uke nå”. Her er historien til en ”dobbel slabbedask”:

”Etter å ha vært i Aetatssystemet i omtrent fire år følte jeg frustrasjon og mye sinne mot systemet. Jeg følte meg mistenkeliggjort når jeg måtte ha tid på meg for å bli klar for arbeidslivet. I løpet av tiden som stønadsmottaker ”oppfant” jeg derfor et mål, nærmere bestemt ei utdanning som jeg sa jeg ønsket; dette for ikke å virke som en person som ikke hadde noe mål i livet. Å ta denne utdanningen var ikke realistisk, da jeg ikke hadde økonomi til det selv, og heller ikke fikk støtte fra Aetat. Det ble en grei unnskyldning for ikke å starte; da sto det liksom ikke på meg. Å være både arbeidsledig og ikke ha noe mål i livet ble for belastende– jeg ble en ”dobbel slabbedask” i deres øyne. De sa det ikke rett ut, men jeg vet det var slik de så på meg. Av Aetat følte jeg meg kun som et nummer i rekka. På Arbeid og kompetanse føler jeg at jeg blir sett som individ. Etter at jeg kom hit, har jeg fått såpass mye selvtillit at jeg endelig tør innrømme både overfor meg selv og andre, at den utdanninga jeg lenge har oppgitt at jeg ønsket meg, ikke er den jeg egentlig ønsker”.

Noen vil si at dette er oppsiktsvekkende stor forandring og fremgang på kort tid. Jeg synes det viser hvor stor kraft det ligger i å vise mennesker respekt og anerkjennelse. Hans historie handler om at å bli behandlet med respekt og vist anerkjennelse, er nødvendig for å hente ut andre personlige ressurser som er nødvendig for å gå løs på krevende oppgaver med seg selv. For vedkommende var det starten på en prosess. Flere forteller lignende historier. Noe så enkelt som at alle hilser på alle med et smil, er noe flere trekker frem. På Arbeid og kompetanse føler alle seg sett allerede i den første kontakten. En mener det er det menneskelige aspektet som er viktigst:

”For meg er menneskelig kontakt viktigst. Man må ha et ansikt å forholde seg til. Det gjelder også for de som jobber i systemet; hvis du kun er en stemme på telefonen blir det ikke forpliktende, og de glemmer deg fort. Jeg ønsker personlig kontakt med det offentlige; mail, telefon og brev blir for upersonlig. Ikke alle åpner seg etter kort tid, og da er personlig kontakt viktig. Dette er bra på Arbeid og kompetanse”.

Sitatet på side 85, om han som føler seg som et B-lag i arbeidslivet når han har praksisplass, har en fortsettelse. Praksisplassen er på Arbeid og kompetanse:

”Jeg tenker over forskjellen på jobb og praksisplass. Jeg tror jeg hadde vært mer pliktoppfyllende hvis jeg hadde hatt en skikkelig jobb – men jeg blir ikke behandlet annerledes av de som jobber her, selv om jeg bare har praksis”.

Mange fremhever akkurat dette poenget; at de blir behandlet som alle andre, det vil si som de som er ansatt i Arbeid og kompetanse. Man føler seg ”.... på lik linje som de andre her”, som en mann formulerer det. Det er viktig for mennesker å bli sett og hørt; akseptert og respektert for den de er. Å bli sett og hørt handler også om at deres synspunkter blir tatt hensyn til i det videre arbeidet. En svarer følgende på spørsmål og han har fått tatt sine egne valg, eller om han på noen måte har blitt presset til å velge:

”Jeg har ikke blitt presset i det hele tatt. Der jeg har vært i tvil har jeg rådført meg med tiltakskoordinator. Jeg fikk anbefalinger og så var det mitt valg – ellers så hadde jeg protestert. Jeg må gjøre ting som gagnar meg”.

Høilund og Juul sier jo at det sosiale arbeidet har større sjanse til å lykkes i samarbeid med den enkelte hvis brukerne ser at de har en reell mulighet til medvirkning. Det er noe de fleste fremhever som positivt i kontakten med Arbeid og kompetanse. En annen svarer følgende på samme spørsmål:

”Litt, men kanskje mest positivt press. Arbeid og kompetanse utfordrer meg til å gjøre ting som jeg er usikker på om jeg vil klare, men det har vært forslag jeg kunne sagt både ja og nei til. Det har vært en grei balanse, og bra trening egentlig”.

Å utfordre personer er i tråd med å bli sett og hørt. Mange trekker frem at de har fått råd og veiledning i en dialog. Det er ikke ”..... et program jeg er plassert i” som én formulerer det. Ofte ser man i hjelpeapparatet at brukerne blir nettopp plassert i de tiltakene som til en hver tid er tilgjengelige, ofte fordi man har det travelt med å få folk i aktivitet. På sikt kan det imidlertid være mer lønnsomt, både menneskelig og økonomisk, å ta utgangspunkt i den enkeltes selvforståelse og ønsker. Først da oppnår man reell brukermedvirkning.

Da informantene kommer til Arbeid og kompetanse gjennom andre deler av hjelpeapparatet, vil jeg i neste del av kapittelet se på hvordan den første kontakten fortøner seg, og hvordan oppstarten på samarbeidet foregår.

Informasjon og forventninger

Noe som utpeker seg som en helt klar tendens i datamaterialet er den manglende informasjonen brukerne mottok fra sosialtjenestens forvaltning. De færreste fikk særlig informasjon om tiltaket på forhånd. I mange tilfeller fikk de kun et vedtak med vilkår om å ta imot hjelp til å bli selvhjulpne, og i deres tilfelle var dette å møte på Arbeid og kompetanse. Hva Arbeid og kompetanse er, og hva de kan tilby, ble det som regel ikke opplyst noe om. Følgende sitat er representativt for hva de fleste har fått vite på forhånd:

”Det sto i vedtaket at jeg måtte ha kontakt med Arbeid og kompetanse for å få stønad. Jeg tenkte at Arbeid og kompetanse sto for at de kan hjelpe meg i forhold til sysselsetting ut over det Aetat kan: fordi de heter Arbeid og kompetanse”.

Noen av informantene gir uttrykk for at det ikke spiller særlig rolle for dem om de blir henvist til noe de ikke vet hva er, mens for andre igjen er det en kilde til bekymring. En fremmedspråklig bruker som jeg intervjuet gjennom *prosjektet*, fortalte at han hadde slått opp i ordboka på ordet ”arbeid” og på ordet ”kompetanse”. Han ble ikke noe klokere på hvilken enhet han egentlig var henvist til, og gikk i flere uker og bekymret seg for hva dette ville bety for ham. En slik henvisningspraksis er mangel på respekt. I tillegg viser det seg at den informasjonen som faktisk blir gitt, i mange tilfeller blir misforstått. Mange har opplevd å søke om økonomisk sosialhjelp, for så å få et vedtak med mye tekst, der man har en setning eller to om vilkår om å arbeide for stønaden. Det er ikke kun mottaker av et budskap som har ansvar for at budskapet blir forstått. Informasjon er i praksis ikke gitt før man er sikker på at den er forstått, og det offentlige bør etter min mening ta et klarere ansvar for at informasjonen blir oppfattet. Informasjonsplikten ligger klart på sosialtjenesten. I Trondheim så vil det si bestillerenheten som er forvaltningskontorene.

Selv om noen kanskje vil si at det er greit å starte med ”blanke ark” ved første møte, er nok sannsynligheten større for at folk danner seg uriktige bilder av hva tiltaket er når de ikke har noen informasjon på forhånd. Mulighetene for at folk vil danne seg falske forhåpninger er absolutt til stede. Flere gir for eksempel uttrykk for at de ble glade da de fikk vilkår om å

møte hos Arbeid og kompetanse, fordi de da trodde de skulle få hjelp til å skaffe seg en jobb. Det er ikke alltid tilfelle. Arbeid og kompetanse styrer ikke arbeidsmarkedet og kan ikke hjelpe alle til å få jobb. De fleste kan imidlertid få hjelp på veien, og bistand i en eller annen form i forhold til sysselsetting eller livet for øvrig. Noen få hadde til og med fått det inntrykket at Arbeid og kompetanse var en ordinær jobb. Skuffelsen var stor da så ikke var tilfelle. Det er å ta folk på alvor å avklare hva Arbeid og kompetanse kan bistå med, og hva de *ikke* kan gjøre noe med.

Kartlegging og planer for oppfølging

Alle informantene sier at det har blitt utarbeidet en plan for dem i Arbeid og kompetanse. Denne ser imidlertid i liten grad ut til å være skriftliggjort. Alle har imidlertid en skriftlig kartlegging. Arbeid og kompetanse tok i bruk karteleggingsverktøyet KIS¹⁸ i løpet av 2006. De fleste av informantene startet i tiltaket før KIS ble innført, men har fylt den ut i ettertid. Ingen sier de har fylt ut en tilsvarende kartlegging tidligere. Heller ikke har KIS blitt brukt aktivt etter utfylling. Dette tyder på at KIS kun blir brukt som en kartlegging, noe navnet nok skulle tilsi. KIS består imidlertid også av en del der man setter opp mål for videre arbeid, uten at den ser ut til å bli brukt aktivt.

Hvilken nytte informantene selv tror de ville ha av bedre kartlegging varierer. Noen sier de kjenner seg selv godt nok, andre mener at spørsmålene ikke er egnet til å få frem så mye nyttig for videre arbeid. Uttalelsene varierer også fra at det er gode spørsmål, til at de ikke syntes de var særlig relevante for akkurat dem. Det kan tyde på at kartleggingen ikke blir lagt særlig vekt på av sosialarbeiderne, og at de heller ikke benytter seg av muligheten skjemaet faktisk har til å utforske ulike forhold og planlegge videre arbeid ut fra dette. Da er det grunn til å spørre seg selv om kartleggingsskjemaet er bra nok, eller om det blir brukt på en god nok måte. Blir det for eksempel presisert grundig nok overfor brukerne at ikke alle spørsmål passer for alle, eller at man kan utdype enkelte forhold i rubrikkene for merknader? Sett i lys av denne informantens uttalelser er det ting som tyder på at så ikke er tilfelle:

¹⁸ KIS står for "kartlegging i sosialtjenesten". Arbeidet med å utvikle dette karteleggingsverktøyet ble satt i gang av Sosial- og helsedirektoratet i 2003, og er ment som en avklaring av arbeidsevnen hos brukere av sosialtjenestens førstelinje. En ny versjon av KIS ble lansert 15.03.07, der det ser ut til at man i tillegg til arbeidsevne, har satt mer fokus på funksjonsevne og mestring. Arbeidet med utviklingen av KIS er så langt prosjektorganisert ut 2007. Se: www.tiltak.no. KIS ble for øvrig prøvd ut av noen medarbeidere i Arbeid og kompetanse i 2005.

”KIS ser jeg på som en kartlegging, men det var bare dumt for min del; like greit å ta ting muntlig. KIS var en merkelig blanding av logiske spørsmål og ting som ikke hadde noe med meg å gjøre. Vi har heller ikke sett på KIS etter at den ble fylt ut. Utredning og plan skjedde gjennom samtaler, noe som passet meg best”.

I prosjektet var det få som ga uttrykk for at de hadde sterke meninger om KIS. Etter intervjuene sa imidlertid mange at flere av spørsmålene og testene i intervjuene hadde vært nyttige å ha med. Særlig gjelder det helsetesten¹⁹, og en test som er ment å skulle måle selvbilde²⁰. En person gir uttrykk for nettopp dette når jeg spør om han har noen gode råd til Arbeid og kompetanse:

”Bedre kartlegging av folk når de begynner i Arbeid og kompetanse. Dette hadde vært kjempenyttig for å bli kjent med folk slik at de kan hjelpe på best mulig måte. Jeg tror at selvbildetesten hadde vært genial å ha med i en kartlegging – da kan Arbeid og kompetanse se effektene av arbeidet før og etter. Helsetesten hadde vært nyttig slik at man kan undersøke om folk kan få hjelp til andre ting enn utdanning og arbeid”.

Mange mener KIS er mest nyttig som et middel til å bli kjent, og at sosialarbeider kan bruke skjemaet i det videre arbeidet i form av å lage retningslinjer eller planer for de personene de jobber med: *”...som et slags oppslagsverk for å se hva den enkelte kan passe til”* som en informant uttrykker det. Noen ønsker ikke en kartlegging fordi de ikke ønsker å fortelle så mye om seg selv, og er skeptiske til at slike forhold blir nedtegnet i offentlige journaler.

Det er viktig at slike verktøy setter fokus på ressurser og kartlegger disse, noe jeg opplever at KIS i stor grad gjør. Samtidig er det nødvendig til en viss grad å få frem forhold som kan være hindringer for videre jobbing, noe også mange av informanter gir uttrykk for. Alle kommer til Arbeid og kompetanse eller andre deler av hjelpeapparatet med et utgangspunkt, enten det blir kartlagt eller ikke. Jeg tror det er mye å hente i forhold til å jobbe systematisk både med en grundigere kartlegging og plan for videre arbeid. Som vist i metodekapittelet gjorde jeg meg den erfaringen under intervjuene at det i mange tilfeller er nyttig med såkalte screenings spørsmål. En annen side av saken er at man da mest sannsynlig får opplysninger om folk som man egentlig ikke har behov for. En informant sier om sitt møte med sosialtjenesten: *”Det var forferdelig å måtte fortelle mine pinligste detaljer til folk jeg ikke stoler på”*. Man kan risikere at folk stiller sin svakhet til skue uten at det er nødvendig.

¹⁹ Hopkins symptoms checklist.

²⁰ Rosenbergs selvbildeskala.

I følge Lødemel og Johannessen ((red.) 2005) er en systematisk kartlegging en viktig forutsetning for å tilpasse tiltakene til den enkelte, noe som også fremmer brukermedvirkning. Også andre har samme syn, og viser til at det må omfattende og systematisk kartlegging til for å kunne finne frem til hva som er rett for den enkelte (Levin 2004, Marthinsen og Moe 1999). Samtaler anses ikke som tilstrekkelig alene.

Sosialarbeidere er kjent for å være ”tiltakskåte”. Levin (2004) sier det ser ut til å forekomme et handlingsimperativ i sosialt arbeid; en handlingsiver som det i og for seg ikke er noe galt med, men man må stille seg spørsmål om på hvilket grunnlag handlingen baseres. Levin tar til orde for en grundigere analyse av hele situasjonen. Gode intensjoner alene sikrer ikke gode resultat, og analysen kan være med på å sikre større samsvar mellom intensjon og resultat. I sosialt arbeid er vi kanskje flinkere til å handle enn til å kartlegge, analysere og formulere mål?

Nærmere om mål for arbeidet

Planene som benyttes på Arbeid og kompetanse virker i stor grad å være muntlige, og de blir til i løpet av samarbeidet. Flere sier de synes det er greit at planene blir til i samtalene.

Følgende uttalelsen er typisk:

”Planen for oppfølging av meg ble utviklet over tid og gjennom samtaler. Vi setter opp mål for hva jeg skal oppnå med meg selv faglig og personlig. Når disse er nådd, setter vi opp nye trinn med nye mål. Alt dette for å oppnå hovedmålet som er jobb”.

Både diskusjonen ovenfor, samt hva informantene har gitt uttrykk for, understreker betydningen av å ha klart definerte mål for arbeidet. Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis ikke målet er fastsatt og klart for alle parter. Det er ikke så opplagt som man skulle tro i sosialt arbeid at bruker og sosialarbeider deler en forståelse av hva målene er. Alle mine informanter mener de har et hovedmål, som er arbeid. Delmålene er imidlertid ikke like klare for alle parter. Jeg har flere eksempler på at så er tilfelle, særlig der man ikke har skriftliggjort planen og målsetningene.

Flere *har* imidlertid skriftlige planer og ser nytteverdien. En informant sier hun ikke hadde en skriftlig plan som sådan med Arbeid og kompetanse, men at hun hadde en plan gjennom et tidligere tiltak hun hadde vært i. Arbeid og kompetanse var et delmål i et opplegg mens hun mottok rehabiliteringsstønning fra trygdekontoret. Om nytten av planer sier hun:

”Det er greit med en plan, det er et mål å jobbe mot – kjempe greit å ha noe skriftlig å forholde seg til. Det er viktig å ha delmål, ikke planer mange år frem i tid. Da blir målene mer oppnåelige og nærmere; det blir ikke så mange ”hull å dette ned i”. Hvis ikke planene er realistiske kan det bli et nederlag”.

De fleste har som hovedmål å få jobb, men siden det ofte er en lang vei dit, må veien deles opp i flere mindre strekninger i form av delmål. Veien kan også, som vi ser, være full av hull. Planer er viktige, men like viktig er det at man er fleksible i forhold til en slik plan. Hvis man faller ned i et hull, så må kanskje planen revurderes. Aller helst bør planen gi rom for at ikke alt kan planlegges til minste detalj. Alle informantene gir uttrykk for at de har blitt møtt med en slik fleksibilitet. At man er fleksibel betyr ikke at man ikke kan sette seg mål; det viktigste er at man faktisk har et mål som utgangspunkt for arbeidet.

Slike verktøy ser altså ut til å ha en dobbelhet i seg – det kan både ha en nytteverdi og noe negativt ved seg. Blant forskere ser det ut til å være en utbredt oppfatning at sosialt arbeid har mye å hente på å bruke kartlegginger og planer til å systematisere arbeidet i større grad. Brukerne selv ser ut til å ha delte meninger. Ut fra hva informantene sier kan kartlegging og utvikling av planer være både skriftlig og muntlig. Det kan sies å være en *relasjonell kontraktinngåelse* som oppfattes som bindende – det blir ikke bare et stykke papir. Ulempen er at muntlige kontraktinngåelser kan være gjenstand for misforståelser, og det er også problematisk ved skifte av saksbehandlere.

Jeg mener ut fra det informantene sier, og det forskningen har vist, at kartlegging og utvikling av planer bør skje både skriftlig *og* gjennom samtaler. Både for å nå en organisasjon sine mål, i tillegg til brukernes, er det viktig at alle bruker de verktøyene som organisasjonen har vedtatt skal brukes.

”Selvtillit og stå-på-viljen har økt ” - om selvtillit, mestring og motivasjon

Når informantene er i Arbeid og kompetanse er det også andre forhold enn å bli vist respekt og anerkjennelse som har betydning for at de skal komme seg videre både i forhold til å nærme seg arbeidslivet, og i forhold til livet for øvrig. En informant sier det slik:

”Først når jeg hadde kontakt med sosialkontoret og Aetat var jeg bare glad for å få inntekt. Jeg var skolelei og følte utdanninga var en blindvei. Dette snudde når jeg kom i kontakt med Arbeid og kompetanse. Vi kartla hva jeg hadde lyst til; hva jeg ville med livet mitt, og hva som var nødvendig for å få meg i arbeid. Selvtillit og stå-på-viljen har økt. Jeg har fått trua på at det kan gå – at andre også har tro på deg er viktig, at de er der for å hjelpe deg. Dette har med livskvalitet å gjøre. At vi har jobbet med personlig utvikling har også båret frukter i andre sammenhenger; måten jeg er mot andre på. Jeg har fått et mer voksent syn på ting, ser ting på en annen måte. Jeg er fornøyd med at jeg er omsorgsfull, vil vennene mine godt og stiller opp for dem”.

Det handler med andre ord om å bli sett og hørt, om selvtillit, motivasjon, mestring, tro, håp, personlig utvikling og et bedre forhold til andre mennesker. Hva som eventuelt kommer først og fører til de andre tingene, er det vanskelig å si noe om. Min forskning har basert seg på kvalitative intervjuer med forholdsvis åpne spørsmål, slik at jeg ikke har hatt fokus på å finne årsakssammenhenger, eller forsøkt å måle styrken de enkelte faktorene har. Jeg kan derfor ikke si noe om hvor sterk kraft de enkelte elementene har, også fordi alle begrepene kan sies å være relative; for eksempel hvor sterk ny selvtillit er. Noen mennesker motiveres av å mestre en ny arbeidsoppgave, mens for andre må de kanskje få tent en gnist av håp før de i det hele tatt tør prøve på noe nytt. Det er nok snakk om en vekselvirkning for de fleste.

Selvtillit

Det som fremstår tydeligst fra empirien, er betydningen av selvtillit. Alle informantene fremhever at de har fått bedre selvtillit gjennom kontakten med Arbeid og kompetanse. Jeg har ikke spurt direkte om selvtillit, slik at det er et forhold som informantene selv trekker frem. Grunnene til at de har dårlig selvtillit i utgangspunktet, er mange og forskjellige. Som vist i den personsentrerte delen kan dårlig selvtillit skyldes mobbing eller psykiske traumer, andre har dårlig selvtillit fordi de har mange negative erfaringer fra barndommen. En av informantene som har vært i Arbeid og kompetanse i flere år, og som nå er i gang med fagopplæring sier det på følgende måte:

”For å være klar for å starte i utdanning og i yrkeslivet har det vært nødvendig å bygge opp selvtillit – det har bygd seg opp veldig mye. Jeg var en stille og beskjeden gutt, men med det jeg har holdt på med, har jeg måttet ta kontakt med masse folk, og det har bidratt til å bygge meg opp. Jeg har måttet gi mer av meg selv, det har også bidratt”.

En kjent fotballmetafor er at man må ”spille på seg selvtillit”. Selvtillit er altså ikke noe man *har*, det er noe man *får*. Noen vil kanskje hevde at man kan bygge selvtillit på egen hånd ved at man ser at man mestrer noe. Ut fra hva informantene sier mener jeg imidlertid at selvtillit i hovedsak må ses som noe som man ”spiller på seg” sammen med andre. For å forstå hvilke mekanismer man trekker vekslers på her, er det nyttig å se selvtillit som sosial og symbolsk kapital som vist i kapittel 3. At man får selvtillit gjennom anerkjennelse fra andre, gjør at selvtillit kan sies å være et resultat av relasjoner. Slik blir den symbolske kapital, og er et resultat av et samarbeidsprosjekt mellom bruker og sosialarbeider.

At man får være med å bidra med noe i felleskap med andre, ser ut til å være et viktig element for å tilføre selvtillit. Flere fremhever det at de kan være til nytte, noe som tilsier at aktiviteten bør være meningsfull for den enkelte. Også brukermedvirkning bidrar til selvtillit:

”Jeg har nå flere positive opplevelser jeg kan ta med meg videre – at jeg har medbestemmelse for eksempel. Det går på dette med selvtillit og tro på at jeg kan gjøre en jobb”.

Det kan være vanskelig å skille mellom nært beslektede begrep som selvtillit, selvfølelse, selvbilde og selvrespekt. De fleste informantene brukere begrepene delvis om hverandre, men jeg mener det er nyanseforskjeller. *Selvtillit* handler om å ha tillit til egen dyktighet. Det handler om å tro at man greier å gjøre ting. Man kan ha god selvtillit på noen områder, mens på andre områder kan den være lavere. *Selvfølelsen* og *selvbildet* handler om hvordan man ser på seg selv. Selvfølelsen og selvbildet kan være både negativt og positivt, og ser ut til å dreie seg mer om en generell følelse. En viktig faktor er hva omgivelsene sier at man er, slik at hvis man har eller utvikler en atferd som omgivelsene reagerer positivt på, vil det kunne få selvfølelsen eller selvbildet til å bli mer positivt. Slik kan man føle seg mer ønsket og akseptert, og i neste omgang som mer kompetent. Hvis dette fører til at man får mer tiltro til at man kan klare ting som tidligere har vært utenfor rekkevidde, vil også selvtilliten på området heves. En bruker sier det slik:

”Jeg har fått selvtillit på kjøpet i Arbeid og kompetanse: jeg ser at jeg mestrer ting, at jeg lykkes. Det er viktig for å tørre nye ting. Når jeg har bedre selvbilde gjør jeg ting

uten å tenke så mye over det. Å mestre ting gjør at man blir glad, og det gir god innstilling og selvtillit. Man tør prøve og feile, og man går videre hvis man gjør feil. Man blir sterkere av å feile også, man lærer om seg selv. Mange er på en tung plass i livet når de kommer til Arbeid og kompetanse, og jeg tror mange får hjelp til dette”.

Her ser vi nok et eksempel på hvordan selvtillit, mestring og motivasjon henger sammen. Når informanten sier at det å mestre ting gir god innstilling, så handler innstilling også om at man er motivert – kanskje til og med indre motivert? Økt motivasjon og selvtillit har også ført til at han tør prøve, selv om sjansen for å mislykkes er til stede. Også andre har påpekt en slik sammenheng. En mann sier at det er jobbet med ham som person, og at han har fått økt *motivasjon og mot*. For mange av langtidsbrukerne i tiltak er *mot* nødvendig for å prøve en gang til – enten det handler om arbeidsmarkedet, utdanning eller livet for øvrig.

Selvrespekt handler om den verdien man har i egne øyne; den verdien man setter på seg selv. Når man snakker om selvrespekt, er det i betydningen av at man *har* selvrespekt – den oppleves som positiv. Derfor er det i tillegg til å gi selvtillit på enkelte områder, også viktig at den generelle selvfølelsen eller selvbildet blir mer positivt slik at man oppnår mer varig og stabil selvrespekt. Margalit (1998) sier at selvrespekt er en holdning man har til det faktum at man er menneskelig. Det gir i seg selv en grunn til å behandle alle mennesker likt. Respekt må vises ut fra menneskelige muligheter, og ikke på basis av tidligere handlinger. Med et slikt syn blir framtiden åpen tross alt som har skjedd tidligere i livet. Selvrespekt er en så grunnleggende verdi, fordi uten selvrespekt har man ingen følelse av verdi eller mening med livet, sier Margalit. Å tilhøre et fellesskap er en måte å gi livet mening på. Hele grupper kan ydmykes av samfunnsinstitusjonene ved at de utestenges fra et legitimt fellesskap. Derfor er det viktig å ha tjenester og tilbud som gir marginaliserte sjanser til å delta og inkluderes i samfunnet.

Selvrespekt henger også sammen med hvordan andre ser på deg. Å bli spurt hva en arbeider med når man ikke har jobb, kan slik bli en byrde. En bruker uttrykker det slik:

”Det verste spørsmålet jeg får når jeg treffer kjente er: ”hva gjør du?”. Å måtte si at man ikke gjør noe er forferdelig. Man føler seg som en taper. I en materialistisk verden er det godt å kunne si at man gjør noe. Jeg ser ikke ned på meg selv, men andre gjør det: det bildet er det verste. Alle vil jo vise sine fine sider selv om ingen er perfekte – man gjør seg litt bedre enn man er. Når folk spør meg om hva jeg gjør, og jeg kan si at jeg er i aktivitet, så gjør dette noe med selvrespekten og selvbildet”.

Å ha arbeid blir både sosial- og symbolsk kapital i lys av de andres posisjoner – det er ærbart i det sosiale liv. De samme mekanismene trer tydeligvis i kraft ved også å være i en eller annen form for aktivitet som dette sitatet viser. Man tilføres respekt, og kan ta avstand fra myten om at sosialklienter er arbeidsskye. Å være i aktivitet fører til sosial anseelse, noe også andre er inne på: *”Det er ikke bra for selvrespekten og ikke gjøre noen ting – dette i forhold til folk jeg kjenner”*. For å bygge opp selvtillit og selvrespekt fremhever de fleste informantene viktigheten av at man fokuserer på deres ressurser. Å bli vist tillit, og at noen har tro på dem, er sentrale faktorer. Uttalelser fra flere brukere synes å bekrefte hvordan man gjennom tiltaksarbeidet jobber med å styrke selvtilliten og selvrespekten. En person sier det slik på spørsmål om det er blitt arbeidet med andre forhold i livet enn arbeid:

”Jeg har blitt flinkere til å ha kontakt med venner. Gjennom Arbeid og kompetanse har jeg blitt mer vant til å ha kontakt med folk, her er det sosialt. Det har med selvtillit å gjøre. Jeg har alltid hatt en tendens til å være unnskyldende ”unnskyld at jeg finnes”, men det har jeg litt mer lagt av meg nå. Det er vanskelig å bryte et slikt mønster, men det har jeg klart bedre - jeg kobler ikke inn på de greiene der så raskt lenger. Dette har vært et mål for meg, og det er positivt - positivt å oppdage at man kan forandre seg. Det har med selvbildet å gjøre”.

Flere sier at økt selvtillit og bedre selvbilde har gjort at de har fått et bedre forhold til andre mennesker, og at det har vært med på å heve livskvaliteten deres. Særlig det forhold at man i tiltak må forholde seg til andre mennesker, trekkes frem, og da med vekt på at gjør noe i fellesskap. Det skaper samhold, og man får erfaringer med at man kan: *”... gjøre godt mot andre”* som Frida uttrykker det i kapittel 5. Dette har også vært hjelpsomt når de skal ut på arbeidsmarkedet. Mange har negative erfaringer med arbeidsmarkedet fra før, men med økt selvtillit, og at noen har tro på dem, tør de å forsøke seg på arbeidsmarkedet en gang til.

Mestring

Mestringens vilkår kan beskrives som å bestå av de to faktorene *tilhørighet* og *kompetanse* (Sommerschild 1998, i Germundsson 2006). Modellen er utarbeidet i første rekke for barn, men jeg mener den er like nyttig for voksne. For følelsen av tilhørighet er det nødvendig at man har minst én nær fortrolig, og at man føler forutsigbarhet og fortrolighet i familien. Videre må man ha et nettverk med fellesskap i verdier, samt sosial støtte. Å kunne noe, være til nytte, samt få og ta ansvar, er blant det som nevnes i forbindelse med mestringens andre faktor; kompetanse. Informantene legger vekt på de samme faktorene.

For mange av informantene ser det ut til at både det å ha en nær fortrolig, og at man har støtte i et fellesskap, er noe de får gjennom å være i tiltak. I sitatet som innledet denne delen av analysen, ble det blant annet sagt at noe av det vedkommende var fornøyd med i livet var at han var omsorgsfull, ville vennene sine godt, og at han stiller opp for dem. Flere peker på nettopp det forhold at man gjennom å inngå i et fellesskap i tiltak har gjort at de har fått et bedre forhold til andre. En sier at:

”Jeg har brukt erfaringer også på venner. Vi var en stor vennegjeng og jeg ble en slags hobbypsykolog kan man si; jeg tok det med meg i privatlivet og det var litt artig. De kom med ting til meg og da fikk man tilliten”.

I en refleksjon over hva en person har tatt med seg videre i livet, kommer følgende frem:

Jeg må bevise for meg selv og partneren min at vi kan leve godt; jeg kan påvirke andre. At vi kan gjøre godt mot andre også. Dette har jeg fått erfaringer med”.

Det kan se ut som om at gode forhold til andre når man er i tiltak gir erfaringer som de tar med seg videre, og som gjør at de mestrer livet bedre.

Jeg vil se litt nærmere på det som i modellen til Sommerschild blir betegnet som fellesskap i verdier. Jeg mener det kan ses opp mot det som i teorikapittelet ble omtalt som *endring av verdier*. Her forstår jeg det slik at selvidentitet bygger på en selvforståelse som både er avhengig av individuelle disposisjoner, men også i stor grad av hvordan andre oppfatter deg. Det betyr at man kan endre selvidentiteten ved å påvirke hvilke verdier som ligger til grunn for selvforståelsen. Hvis verdiene endres i retning av fellesskapets verdier, kan det føre til økt mestring. Dette kan illustreres ved at man i arbeidslivet som regel må tåle litt personlig motstand. Man må for eksempel akseptere å bli fortalt hva man skal gjøre, og inngå i et sosialt fellesskap med arbeidskollegaer. Ikke alle takler dette. Da kan man som vist i kapittel 3, endre på verdier i forhold til hva man personlig må tåle på en arbeidsplass i forhold til å innordne seg de regler og normer som er gjeldende - uten at det går ut over integriteten til den enkelte. Et eksempel i så måte kan være ungdommen som hadde lærlingeplass i et bakeri, og som gjorde en god faglig jobb. Sosialt fungerte det ikke like bra; han snakket kun om seg selv og sine interesser, og kunne følge etter sine arbeidskollegaer og prate mens de arbeidet. Arbeidsgiver var derfor tvilende til om han kunne få fortsette i praksis. Sosialarbeideren måtte her jobbe med vedkommende på en slik måte at forholdet ble erkjent, slik at man kunne gå inn i et samarbeid hvor man jobbet med andre væremåter som var sosialt akseptable på arbeidsplassen. Om denne prosessen sier ungdommen selv blant annet:

”Arbeid og kompetanse har hjulpet meg med personlig utvikling. Vi har satt opp målsetning og plan for hvordan jeg skal forbedre meg, både i forhold til utdanning og som person. Når jeg skulle ut i praksis var det viktig at vi fokuserte på hvordan jeg skulle omstille meg”.

Hvis brukerens væremåte er slik at det er til hinder for å få jobb, blir ofte oppgaven i tiltaksarbeidet å få folk til å endre væremåter for å bli anerkjent i samfunnet. I Bourdieu sine termer kan dette forstås som kulturell kapital, ved at den enkelte lærer seg å beherske ”omgjengelighetskodene”, som går ut på at man mestrer samvær med andre slik at den andre føler seg vel.

Nå vil det alltid være slik at personlig utvikling ikke kun kommer gjennom det sosiale arbeidet, og det er vanskelig å skille klart hva som skjer gjennom det sosiale arbeidet og livet for øvrig. Det vil i de fleste tilfeller være snakk om en vekselvirkning. At forandring hadde skjedd som følge av det sosiale arbeidet, påpekes her av personen selv - noe som tyder på at det har hatt sentral betydning. Man kan også si at han tidligere ikke la vekt på de verdier som er etterspurt i arbeidslivet, og at sosialarbeideren var med på å bevisstgjøre ham dette. Han valgte så å gjøre disse verdiene til sine egne, noe som var nyttig både i forhold til arbeidslivet og livet ellers. Også andre informanter forteller om det samme. Mange forteller om det positive de har opplevd gjennom tiltakene, men fremhever også at det har skjedd andre ting i livene deres som har hatt betydning. Det har ofte betydning at folk gjennom tiltaket får en aktivitet som blir betydningsfull, og at man gjennom dette kan jobbe med den enkeltes selvutvikling. Flere tar etter hvert valg som gjør at de kan leve et liv som de selv er mer fornøyd med. Det handler om å mestre hverdagen.

Hvordan skal en så gå fram for å avdekke den andres sterke og svake verdier i sosialt arbeid? Det kan gjøres ved at en i samtaler prøver å få fram hva som er viktig for personen, hva en ikke vil inngå noe kompromiss omkring, samt hva som er mindre viktig og som mer kan forstås som smak eller preferanser. Det kan eksempelvis gjelde hva slags arbeid en kan tenke seg. En av informantene fikk tilbud fra Aetat om arbeid i et slakteri, men ville ikke ha jobben da han var vegetarianer og helt i mot å drepe dyr. Å holde tilbake stønad på dette vilkåret vil oppleves urettferdig og respektløst. Det sosialarbeideren da kan gjøre er enten å bidra til å finne annet arbeid, eller å forsøke å utfordre denne plasseringen av vedkommendes prinsipp i sitt verdihierarki. Hvis vedkommende ikke er villig til å inngå kompromiss om denne verdien, må verdien for vedkommende betraktes som sterk, og noe det ikke skal forhandles om.

Hvis brukeren skal endre sin verdirangering og væremåte slik at disse blir mer anerkjent, fordrer det at sosialarbeideren går inn i en reell dialog med brukeren. Selv om vi på mange måter skapes i samspill med andre, så må også utviklingen av selvidentiteten være forenelig med indre disposisjoner. Man kan også risikere å bryte ned mennesker istedenfor å bygge dem opp, hvis man kritiserer verdiene den enkelte til enhver tid innehar. Det kan skape angst hvis man legger opp til at mennesker skal ha væremåter de ikke greier å leve opp til. For å motvirke dette må man nærme seg hvert individ slik at man har en sjanse til å finne ut hva som er betydningsfullt for den enkelte.

I et slikt arbeid er språket et viktig redskap. I kapittel 3 så jeg på hvordan språket konstruerer virkeligheten. Slik blir vi fanget i en konstruert virkelighet som setter grenser for hva det er mulig å tenke eller si. For å utvikle en følelse av hvem vi er som personer, er vi avhengig av at vi gjør dette i samhandling med andre. I følge Lundby (1998) blir selvet sosialt konstruert gjennom språket og opprettholdt i historier. Når man opplever at brukeren kommer til sosialkontorene med sine nederlagshistorier, blir det disse historiene som blir "sannheten" om deres liv. De historiene vi forteller om oss selv vil imidlertid alltid være forenklinger, og færre enn de historiene vi velger bort. Andre historier kan fortelles hvis muligheten byr seg. Både det man kan kalle problemhistorier og suksesshistorier er en del av virkeligheten til den enkelte.

Hvis man i sosialt arbeid fokuserer på suksesshistoriene, kan det føre til at både bruker og sosialarbeider får et annet syn på situasjonen enn om man har et ensidig problemfokus. Dette arbeidet kan beskrives som å skape en historie som forteller om mestring, ut fra en historie som tidligere i hovedsak handlet om maktesløshet (op.cit.). Et slikt perspektiv vil svært ofte gjøre noe med relasjonen mellom bruker og sosialarbeider, og man vil få et annet utgangspunkt for samarbeidet, noe som er i tråd med et ressursperspektiv.

Språk eller tale kan slik ses som en handling, og man kan bruke språket aktivt i en endringsprosess i tiltaksarbeidet. Man kan utfordre sterke og svake verdier, og i tillegg jobbe med selvtillit, mestring og motivasjon.

Motivasjon

Forskning har, som vist i kapittel 3, påvist at motivasjon er en viktig faktor i tiltaksarbeidet. En sentral utfordring er hvordan man skal få motivert folk *nok*. Og når er nok egentlig nok? Mange sier jo også at det de trengte var ”*et spark i baken*”, og at de i den situasjonen de var i som passive mottakere av sosialhjelp, ikke så dette selv. En bruker sier det på denne måten:

”Jeg har aldri blitt presset til noe gjennom Arbeid og kompetanse som jeg absolutt ikke har ønsket selv – en mild form for press kanskje, men slik må det kanskje være. Jeg trengte noen ganger å bli dyttet litt på”.

Balansen mellom å motivere og å utøve utilbørlig press er som vi ser av sitatet sentralt. For å få til denne balansegangen er det nødvendig med en stadig pågående dialog med brukeren. Hvis motivasjon er den kraft som setter en handling i gang, må man finne frem til hva det er som motiverer hver enkelt til å gjøre noe - til å handle. Informantene fremhever at det er viktig at de får ta sine egne valg i samarbeid med hjelpeapparatet, og det tyder også på at indre motivasjonen er viktig for å få til varig endring. I tråd med et humanistisk menneskesyn er det et prinsipp, en sterk verdi, at man lar mennesker ta egne valg. Først da kan man snakke om motivasjon som selvbestemmelse. Samtidig må vi både støtte og utfordre brukerne på valgene de tar. Når vi vet mer om hva som motiverer den enkelte, kan vi gå i dialog om handlingene er hensiktsmessige i forhold til de målene de har satt seg. Hva er den enkeltes argumenter for å handle og tenke som de gjør? I en slik dialog vil det ofte åpne seg et mulighetsrom for at handlinger også kan snus i en retning som øker sjansene for at den enkelte skal nå sine mål. Å betrakte mennesket som en deltaker skaper altså et mulighetsrom for sosialt arbeid.

Motiveringsarbeid består også av å få personene til å se en fastlåst situasjon på nye måter og se at det finnes alternative muligheter. Noen omtaler det som å gi håp:

”Det er positivt at de gir folk håp. Man føler at man blir ”tatt under vingene”.
Motivering er kjempebra – det handler om oppmuntring som gir deg en ekstra gnist til å stå på”.

Det handler også om å gi positive tilbakemeldinger til hverandre i hverdagen. En sier det slik at man får opp motet ved: ”...å gi ros når noen gjør godt”, noe som er i tråd med et ressursperspektiv.

Et spørsmål jeg ikke har fått svar på i denne undersøkelsen, er hvordan det går med informantene videre. Vil de se like positivt på tiltaket, og vil motivasjonen være like sterk når de slutter i tiltak, men kanskje ikke får den jobben eller den utdanningen de ønsker seg? Eller vil det gå slik som Møller finner i sin undersøkelse jf. kapittel 2; at de som kun hadde løselig tilknytning til arbeidslivet så mer negativt på tiltaket to år etter? En sentral utfordring for tiltaksarbeidet er å følge brukerne så langt som mulig i forhold til sysselsetting og jobb, eventuelt andre alternativer der hvor dette er nødvendig. Slik kan man unngå at tiltaket blir kun et glimt av håp, men noe som blir av mer varig karakter.

”Hjelpen er personavhengig” - om viktige sosialarbeideregenskaper og relasjoner

Påvirkes sosialt arbeid av hvilke individuelle egenskaper sosialarbeiderne bringer med seg inn i relasjonen? Hva mener informantene?

Når jeg i overskriften skriver ”viktige sosialarbeideregenskaper” mener jeg viktig i form av at de trer frem som egenskaper mange av informantene nevner og legger vekt på. Viktig i form av betydningsfullt, ved at de samme forholdene går igjen hos de fleste informantene.

Egenskapene kan sies å representere sentrale verdier, men i denne studien har jeg ikke vektet elementene. De er altså viktige sett i lys av hverandre, selv om måten jeg har spurt på i form av et kvalitativt intervju med åpne spørsmål, ikke får frem hvordan elementene rangeres innbyrdes. Det må nevnes at disse elementene er nesten identiske med sosialarbeidernes oppfatninger av viktige egenskaper ved dem selv²¹.

Å være ekte, ærlig, engasjert, lojal og til å stole på er blant de egenskapene ved sosialarbeideren som informantene mener er viktige. En mann svarte følgende på spørsmål om hjelpen er avhengig av hvem man møter:

”Hjelpen er personavhengig. Det er viktig at sosialarbeideren viser at hun liker jobben sin; det skinner gjennom hvis de kjeder seg. Jeg må møte noen som er flink til å få kontakt med folk. Selv er jeg en reservert person; åpner meg ikke så fort”.

²¹ Fremkommet i gruppearbeid internt i Arbeid og kompetanse i løpet av 2006.

Sosialarbeiderne må med andre ord gå inn i relasjonen med ”hele seg” – man må gi av seg selv for å få til en god relasjon som er nyttig for det sosiale arbeidet. Flere forteller at de mener relasjonen må være nettopp personlig, noe som anses som nødvendig for at de skal åpne seg, og få noe igjen for kontakten med sosialarbeiderne. Mange kaller det for ”kjemi”. En person sier følgende når vi snakker om hva som gjør at man får bedre kontakt med enkelte:

”Det er egentlig et filosofisk spørsmål. Det er noe som bare oppstår – med tiltakskoordinatoren fikk jeg bra kontakt på det personlige plan; bra kjemi”.

Andre igjen er svært konkrete:

”Det er viktig at sosialarbeideren er uhøytidlig, åpen, jordnær, ærlig og kan akseptere at folk er forskjellige”.

En av informantene forteller hvilke egenskaper sosialarbeideren må inneha etter hans mening:

Ikke alle egner seg til denne typen arbeid – folk som jobber her må ha visse kvalifikasjoner eller egenerfaring. Man merker raskt om folk har forståelse for dine problemer. Kjemien må stemme, det må til for å åpne seg. De må være imøtekommende, åpne og glade i folk”.

Noen av informantene mener at det ikke bare er personlige egenskaper som har betydning for hvordan relasjonen blir, men at det også er systemavhengig:

”Jeg er usikker på hvor personavhengig hjelpa er. Det er også systemavhengig; hos Aetat for eksempel får jeg samme negative svar uansett hvem jeg møter. Jeg er usikker på om det har noe med personligheten til den enkelte; det har også noe å si rammene arbeidsplassen setter”.

De fleste mener imidlertid at hjelpa er personavhengig, og at det har med personlige egenskaper å gjøre. Noen er også inne på personlighet kontra utdanning. I forhold til dette ser det ut til å være enighet om at utdanning er underordnet personlighet. Nå er det mulig å tenke seg at folk velger utdanning ut fra personlige interesser og egenskaper – at de fleste som utdanner seg til sosialarbeidere gjør det fordi de liker å jobbe med mennesker. Som informanten er inne på i sitatet over, vil strukturene man jobber under ha sammenheng med hvordan de egenskapene som har betydning i relasjonsarbeidet kommer til uttrykk.

En mann påpeker at sosialarbeidere bør ha: *”...en blanding av erfaring, kompetanse, og menneskelig forståelse; altså sosiale antenner”.* Han sier det så sterkt at skjebnen til folk er avhengig av hvem man møter. Han foreslår videre en det kun bør jobbe folk i Arbeid og

kompetanse som er stemplet som kyndige til å jobbe med mennesker, og at dårlige sosialarbeidere bør kunne få sparken. En annen mener at personligheten og hvordan man behandler folk ikke nødvendigvis henger sammen:

”Hjelpen er avhengig både av hvordan man blir behandlet og personlighet. Arbeidsledere er mer på sak; handlingsretta. Sosialarbeidere kan være litt påtatt positive. Noen ganger kan det bli litt for mye av det gode, litt for mye forståelsesfullhet. Det kan bli for personlig; for nært. Det er jo en bra ting egentlig. Det motsatte er jo ikke bra, men det kan bli for mye hvis det er åpenbart at ting ikke er så bra – de kan være mer realistiske eller ærlige. Mulig at det er en plan bak det, at det skal ha en bestemt virkning? Det har kanskje noe med kjønn å gjøre? Jeg har opplevd mest damer som er slik – de har kanskje mer anlegg for å bry seg? Er vel kanskje mest personavhengig...”

Sitatet reiser flere interessante diskusjoner. For det første i forhold til utdanning.

Arbeidsledere uten sosialfaglig utdanning blir sett på som mer på sak og mindre opptatt av relasjoner. Ser vi sitatet opp mot ressursperspektivet, så kan det å rose brukerne for det de faktisk kan eller gjør, altså av noen oppfattes som å være litt påtatt positiv. Denne uttalelsen kom i forbindelse med at en av deltakerne hadde gjort en jobb som mannen bak sitatet ikke mente var en god jobb. Hans syn er at å gi ros da blir urealistisk og uærlig– noe som viser at hvis vi tenker at alle mennesker har noe å bygge på, uansett hvor lite dette synes å være for andre, så vil det for utenforstående kunne bli oppfattet som påtatt. Det ser imidlertid ut til å være fullt mulig å tilpasse en slik tilnærming til hver enkelt, noe som fordrer at man setter seg inn i hver enkelt situasjon og tar utgangspunkt i denne. Ingen av informantene sier at de selv er blitt utsatt for noe som de oppfatter som påtatt positivitet. Informanten er nok ”på sporet” av en ressurstilnærming, noe han også antyder selv ved å spørre om det kanskje skal ha en bestemt virkning. En annen diskusjon sitatet reiser er i forhold til kjønn. Han har opplevd mest damer som er bevisst positive og forståelsesfulle, og spør om damer har mest anlegg for å bry seg. Et spørsmål det er vanskelig å svare på, men det har kanskje å gjøre med en kvinnelig samtalestil slik det er beskrevet i kapittel 4? Eller vi kan konkludere som informant; det er kanskje mest personavhengig uansett kjønn. Personlige egenskaper er viktig når man skal jobbe med mennesker. Hvordan den enkelte sosialarbeider fungerer i jobben, har betydning for det sosiale arbeidet ved at det påvirker hvilken relasjon man får.

Har humor en plass i sosialt arbeid?

Flere av informantene vektlegger at relasjonen til sosialarbeider bør ha rom for humor. Derfor vil jeg se litt spesielt på dette. Mange synes det er viktig at alt ikke er bare alvorlig hele tiden, men at sosialarbeideren også kan være uhøytidelig.

At det er en sammenheng mellom sans for humor og helse, er påvist gjennom et forsøksprosjekt ledet av professor Sven Svebak i regi av NTNU²². Humoristisk sans henger sammen med en spesiell tenkemåte, der man nyttiggjør seg evnen til å betrakte hverdagssituasjoner med et uhøytidelig skråblikk. Man profitterer på ”sansen for tull og tøys”, mener forskeren, og han sier videre at denne positive egenskapen kan utvikles hvis man er sammen med gode rollemodeller.

Med humor får relasjonen en annen form. Humor kan ufarliggjøre en potensielt truende situasjon. I forhold til mennesker med sosial angst, kan humor være en god måte å få kontakt på. Man avleder oppmerksomheten fra det som oppfattes som truende i det som for andre er vanlige sosiale situasjoner, og kan få folk til å slappe av. Det betyr ikke at man ikke skal ta noe alvorlig, men har med måten man oppnår kontakt. Humor kan være med på å utjevne maktbalansen, særlig hvis sosialarbeideren også viser at hun ikke tar seg selv så høytidelig. Jeg mener dette henger sammen med selvironi. Generelt vil man kunne si at det er godt å forholde seg til personer med selvironi, og at det også gjør det lettere å forholde seg til personer som i utgangspunktet har mer makt enn en selv. Selvironi mener jeg i denne forbindelsen kan føyes til som en nyttig sosialarbeideregenskap.

En personlig relasjon

Som det er gjort rede for i kapittel 3, så skal relasjonen i sosialt arbeid være et medium for forandring, samtidig som det å være i en slik relasjon i seg selv er en hjelp. Som vist i avsnittet om mestring, kan dette for eksempel gi seg uttrykk i at brukeren får et bedre forhold til andre. For at relasjonen skal være et virksomt element må relasjonen være av en spesiell karakter, slik det er drøftet i kapittel 3. Relasjonen må være nærmere det som Giddens kaller ”pure relationship” eller det Røkenes og Hanssen kaller ”den bærende relasjonen”, og er slik et resultat av en samhandlingsprosess mellom bruker og sosialarbeider. Sosialarbeideren må også gi av seg selv for å oppnå dette. En slik antakelse støttes av mine informanter. Mange av

²² Referert i Adresseavisen 31.01.07.

informantene snakker om at anerkjennelsen må gå begge veier, og at begge parter må investere av seg selv.

”Det må være en personlig relasjon. Det er viktig at sosialarbeideren er ærlig, hvis ikke klarer jeg ikke å involvere meg – dette går vel egentlig begge veier”.

Det er et interessant spørsmål hvor grensen går for hvor involvert man skal være. Også sosialarbeidere er forskjellige, og det varierer hvor mye av seg selv man gir i relasjonsarbeidet. At tiltaksarbeid krever sosialarbeidere som er villige til å engasjere seg på det mellommenneskelige plan, synes klart, uten at jeg ut fra denne studien kan gi noe klart svar på hvor grensen mellom privat og personlig går.

En utfordring er at forholdet mellom sosialarbeider og bruker kan bli så nært at det er til hinder for å gå videre i livet. Hvor nært forhold informantene har til sosialarbeidere varierer mye. Noen sier de har et svært nært forhold og ser sosialarbeideren som en av sine mest fortrolige. En person gir uttrykk for at han ikke ønsker å binde seg for mye til sosialarbeidere:

”Tiltakskordinator som jeg har hatt kontakt med er et fint menneske, men jeg må ikke knytte meg for mye til ett menneske. Jeg må få jobb uansett”.

Det er også mulig å skape en så god og trygg arena at man er fornøyd med det man har, og dermed ikke vil videre. For noen, særlig de med lite nettverk, kan det noen ganger være vanskelig å frigjøre seg fra hjelpeapparatet. De fleste vil imidlertid gå videre i livet, og være uavhengig av bistand fra det offentlige. Kun en person nevner at det kan være vanskelig å komme seg videre, dette i forbindelse med at han snakker om videre planer:

”Jeg har kontrakt med Arbeid og kompetanse i to måneder til. Jeg har søkt noen jobber, men ikke fått svar. Lønnstilskudd kan også være aktuelt. Hvis ikke noe av dette ordner seg kan jeg få forlenget kontrakten her. Jeg trives veldig godt. Det kan bli ei sovepute når jeg egentlig har det greit her. Jeg håper jeg får jobb, men det spørs... Jeg vil ha jobb for å bli etablert”.

Utsagnet kan ses som et uttrykk for ambivalens. Er vedkommende egentlig klar for arbeidslivet? Han har hatt mange negative opplevelse i forhold til arbeidsmarkedet, og er redd for at det samme kan skje igjen. I tiltaket vet han i alle fall hva han har. Ønsket om å greie seg selv og få en ordinær jobb er imidlertid viktigst for vedkommende, noe som alle informantene gir uttrykk for. Følgende utsagn er typisk i så måte: *”Arbeid og kompetanse er ikke en hvilepute selv om de hjelper meg mye”.*

Det er altså et dilemma å få hjelpen til å være ”passe” – om man hjelper for mye eller for lite. Hvis man hjelper for mye kan det føre til lært hjelpsløshet. Den amerikanske menneskerettighetsforkjemperen Cortes Jr. kaller dette for ”velferdskolonialisering”, og begrepet er blant annet brukt i en diskusjon om flyktninger og innvandreres forhold til hjelpeapparatet (Wikan 1995, Berg 1996). Begrepet er imidlertid etter min mening like anvendelig overfor andre, og kanskje spesielt langtidsmottakere av sosialhjelp. Er dilemmaet uløselig? Wikans posisjon i forhold til innvandrere ser ut til å være at Norge innbyr til velferdskolonialisering ved at ytelsene er så rause at det skal en sterk motivasjon til for ikke å bli misbruker eller permanent avhengig. Berg derimot påpeker at det også er andre forhold som spiller inn. For eksempel så er det ikke alltid at arbeidsmarkedet er inkluderende. Mine funn støtter mer opp om Bergs synspunkter; at mennesker stort sett ønsker å klare seg selv, og ikke griper enhver anledning til å forsørges av det offentlige. Passe hjelp, er hjelp til selvhjelp. For å få til dette er det viktig med bistand tilpasset den enkeltes behov, slik at hjelpen ikke skaper avhengighet. I Arbeid og kompetanse er det en løpende diskusjon om hvordan man skal få til rett balanse mellom omsorg og utfordring. Det er et paradoks at man i sosialtjenesten ønsker å få til gode tjenester, men ikke så gode at folk trives for godt. Derfor er det viktig at man har klart definerte mål for arbeidet, og at det er klart at man jobber sammen kun i en periode av livet. Det er viktig å gi folk den tiden de trenger for å bygge seg opp, og samtidig ha fokus på at man skal videre i livet. Det er nødvendig med en løpende vurdering av når vedkommende er klar for det ordinære arbeidsmarkedet eller andre tiltak. Avslutning av samarbeidet mellom bruker og sosialarbeider må ikke bli noe negativt, samtidig som man vet at overgang til noe nytt kan være vanskelig. Utfordringen blir å greie å ta med seg det som er bra videre i livet.

I forhold til gruppa langtidsledige, er som regel ikke arbeidet preget av *for* tett oppfølging hvis vi ser hjelpeapparatet under ett. Tvert i mot ser det ut til at man ”går glipp av” mye godt sosialt arbeid fordi relasjoner blir brutt for raskt (Kollbotn 2003). Det er fullt mulig å jobbe tett på folk og samtidig ha fokus på at det må være en progresjon.

Hva mener informantene selv de har behov for bistand til?

Er det som informantene eksplisitt sier sammenfallende med de faktorene slik jeg har fremstilt det frem til nå? Det som er klart er at hva det må jobbes med i tiltaksarbeidet ofte er en kombinasjon av flere ting. Som tidligere forskning har vist, er det mange langtidsbrukere som

har relativt omfattende helseproblemer og særlig psykiske lidelser (St.meld. nr. 9 (1996-2007)). Når det gjelder mine informanter kan også de fortelle om en del psykiske plager, og noen har alvorlige psykiatriske diagnoser. Noen har for eksempel i perioder så stor angst at det har vært umulig for dem å fungere i jobb. Mange har også andre personlige problemer som det må arbeides med før de er klare for arbeidslivet. Flere fremhever at manglende selvtillit har gjort at de ikke har greid å få innpass på arbeidsmarkedet. Andre igjen mener det er manglende utdanning og arbeidserfaring som er årsakene til at de ikke har fått jobb. Oppsummert sier informantene selv at de i hovedsak mangler følgende for å få jobb, og at det er noe de håper at tiltaket kan bidra til:

1. Bedre utdanning.
2. Mer arbeidserfaring.
3. Bistand til å bedre eller mestre ulike forhold ved dem selv: dårlig selvtillit, rusproblem, angst og andre psykiske vansker.
4. Bistand til ulike praktiske problemer som må ordnes opp i før man kan være klar for en jobb: dårlig økonomi, gjeldsproblemer, dårlige tenner, manglende bolig og lignende.

Dette kan ses som at de må øke både den økonomiske, kulturelle og sosiale kapitalen for å bli attraktive på arbeidsmarkedet. Gjennom å delta i tiltak ser det ut til at mange erkjenner verdien av slike kapitalformer; i alle fall etter hvert. Flere forteller at de mente de var klare for en ordinær jobb når de startet i tiltak, og at de trodde de skulle få hjelp til dette med en gang:

”Jeg trodde at Arbeid og kompetanse var noe mer likt Aetat, for eksempel at kontaktpersonen min hadde kontakter i arbeidslivet, at jeg kunne få lærlingeplass og lignende. Jeg har fått en del konkret hjelp da, for eksempel skyss til psykolog – men jeg trodde kanskje at jeg skulle få mer konkret hjelp egentlig”.

Flere sier de først ble skuffet over at de ikke fikk jobb med en gang de kom til Arbeid og kompetanse, men at de etter en stund innså at de har behov for bistand ut over det å få en jobb med en gang - at de har behov for å få orden på ulike forhold i livene sine før de er klar til å stå i en ordinær jobb. At personene som er sitert overfor både trenger psykolog, og skyss for å komme seg dit, kan tyde på at det er forhold i livet til denne personen som gjør at han ikke kan gå rett ut i arbeidslivet. Han antyder da også dette selv, ved at han sier han håpet på en lærlingeplass eller lignende. En annen måte å forstå tiltaksarbeidet på, ved siden av at det øker de ulike kapitalformene, er at i tillegg til å bidra til bedre utdanning og gi arbeidserfaring, så fokuserer tiltaksarbeidet på selvutvikling ved å jobbe med selvtillit, mestring og motivasjon.

”De må følge folk hele veien frem til jobb” - tett oppfølging: de 5 T’ene

I Arbeid og kompetanse vektlegges en arbeidsmåte som tilsier at brukeren skal ha tett oppfølging. Man har imidlertid ulike grader av tett oppfølging; tiltakskoordinatorene jobber med omtrent 35 personer til enhver tid, mens i de ulike prosjektene har man omtrent 10 personer man følger opp. I Arbeid og kompetanse kom man frem til på et fagmøte i 2006 at tett oppfølging kan sies å bestå av elementene: tid, tålmodighet og tro på folk. Gjennom det mine informanter har fortalt, mener jeg å kunne tilføye ytterligere tre elementer, samtidig som jeg mener at tid og tålmodighet omfatter mye av det samme. Tett oppfølging mener jeg derfor kan oppsummeres gjennom følgende fem sentrale elementer: Tid, trygghet, tro på folk, tillit og tilgjengelighet. De kan sies å være faktorer i relasjonen – virksomme elementer i Arbeid og kompetanse. Det er imidlertid vanskelig å skille elementene helt klart fra hverandre, men jeg har allikevel valgt å fremstille stoffet gjennom de 5 T’ene. Med dette løfter jeg frem sentrale kategorier, selv om jeg også har kunnet valgt andre. De 5 T’ene er også valgt fordi det er et pedagogisk grep; fem ord som begynner på samme bokstav er lett tilgjengelig, lett å huske, lett å integrere i det praktiske arbeidet.

Tid

De fleste informantene har vært i tiltak over flere år, og understreker betydningen det har at man får bruke den tiden som trengs for å bygge seg opp både fysisk og psykisk. Dette kommer tydelig frem i denne personens utsagn:

”Det som er bra i Arbeid og kompetanse er at folk får tid til å finne ut hva de skal gjøre, at ingen ”pusher” deg til å gjøre ting du ikke har lyst til. Dette med tid synes jeg er veldig viktig; når man skal gå gjennom en prosess for å utvikle seg må man ha tid på seg. På Aetat følte jeg meg mistenkeliggjort når jeg måtte ha tid. Når jeg ikke fikk tid av Aetat, og folk ville ha meg til å gjøre ting som jeg ikke hadde lyst til, ble jeg i opposisjon; ble lite samarbeidsvillig. Jeg fikk litt lyst til å sabotere – tragisk at det ble slik, men jeg ser i ettertid at det var slik det var. Jeg ble ikke lyttet til, de forslagene jeg hadde ble ikke lagt vekt på - jeg måtte bare godta. Hvis jeg hadde blitt satt på en plass der jeg overhode ikke hadde hatt lyst til å jobbe, da hadde jeg fått et miserabelt liv. Da jeg jobbet på... (tidligere arbeidsplass), trivdes jeg ikke, og da ble jeg tømt for liv på en måte. Det er vanskelig å beskrive den følelsen, men jeg brukte omtrent et år på å komme meg ovenpå igjen”.

Denne personen har forsøkt seg på arbeidsmarkedet flere ganger, men ikke lyktes i å stå i en jobb mer enn maksimalt et år på det lengste. Han har selv innsett at han har personlige forhold

han må jobbe med før han er klar for arbeidslivet, noe han fikk tid til når han kom til Arbeid og kompetanse.

Aristoteles sier at det finnes to måter å tenke om tid på (Fossestøl 2006). Den mest vanlige er å dele opp tiden lineært, i like store deler og kronologisk, slik at vi kan telle den. Det går også an å se tiden på den måten at den har dybde og fylde. Tiden kan slik ikke telles, men modnes. Man kan da snakke om at ”tiden er moden”, ”tiden er inne” og lignende. Tid sett på denne måten er ikke like ansett i dagens samfunn. At tiden kan måles, at tid er noe man kan ha lite eller mye av, at den er noe som kan spares, eller at tid er penger, er en kulturell oppfinnelse (Eriksen 1994). Klokken fungerer disiplinerende og koordinerende, i motsetning til i klokkeløse samfunn der tid er noe som kommer, ikke noe som går. I det moderne samfunn har man behov for et abstrakt tidsbegrep, blant annet for å koordinere et større antall menneskers handlinger, men man har samtidig mistet noe av forståelsen for det som kalles *handlingens tid* (op.cit.). Ting skal gjøres på bestemte tidspunkt, heller enn *når alt er klart*. Hvordan dette har betydning for sosialt arbeid lar jeg Fossestøl (2006) sette ord på:

”I arbeid med mennesker som strever, kan altså det å underkaste seg den lineære tidsforståelsen innebære at kunnskap om hva som kan hjelpe folk usynliggjøres. I verste fall kan disiplineringen under effektivitetskravet føre til etisk uforsvarlige handlinger. Både brukere og helse- og sosialarbeidere er godt kjent med dette. Poenget er derfor å gjøre denne viten om tidens betydning eksplisitt som kunnskap i sosial arbeid” (s. 30).

Jeg mener Fossestøl har et viktig poeng, noe som støttes av mine informanter. Jeg ønsker derfor å bidra til at det blir satt mer fokus på tidens betydning i sosialt arbeid. Å bruke tid i et utredningsarbeid, er heller ikke en selvfølge i hjelpeapparatet, noe en av informantene har synspunkter på:

”Arbeid og kompetanse har ikke så mange brukere, så de får til å sette seg bedre inn i saken – det har bedre tid til hver enkelt. De må jo vite hvem de jobber med, ikke bare se ansiktet og ha deg på et skjema; man må bli bedre kjent”.

I sosialt arbeid betyr effektivt ikke bare å få raskt svar på søknader, eller å være dyktig på de forvaltningsmessige aspektene i arbeidet (Kollbotn 2003). Kvalitativt godt relasjonsarbeid krever et langt tidsperspektiv. Å bruke den tiden som trengs, står imidlertid ofte i motsetning til det som i samfunnet ellers oppfattes som effektivt, der effektiv ofte er å gjøre mest mulig på kortest mulig tid. Å bruke den tiden som trengs, ser ut til å ha å gjøre med at hver enkelt blir sett og hørt og respektert for sine behov og de valgene de gjør.

Trygghet

Flere fremhever at de har behov for trygghet. Dette gjelder både i en relasjon, men også at de kan være på en arena til daglig der de føler seg trygge. En person sier han trenger trygghet for å kunne yte mest mulig, og at det er bra for å nå målene sine og få seg en jobb.

Ei kvinne sier det slik på spørsmål om forholdet til noen i Arbeid og kompetanse har gjort at hun er kommet videre i forhold til å få en jobb:

”Ja, jeg er mye roligere nå. Et av målene med å være i Arbeid og kompetanse er at jeg skal få oppfølging og trygghet for å mestre angsten. Her har det skjedd store endringer. Jeg er fornøyd med at jeg greier å stå i praksisen - fullføre arbeidsdagen og trives i jobben, både med folk og miljø. Jeg kan bli stressa enkelte ganger, men det vises ikke på meg. Jeg er mye tryggere”.

Trygghet henger også sammen med stabilitet. En person sier om dette:

”Det er viktig at noen følger deg i systemet, at du har kontakt med samme person selv om du starter i noe nytt”.

Det er lettere sagt enn gjort i et system som er preget av stadige omorganiseringer, omstruktureringer og hyppige bytter av saksbehandlere. Slik det er i dagens hjelpeapparat brytes relasjonene alt for ofte (op.cit.). Man må derfor i alle fall kunne stole på at det opplegget man har startet på, følges opp uavhengig av omorganiseringer og bytte av saksbehandlere – at man lager tiltak som består over tid slik at mange får den tryggheten de har behov for. Hvorfor dette er viktig kan illustreres med følgende sitat:

”Tryggheten er det viktigste. Jeg har fått tillit til flere i Arbeid og kompetanse og jeg vet hvor jeg har disse; man må kunne stole på folk. Når jeg får tillit gir jeg mer av meg selv – jeg trenger tryggheten for å kunne yte mest mulig. Her er det rom for å fortelle at man har angst. Jeg får hjelp og støtte på Arbeid og kompetanse: oppbakking, skryt, folk bryr seg om deg som person, og det er lov å ha en dårlig dag. Jeg har fått mer hjelp enn jeg trodde jeg skulle få, både praktisk og moralsk”.

Her fremheves også betydningen av å ha en arena der man kan ha daglig samhandling.

Tro på folk

At noen andre har tro på deg ser ut til å være en forutsetning for å få tro på seg selv. Mange legger stor vekt på at det har hatt stor betydning for dem at sosialarbeiderne har hatt tro på dem, og ikke minst hvordan dette kommer til uttrykk gjennom daglig samhandling. En bruker sier det slik:

”Jeg har fått masse bra tilbakemeldinger, det er viktig – viktig med tilbakemeldinger på godt og vondt. Det bygger opp en tro på at man kan greie ting; det var ting jeg ikke visste jeg kunne også. At jeg har blitt vist tillit til har absolutt vært viktig; at jeg ble satt pris på, og at andre har hatt tro på meg”.

Også forskning støtter antakelsen om at det er virksomt å ha tro på folk. Marthinsen (2003) påpeker at forskning har vist at brukerne husker de sosialarbeiderne som hadde tro på dem. Møller (2005) viser i sin brukerundersøkelse av arbeidsmarkedstiltaket ”Veien til arbeid”, at store positive forandringer skjedde med deltakerne gjennom å vise at man har tro på folk. Flere av mine informanter gir uttrykk for det samme. En sier: *”Jeg har fått trua på at det kan gå – at andre har tro på deg er viktig, at de er der for å hjelpe deg”*. Noen kaller det moralsk støtte, noe de ikke alltid får fra andre. Flere sier de har en viss støtte fra familie og venner, men noen gir uttrykk for at deres nærmeste ikke egentlig forstår hva de sliter med. Derfor har støtte fra sosialarbeider også vært nødvendig. En påpeker følgende i den forbindelse:

”Det har vært viktig at noen utenom de jeg kjenner har hatt tro på meg. At de har støttet meg i forhold til yrkesvalg. Det har jeg fått på Arbeid og kompetanse. Jeg har i alle fall fått trua på at jeg kan få jobbe med det jeg egentlig vil”.

En forteller at både praksis og samtaler med sosialarbeider har vært nyttig:

”Jeg har fått praksis, og funnet ut at noe passer for meg, mens annet ikke. Jeg har fått utforsket hvilke typer jobber jeg kan ha, hva jeg kan passe til. Det har vært litt ”selvtillitsgreie” – jeg hadde ikke særlig tro på at jeg kunne få til noe. Vi snakket mye om dette. Nå har jeg fått tro på at jeg kan klare å ha en jobb”.

Å vise at man har tro på at folk kan mestre er noe mange av informantene fremhever. Dette gir håp. Håp om at livet skal bli bedre, at de kan få et bedre forhold til andre, eller at de kan få den jobben de ønsker seg.

Noen påpeker også det faktum at noen har tro på deg har sammenheng med motivasjon. En av ungdommene sier at det viktigste han har fått igjen ved å være på tiltak er økt motivasjon og mot. Det hadde han også fått gjennom samtaler med en av de andre deltakerne. Ved å snakke

med noen i samme situasjon, hadde han innsett at ting ikke var så håpløse – noe som viser at antakelsen i Arbeid og kompetanse om at ved å hjelpe andre hjelper man seg selv, også deles av informantene. For ham var det også viktig å være i aktivitet, da han ble motløs av å gå uvirksom. Lignende forhold fremheves av mange. En annen sier at å være i tiltak og ha kontakt med tiltakskordinator, satte i gang mentale prosesser, og at det har ført til at han nå har fått tro på at han kan ha en jobb.

Tillit

Tillit viser seg å være en faktor mange av informantene legger vekt på. Som flere av de foregående sitatene viser, nevnes tillit blant mange andre faktorer. Som nevnt i kapittel 2 og 3, har mange langtidsmottakere lavere tillit til andre enn det som er vanlig i befolkningen for øvrig. Tillit kan betraktes som en viktig forutsetning for å samhandle med andre; som en motivasjon for samhandling. Mange av mine informanter bekrefter et slikt syn med sine refleksjoner om at å vise tillit er en gjensidig prosess. At det er snakk om å gi og ta i forholdet mellom seg og sosialarbeider. Følgende uttalelse er typisk:

”Det er viktig at personen du har kontakt med er interessert i deg som person og finner ut hva du kan jobbe med. De viser tillit til meg – det går begge veier og da blir det bra. Jeg har fått tillit til personene i Arbeid og kompetanse, og kan snakke med dem om personlige ting. Det gikk fort å få denne tilliten. Jeg har ikke opplevd å få tillit til noen i hjelpeapparatet tidligere. Det er viktig å bli behandlet på en god måte; ikke bli sett på som taper fordi om jeg har sosialhjelp”.

Tillit oppstår ikke av seg selv. Et bidrag til å legge til rette for tillitsforhold er å skape et miljø som gjør at folk tør å betro seg om sin usikkerhet, noe som gjør at de kan være seg selv uten å være redde for å bli ydmyket. Dette ser ut til å være nødvendig for å jobbe med seg selv for å komme videre i livet. På spørsmål om hva som gjør at han eventuelt får bedre kontakt med enkelte, svarer en mann slik:

”De må være forståelsesfulle og greie – være en god person. Gode personer tar meg på ordet. Det har også bidratt at jeg har vært meg selv og gjort en god innsats, at jeg har vært grei å ha med å gjøre. Det får man lønn for; man får venner og kollegaer og da tar de bedre vare på deg. Jeg har opparbeidet meg tillit, og dette går begge veier”.

En annen informant understreker også hvor viktig det er med tillit, og utdyper hvordan dette er en gjensidig prosess:

”Jeg kan snakke med... (navn på tiltaks koordinator) om personlige ting; jeg vil si at jeg har fått tillit til henne. Jeg trenger tid for å få tillit til noen. For at jeg skal få tillit til noen, er det viktig at de viser tillit til meg - tillit går begge veier. At de tenker at jeg til syvende å sist må bestemme hva som skal skje i livet mitt. Det er mitt liv. Det føler jeg at de har respekt for”.

Disse uttalelsene får frem nødvendigheten av at sosialarbeideren er genuint interessert i enkeltmennesket, og kan gå inn i en relasjon som medmenneske.

Tilgjengelighet

Hjelpeapparatet generelt føles for mange av informantene som lite tilgjengelig. Det er vanskelig å komme gjennom på telefon, og det er ikke lett å få avtaler. Møter man opp personlig på de offentlige servicekontorene, vet man aldri hvem man får snakke med, og som regel møter man ulike personer hver gang. Når du er i tiltak er dette i stor grad motsatt. En så enkel ting som at sosialarbeidene har mobiltelefon, gjør at man er mye lettere tilgjengelig. Mange offentlige kontor oppgir ikke en gang ansattes direktetelefon. I Arbeid og kompetanse har sosialarbeiderne mobiltelefon, slik at man kan legge igjen beskjed eller sende melding hvis man ikke får svar i første omgang. En informant mener det er lett å ta kontakt:

”Vi ringes ved behov; jeg vet jeg kan ringe tiltaks koordinator hvis jeg støter på problemer. Jeg vet at tiltaks koordinator er der, og jeg har ingen betenkeligheter med å ta kontakt”.

En person synes imidlertid det kan være vanskelig å ta kontakt når han er i praksis, og ikke har den daglige kontakten med sosialarbeideren:

”De må følge folk hele veien frem til jobb – følge folk tettere. Jeg vet jeg kan ta kontakt, men gjør det ikke så ofte; bare når det er noe konkret. Derfor hadde det vært bra om tiltaks koordinator tok oftere kontakt”.

For noen er det altså vanskelig å ta kontakt uten at det er noe konkret man kan ta opp. Å ringe sosialarbeideren for å få moralsk støtte for eksempel, synes vanskeligere. Flere ønsker seg enda tettere oppfølging:

”De engasjerer seg og gjør jobben sin i henhold til sine muligheter, men det hadde kanskje vært bedre å følge oss til veis ende før man startet med nye. Jeg fikk ikke så mye oppfølging i praksis, kanskje en gang pr. måned – det skulle ha vært mer”.

Man ønsker å bli fulgt helt i mål, det vil si jobb. Det er vanskeligere å ta kontakt og ta opp større eller mindre ting når man ikke har daglig kontakt. Hvis sosialarbeider tar kontakt, er det lettere. En sier han synes det er bra oppfølging selv om han har sluttet i det interne tiltaket:

”....at noen ringer og hører hvordan det går – ikke føle seg glemt. Det behøver egentlig ikke være så ofte”.

At man har en arena der det er mulig å stikke innom er også bra. Flere som har vært i internt tiltak på Lademoen fremhever at det er bra at tilbudet er lavterskel, noe som gjør at det er lettere å ta kontakt. Det bør være en plass man kan komme til uten at man må gå gjennom stengte dører og sikkerhetskontroller. Her ser vi hvor viktig det er at tilgjengeligheten er god, og at man har en uformell arena.

Oppsummering

Tett oppfølging kan ses som at det i alle fall må inneholde de elementene jeg har beskrevet som de 5 T'ene, uten at jeg på noen måter hevder at de er uttømmende kategorier. De 5 T'ene kan sies å være kvaliteter som gjør at noe annet ikke opptrer – som for eksempel at man føler seg oversett, overkjørt, ikke sett eller hørt. Kvalitetene skaper en stemning i det sosiale felt, preget av respekt og anerkjennelse. Sosialarbeiderne bidrar med personlige egenskaper som gjør at relasjonen blir ”den bærende relasjonen” eller ”pure relationship”. Brukerne må også ha noen egenskaper som gjør at de kan trekke veksler på denne arbeidsmåten; de må ha egenskaper som gjør at de slipper den andre inn på seg. Dette krever en kompetanse hos menneskene som eventuelt kan trenes opp. Det kan være vanskelig med for eksempel alvorlig psykisk syke. Målgruppa for tiltakene som beskrevet i denne oppgaven er imidlertid ikke de som har behov for annen behandling innen psykiatrien eller rusomsorgen. Det viser hvor viktig det er med tett oppfølging. Mulighetsrommet til den enkelte avgjør da om tiltakene virker.

KAPITTEL 7. TILTAKSARBEID I DAG OG VEIEN VIDERE – AVSLUTTENDE REFLEKSJONER

Gjennom sine erfaringer har informantene gitt verdifull informasjon om hva de mener er gode tiltak for dem. Hvordan det sosiale arbeidet faktisk foregår, har konsekvenser for hvordan man skal tilrettelegge arbeidet. Dette er viktig å ta med seg når man planlegger reformer og den sosialfaglige aktiviteten. Et sentralt spørsmål er om det kun er brukernes synspunkter som skal avgjøre om et tiltak er nyttig. Sosialt arbeid er en del av velferdsstatens fellesprosjekt til nytte for alle borgere. Tiltaksarbeidet er påvirket av strukturelle forhold, og spesielt hvordan velferdspolitikken er utformet, og må også ses i lys av sosialpolitiske målsettinger. I dette avslutningskapittelet vil jeg derfor se tiltaksarbeidet både på mikro, meso og makronivå. For at tiltakene skal fungere etter de offentlige intensjonene, må hver enkel aktør ha vilje og evne til å bidra. Det må finnes tiltak som jobber med hver enkelts behov, og det må være politisk vilje til å satse på slike tiltak. På bedriftsnivå må arbeidslivet være villig til å inkludere alle, uansett arbeidsevne.

Tiltaksarbeid som kvalifisering, mestring og inkludering

Hovedproblemstillingen for min studie er: *Hvilke erfaringer har brukerne med å delta i tiltak?* Jeg ville undersøke hva som er virksomt i form av kvalifisering og personlig vekst for å møte arbeidslivet, og hva som er nyttig i forhold til livet for øvrig. De forhold som informantene trekker frem i intervjuene kan beskrives som ulike kapitalformer, slik jeg har drøftet Bourdieus begrepsapparat i kapittel 3. Når det gjelder *økonomisk kapital*, sier et par av informantene at de greier seg godt med sosialhjelp som inntekt. Andre mener inntekten er for knapp til at de kan leve det livet de ønsker seg. Et viktig poeng er at flere har fått økt inntekt gjennom tiltaket ved at det har gått over på andre ytelser, i hovedsak gjennom det statlige systemet. Et par har fått orden på økonomien ved at de har fått hjelp til å ordne opp i gjeld. Det gjør at man tross lav inntekt sammenlignet med befolkningen for øvrig, kan si at flere av informantene har fått økt sin økonomiske kapital. Til tross for disse forholdene, finner jeg det vanskelig å hevde at informantene som *sosialhjelpsmottakere* har fått økt sin økonomiske kapital i særlig grad. Dette har med diskusjonen om relativ fattigdom å gjøre, noe som er

utenfor rammene for oppgaven å drøfte nærmere. Samtidig kan man si at alternativet hadde vært ingen inntekt i det hele tatt, noe som nok må sies å være et dårligere alternativ.

Den *kulturelle kapitalen* har økt for alle. Utdanning er kulturell kapital. Flere av informantene utdanner seg til et yrke ved hjelp av Arbeid og kompetanse. Utdanning er for øvrig et godt eksempel på hvordan symbolsk kapital henger sammen med symbolske byrder i dagens samfunn. Har man utdanning, men dårlige karakterer, kan skolegangen også bli en symbolsk byrde. Det å ha utdanning er blitt stadig viktigere; både for å utføre stadig mer kompliserte arbeidsoppgaver, men også fordi det anses som viktig som en generell dannelse i det sosiale liv. Utdanning blir slik symbolsk kapital. Blant annet er det færre jobber man nå vil kunne få med for eksempel kun grunnskole. Selv enkle ufaglærte jobber vil være utilgjengelige for mange uten videre utdanning. Man gjenkjenner forholdet hos langtidsbrukere generelt og hos mine informanter, der mange etter dagens krav har mangelfull skolegang. Alle informantene har fått erfaringer og vært i aktiviteter som de kan ha med på sin personlige CV. Informantene har alle økt sin kulturelle kapital gjennom det å mestre eller det å være god i noe. Å få overkommelige arbeidsoppgaver gjennom tiltaket, gir en mestringsfølelse som informantene tar med seg videre i livet.

Man kan se en betydelig økning av den *sosiale kapitalen*. Det er snakk om tilhørighet, sosiale kontakter og nettverk. Sosial kapital er de ressurser som ligger i nettverket når man har regelmessig kontakt. Økt sosial kapital har bidratt til inkludering. Flere har fått venner og et sosialt nettverk som er nødvendig for at alle mennesker skal ha det bra og greie seg godt i livet. De har fått gode kollegaer, samt kontakter som er nyttige i forhold til arbeidslivet. De har fått noen de kan oppgi som referanse ved jobbsøking. Ikke minst har alle informantene fått *økt selvtillit*. Betydning av selvtillit er det som fremstår klarest fra empirien. Det har avgjørende betydning både i forhold til å nærme seg arbeidsmarkedet og livet generelt. Selv om både tiltaket selv, og de offisielle målsettingene med tiltak, fremhever at selvtillit er noe man ønsker å tilføre, så mener jeg at funnene fra denne studien tilsier at man kan ha et enda sterkere fokus på selvtillit. Betydningen av selvtillit er absolutt noe man må ta med seg videre i tiltaksarbeidet.

Sosialarbeidernes jobb i dagens velferdsstat kan altså i lys av Bourdieus begreper se ut til i stadig større grad å gå ut på å hjelpe brukerne til å skaffe seg ulike former for symbolsk kapital. I tiltaksarbeidet jobber sosialarbeiderne i stor grad med å bidra til å forbedre vitnemål,

bidra til videre skoloring eller arbeidserfaring, eller på annen måte kompensere for manglende karakterer. Det handler om konkret kvalifisering og selvutvikling. Symbolsk kapital som selvutvikling handler også om å gi mennesker dømmekraft slik som Aristoteles ser det; at dømmekraft er å handle med innsikt og klokskap. Å ha arbeid er symbolsk kapital som rangeres høyt i vårt samfunn. Å få tilført ny kapital og redusert de symbolske byrdene, styrker manges sjanser på arbeidsmarkedet. Selv om de fleste av informantene ikke hadde fått arbeid på intervjuetidspunktet, må de fleste kunne sies å ha kommet et godt stykke nærmere arbeidslivet.

Vi også kan forstå sosialt arbeid som relasjonsarbeid i Bourdieu sine termer ved å se kapitalen som relasjonell. Som jeg har drøftet flere steder i oppgaven, er relasjoner i sosialt arbeid både et mål og et middel. Relasjoner skal være et medium for forandring, samtidig som det å være i en relasjon med sosialarbeider i seg selv er en hjelp. En slik relasjon oppstår ikke av seg selv, mer er et resultat av et samarbeid mellom bruker og sosialarbeider. Kapitalen er relasjonell ved at den tilskrives verdi og anerkjennes av andre. Sosialarbeiderne bruker relasjoner som et "pure relationship" for å bygge selvtilit, bidra til økt mestring og motivasjon. Man jobber med selvet i stor grad gjennom det som i kapittel 6 ble beskrevet som de 5 T'ene: Tid, trygghet, tro på folk, tillit og tilgjengelighet.

Det er mange mekanismer som trer i kraft når mennesker utvikler seg. Noen ganger trigges endringer av mer eller mindre tilfeldige hendelser i livene, andre ganger er det et resultat av målrettet innsats fra sosialarbeidernes side. Det handler også om å bygge opp en arena preget av *respekt og anerkjennelse*. At å bli vist respekt og anerkjennelse er så viktig for å kunne hente ut andre personlige ressurser som er nødvendig for selvutvikling, mener jeg kan betraktes som et forskningsfunn fra denne studien. Respekt og anerkjennelse kan ses både som verdier, kunnskaper, holdninger og handlinger. Hele organisasjonen må gjennomsyres av verdiene. Kunnskap om tema må spres og gi seg uttrykk i holdninger, og det må vises i praktisk handling. Sosialarbeiderne må få mulighet til å utøve god dømmekraft. Dette har informantene vist er viktig får at de, tross mange ulike problemer, skal komme i gang igjen med å jobbe seg tilbake til samfunnet.

Gjennom denne formen for tiltaksarbeid får brukerne være aktører i sitt eget liv. Symbolsk kapital er sosial kompetanse som er evnen til å omgås andre mennesker. Det er viktig for å mestre vennskap, og det er viktig i dagens globaliserte arbeidsliv.

I et slikt arbeid blir språket et nøkkelelement. Språket bærer med seg mulighetene til å uttrykke følelser, og man tolker og definerer seg selv i stor grad gjennom språket. Språket gir således muligheter til å endre sin selvforståelse. Med et slikt syn på språket blir samtalen et verktøy for sosialarbeiderne. Det åpner seg et mulighetsrom når man ser språket som åpent og skapende - man får nye tolkningsmuligheter som gjør at hver enkelt kan skape sin egen mulighet for ny forståelse.

Det krever store menneskelige ressurser å jobbe på den måten som er beskrevet her. Både brukerne og sosialarbeiderne må investere av seg selv i et samarbeidsprosjekt. For den enkelte sosialarbeider kan det være krevende å stå i nære relasjoner over tid, men forhåpentligvis får man mye igjen på det menneskelige plan.

Metoder eller virksomme elementer?

Kan man si at å vise respekt og anerkjennelse er en bestemt metode å jobbe etter? Den svenske professoren Bengt Börjeson påpeker at forskning har vist at det er vanskelig å finne den såkalte rette metoden²³. Metoden er ofte underordnet andre faktorer, og aller viktigst er nettopp *relasjonen* mellom bruker og sosialarbeider. Jeg tenker at det i tillegg til *hva* man gjør, derfor handler like mye om *hvordan* man gjør ting, og *hvilke sider av seg selv* man bruker som sosialarbeider. Jeg vil derfor argumentere for at man må finne virksomme elementer istedenfor rette metoder. Et slikt syn vokser ut fra en erkjennelse av at for mye oppmerksomhet på metoder og prosedyrer kan føre fokus bort fra relasjonen. For eksempel kan man høre sosialarbeidere uttale at de ikke har fått "gjort noe" hvis en dag har gått med til andre ting enn planlagte møter og tilhørende skrivearbeid. Man trenger en erkjennelse av, og aksept for, at arbeidet i stor grad består av slike ikke-planlagte aktiviteter.

Metoder kan ofte være et middel til å nå visse mål, men i arbeid med mennesker kan metoder bli for statiske. Ofte tar ikke metoder høyde for at sosialt arbeid utspiller seg i ulike kontekster, og ikke nødvendigvis er overførbare til andre forhold enn de ble utarbeidet i. Lokal kunnskap er ofte like relevant som standardiserte metoder. Virksomme elementer begrunnes i at det er noe som er felles menneskelig, noe som alle mennesker vil reagere positivt på. Her støtter jeg meg på humanismen. At man skal jobbe metodisk og systematisk

²³ Foredrag 29.08.06 i Malmø i regi av NOPUS: Nordiska utbildningsprogrammet för utveckling av social service.

står ikke i motsetning til et slikt syn. Det gir også åpning for å jobbe eklektisk, slik at man kan tilpasse arbeidsmåtene etter de personene man skal samarbeide med. Det gir rom for individuell tilpasning som er et mål i velferdspolitikken.

I sosialtjenesten har man i de siste årene sett et stadig sterkere fokus på evidensbaserte metoder. Med slike metoder ønsker man å måle hvilke tiltak eller metoder som har effekt, noe det i og for seg ikke er noe galt med. Spørsmålet er imidlertid hva som menes med effekt, og hvordan den skal kunne måles. I dagens velferdsstat, som i samfunnet ellers, er det blitt stadig større oppmerksomhet på økonomisk rasjonalitet. Fokus på evidensbaserte metoder kan føre til at man kun ser på de økonomiske aspektene og det som umiddelbart kan telles, som for eksempel hvor mange som er kommet i jobb etter avsluttet tiltak. Økonomisk lønner det seg, i alle fall på kort sikt, å få mennesker hurtigst mulig i arbeid. Arbeid kan imidlertid ikke være eneste mål for den gruppa som har vært gjenstand for denne studien.

Med evidensbaserte metoder øker også sjansen for en kategorisering av mennesker som drøftet i kapittel 5. Kategorisering kan bidra til å synliggjøre enkelte gruppers særlige behov, men kan også hindre den enkelte i å tre frem som aktør og derved hindre brukervedvirkning. Brukervedvirkning har blitt et honnørord i offentlige dokumenter og velferdspolitikken, men det må også gjennomføres i praksis. Bare brukerne kan ha et brukerperspektiv, og bare brukerne kan si om tjenestene er gode. Gadamer (2004) sier at metoden kommer ”diltende” etter forståelsen. Forståelse av hva som er gode tjenester får vi best gjennom å spørre brukerne hva de mener. Jeg håper denne studien har vært et bidrag til å få frem brukernes synspunkter.

Om vilkår som rammebetingelse for tiltaksarbeidet

En sentral rammebetingelse i dagens sosialtjeneste er bruken av vilkår. Debatten omkring arbeid for sosialhjelp har stilnet de siste årene, og det er ikke tema for denne oppgaven å ta stilling til vilkåret i loven. Mitt ønske har vært å sette fokus på innholdet i tiltakene som sådan. Det viste seg imidlertid under datainnsamlingen at mange hadde meninger om vilkåret de hadde fått om å bli henvist til Arbeid og kompetanse. Som vi har sett i kapittel 5 sier Fredrik at han synes vilkår er bra, og at for ham var det viktig for å komme i gang, noe som er et gjennomgående syn blant de som nevner vilkår i intervjuene. At de synes vilkår er bra, har sammenheng med at de får mye igjen personlig for å delta i tiltak. Kollbotn (2003) refererer i

sin hovedoppgave til Perlman, som sier at vilkår ikke må gjøres til et hinder som klienten må hoppe over for å få hjelp. Perlman advarer også mot å bruke vilkår rutinemessig, da det vil være handlinger som gjør sosialarbeiderne til funksjonærer. Kollbotn ser imidlertid også vilkår som et nyttig hjelpemiddel til å oppnå kontakt, og for å få til et samarbeid. Hvis vi lar den juridiske diskusjonen om vilkår ligge, og forholder oss til det faktum at vilkår er en del av rammene for det sosiale arbeidet, så kan man si at vilkår kan være et nyttig middel hvis det blir brukt på riktig måte. Bruk av vilkår forutsetter en individuell vurdering, og at det gjøres på en respektfull måte. Dette ser ut til å bryte med de politiske intensjonene om at vilkår skal stilles som en slags arbeidstest slik det er drøftet i kapittel 2. I et slikt perspektiv vil det viktigste være at folk ikke er passive mottakere av økonomisk sosialhjelp, og at aktivitet er bra for mennesker uansett type. Et slikt syn støttes bare delvis av informantene. At tiltakene må være gode og arbeidsoppgavene meningsfulle, er noe som alle informantene fremhever. De synes det er viktig å være til nytte, samtidig som det må være nyttig for dem personlig. Dette er i tråd med det som Antonovsky fremhever som viktig for at folk skal klare seg godt – det er ikke nok å være i aktivitet i seg selv, oppgavene må være meningsfulle for den enkelte.

Det pågår en løpende diskusjon i fagfeltet rundt det som i kapittel 2 ble omtalt som innlåsnings-effekten. Spørsmålet er om deltakelse i tiltak gjør at folk blir lengre i tiltaksapparatet enn om de hadde søkt jobb på egen hånd, noe som særlig gjelder de med få problemer og mange ressurser. En fersk doktoravhandling viser at for de aller fleste fungerer sosialhjelpen etter hensikten; som en kortvarig nødhjelp i en vanskelig livssituasjon (Lorentzen 2006). Som tidligere nevnt har bystyret i Trondheim kommune vedtatt at alle under 30 år som mottar sosialhjelp skal være i aktivitet innen to måneder. Flere av disse ville nok ha greid å skaffe seg jobb på egen hånd i løpet av kort tid. Noen ganger er et par samtaler nok til å få mennesker ut av en noe passiv situasjon. Å bli sendt på et opplegg med tilnærmet heldags aktivitet, kan gjøre at prosessen med å få seg arbeid tar lengre tid. Samtidig er det klart at det er vanskelig på forhånd å vite hvem disse er. Hvis det er moralske argumenter bak at en person ikke skal motta stønad uten å yte noe tilbake, må man i alle fall ta innlåsnings-effekten med i beregningen.

Skal man sette som vilkår at folk skal jobbe for sosialhjelpen, så er det både en faglig og juridisk plikt å tilby gode tiltak. Det må utvikles verdige arbeidsoppgaver der folk blir behandlet med respekt, i tillegg til at fokus er på hvordan man skal komme seg videre i livet.

Sosialt arbeids plass i NAV

Med oppdelt ansvar i hjelpeapparatet hører man av og til om mennesker som betegnes som kasterbatter i systemet. NAV skal hindre at det skjer ved et mer helhetlig ansvar og tverrfaglig samarbeid. Man må imidlertid være oppmerksom slik at man ikke opplever de samme mekanismene som i arbeidslivet omtales som utstøtningsmekanismer - at brukere med flest problemer ikke bare blir kasterbatter i systemet, men at de bli kastet *ut* av systemet. For å forhindre at det skjer blir det viktig at man tar med seg det sosiale arbeidet videre i NAV. Selv om optimismen er stor i de offentlige dokumentene, kan man også høre noen kritiske røster. Lødemel og Johannessen ((red.) 2005) uttrykker bekymring for at det sosialfaglige arbeidet vil lide under den foreslåtte ordningen. I forhold til de tyngste gruppene vil brukerne kunne bli overført til et tiltaksapparat som ikke i samme grad vil ha tilgang til sosialtjenestens kompetanse. I tillegg frykter de at uten at kommunene får tilført ressurser, eller forpliktes til å sikre rehabiliteringsarbeid av nødvendig høy kvalitet, så vil kommunene kunne føle seg tvunget til å benytte sosialtjenestelovens mulighet til å praktisere et preventivt kommunalt tiltaksarbeid. Håpet er at man kan kombinere arbeidsmarkedsetatens kompetanse i forhold til kvalifisering og formidling til arbeidsmarkedet, og sosialtjenestens sosialfaglige kompetanse. Sosialarbeiderne i NAV må bli noe mer enn slusevoktere eller portvakter slik jeg har beskrevet det i kapitlene 1 og 2.

Når en av informantene i kapittel 6 sier at han tror det jobber mest økonomer i Aetat fordi det er så stort fokus på tall, så kan det ses som uttrykk for at flere brukere har behov for å bli ivaretatt gjennom tiltaksarbeidet på en måte som tilsvarer *tett oppfølging*. Slike uttalelser gir i beste fall uttrykk for at de med behov for tett oppfølging, ikke får dette i Aetat. Det sier noe om at de ulike tjenestene har ulike måter å jobbe på, samt at målgruppene er forskjellige. At man har ulike tiltak er bra så lenge man utvikler og opprettholder et tilbud til alle, noe som blir en utfordring for NAV når ulike arbeidsformer møtes. I den forbindelse mener jeg det kan være nyttig å se forvaltningen slik det blir gjort i en rapport fra SINTEF (Berg, Annfelt og Vedi 1999). Her påpekes det at forvaltningen kan ses som både vedlikeholdsorganisasjoner og forandringsorganisasjoner. Som vedlikeholdsorganisasjon ligger hovedvekten på det stabile, forutsigbare og oppdelbare. Her vi kan se at en økonomisk rasjonalitet er dominerende. Ser man forvaltningen som en forandringsorganisasjon, vil det derimot være rom for nytenkning, fleksibilitet og helhetsløsninger. Forfatterne kommenterer det på følgende måte:

”Sannsynligvis er det behov for begge deler: Effektive systemer som er egnet til raskt å løse enkle, forutsigbare oppgaver – og fleksible systemer som er i stand til å håndtere sammensatte oppgaver, der skreddersøm og individuell tilpasning er en forutsetning for kvalitativt gode løsninger” (s. 100).

Jeg mener absolutt det er behov for begge deler.

I forbindelse med NAV- reformen har det kommet flere interessante forslag som gir håp for mennesker med sammensatte problemer. I Stortingsmelding nr. 9 (2006-2007) foreslår regjeringen at det utformes et eget kommunalt kvalifiseringsprogram med tilhørende kvalifiseringsstønad for personer som har ingen, eller begrenset rettigheter til statlig inntektssikring. Det presiseres at dette ikke minst gjelder de som har hatt økonomisk sosialhjelp som hovedinntektskilde. Inntekten forutsetter at de som omfattes følger et konkret og helhetlig kvalifiseringsprogram. I tillegg ønsker man å bruke såkalte velferdskontrakter for å konkretisere gjensidige forventinger, krav og forpliktelser mellom forvaltning og bruker. Det er foreløpig uklart hva regjeringen tenker et slikt kommunalt kvalifiseringsprogram skal inneholde, og om programmet vil bli på et nivå som tilsier at alle kan delta. Hva med mange av dagens langtidsmottakere som ikke har krav på andre stønader, og som fungerer for dårlig til å delta i et kvalifiseringsprogram? Min studie har forhåpentligvis vært et bidrag til å sette søkelys på at noen trenger tett oppfølging der nettopp skreddersøm og individuell tilpasning er nødvendig. Med NAV er det fokus på inkluderende velferdstjenester. Hvor inkluderende disse tjenestene blir i praksis, gjenstår å se.

Et spørsmål er hvordan man skal få beholde en organisasjon som Arbeid og kompetanse i en tid der økonomisk rasjonalitet preger de fleste beslutninger som tas. Å jobbe med tett oppfølging krever til dels store økonomiske ressurser. I en tid der arbeidslinja er førende, er det et åpent spørsmål om det er politisk vilje til å satse på tiltak som har andre mål enn arbeid når det kommer til den praktiske utøvelsen av politikken. Man skal imidlertid ikke se bort fra at det på lang sikt også er økonomisk lønnsomt med en slik arbeidsmåte. Alternativet for mange av langtidsbrukerne av sosialhjelp er nettopp sosialhjelp, alternativt uføretrygd. Det er ikke god samfunnsøkonomi. I det siste året har vi sett at regjeringen har valgt å kutte i tiltaksplasser for de mest belastede med den begrunnelsen at arbeidsledigheten er lav. Det vitner om en manglende forståelse for den gruppa det her er snakk om. Uansett lav arbeidsledighet vil det være enkelte som har vansker med å yte det som kreves av en arbeidstaker i dagens samfunn, og som vil ha behov for tett oppfølging fra et tiltaksapparat.

Lødemel og Johannessen ((red.) 2005) mener at i Norge står det på viljen når det gjelder å ta de nødvendige grep for å gjøre landet vårt til en ledende velferdsstat, også i møte med den moderne restfattigdommen. Det er en uttalelse jeg støtter. Samfunnet blir vurdert og verdsatt etter hvordan de behandler sine svakeste. For Trondheim sin del er det grunn til begrenset optimisme: Som vist i kapittel 2 har bystyret vedtatt at man skal satse på mestringslinja.

Mot et inkluderende samfunn?

Regjeringens visjon om et inkluderende samfunn handler ikke bare om forholdet til arbeidsmarkedet. Det handler om at alle, uavhengig av økonomisk og sosial bakgrunn, skal ha like muligheter til å delta både i samfunn og arbeidsliv. Det handler om å få være delaktig. I forhold til arbeidslivet er det på mange måter begrenset hva det sosiale arbeidet kan bidra med. At arbeidslivet selv også har et samfunnsmessig ansvar i så måte, er det satt stadig mer fokus på de siste årene. Statsministeren sa det på følgende måte sist 1. mai: *"Hvis vi skal ha arbeid til alle, så må vi ha et arbeidsliv for alle"*²⁴. Det har vi pr. i dag ikke - arbeidslivet inkluderer normalt ikke alle. Et ledd i arbeidet med å få til et inkluderende arbeidsliv er intensjonsavtalen²⁵ om dette som ble inngått 03.10.01 mellom regjeringen og partene i arbeidslivet. Den opprinnelige avtaleperioden ut 2005 er nå forlenget til ut 2009. Et av målene er å få tilsatt flere arbeidstakere med redusert funksjonsevne. Forskning viser at man foreløpig ikke har lyktes i å nå målet (Møller 2005). En viktig grunn er at det som er lønnsomt for den enkelte arbeidstaker og for fellesskapet, ikke nødvendigvis er lønnsomt for den enkelte bedrift. Bedriftene drives i stor grad ut fra en økonomisk rasjonalitet, og det lønner seg ikke å ha arbeidstakere som ikke yter maksimalt. På hjemmesidene til NAV vises det til en undersøkelse som konkluderer med at avtalen om et mer inkluderende arbeidsliv heller ikke er så godt kjent i arbeidslivet. Interessen i arbeidslivet må nok sies å være blandet.

Forskning har vist at det er virksomt å ha kontakter i arbeidslivet. I et samarbeid med personene selv og hjelpeapparatet er mange arbeidsgivere villige til å gi mennesker de normalt ikke ville ha ansatt, en sjanse (Lødemel og Johannessen (red.) 2005). For de som ikke yter det som forventes av en arbeidstaker må det andre støtteordninger til, og som er mer

²⁴ Reportasje på NRK 01.05.07.

²⁵ Se www.nav.no.

permanente enn dagens ordninger som for eksempel lønnstilskudd. I Norge er arbeidsledigheten lav, men terskelen inn i arbeidslivet høyt. Lødemel og Johannessen påpeker at mens mange av dagens uføre og langtidsledige kan beskrives som *utstøtte* fra arbeidslivet, så er en riktigere betegnelse på de arbeidsledige langtidsmottakerne av sosialhjelp at de er *utestengte* fra arbeidslivet. Det vil si at de aldri har hatt en varig jobb de kan bli utstøtt fra. Dette gir noen ekstra utfordringer i forhold til å jobbe med denne gruppa.

Valg mellom ulike former for fellesskapsansvar og liberalisme er et sentralt stridstema i den globale diskusjonen i det senmoderne samfunn. Det gjelder ikke minst om vi skal akseptere en viss arbeidsløshet for å ha en "god" økonomi som gagnar flertallet. Et eksempel på en liberalistisk tankegang er når OECD sier at vi må ha 100 000 arbeidsledige i Norge for at vi fortsatt skal ha økonomisk vekst. En slik tankegang har fått en renessanse med dagens markedsorientering, og kan ses som det moralske grunnlaget for velferdsstatens reformer. Blant de arbeidsledige som OECD mener er nødvendig for markedsøkonomien, finner vi mange av langtidsbrukerne av sosialhjelp. Sosialt arbeid blir slik stilt overfor den utfordringen å skulle jobbe med denne velferdsstatens restkategori.

Når man velger en samfunnsorganisering ut fra en liberalistisk tankegang, bør man også ta konsekvensene i form av å verdsette de som da blir stilt utenfor arbeidsmarkedet. Det burde være mulig å tenke seg at man kan verdsette ulike typer samfunnsinnsats; også de aktivitetene som blir ansett som ikke-arbeid. Min studie har vist at tiltak kan erstatte mange av arbeidets funksjoner slik det er drøftet i kapittel 2. I tillegg til å få brukerne i arbeid, er et offisielt mål med tiltak at de skal redusere negative sosiale og økonomiske følger for den enkelte. Gode tiltak kan oppfylle slike mål, i tillegg til målet om å gjøre mennesker bedre i stand til å forsørge seg selv gjennom eget arbeid. Med et arbeidsliv som ikke inkluderer alle, mener jeg det er nødvendig med tilbud og tiltak som også inkluderer de som ikke lykkes i å oppfylle alle kravene som nå stilles til arbeidstakere. I det senmoderne samfunnet må det også legges til rette for mangfoldet. Tiltak kan også fungere som aktivitet og sosial deltakelse som mål i seg selv. Slik kan man få, ikke bare et inkluderende arbeidsliv, men et inkluderende samfunn for alle.

Sluttord

Jeg har forsøkt å vise gjennom oppgaven at tett oppfølging kan innebære mye forskjellig. Min hensikt er ikke å gi entydige svar, men å bidra til større forståelse av hva noen av brukerne har behov for fra tiltaksarbeidet. Mine informanter har alle hatt behov for ”noe mer” enn mange andre – dette ”noe mer” vil variere fra person til person, derfor er det viktig med skreddersøm og individuelt tilpassede tiltak. NAV er et svar på noe innen den moderne velferdsstaten, men skaper også nye utfordringer. Slik jeg var inne på i innledningen, så kan man si at det er minst to måter å jobbe på tatt i betraktning målgruppa – tett på, eller langt fra. Særlig for de med behov for tett oppfølging er forholdet mellom hjelp og kontroll et sentralt spørsmål.

Tiltaksarbeid preges i større grad av hjelp på brukernes egne premisser enn hva som er vanlig ellers i hjelpeapparatet. Brukernes erfaringer er i fokus i min studie, men man må også se den enkeltes behov opp mot fellesskapets beste. Ut fra hva informantene har formidlet, tror jeg dette i det store og hele er to sider av samme sak. Hvis mennesker blir møtt og behandlet med respekt og anerkjennelse, vil det føre til at alle får en sjanse til å bidra i samfunnet på sine premisser. Det vil mest sannsynlig også være til beste for samfunnet som helhet.

I Trondheim har man gjort seg gode erfaringer med å skille ut tiltak fra det øvrige forvaltningsarbeidet i sosialtjenesten. Dette blant annet fordi brukerne har gitt uttrykk for at det å være avhengig av økonomisk sosialhjelp i stor grad virker ydmykende. Når man skiller ut tiltaksarbeidet får arbeidet et annet fokus. Atskillelsen har ført til at det er skapt et noe kunstig skille mellom forvaltning og tiltak. Den har imidlertid vist seg å være nødvendig, da erfaringer og forskning viser at en felles tjeneste fører til at den økonomiske saksbehandlingen dominerer virksomheten. Så lenge det ikke er politisk vilje til å avskaffe ordningen med behovsprøvd sosialhjelp, så er atskillelse av tiltak og forvaltning én måte å få til det, etter min mening, nødvendige fokus på tiltaksarbeid.

Funn fra studien viser at Arbeid og kompetanse har greid å skape en arena som oppleves som meningsfull og nyttig. Et av spørsmålene jeg ønsket å få belyst når jeg startet arbeidet med oppgaven, var om fokus på kvalifisering, mestring og inkludering kan ses på både som det å bli klar for arbeidsmarkedet, og livskvalitet. I følge informantene er dette to sider av samme sak. Mestring av livet generelt er en forutsetning for å bli klar for, og fungere i dagens arbeidsliv.

Det har vært litt spesielt og ikke minst interessant å gjennomføre forskningen da informantene stor sett har hatt positive ting å si om tiltaket. De har opplevd mye negativt tidligere i hjelpeapparatet, og har kommet til Arbeid og kompetanse der de har blitt møtt på en annen måte, og der de har fått mye av det de har ønsket seg. Det kan hevdes at jeg har et utvalg som kanskje kan sies å være positive i utgangspunktet. De fleste har vært i tiltaket over forholdsvis lang tid, forhåpentligvis fordi de synes tiltaket er nyttig. På den annen side vet vi at mange av brukerne i sosialtjenesten ikke har noe reelt valg, da sosialtjenesten er samfunnets sikkerhetsnett. Alle positive forhold har sine negasjoner. Jeg kunne ha fokusert på det som ikke er bra; det er alltid noe man kan ønske seg litt bedre, eller litt mer av. Jeg har imidlertid valgt et ressursfokus der jeg nettopp har lagt vekt på å få frem det positive, det som menneskene i tiltaket mener er nyttig for dem.

Hvor ville informantene ha vært i dag uten tiltaket? Det er et spørsmål det er vanskelig å svare på. Uansett hvilke tiltak vi setter inn, og hvilke metoder vi benytter for å forske på området, mener jeg det er umulig å gi helt sikre svar. I tråd med fenomenologien har jeg lagt vekt på informantenes perspektiv, og håper å ha fått frem en forståelse for deres synspunkter.

Tittelen på oppgaven er: *"Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe"*. Ut fra informantenes uttalelser synes det klart at tiltak som beskrevet her, gir brukerne anledning til å *finne* noe, ikke bare *få* økonomisk sosialhjelp. Det handler om å finne arbeid, mening med tilværelsen og det å bety noe for andre. Det handler om å være aktører i eget liv, noe som også fremmer brukermedvirkning. Vi snakker da både om kvalifisering, mestring og inkludering.

Litteraturliste

- Antonovsky, Aaron (1988): *Unravelling the Mystery of Health. How People Manage Stress and Stay Well*. London: Jossey-Bass Inc. Publishers
- Bauman, Zygmunt (1999): *Arbete, konsumtion och den nye fattigdommen*. Göteborg: Daidalos AB
- Berg, Berit og Tone Karm Møller (2002): *Kvalifisering for arbeidslivet. Evaluering av kvalitetsprosjekt for langtidsledige*. Trondheim: SINTEF Teknologiledelse
- Berg, Berit (2001): *Kvalifiseringsprogrammer for innvandrere: integreringshjelp eller oppbevaringstiltak?* Norsk tidsskrift for migrasjonsforskning, 1/2001
- Berg, Berit, Trine Annfelt og Camilla VEDI (1999): *Ny vev i gammel renning. Samarbeid om kvalifisering for flyktninger og innvandrere*. SINTEF IFIM
- Berg, Berit (1998): *Innvandrere på arbeidsmarkedet*. SINTEF IFIM
- Berg, Berit (1996): *Det kommunale flyktningearbeidet – i spenningsfeltet mellom politikk og forvaltning*. Tidsskrift for samfunnsforskning, 4/1996
- Berg, Insoo Kim og Scott D. Miller (2000): *Rusbehandling – en løsningsfokusert tilnærming*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Bourdieu, Pierre (1999): *Praktiskt förnuft. Bidrag till en handlingsteori*. Göteborg: Daidalos
- Dahl, Espen og Thomas Lorentzen (2005): *Evaluering av arbeidsrettede tiltak: Mot selvhjulpenhet?* Embla nr. 1
- Dahl, Espen (2003): *Does workfare work? The Norwegian experience*. International Journal of Social Welfare nr. 12
- Dalby, Lise (2001): *Sosialarbeider som forsker – sammenligning av intervjuet hos sosialarbeider og forsker*. I Tronvoll og Marthinsen (red.) (2003): *Sosialt arbeid – Refleksjoner og nyere forskning*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag
- Djuve, Anne Britt, Hanne Cecilie Kavli, Monica Lund og Tina Østberg (2001): *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering. Resultater fra forsøk med heldags introduksjonsprogram for flyktninger*. Oslo: Fafo
- Ericsson, Kjersti (1991): *Hvorfor ligger ikke de Broca's penis i sprit på museet?* Materialisten 1/2-91
- Eriksen, Thomas Hylland (1994): *Små steder – store spørsmål. Innføring i sosialantropologi*. Oslo: Universitetsforlaget

- Fossestøl, Bjørg (2006): *Hvorfor er det vanskelig å artikulere praktisk kunnskap?* I Røysum, Anita (red.) (2006): *Sosialt arbeid. Refleksjoner og nyere praksis*. FO: Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere
- Gadamer, Hans-Georg (2004): *Sandhed og metode*. Viborg: Nørhaven Book
- Gergen, Kenneth (1997): *Virkelighet og relationer*. København: Dansk psykologisk forlag
- Germundsson, Odd Erik (2006): *Mestring handler ikke om å vinne gull i OL*. Embla nr. 7
- Giddens, Anthony (2004): *Modernitet og selvidentitet*. København: Hans Reitzels Forlag
- Gilje, Nils og Harald Grimen (2004): *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger*. Oslo: Universitetsforlaget
- Halvorsen, Anne og Jorunn Gjedrem (2006): *Bedre praksis i sosialt arbeid. Evaluering og fagutvikling*. Oslo: Universitetsforlaget
- Halvorsen, Knut (1999): *Virker velferdsstaten? Arbeidsmarginalisering og levekår. Sluttrapport*. HiO-rapport nr. 14
- Halvorsen, Knut (1994): *Arbeidsløshet og arbeidsmarginalisering: levekår og mestring*. Oslo: Universitetsforlaget
- Halvorsen, Knut (1993): *Innføring i sosialpolitikk*. Oslo: Tano
- Hasselø, Alf-Rune (1995): *Melhus sosialkontor – et forsøk på endring*. Fylkesmannen i Sør-Trøndelag; Utviklingsprogrammet for sosialkontortjenesten. Sosial- og familieavdelingen – rapport 2/95
- Heidegger, Martin (2000): *Platons sannhetslære*. Sandefjord: Forlaget epos
- Hestnes, Jostein (2000): *Tiltaksarbeid i sosialtjenesten – sluttevaluering av "Prosjekt langtidsmottakere av sosialhjelp i Bergen"*. Bergen kommune
- Hjelle, Heidi (2006): *Det er vanskelig å få bestemme. En studie av innflytelse og selvbestemmelse for fem personer med utviklingshemming*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU
- Humerfelt, Kristin (2001): *Brukermedvirkning, et samarbeid mellom to komplementære kulturer*. Hovedoppgave i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU
- Hummelvoll, Jan Kåre (red.) (2003): *Kunnskapsdannelse i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget
- Husabø, Gunnar og Jon Arve Nervik (2006): *Kampen mot fattigdommen: Forskning om tiltak for sosialhjelpmottakarar*. NTNU Samfunnsforskning AS
- Høiland, Peter og Søren Juul (2005): *Anerkendelse og dømmekraft i sosialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag

- Høiland, Peter (1995): *Retsanvendelsens etik. Om dømmekraft*. Nyt Juridisk Forlag
- Jahoda, Marie (1997): *De arbeidsledige i Marienthal: en sosiografisk undersøkelse av virkningene av langtidсарbeidsledighet*. Oslo: Tano Aschehoug
- Kjørstad, Monica (2002): *Sosialhjelp og arbeidsplikt. Utdringer og etiske dilemma for sosialarbeiderrollen ved iverksetting av arbeidslinjen*. HiO-rapport nr. 11
- Kollbotn, Olina (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, Steinar (2004): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Universitetsforlaget
- Langeng, Per Inge (2001): *Hva bør det forskes på i sosialtjenesten?* I Marthinsen, Edgar (2001): *Forsa-seminaret 2000. Nye arbeidsformer på sosialkontor – et møte mellom forskning og praksis*. Sosialt arbeids rapportserie nr. 32. Institutt for sosialt arbeid, NTNU
- Langslet, Gro J. (2004): *Gi hverdagen et løft!* Oslo: Gyldendal akademisk
- Levin, Irene (2004): *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget
- Lorentzen, Thomas (2006): *Social assistance dynamics in Norway*. Doktoravhandling, Universitetet i Bergen
- Lundby, Geir (1998): *Historier og terapi; om narrativer, konstruksjonisme og nyskriving av historier*. Oslo: Tano Aschehoug
- Lødemel, Ivar og Asbjørn Johannessen (red.) (2005): *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje? Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunalt ansvar for aktive, arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000-2004*. HiO-rapport nr. 1
- Lødemel, Ivar (1997): *Pisken i arbeidslinja: om iverksetjinga av arbeid for sosialhjelp*. FAFO-rapport nr. 226
- Malterud, Kirsti (2003): *Kvalitative metoder i medisinsk forskning – en innføring*. Oslo: Universitetsforlaget
- Margalit, Avishai (1998): *Det anstendiga samhället*. Göteborg: Daidalos
- Marthinsen, Edgar (2004): *Evidensbasert - praksis og ideologi*. Nordisk Sosialt arbeid nr. 4/2004 Vol 24
- Marthinsen, Edgar (2003): *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern*. Dr.polit.-avhandling. Rapport nr. 9. Barnevernets utviklingscenter i Midt-Norge
- Marthinsen, Edgar (2001): *Forsa-seminaret 2000. Nye arbeidsformer på sosialkontor – et møte mellom forskning og praksis*. Sosialt arbeids rapportserie nr. 32. Institutt for sosialt arbeid, NTNU

- Marthinsen, Edgar og Ragnar Bang Moe (1999): *Langtidsbrukere av sosialhjelp ved Byåsen sosialtjeneste i 1998 – utsikter til arbeid, trygd eller fortsatt sosialhjelp?* BUS Arbeidsrapport nr. 8
- Meyer, Siri (2003): *Imperiet kaller. Et essay om maktens anatomi.* Oslo: Spartacus forlag AS
- Midré, Georges (1995): *Bot, bedring eller brød? Om bedømming og behandling av sosial nød fra reformasjonen til velferdsstaten.* Oslo: Universitetsforlaget
- Mykling, Thonette (2005): *Å erobre en hverdag. Hvordan "produsere" verdighet hos brukere og hos hjelpere i offentlige tjenester når dagen røyner på?* Rapport fra Etterundersøkelsen av ASA – prosjektet; Arbeidskontor, sosialkontor, arbeidsmarkedsbedrift. Stavanger kommune
- Møller, Tone Karm (2005): *Langtidseffekter av arbeidsmarkedstiltak – en brukerundersøkelse.* Masteroppgave i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU
- NESH (2005): *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, jus, humaniora og teologi.* De nasjonale forskningsetiske komiteer
- Nielsen, Harriet Bjerrum (1994): *Forførende tekster med alvorlige hensikter.* TfS nr. 2
- Norrby, Catrin (1996): *Samtalsanalys. Så gjør vi når vi pratar med verandra.* Lund: Studentlitteratur
- Nussbaum, Martha C. (2004): *Hiding from humanity: disgust, shame, and the law.* Princeton University Press
- Opdahl, Kari (1982): *Hvorfor er mennesket som det er?* Forelesning i kompendium: "Teorier om agentskap og struktur". Marthinsen, Edgar (red.) (2003). NTNU
- Røkenes, Odd Harald og Per-Halvard Hanssen (2002): *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker.* Bergen: Fagbokforlaget
- Rønning, Rolf og Liv Johanne Solheim (1998): *Hjelp på egne premisser: om brukermedvirkning i velferdssektoren.* Oslo: Universitetsforlaget
- Raaheim, Kjell (red.) (1992): *Psykologi - en grunnbok.* Oslo: J. W. Cappelens Forlag
- Sandbæk, Mona (2002): *Barn og foreldre som sosiale aktører i møte med hjelpetjenester.* Dr.polit.-avhandling. ISH NTNU
- Seim, Sissel og Hjemdal, Ole K. (1990): *Tiltak - tilbud eller tvang?- rapport fra tiltaksseminar 1989.* NotaBene 90:2. Norges kommunal- og sosialhøgskole
- Sennett, Richard (2003): *Respekt i en verden av ulikhet.* Forlaget Hovedland

- Shulman, Lawrence (2003): *Kunsten å hjelpe*: Gyldendal akademisk
- Skjefstad, Nina (2006): *Hvordan kan praksis og brukere av sosiale tjenester ha glede av forskning og utviklingsarbeid? – Hvordan begynne å tette teori-praksis-kløften*.
<http://www.hib.no/aktuelt/konferanse/dokumenter/forsa/papers.htm>
- Slettebø, Tor (2000): *Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid*. Nordisk sosialt arbeid nr. 2.
- Soydan, Haluk (1993): *Det sociala arbetets idehistoria*. Lund: Studentlitteratur
- Stolanowski, Per-Arne og Karin Gustavsen Tvetene (2005): *Har vi råd, mamma? Om inntektssikring og fattigdom*. Oslo: J.W. Cappelens forlag AS
- St.meld. nr. 16 (2006-2007): *....og ingen sto igjen. Tidlig innsats for livslang læring*. Kunnskapsdepartementet
- St.meld. nr. 9 (2006-2007): *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet
- St.meld. nr. 19 (2002-2003): *En verden av muligheter – globaliseringens tidsalder og dens utfordringer*. Utenriksdepartementet
- St.meld. nr. 14 (2002-2003): *Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet
- St.meld. nr. 6 (2002-2003): *Tiltaksplan mot fattigdom*. Sosialdepartementet
- St.meld. nr. 39 (1991-92): *Attføringsmeldingen*
- St.prp. nr. 46 (2004-2005): *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet
- Taylor, Charles (2003): *Autentisitetens etikk*. Cappelen Akademiske forlag
- Taylor, Charles (1995): *Identitet, frihet och gemenskap*. Göteborg: Daidalos AB
- Terum, Lars Inge (2003): *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Oslo: Kommuneforlaget
- Thagaard, Tove (2004): *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget
- Tronvoll, Inger Marii (2004): *Reflekterende praksis sett i et teoretisk perspektiv*. I Tronvoll, Moe og Henriksen (red.) (2004): *Hjelp i kontekst – praksis, refleksjon og forskning*. Idut forlag
- Turner, F. (1996): *Social work treatment. Interlocking theoretical approaches*. London: Free Press

Van der Wel, Kjetil (red.) (2006): *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. HiO. GIV og SU

Vindegg, Jorunn (2001): *Trenger vi forskning i sosialt arbeid?* I Marthinsen, Edgar (2001): *Forsa-seminaret 2000. Nye arbeidsformer på sosialkontor – et møte mellom forskning og praksis*. Sosialt arbeids rapportserie nr. 32. Institutt for sosialt arbeid, NTNU

Virksomhetsplan for Arbeid og kompetanse juni 2005 – mai 2006

Virksomhetsplan for Arbeid og kompetanse april 2007 – mars 2008

Wikan, Unni (1995): *Mot en ny norsk underklasse*. Oslo: Gyldendal

Yrkesetisk grunnlagsdokumentet for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. FO: Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere

Aadland, Einar (1994): *Etikk for helse –og sosialarbeidarar*. Gjøvik: Det Norske Samlaget

Aamot, Ingerid (2006): *Den nødvendige uroa. En utfordring til brukerbegrepets utholdelige letthet*. I Røysum, Anita (red.) (2006): *Sosialt arbeid. Refleksjoner og nyere praksis*. FO: Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere

Vedlegg 1. Gode råd til Arbeid og kompetanse (AK)

Dette er en oppsummering av spørsmål 17 og 18 i intervjuguiden: ”DrømmeAK” og ”Gode råd til AK!”

- Det jeg kunne tenkt meg var et litt bedre og tettere samarbeid mellom AK, opplæringskontoret, og skolene, eventuelt også arbeidsplassene. Det burde ha vært plasser AK kunne ha satt folk i, slik at de får arbeidstrening eller fagbrev - flere samarbeidspartnere på laget. Etablerte kontakter gjør at ting går raskere. Det hadde vært kvalitetssikring.
- Er veldig fornøyd med det som var; greie folk som tok meg for den jeg er, og som hjalp meg praktisk i forhold til jobbpraksis. Midt i blinken for meg!
- Bedre kartlegging av folk når de begynner i AK. Det hadde vært kjempenyttig for å bli kjent med folk slik at AK kan hjelpe dem på best mulig måte.
- Har egentlig ingen forslag – er fornøyd!
- Må få bedre språkopplæring, mange snakker dårlig norsk.
- De må følge folk hele veien frem til jobb; følge folk tettere. Jeg vet jeg kan ta kontakt, men gjør det ikke så ofte, bare når det er noe konkret. Derfor hadde det vært bra om tiltakskoordinator tok oftere kontakt.
- Fortsett som dere gjør nå slik at dere kan hjelpe andre!
- Få til bedre kommunikasjon med forvaltning.
- Fortsett som nå: AK er flinke til å la folk få prøve ulike ting, og spørre om man trives.
- Tilføring av sosial intelligens på ulike måter. Det er viktig å møte andre i andre situasjoner, noe som kan være nyttig for å bryte en ond sirkel. Det er viktig for sosialisering, og få samkjørt miljøet og skape trygghet.
- Besøksordning for eldre.
- Flere sosiale aktiviteter.
- Flere aktivitetsdager som tur til Åre.
- Forfremme tiltakskoordinatoren min!
- Det er litt vanskelig med rusmisbrukere og andre sammen. De som var slappest hadde problemer med rus. De fikk mange sjanser selv om de kom rusa på jobb og vi hadde skrevet under på en kontrakt der det sto at man ikke kunne være rusa på jobb for da ble man bortvist. Det var dårlig miljø til tider på grunn av rus. Arbeidsmoralen kunne vært bedre. Man må ta mer hensyn til gruppa som helhet og ikke bare enkeltpersoner. Men alt i alt mener jeg AK gjør en kjempejobb. Bortsett fra det jeg har nevnt, så mener jeg de kan fortsette som nå.

- Det bør kun jobbe folk i AK som har blitt godtatt/ stemplet som kyndig til å jobbe med mennesker. Det bør bli lettere å bytte tiltakskoordinator hvis ikke kjemien stemmer. Dårlige tiltakskoordinatorer bør kunne få sparken akkurat som deltakerne.
- AK må informere bedre, blant annet om at det er lov å være syk eller borte, og at man da kan komme tilbake igjen uten at det er et problem eller skam av noe slag. Mange faller ut av AK fordi de ikke orker å jobbe for sosialstønaden, eller fordi de ikke får forståelse for sitt problem – men folk må gi AK en sjanse også; det er alltid vanskelig i starten.
- Kanskje litt bedre disiplin; det kan bli litt slapt, og folk kan glippe da.
- En egen fagorganisasjon for oss slik at vi ikke får tilfeldig behandling.
- Det bør være mer informasjon om AK i systemet; lettere tilgang på informasjon. Det bør informeres om at AK er en plass som kan bygge opp folk som er motivert for det.
- Det er viktig at det er en mening med de arbeidsoppgavene en gjør på AK. Det er viktig å føle at man gjør en nyttig jobb, i tillegg til det å komme i aktivitet.
- Få flere typer arbeidsoppgaver. Kanskje noe likt ”Stua”, men med enda flere kreative ting. Kanskje få litt mer utstyr, og utvide lokalene slik at det blir større og mer åpent i tillegg til samtalerom.
- Enklere tilgang til data og telefon for å drive med jobbsøking.
- Kanskje at ting går litt raskere - for eksempel så tok det tre måneder å få datatilgang når jeg startet i praksis her.
- Det bør være litt strengere i forhold til oppmøte – noen jukset også med stemplingsuret. Jeg skjønner jo at mange har problemer, men man må i alle fall prøve, og ikke kaste bort tid med å gjøre noe halvveis. Det er mer læring i å møte til fastsatt tid og gjøre jobben skikkelig. Det så ikke ut til at manglende oppmøte og forsentkomming fikk konsekvenser, for andre som jobbet full dag fikk den samme utbetalingen. Mer utbetalt for full jobb hadde vært enda mer motiverende.
- Har egentlig ikke noen råd; virker som de har god styring.
- Kanskje en idé å markedsføre seg litt, de ligger jo bortgjemt og ingen ser kontorene. Det må informeres bedre i systemet, kanskje Aetat kan gå inn å informere mer?
- Det kunne vært bedre lokaler; Lademoen kunne vært pusset opp, det er gammelt og slitt, trist. Bedre tilgjengelig; mer rundt omkring i distriktene, ikke bare på Lademoen. Slik det er nå er det ikke bare å stikke innom. Og så kanskje flere områder, flere arbeidsoppgaver å velge mellom.
- AK er inne på mye bra; videreutvikle og utvide det som er. Jeg ser AK som en mellomting mellom Aetat og sosialtjenesten. Det hadde vært vanskelig å hoppe rett ut i arbeidslivet. Det var viktig med en tid i AK.

Vedlegg 2. Hermes

I litteraturen påstås det av mange at man i hermeneutikken kan trekke linjene tilbake til gresk mytologi og guden Hermes (Gilje og Grimen 2004). Historien om Hermes²⁶ synes jeg er en god illustrasjon på hermeneutikken slik jeg forstår den, og får frem hermeneutikkens poenger på en god måte. Jeg vil derfor dvele litt ved Hermes som for meg fremstår som en interessant og fascinerende figur.

Hermes var sendebud blant gudene. Skulle en beskjed gis fra den ene guden til en annen, fikk de Hermes til å gjøre dette, og han måtte ofte forklare og fortolke gudenes budskap til hverandre. Han hadde også som oppgave å formidle til menneskene det som lå utenfor grensene for deres forståelsesrammer, slik at det kunne gjøres tilgjengelig og forståelig for dem. Hermes var halvt gud og halvt menneske. Han var sønn av selveste sjefsguden, Zeus. Zeus fikk barn med en av sine elskerinner, Maia, som bodde langt nede i en mørk hule. Hermes vokste opp i hulen sammen med sin mor, samtidig som han også hørte hjemme i Olympias fjell sammen med sin far. Denne dobbeltheten i Hermes sitt liv preger hvordan vi ser på ham – *Hermes kjente både himmelens lys og hulens mørke*. Han så både de enkelte delene av verden, og han så helheten. Jeg tenker at dette gjør at han hadde en rik erfaringsbakgrunn, noe som ga ham et godt grunnlag for å fortolke gudenes budskap.

Hermes hadde også mange andre funksjoner i gresk mytologi. Blant annet var han gjeternes gud, en som kjente landskapet bedre enn alle andre. Han kjente krokveier, snarveier og omveier. Gjeterne satte sin lit til Hermes når de var i ukjent terreng - *han var den som kjente veien*. Hermes var også den av gudene som fulgte menneskene på den siste reisen til dødsriket, Hades. Kroppen ble igjen på jorden, mens psyken eller sjelen reiste sammen med Hermes. Han ble derfor kalt for sjelens ledsager. Hermes var et kjærlig og trofast reisefølge. På mange måter vil jeg si at hermeneutikken og Hermes har blitt mitt reisefølge i arbeidet med denne oppgaven. Om jeg ikke akkurat kan påberope meg å ha sett himmelens lys eller hulens mørke, så har arbeidet absolutt vært preget av både opp – og nedturer; av tider med fortvilelse over ikke å se sammenhenger eller finne min vei, men også av lysere øyeblikk preget av forståelse og ny innsikt.

²⁶ Som fremstilt av Kaare Pettersen, forelesning på masterseminar Lesvos, 28.08.05 og <http://no.wikipedia.org/wiki/Hermeneutikk>

Vedlegg 3. Andre intervjufase AK05 Trondheim og masterintervju

4 HOVEDOMRÅDER I FOKUS:

- INNGANGSPOSISJON
- HAR AK BIDRATT MED NOE SLIK AT FOLK STÅR BEDRE RUSTET I FORHOLD TIL Å FÅ JOBB
- HAR AK BIDRATT MED NOE SOM HAR VÆRT HJELPSOMT I FORHOLD TIL LIVET FOR ØVRIG
- TIDEN FREMOVER

Under alle spørsmål vil det bli bedt om utdyping, gjerne med konkrete eksempler.

1. Kan du fortelle kort om deg selv før du kom i kontakt med AK?

2. Hva var bakgrunnen for at du kom til AK?

- Økonomi, manglende jobb eller andre forhold?
- Hva var årsakene til at du var havnet i en slik situasjon?

3. Hvilket opplegg har du fulgt og hvor lenge har du vært i AK?

4. Mener du at du ble utredet med tanke på å utvikle tiltaket ditt da du startet i AK?

- Var KIS en del av en kartlegging eller avtale?

5. Var utredningen og eventuelt planen nyttig på noen måte?

6. Har din kompetanse i forhold til arbeidsmarkedet økt?

7. Har forholdet til noen i AK gjort at du har kommet det videre i forhold til å få en jobb?

8. Er det arbeidet med andre forhold i livet ditt?

- Har det skjedd noen endring?
- Hva og hvordan har disse forholdene i så fall endret seg?
- Hva har bidratt til dette?

9. Er hjelpen avhengig av hvem du møter?

- På hvilken måte?
- Hva er det som gjør at du eventuelt får bedre kontakt med enkelte?
- Vil du si at du har fått tillit til noen i AK og i så fall hva tror du har bidratt?

10. Er det noen utenfor hjelpeapparatet som har støttet deg?

- Hva har dette betydd?
- Har dette vært nok?
- Eller har også AK vært nødvendig?
- Har AK gjort noe som har fått andre til å bidra?

11. Selvbildetesten

- Tror du at du svarer annerledes nå enn 1. gang?
- Hvorfor/ hvorfor ikke?

12. Hva slags grad av medbestemmelse opplever du å ha hatt når du har vært i AK?

(skala fra 1-10 fra lite til mye, Begrunnelse)

13. Har du fått tatt dine egne valg eller har du følt at du på noen måte har blitt presset til å velge?

14. Generelt om opplevelsen av kontakten med hjelpeapparatet

- Hvis kontakt med hjelpeapparatet over tid, mener du det har skjedd noen forandringer?

15. Hva har vært viktig i overgangen til et nytt tilbud/ jobb/ skole?

- Har du noen erfaringer fra AK som har vært nyttige?
- Hvis du går til en jobb: hvordan fikk du jobben og hvordan var møtet med arbeidslivet?

16. Hvordan ser du for deg livet ditt fremover?

17. ”DrømmeAK”: Har du noen tanker om hvordan tilbudet i AK skulle ha sett ut hvis du fikk velge helt fritt?

18. Til slutt: Gode råd til AK!



Til personer som henvises til Arbeid og Kompetanse i Trondheim kommune

Deltakelse i forskningsprosjekt

NTNU vil i løpet av 2005-2007 samarbeide med Trondheim kommune for å studere arbeidet med personer som henvises til Arbeid og Kompetanse (AK). Forskingen ledes av Edgar Marthinsen, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap med Nina Skjefstad som forskningsassistent.

Målet med arbeidet er å bidra til utvikling av bedre tjenester i kommunen og for å få til dette må vi kartlegge hvem som henvises, hva det legges opp til å arbeide med (planer for oppfølging), type tiltak som iverksettes, hvordan personer som er i systemet opplever dette og hvordan de eventuelt ser på de tiltakene som iverksettes over for dem. Vi vil kartlegge omfanget av arbeid, hva som gjøres og hvordan dette beskrives. Dette skal skje delvis ved å observere arbeid, se på hva som skrives og hvordan medarbeiderne begrunner sine valg. I etterkant av forskningen er det ønskelig å kunne gi tilbakemelding til både Trondheim kommune, brukerorganisasjoner og fagmiljøet for øvrig om hvordan AK fungerer, hva de gjør som synes å virke etter hensikten, hva som bør utvikles videre og andre tilbakemeldinger til tjenestene og de ansvarlige ellers. Vi ønsker også en løpende dialog med mange av de personer som er i tiltak. I framstillingen vil ingen persongjenkjennbare data bli tillatt brukt.

Vi ber alle personer som henvises til AK om tillatelse til å samle inn aidentifiserte opplysninger om medarbeideres arbeid med dem fra herunder journal og KIS skjemaet som du fyller ut. Forskerne bruker ikke navn eller identitetsdata om deltakerne, disse foreligger bare i kommunens arkiver. Forskerne vil være til stede i miljøet i hele perioden og det vil bli anledning til å stille spørsmål og få klargjort hva deltakelse i forskningen vil innebære. Personer som gir sitt skriftlige samtykke til å delta, vil kunne trekke seg om de ønsker dette. Da vil alle informasjonen som er innsamlet om dem bli slettet. Du får samme tilbud i Trondheim kommune uansett om du deltar eller ikke.

Overfor et utvalg er det også aktuelt å be om tillatelse til intervju eller å foreta observasjoner, men da vil vi spørre konkret om dette i hvert enkelt tilfelle. De data forskerne samler inn eller bruker fra kommunens datasystem, vil oppbevares og brukes uten navn og personnummer ved NTNU. KIS, slik du fyller det ut oppbevares i journalen din.

Av personvern hensyn oppbevares dokumentet om samtykke i underskrivers journal i kommunen.

Ved prosjektslutt 1.8.2008 skal alle opplysninger som er samlet inn anonymiseres. Samtykkeslippene vil imidlertid bli liggende i din journal.

Prosjektet er tilrådd av *Personvernombudet for forskning ved Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste*.

Samtykke:

Jeg, samtykker i å delta i forskningsprosjektet.

Trondheim dato.....

Prosjektnr.....

INTERVJU AV PERSONER SOM FØLGES OPP AV AK

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

Informant- ⇨
nummer ⇨⇨

Gjenta informantnr. ⇨
(for kontroll) ⇨⇨⇨

Kjønn: Kvinne... ₁
Mann..... ₂

Alder: år

Samtykke er utfylt og informanten orienteres om undersøkelsen:

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

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

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

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



INNLEDENDE SPØRSMÅL

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

mnd år

2. Hva gjør du gjennom å være tilknyttet AK?

NB: Her kan du sette flere kryss!

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

Annet:

3. Ble det brukt noe kartleggings skjema (utenom KIS) da du kom til AK?

Ja ₁ Nei.. ₂

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

5. Noe du reagerte spesielt på?

6. Var det noe du savnet?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SKOLEGANG

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

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

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

Ja 1 Nei .. 2

16. Hvis ja, hvilke?

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

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

Ja ₁ Nei .. ₂ Usikker . ₃

19. I så fall, hva vil du satse på?

20. Hva skal til for å få til dette?

21. Hva er hinder for å få til dette?

JOBBERFARING

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

 år

23. Fikk du jobb?

Ja ₁ Nei .. ₂

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

år og mnd

25. Hvordan endte den?

26. Antall arbeidsforhold i løpet av de siste 5 årene:

--	--

 arbeidsforhold

27. Hvor lenge varte ditt lengste arbeidsforhold hittil? NB: Noter varighet i antall hele år og måneder. Bruk ikke desimaler. Mindre enn 1 mnd = 1 mnd.

--	--

 år og

--	--

 mnd

28. Har du hatt inntektsgivende arbeid siste 12 mnd?

Ja ₁ Nei .. ₂

29. Hvis du ikke har hatt inntektsgivende arbeid siste 12 mnd:
Hvor lenge var du uten inntektsgivende arbeid før du kom til AK?
NB: Noter varighet i antall hele år og måneder som forklart tidligere.

--	--

 år og

--	--

 mnd

30. Har du inntektsgivende arbeid i tillegg til at du deltar hos eller har kontakt med AK?

Ja ₁ Nei .. ₃

BOLIG

31. Boligforhold

Eier hus/leilighet.....	<input type="checkbox"/> ₁	Bokollektiv	<input type="checkbox"/> ₅
Leier hus/leilighet	<input type="checkbox"/> ₂	Bor hos foreldre	<input type="checkbox"/> ₆
Leier hybel	<input type="checkbox"/> ₃	Mangler bolig.....	<input type="checkbox"/> ₇
Hybelhus/vernehjem	<input type="checkbox"/> ₄	Annet (hva?↓)	<input type="checkbox"/> ₈

Annet:

--

32. Har du kontrakt som gjør det mulig å bo i boligen din i minst ett år framover?

Ja ₁ Nei .. ₂ Usikker . ₃

33. Har du mer enn kr 50 000,- i boliggjeld?

Ja ₁ Nei .. ₂ Usikker . ₃

34. Hvor lenge har du bodd i din nåværende bolig?
NB: Noter varighet i antall hele år og måneder som forklart tidligere.

--	--

 år og

--	--

 mnd

35. Ønsker du endring i boforholdet?

Ja ₁ Nei .. ₂ Usikker . ₃

36. Hvis ja: Hva ønsker du å endre?

1. Beliggenhet	<input type="checkbox"/>	4. Ønsker å bo alene	<input type="checkbox"/>
2. Boligstandard	<input type="checkbox"/>	5. Ønsker ikke å bo alene .	<input type="checkbox"/>
3. Kontraktforhold.....	<input type="checkbox"/>	6. Annet (hva?↓)	<input type="checkbox"/>

NB: Her kan du sette flere kryss!

Annet:

--

ØKONOMI

37. Hva har du hatt i brutto inntekt (før skatt) siste året?
NB: All inntekt, også sosialhjelp. Noter inntekt i antall hele kroner.

(Ca) kr

--	--	--	--	--	--

38. Hva hadde du utbetalt siste måneden (totalt)?
Noter beløp i antall hele kroner.

(Ca) kr

--	--	--	--	--

39. Hva var husleia/boligkostnaden siste måneden?
NB: Bare selve boligen. Noter beløp i antall hele kroner.

(Ca) kr

--	--	--	--	--

40. Er du for tiden à jour med regningene dine?

Ja ₁ Nei .. ₂ Usikker . ₃

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

(Ca) kr

--	--	--	--	--

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

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

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

45. Betaler du barnebidrag?

46. Har du bidragsgjeld?

47. Har du annen gjeld du må betjene?

Ja Nei Usikker
1 2 3

SOSIAL KAPITAL

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

--	--

 personer

49. Hvis du ikke bor alene, hvem bor du sammen med? Andres barn ₄

Venner/kjente ₁ Foreldre ₅

Samboer/ektefelle/partner ₂ Andre slektninger ₆

Egne barn ₃ Andre (hvem? ↓) ₇

Andre:

--

50. Har du barn?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ja Nei Usikker
1 2 3

Hvor ofte er det sannsynlig at du ...

En gang i uka eller mer En eller annen gang i løpet av en måned En eller annen gang i løpet av et år Aldri

60. møter en eller flere venner

61. går på kafé/pub/restaurant

62. går på tur

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

Hvor ofte er det sannsynlig at du ...

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

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

69. Hvis nei, hva er årsaken(e)?

MATERIELLE LEVEKÅR

70. Har du ...

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

OM BORGERSKAP OG POLITISK DELTAKELSE

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

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

Før du fortsetter: Kontroller at du har svart på alle spørsmålene på denne sida!

HELSE, OMSORG OG EGENOMSORG

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

HOPKINS SYMPTOMS CHECKLIST

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

Før du fortsetter: Kontroller at du har svart på alle spørsmålene på denne sida!

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

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

BAKGRUNN

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

RUSBRUK

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

Om ditt forhold til rusmidler:

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

Før du fortsetter: Kontroller at du har svart på alle spørsmålene på denne sida!

VANDEL

82. Har du ...

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

DITT SYN PÅ DEG SELV (ROSENBERGS SELVBILDESKALA)

Infomanten fyller ut selv.

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

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

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

SPØRSMÅL OM AK

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

84. Hva fikk du vite om AK på forhånd?

85. Hva håper du AK kan hjelpe deg med?

86. Hva tror du AK kan hjelpe deg med?

87. Tror du AK er rett plass for deg?

Ja ₁ Nei .. ₂ Usikker . ₃

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

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

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

90. Evt. begrunnelse:

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

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

år og mnd

SPØRSMÅL OM AK

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

92. Hva fikk du vite om AK på forhånd?

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

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

Plass for kommentarer/notater:

Takk for at du ville svare på spørsmålene!