

RAPPORT

Inger Johanne Solheim

Klientar si oppleving av kontakten med sosialarbeidarar på sosialkontor

TITTEL Klientar si oppleving av kontakten med sosialarbeidarar på sosialkontor.		RAPPORTNR. 4/05	DATO 09.11.05
PROSJEKTITTEL Sosialt arbeid i små og mellomstore kommunar		TILGJENGE Open	TAL SIDER 44
FORFATTAR Inger Johanne Solheim		PROSJEKTLEIAR/-ANSVARLEG Inger Johanne Solheim	
OPPDRAKSGJEVAR Avdeling for Samfunnsfag Høgskulen i Sogn og Fjordane		EMNEORD Brukarundersøking, sosialkontor, småkommunar, sosialklientar	
SAMANDRAG / SUMMARY <p>Rapporten er basert på omfattande intervju med 14 sosialklientar i fem kommunar i Sogn og Fjordane. Klientane vart spurde om korleis dei opplever møte med eller relasjonen til sosialarbeidaren og korleis det var å møte sosialarbeidaren på fritida. Empirien syner at alle klientane opplevde skam før møtet med sosialkontoret, ingen tenker på seg sjølve som sosialklientar og dei opplever kontakten med sosialkontoret som mellombels. I møte med sosialarbeidaren deler klientane seg i to typologiar, konflikt – og konsensutypologi. Alle klientane er opptekne av relasjonen til sosialarbeidaren og oppfattar den som avgjerande for korleis samhandlinga skal utvikla seg og om dei vil få hjelp. Menn og kvinner opplever møtet med sosialarbeidaren på fritida ulikt. Til skilnad frå mennene var kvinnene opptekne av kva sosialarbeidarane tenkte om dei, og dei hadde ulike opplevingar knytt til dette. Dei kvinnelege klientane var òg opptekne av om teieplikta vert halden.</p>			
PRIS Kr 75,-	ISSN 0806-1688	ANSVARLEG SIGNATUR	
	ISBN 82-466-0084-2		

1	Innleiing.....	2
2	Sentrale omgrep.....	3
2.1.1	Relasjon.....	3
2.1.2	Skam.....	4
2.1.3	Refleksjon.....	5
2.1.4	Kontekst	5
2.2	Kunnskap frå tidlegare forskning.....	6
2.3	Gangen i rapporten	7
3	Framgangsmåte	8
3.1	Utval og datagrunnlag	8
4	Analyse av materialet.....	10
4.1	Tolking og analyse	10
4.1.1	Validitet.....	10
4.2	Refleksjon knytta til tematisering og intervjuing.....	11
4.3	Typologiar og mønster	12
4.4	Kari - konsensusrelasjonen.....	14
4.5	Per - konfliktrelasjonen	15
5	Skamma ved å ha kontakt med sosialkontoret	16
5.1	Å utsetja kontakten.....	17
5.2	Ikkje sosialklient og mellombels hjelpetrengjande	18
5.3	Oppsummering av kjensler og tankar før møtet.....	19
6	Møtet med sosialkontoret	20
6.1	Klientane er mest opptekne av korleis dei vert møtt.....	20
6.2	Manglande tydeleggjering av hjelpetrong og tilbod	23
6.3	Klienten si deltaking.....	26
6.4	Sosialarbeidaren si makt er tvetydig	28
6.5	Relasjon og innhald kan ikkje skiljast.....	28
6.6	Oppsummering av kontakten med sosialkontoret	31
7	Å møte sosialarbeidaren på andre arenaer.....	32
7.1	Det kjønna møtet	32
7.2	Refleksjonar om dei mangesidige relasjonane	34
7.3	Oppsummering av møtet med sosialarbeidaren i fritida.	35
8	Sluttord.....	36
	Litteraturliste.....	38
	Vedlegg: Intervjuguide	42

1 Innleiing

Alle har vore i ein situasjon der ein er avhengig av andre, der ein treng hjelp. Når klientane oppsøker sosialkontoret, er det fordi dei treng hjelp. Mange av dei vil vera i ein vanskeleg livssituasjon og er avhengige av den hjelpa dei kan få. ”Å vera der klienten er”, er eit vel kjent uttrykk i sosialt arbeid. Men kva opplever klientane som god hjelp?

I denne undersøkinga har eg gjort kvalitative intervju med 14 sosialklientar i alderen 21 til 68 år, i fem små og mellomstore kommunar i Sogn og Fjordane. Tema i denne rapporten er klienten si oppleving av relasjonen til sosialarbeidaren, og korleis det er for klienten å møte sosialarbeidaren på fritida.

Problemstillinga byggjer på to spørsmål:

1 Får klienten den hjelpa ho eller han søker om?

2 Korleis opplever klienten det å møte på sosialarbeidaren på fritida?

I det første spørsmålet var fokus i intervjuet på det klientane fortalte om situasjonen sin, om kva dei ynskte hjelp til og korleis dei fekk hjelp. Dette handla òg om opplevinga av møtet med sosialarbeidaren.

I det andre spørsmålet var fokus i intervjuet på om og korleis konteksten verka inn på relasjonen. Dette er ei undersøking med utgangspunkt i små kommunar. Klientane vart spurde om korleis det er for dei å treffa på sosialarbeidaren i andre samanhengar enn i den profesjonelle rolla. Det vil seia korleis dei samansette relasjonane som kan vera i små kommunar kan opplevast av klienten, spesifikt kva det har å seia at klient og sosialarbeidar kan kjenna til eller kjenner kvarandre.

Målet med undersøkinga er å få meir kunnskap og forståing om korleis klientar opplever møtet med sosialkontoret.

Etter sosionomutdanninga har eg arbeidd i 27 år i direkte klientkontakt, dei siste fem åra kombinert med halv undervisningsstilling på sosialarbeidarutdanningane ved Høgskulen i Sogn og Fjordane. Å arbeida med menneske er givande og utviklande. Møtet med klienten er ofte nært og sterkt. Det er samstundes vanskeleg og krevjande. I desse åra har eg vorte meir og meir oppteken av kva det er klientane opplever som hjelp. I det daglege arbeidet mitt med klientar, i samarbeid med eller i rettleiing av andre som arbeider med klientar, opplever eg ei stor interesse for å finna ut kva det er som gjer at klienten opplever å få den hjelpa ho eller han søker. For mange sosialarbeidarar er òg dette i fokus ved val av faglitteratur, kurs, etter- og vidareutdanningar.

Vi treng meir kunnskap om kva klientar på sosialkontor opplever som ein hjelpande relasjon. Klientane sjølve kjem i liten grad fram med sine problem eller gjev uttrykk for kva dei ynskjer av sosialarbeidaren. Mykje av forskinga tek utgangspunkt i det som offentlege styresmakter representert ved departementa eller hjelpeapparatet, oppfattar som sentralt (Tøssebro 2001). Det er eit interessant spørsmål i kva grad dette avspeglar klientane sine perspektiv. Det kan vel òg stillast spørsmålsteikn ved om dette er tilstrekkeleg problematisert i forskning? Vidare er mykje av forskinga om klientar på sosialkontor avgrensa til særlege

type klientar, problemfelt eller spesialiserte einingar, men ved mange sosialkontor har ein alle typar klientar, noko undersøkinga mi òg speglar att.

I samband med dette arbeidet, vert eg minna om eigen motstand mot endå fleire ord. Det finst alt så mange ord, men er desse orda til hjelp? I dette arbeidet har det difor vore viktig å minna meg sjølv på at orda skal kunna brukast. Eit mål må vera at orda skal føra til ei forbetring av utøvinga av sosialt arbeid for dei som les dette. Eg har prøvd å ta utgangspunkt i klientane sine opplevingar, prøvd å skildra, forstå og deretter sjå opplevingane i lys av ulike studiar og teoretiske perspektiv.

2 Sentrale omgrep

Den teoretiske ståstaden min byggjer på at i sosialt arbeid er relasjonen eller samhandlinga mellom klient og sosionom sentral. I denne samhandlinga vil sosialkonstruksjonistiske tilnæringsmåtar kunna føra til at det vert meir likeverdige forhold mellom klienten og den profesjonelle. Slike tilnæringsmåtar er opne for at det er ulike måtar å oppleva verda på, og ser på folk sin eigen kunnskap om livet sitt. I dette ligg òg at ikkje berre klienten, men òg sosialarbeidaren må sjå på korleis konteksten påverkar dei kvar for seg og til saman. Sentrale omgrep er relasjon, skam, refleksjon og kontekst.

2.1.1 Relasjon

Relasjon er kanskje det mest nytta omgrepet innafor sosialt arbeid. Det har vore ei drøfting dei siste 20 åra om innhaldet i omgrepet. Ein måte å forstå omgrepet på er å sjå på det som kan kallast ein profesjonell kompetanse. Det har vore fokus på kva det vil seia å vera *personleg eigna* i relasjonsbaserte yrke som m.a. sosialt arbeid. Sentralt i denne forståinga er at personlegdomen vår har stor innverknad på korleis vi utøver yrkeskompetansen. Det har vore ei utvikling av omgrep som til dømes *den profesjonelle personlegdomen* (Uggerhøj 1995), *personleg kompetanse* (Skau 2002), og *relasjonskompetanse* (Røkenes og Hanssen 2002). I denne drøftinga vert ofte kompetanseomgrepet analytisk oppdelt. Til dømes er Røkenes og Hanssen (ibid) sitt omgrep yrkeskompetanse samansett av omgrepa handlings- og relasjonskompetanse. Her vil det personlege særleg verka inn på relasjonskompetansen.

Nygren (2004) hevdar at det i fagdebatten har utvikla seg eit skilje mellom det som vert kalla personleg kompetanse og profesjonell kompetanse. Han argumenterer mot å skilja på denne måten. I følgje Nygren (2004: 86) drøftar ein person og profesjon som *”to atskilte virkeligheter”*. Han stiller vidare spørsmålet om ein då skal forstå den profesjonelle kompetansen som upersonleg (s. 98). Nygren hevdar at (s. 104): *”Uansett hvilken praksis vi deltar i, fra hvilken posisjon vi deltar i denne praksisen, hvilke redskaper eller profesjonelle metoder vi deltar med, hvilken konkret handlingskontekst vi deltar i, og hvem vi deltar sammen med, deltar vi alltid på en personlig måte – en måte som alltid er under innflytelse av de særtrekkene som preger det vi kaller vår personlighet.”* I denne forståinga er alle profesjonelle kompetansar personleg utforma. Som eit alternativ til omgrepet personleg kompetanse, introduserer han omgrepet *”profesjonelle personlighetsregulerende ferdigheter”*. Slik eg forstår omgrepet, handlar det om korleis ein handterer eller regulerer dei delane av eigne personlegdomstrekk som kan vera relevante i profesjonsutøvinga.

I boka *”Den gode relasjonen”* drøftar Aamodt (1998) relasjonsomgrepet. Ho har gått gjennom sentrale bidrag i relasjonsforskinga, mellom anna ei rekkje klientundersøkingar for å sjå kva

som var det verksame elementet i sosialt arbeid og psykoterapeutisk arbeid. På bakgrunn av eigen litteraturgjennomgang hevdar ho at det er få undersøkingar som er retta mot å finna ut kva det er i relasjonen mellom sosialarbeidaren og klienten som verkar positivt. Ho held fram at det viktigaste elementet for klienten er hjelparen si evne til å syna genuin interesse. Med det meiner ho at hjelparen forhold seg på ein slik måte at klienten kjenner seg forstått og akseptert. Ho meiner at omgrepa tillit, respekt og gjensidigheit er sentrale i det å skapa ein god relasjon til klienten. Å anerkjenna den andre i ein relasjon vert difor ein sentral verdi i sosialt arbeid.

Aamodt tek òg til orde for eit større likeverd mellom hjelpar og klient. Ho meiner at det i grunnlagstenkinga i sosialt arbeid grovt sett finns to ulike perspektiv; to ulike måtar å forstå relasjon på (1998, 2003). Ho kallar desse høvesvis ekspertmodellen og relasjonsmodellen (1998, 2003). Aamodt hevdar at mykje av grunnlagstenkinga i sosialt arbeid og mange av dei ulike teoretiske retningane er prega av eit subjekt-objekt perspektiv, altså kjenneteiknet ved ekspertmodellen. Her vil sosialarbeideren ha ansvar for å endre klienten gjennom ulike metodar og teknikkar.

Den andre forståingsmåten som Aamodt kallar ein relasjonsmodell, er ein meir oppteken av begge partar si deltaking. Klienten vert meir delaktig og ansvarleg for det som skjer. Relasjonsmodellen strekar under at sosialarbeidaren har eit fagleg ansvar og makt, men det oppnar likevel for ei gjensidigheit som Aamodt meiner ikkje finns i ekspertmodellen.

Oppsummert synest alle å vera opptekne av at relasjonen mellom klienten og sosialarbeidaren må vera god for at klienten skal oppleva den som hjelpande. Vidare er alle òg opptekne av korleis sosialarbeidaren sin veremåte vil prega samhandlinga med klienten. I følgje Aamodt (2003) varierer det kor mykje vekt ein legg på klienten si deltaking innafor sosialt arbeid. Felles for desse ulike synspunkta er òg at kjønn ikkje vert problematisert eller på anna måte lagt vekt på.

2.1.2 Skam

Det andre sentrale omgrepet som synte seg å vera svært nyttig når eg skulle analysa funna, var skam. Sosiologen Frønes (2001:73) set skam inn i eit relasjonelt perspektiv på ein måte som synest å gi mening til det klientane opplevde. Frønes (2001) seier at skam og ære har to komponentar: Ein kulturell komponent som har grunnlag i konteksten og dei sanksjonane som definerer skam og ære, og både ein kjenslemessig og ein opplevingsorientert komponent.

Frønes seier vidare at skam handlar om ei sosial kategorisering: Skam vert skapt i sosiale relasjonar på grunn av dei andre sine reaksjonar eller førestillingar om dei andre sine reaksjonar. Skamma er kjensla som vert opplevd når vi ser oss sjølve med andre sine auge eller det vi trur er andre sine auge. På denne måten vert skamma vevd inn i klientane sin identitet.

Frønes syner korleis skam og ære høyrer saman. Ære er knytt til det å kjenna seg verdig. For å kjenna seg verdig, må ein kunna setja grenser. Andre kan setja sanksjonar som gjer at vi kjenner oss ikkje verdige. Dersom vi opplever oss ikkje verdige, ikkje i stand til å setja grenser og fryktar andre sine reaksjonar, kjenner vi skam. Vidare syner Frønes korleis skam ofte vert delt inn i 1) *klassisk skam*, 2) *moderne skam* og 3) *situasjonsbestemt skam*. Sjølv om det er ulike typar skam, byggjer dei alle på posisjon, identitet og relasjonar.

Den klassiske skamma er samfunnet og kulturen sine tydelege grenser og einskildpersonar si innsikt i desse kodane, og kor viktig det er både å kunne og burde skamme seg dersom grensene vert passerte. Denne skamma er knytt til samfunnet sine normer og reglar for åtferd, og ved brot på desse normene og reglane, kan ein påføra seg sjølv, slekta og familie skam. Frønes syner korleis denne klassiske skamma har endra seg til *den moderne skamma*, altså den individualiserte skamma. Denne er knytt til den einskilde si eiga oppleving av å oppnå mål, dvs. dei forventningane ein hadde til sjølvrealisering og autonomi. Ved mangel på dette, kan ein oppleve sjølvforakt og skam over ikkje å strekkja til. *Den situasjonsbaserte skamma* er knytt til einskildopplevingar der eigenverdien ofte vert krenka av andre. Frykta for korleis andre vil reagere, fører ofte til at ein teier om den skamma ein opplever.

2.1.3 Refleksjon

Det tredje sentrale omgrepet er refleksjon. I denne undersøkinga er det lagt vekk på å få kunnskap om klientane si oppleving av kva som er god hjelp. Med refleksjon vert det ofte synt til praktistarar som reflekterer anten i eller kanskje oftast over praksisen sin, for å utvikla kunnskap-i-handling (Tronvoll m. fl. 2004:13). Dei siste åra har det innafor den sosialkonstruksjonistiske retninga vorte akseptert å nytta refleksjon over praksis som ein måte å få ny kunnskap på. Mellom anna har Fossetøl (2001) peikt på korleis ein på denne måten kan få fram ei utvida kunnskapsforståing som tek omsyn til eigenarten ved den praktiske kunnskapen. I analysearbeidet vil refleksjonen over klientane sine røymsler stå sentralt.

2.1.4 Kontekst

Det fjerde sentrale omgrepet er kontekst. Dette perspektivet er lite drøfta i litteraturen om sosialt arbeid, med unntak av Handegaard og Lichtwark (1997a), Haugland (2000), Solheim (2001a). Det same gjeld til dømes pleie- og omsorgstenesta i små kommunar med eitt unntak (Thorsen referert i Solheim 2001a). Ofte er det dei problematiske sidene ved sosialarbeidaren si utøving av sosialt arbeid i små kommunar det har vore fokus på. Nokre få forfattarar har presentert synsmåtar som har lagt vekt på kor verdifullt det kan vera å ha kjennskap til og forståing for kulturen og konteksten (Handegaard og Lichtwark 1997a, Haugland 2000, Tronvoll, Moe og Henriksen 2004).

I denne undersøkinga handlar dei kontekstuelle tilhøva om å få hjelp frå eit lite sosialkontor, og om korleis det kan vera å vera klient i ein liten kommune. Det finst knapt litteratur om korleis dette kan opplevast for klientane. Kommunestorleik og storleiken på fagmiljøa vert ofte omtala som kritiske faktorar for hjelpeapparatet i småkommunar (Handegaard og Lichtwark 1997b, Haugland 2000). På bakgrunn av dette er det utvikla ulike modellar og typologiar for å skildra rurale område. I artikkelen "*Skal vil bry oss om skilnaden mellom Hyen og Byen?*", ser Solheim (2001a: 21) på kva det har å seia for kommunale sosial- og helsetenester om dei ligg i ein by eller i det ho kallar "*rurale strøk*". Mellom anna ser ho på opplevinga av det å vera klient ut frå eit rolle- og relasjonsperspektiv. Her vert det lagt vekt på at folk kjenner kvarandre eller veit om kvarandre. Ein møter kvarandre i ulike roller og samanhengar; det er fleirstrenga relasjonar mellom folk. Ho drøftar korleis einskilde yrkesgrupper har eit mandat som gjer at dei får informasjon om andre: Informasjon som er stigmatiserande for den det gjeld. Vidare at dei same yrkesgruppene har sanksjonar ein kan setja i verk overfor klienten, og for det tredje at ein har informasjon som gjer at ein kan utføra offentleg intervensjon. Ho peiker på korleis dette er spørsmål som ikkje er "*reint faglege*", men òg verdimessege. Eit sentralt spørsmål vert då om denne meirkunnskapen og mynde som

ligg til sosialarbeidarrolla, har noko å seia for klienten, når dei møter på kvarandre i fritida, eventuelt møtest på grunn av andre roller.

2.2 Kunnskap frå tidlegare forskning

Gjennomgangen av tidlegare forskning og litteratur er basert på eit utval av det som kan vera interessant i høve til undersøkinga mi. Den er delt inn i det som kan verta kalla levekårsforskning og forskning om det relasjonelle. Som ein hovudkonklusjon kan eg alt no nemna at mestedelen av klientane i mi undersøking, til skilnad frå andre undersøkingar, opplevde møtet med sosialarbeidaren som godt og hjelpande.

Levekårsforskninga har som namnet seier, hatt fokus på sosialklientane sine levekår, tilhøvet til sosialkontoret og meistring av tilveret som sosialklient. Dessutan på studiar av sosialkontoret, sosialarbeidaren si faglege tenking eller klientane sine muligheiter til å betre situasjonen sin (Hove & Langeng 1997, Oltedal 2004). Sentralt i dette er dilemmaet mellom "forvaltning og behandling" (Oltedal 2004:33), er til dømes korleis sosialarbeidarar utøver skjønnsmessig forvaltning av sosialhjelp. Som ei fylgje av den såkalla arbeidslina i sosialtenesta, har mykje av forskinga som gjeld klienttypar, handla om langtids sosialhjelpsmottakarar og kva som kan gjerast for at dei skal koma i arbeid. Dei fleste studiane i sosialklientforskninga har nytta kvantitative analyseteknikkar (Skilbrei 2000: 9).

Tøssebro (2001) hevdar at forskinga vert retta mot problemstillingar på den politiske dagsorden. Den klientrelaterte forskinga dekkjer offentlege styresmakter, representert ved departementa eller hjelpeapparatet sine behov for kunnskap, for å leggja til rette for tiltak og løysa problem. Døme på dette kan vera tiltak med utgangspunkt i arbeidslina, som "Tiltaksplan mot fattigdom" (Stortingsmelding nr. 6 2002-2003), eit arbeidsmarknadstiltak for langtids sosialhjelpsmottakarar, for å få mottakarane ut i arbeid og hindra rekruttering av nye klientar.

Fleire hevdar at det er få skildringar og få tolkingar av det som skjer i samspelet mellom klienten og sosialarbeidaren (Hove og Langeng 1997:89, Oltedal 2004:33). Seltzer og Kullberg (som sitert i Rugkåsa 2004) hevdar at i mestedelen av den klientrelaterte forskinga, har skildringar av klientar sin situasjon, problem og møte med hjelpeapparatet vorte gjort ut frå sosialarbeidarane sine representasjonar, ikkje klientane sine.

Eg vil kort presentera dei viktigaste funna frå norske undersøkingar. Ranger (1993), Solheim (1995, 1996a), Syltevik (1996), Schei (1999), Skilbrei (2000), Kollbotn (2003), Oltedal (2004) og Underlid (2005) har alle observert samtalar mellom klientar og sosialarbeidarar og/eller intervjuar klientar og sosialarbeidarar.

Sentralt i desse undersøkingane er klientane si oppleving av å verta møtt på ein kategoriserande, upersonleg og moraliserande måte som gjer at dei får mindre sjølvrespekt. Statusen som klient vert overordna i møtet. Relasjonane mellom klientane og sosialarbeidarane vert prega av kontroll, til dels invadering og informasjonsvegring. Skilbrei (2000) og Kollbotn (2003) skildrar òg korleis klientane gjer motstand og finn motstrategiar når dei opplever at krava vert for store. Ranger (1993) hevdar at der det er motsetnader mellom klienten og sosialarbeidaren, vil sosialarbeidaren ikkje ha fokus på relasjonen mellom seg sjølv og klienten. Sosialarbeidaren vert oppteken av "saka", på ein måte som gjer kontakten prega av kategorisering, rutinisering og tilsløring av avgjerdsprosessen. Rønning

(2005) har i ein artikkel drøfta det han kallar den institusjonelle audmjukinga av klientar. Han hevdar at vi har mykje data om korleis klientar opplever møtet med hjelpeapparatet, og at dette stort sett er deprimerande lesing.

Dei same forfattarane syner òg korleis nokre relasjonar kan verta opplevd som gode. Både Aamodt (1998) og Schei (1999) finn at det hovudsakleg er samsvar mellom det sosialarbeidaren og klienten meinte om interaksjonen dei i mellom. Schei (1999) finn òg i si hovudfagsoppgåve at sjølv om opplevinga av relasjonen varierer, vert møtet i hovudsak opplevd som anten positivt eller negativt. Det er lite av dei nyansane som ligg mellom desse ytterkantane.

Særleg Kollbotn (2003), men òg Underlid (2005), peikar på at sosialarbeidarar har eit handlingsrom som er større enn det andre i det offentlege systemet har. Dei utfordrar sosialarbeidarar til å utnytta dette systemet meir effektivt.

2.3 Gangen i rapporten

I den vidare drøftinga vil eg i kapittel 3 sjå på framgangsmåten i undersøkinga. I kapittel 4 startar eg på analysen av undersøkinga mi. Eg gjer greie for analysemåten, og refleksjonar knytt til tema og intervjuing. Vidare presenterer eg ei inndeling i typologiar, og illustrerer dette ved to intervju. I kapittel 5 ser eg på korleis klientane opplever tida før dei tek kontakt med sosialkontoret, og kva konsekvensar skamma (som dei opplever) har for møtet med sosialkontoret. I kapittel 6 går eg inn på sjølve møtet med eller relasjonen til sosialarbeidaren. Det var fleire felles mønster som kom fram, men kvaliteten på opplevingane var ulike mellom klientane i dei to typologiane. I kapittel 7 reflekterer eg over korleis klientane opplevde å møte på sosialarbeidaren i fritida. I kapittel 8 prøver eg å svara på dei to forskingsspørsmåla som ligg til grunn for undersøkinga, og stiller nokre nye spørsmål.

3 Framgangsmåte

Eg vil i det fylgjande gjera greie for framgangsmåten, utval og datagrunnlag.

3.1 Utval og datagrunnlag

Utvalet er samansett av 14 personar, sju kvinner og sju menn i alderen 21 til 68 år, som har hatt kontakt med sosialkontoret dei siste tre månadane eller lenger. Utvalet er fordelt på fem små og mellomstore kommunar i Sogn og Fjordane. Rekruttering og intervjuing strekte seg over heile 14 månadar, både pga. underteikna sin arbeidssituasjon, lange reiseavstandar, få svar og at nokre av klientane ikkje var heime til dei avtalte tidene. Tolv av intervjuar vart gjennomførde i klientane sine heimar, to vart telefonintervjuar på grunn av praktiske omsyn. Intervjuar varde frå ein til oftast nærare to timar.

Dei fleste av klientane har store og samansette problem, det vil seia at dei treng hjelp på mange område for å oppleve noka endring i livssituasjonen sin. Når eg nyttar ordet "møte" med sosialkontoret, handlar det for alle informantane om langvarig kontakt, telefonisk- og skriftleg kontakt, ofte med fleire instansar og fleire sosialkontor i tidlegare bustadkommunar. "Møte med" eller "relasjon til" dekkjer òg ei meir abstrakt skildring, nemleg klienten si framstilling av seg sjølv (Mik-Meyer 2004). Ordet "i møte med" vert òg i mange samanhengar det same som "i relasjonen mellom deg (klienten) og sosialarbeidaren".

Klientane i undersøkinga representerer det mangfaldet som sosialkontora har kontakt med. På intervjutidspunktet rekna alle seg som aktive brukarar av sosialkontoret. I alt 18 klientar svarde på førespurnadane om intervju. Fire av dei stilte likevel ikkje opp til intervju. Då eg hadde intervjuarpersonar som representerte begge kjønn, ulike aldrar og kommunar, og eg ikkje fekk nye mønster, sende eg ikkje ut fleire førespurnadar.

Den første kontakten med sosialkontora vart teken med telefon til sosialleiar med spørsmål om deltaking. Alle sosialleiarane var svært positive, men det eine kontoret framheva at dei i liten grad kunne ta på seg å oppmoda klientane om å delta, då kontoret var prega av sjukemelding og ledige stillingar.

Sosialkontora var valt ut frå omsyn til innbyggjartal, ulik næringsstruktur og at dei hadde kapasitet og var villege til å vera med på undersøkinga. Tal innbyggjarar varierte frå i underkant av 2 000 til 7 000 - 9 000 innbyggjarar. Dei minste sosialkontora hadde liten grad av spesialisering, berre to - tre tilsette som arbeidde med både sosialteneste og barnevern.

Rekruttering av utvalet har skjedd på to måtar. Første rekruttering skjedde ved at sosialkontoret sende informasjon og ein førespurnad om å delta i undersøkinga, til klientane dei hadde hatt kontakt med dei siste tre - seks månadane (avhengig av kommunestorleik). Vedlagt i sendinga var eit samtykkeskjema og ein frankert svarkonvolutt som dei hadde fått frå meg. Vidare var det òg mogeleg å kontakta meg på fleire telefonnummer og epost. Svara med samtykkeerklæring skulle sendast direkte til underteikna, som ville gjera eit utval ut frå omsyn til ei viss spreiding av alder og kjønn.

For å få fleire informantar vart rekrutteringsmåten endra ved at sosialarbeidaren etter klientsamtalen personleg skulle informera om og oppmoda klienten til å delta i undersøkinga, eventuelt og at klienten kunne skriva under samtykkeskjema i løpet av samtalen og at det kunne sendast frå sosialkontoret.

Valet av den opphøvelege rekrutteringsmåten, skjedde ut frå eit ynskje om at deltaking i undersøkinga skulle opplevast som mest mogeleg frivillig og uavhengig av relasjonen til sosialkontoret som klientane var avhengige av. Samstundes går det fram av brevet klientane fekk, at sosialkontoret er kjelde for namna på grunnlag av klientkontakt. Det kan ha ført til at nokon identifiserte undersøkinga med sosialkontoret, og undra seg over om det var mogeleg med anonymitet i ein liten kommune. Endring av rekrutteringsmåte førte til at eg måtte gi opp idealet om at deltaking i undersøkinga skulle vera mest mogeleg uavhengig av sosialtenesta.

Frå liknande undersøkingar veit vi at det er få som svarar. Det var ikkje lagt inn noko motivasjonsfaktor til dømes i form av pengar for å verta intervjuet, slik andre har hatt gode røymsler med (Solheim 1995, Underlid, 2005). Vi veit òg at når det er sjølvrekruttering, får ein for det meste kontakt med ressurssterke informantar. Om dette gjeld her, veit eg ikkje.

Å få inn svara var ein langvarig prosess. Det kan tenkjast ulike forklaringar på det: Førespurnaden og konteksten intervjuinga skal skje i, kan opplevast som upersonleg og framand. Eller motsett, konteksten vert for nær, kanskje ein er redd for å møte forskaren i andre samanhengar? Det er lett å tenkja at eit slikt intervju ikkje vil ha nokon innverknad på livssituasjonen eller måten hjelpa vert gjeven på. Andre forklaringsmåtar kan vera knytt til ei oppleving av negative normer til det å vera klient – oppleving av å verta ”forlegen” eller skamfull, oppleving av å verta spurt om det private – ei form for uynskt intervensjon. Negative opplevingar frå tidlegare kontakt med hjelpeapparatet kan òg vera utslagsgjevande for at det ikkje vert teke kontakt. Og endeleg, nokre opplevde at dette ikkje er interessant.

Det kan synast som om det er ein tendens i materialet til at dei som har teke kontakt med meg etter å ha vorte personleg oppmoda om å gjera dette, er noko meir nøgde med kontakten med sosialkontoret enn dei som har kontakta meg ”uavhengig” av sosialkontoret.

4 Analyse av materialet

Eg vil i dette kapittelet gjera greie for val av analysemodell, drøfting av tema som kom fram i intervju, inndeling i typologiar og til slutt syna dette ved hjelp av to av intervju.

4.1 Tolking og analyse

Eg har valt å bruka Kvale (1997) sin modell i analysen min av materialet. I rapporten har eg presentert ei modifisert utgåve av analysemodellen, men vel likevel å gjera greie for framgangsmåten som ligg i botnen. Kvale (1997) legg vekt på at teksten (her intervjuet) har tre ulike nivå eller kontekstar for tolking: Ein tekstnær eller sjølvforståande kontekst, ein kontekst med kritisk forståing basert på sunn fornuft: eit "common sense" nivå, og den siste konteksten med ei teoretisk forståing.

På det tekstnære nivået vert informantane si sjølvforståing og røynsler gjort tydelege, slik det vert forstått av forskaren. På common sense nivå handlar tolkinga om å reformulera informantane si sjølvforståing, men innhaldet er framleis innafor det som er ei ålmenn fornuftig tolking. Her kan generell kunnskap og refleksjonar trekkast inn, for å utvida tolkinga av informantane sine utsegner. På det teoretiske nivået skal ein kunne drøfta funna ut frå relevant teori. Her kan ein òg kategorisera funna.

I analysen har eg av omsyn til lengda på rapporten, valt å sjå alle intervju under eitt fordi klientane sine utsegner på det Kvale kallar det sjølvforståande, var like i tema. Det vil seia at dei same tema vart lagt vekt på av alle klientane. Når eg kategoriserte meiningsiningane, såg eg at sjølv om tema eller mønstra var like, delte kvaliteten på opplevingane seg. Det er dette ein finn att i dei to typologiane. Utsegnene til klientane teikna seg òg som klare mønster som kunne forståast på eit meir generelt nivå. Eg presenterer to av intervju. Dei representerer på ein god måte dei funna eg har gjort. Vidare drøfter eg alle dei tre nivåa til Kvale (ibid) under eitt.

Undersøkinga er empirinær. Samstundes har det vore ei utfordring å få fram kunnskap som går ut over det som Alvesson og Skoldberg (som sitert i Kollbotn 2003: 27) kallar trivialitetskunnskap.

4.1.1 Validitet

I drøftinga av validitet tek eg utgangspunkt i Kvale (1997). Validitet seier noko om i kva grad ein metode undersøker det den har til mål å undersøka. Innafor ei postmoderne tilnærming er validitet ein sosial konstruksjon. Det handlar om ein heterogen og kontekstuell kunnskap, der forskarhandverket, kommunikativ og pragmatisk validitet er sentralt. Kvale (1997) skil mellom statistisk generalisering og analytisk generalisering som særmerker høvesvis kvantitative og kvalitative metodar. Analytisk generalisering er ei fornuftig bedømming av i kva utstrekning funn frå ein studie kan overførast til ein annan situasjon. Det føreset ei logisk argumentering der dialog med mottakarane av informasjonen er sentral. Kravet til verifikasjon og validitet gjeld heile forskingsprosessen, det vil seia tematisering, planlegging, intervjuing, transkribering, analysing, validiering og rapportering. Eg vil difor på alle desse stega prøva å få fram kva eg har gjort.

Validitet som handverkskvalitet handlar om krav som må stillast til forskaren, mellom anna at ho klargjer sitt eige perspektiv, er open for andre, eventuelt motsette tolkingar, kontinuerleg kontrollerer, stiller spørsmål og tolkar funna ut frå teori. Det vil seia kan eg sjå på materialet ut frå ulike perspektiv, stilla spørsmål ved sanninga ved funna og ved om dei teoretiske perspektiva kan fanga opp kompleksiteten i funna.

Kommunikativ validitet handlar om på kva måte ein kan argumentera for at dialogen konstruerer kunnskap. Det vil seia at ein kan argumentera for denne kunnskapen i høve til ulike nivå, til klientane, til kollegaer og til forskarsamfunnet. Under punkt 4.2. vil eg gjera nærare greie for dialogen med klientane.

Pragmatisk validitet handlar om korleis kunnskapen fungerer i praksis. I denne undersøkinga vil det kunne handla om den kunnskapen som kjem, er gyldig og kan brukast i undervisning og om korleis ein kan skapa ei god samhandling med klientane.

4.2 Refleksjon knytta til tematisering og intervjuing

I informasjonsskrivet til klientane stod det m.a. *”Det er viktig for oss som utdannar fagfolk til å arbeida på sosialkontor, at vi får vita om kva dei som oppsøker sosialkontoret synest er god hjelp. Difor spør vi deg om å verta intervju.”* Alle klientane framheva dette som grunnen til at dei tok kontakt. Dei meinte at dei hadde røynsler, opplevingar og tankar som var viktige å formidla. Dette var uavhengig av opplevinga av kvaliteten på opplevinga og omfanget på kontakten.

Det var på førehand laga ein intervjuguide som skulle fungera som ei temamessig ramme for intervju. Alle intervju vart prega av å vera svært opne, og innafor denne ramma fekk klientane styre vektlegging, rekkefylgje og kva dei ville fortelja. Kvale (1997) framhevar kor viktig det er å leggja vekt på den einskilde si kvalitative skildring av si livsverd, i tillegg til å få fram korleis den einskilde forstår, fortolkar og gjev mening til ulike røynsler. Klientane verka interesserte, og fortalte mykje på eige initiativ, truleg fordi intervju hadde funksjon av å gi mening til det dei hadde opplevd på godt og vondt. For nokre syntest intervjuet delvis å fungera som ei bearbeiding eller til og med i retning av ei oppreising.

I planlegginga av intervju rekna eg med å få data om opplevde og presenterte hjelpebehov, innhald og omfang av hjelpa. Men alt i første intervju hadde klienten fokus på opplevinga av samhandlinga og av sosialarbeidaren; det som Silverman (som sitert i Oltedal 2000:29-30) kallar interaksjonistiske intervjudata, det vil seia dei autentiske røynslene. Mange av brukarane svarte ved å fortelje historier – narrativar, og var mindre opptekne av å gi presise svar om innhaldet i søknaden eller omfanget i hjelpa. Det som Silverman (som sitert i Oltedal 2000:29-30) kallar positivistiske intervjudata, det vil seia at fakta omkring haldningar og oppførsel vart lite vektlagt. Dette kunne kanskje vera annleis dersom eg hadde representert sosialkontoret. Dei ville då kanskje vera meir opptekne av å peika på til dømes manglande samsvar mellom søknaden og det som vart innvilga. Samstundes trur eg at dette syner kor viktig opplevinga av relasjonen er.

Det overraska meg òg i kor stor grad klientane la vekt på tida før dei tok kontakt med sosialkontoret. Klientane oppheldt seg lenge ved kjenslene, særleg då skamkjensla dei hadde ved å kontakta sosialkontoret.

Ein vanleg kritikk av slike funn er at dei ikkje er valide, fordi informasjonen frå intervjupersonen kan vera usann (Kvale, 1997:169). Kvale hevdar at validiteten må sjåast i samanheng med kva det vert spurt etter. Mange av spørsmåla i denne undersøkinga er det Kvale (1997:169) kallar "opplevsemessige", det vil seia klientane si subjektive oppleving. I analysa til Goffman (som sitert i Sårheim 2004:60) av kommunikasjon skriv han om korleis aktørane i eit sosialt samspel forsøker å kontrollere omgjevnadane gjennom inntrykkskontroll. Det vil seia at aktøren gjerne vil syna den andre eit godt og gjerne idealisert syn på seg sjølv. Aktøren kan til dømes overkommunisera sider ved seg sjølv som vert opplevd å vera til eigen fordel og underkommunisera andre. Å snakka om sin eigen situasjon, når ein samstundes opplever seg krenka, ydmyka og hjelpelaus, er vanskeleg. Den som fortel, vil ofte ha ei anna oppleving av situasjonen enn det hjelpeapparatet har (Marthinsen 1999).

Fog (1982) har reist spørsmål om den utforska sin rett til å behalda sjølvoppfatninga si og oppfatninga av det omkringliggjande, når det samstundes framstår som feilaktig for forskaren, og kan gi uheldige konsekvensar for andre som er omtalte. Ut frå konteksten og kjennskapen min til hjelpeapparatet, vil eg tru at nokre av klientane heldt tilbake opplysningar som dei oppfatta som problematiske. Dette har likevel ikkje noko vesentleg å seia for analysen av materialet.

Analysen har på mange måtar gått parallelt med intervjuet, då tydelege mønster tidleg peika seg ut. Klientane snakka svært ope både om eiga historie og om sosialarbeidaren. Historiene klientane fortel, handlar om store og samansette vanskar. Mange av dei har alt frå tidleg alder opplevd relasjonar prega av brot og svik, som dei framleis ber med seg. Det har det vore viktig å skrive på ein slik måte at det går klart fram korleis klientane opplever situasjonen. Alle intervjuet vart tekne opp band og transkriberte, med unntak av telefonintervjuet. Klientane sine stemmer er attgjevne slik som dei snakka, med unntak av at dei alle av omsyn til anonymiteten er skrivne med nynorsk skriftspråk uavhengig av type dialekt. Omsynet til anonymisering er òg teke vare på ved at ingen konkrete historier er attgjevne, og berre dei utsegnene som ikkje kan seia noko om kven klienten eller sosialarbeidaren er, er tekne med.

Det var meir utfordrande enn det eg hadde trudd på førehand, å gå frå den terapeutiske samtalen som eg framleis arbeider med og har lang røymsle frå, og til forskingsintervjuet. I forskingsintervjuet er det viktig å få mest mogeleg kjennskap til klientane si livsverd på avgrensa tid. I ein behandlingssamanheng vil ein ha mykje lengre tid, òg det individuelle behandlingmålet vil vera avgjerande for innhaldet i samtalen. Kjennskapen til feltet gjorde òg at det var ei utfordring i å stilla det eg oppfatta som sjølvsegte spørsmål. Samstundes trur eg at det at eg framleis har "ein fot i feltet", gjorde at klientane kjende seg forstått, respektert og ivareteke i samtalen.

4.3 Typologiar og mønster

I analysearbeidet var det to ulike klienttypologiar som vaks fram i høve til den første problemstillinga om korleis klientane hadde opplevd møtet med eller relasjonen til sosialarbeidaren. Eg har valt å dela klientane inn i **konsensustypologien** og **konflikttypologien**. Som namna seier, var desse relasjonane prega av konsensus eller konflikt. Eg tek berre for meg klienten i relasjonen, men har valt å nytta omgrepet relasjon for å understreka at det er to personar: klienten og sosialarbeidaren.

Svara på spørsmål 2 om korleis dei mangesidige relasjonane i små kommunar verkar inn på klient/sosialarbeidarrelasjonen, syner at typologiane vert mindre framtrudande. Svara på spørsmåla synest å vera kjønna, det vil seia kvinner og menn opplever dette ulikt.

Dei som kjem inn under **konsensustypologien** er kvinner og menn, som er avhengige av hjelp frå sosialkontoret på avgrensa område. På andre område i livet, til dømes som foreldre eller arbeidstakarar, fungerer dei på måtar som dei opplever som gode nok. Å måtte gå på sosialkontoret er eit brot i sjølvoppfatninga. Samstundes opplevde dei at hjelpebehovet deira var legitimt: Å ikkje få hjelp ville gi alvorlege konsekvensar både for dei sjølve og for fleire sitt vedkomande, også for familiane. Det store fleirtalet av klientane hørde hovudsakleg heime her. Desse klientane var elles ei svært heterogen gruppe i alderen 21 til 68 år, frå aldri å ha vore i arbeid til å ha vore i leiande stillingar og/eller sjølvstendig næringsdrivande, og dei representerte ulike familietypar med eller utan barn.

Dei som kjem inn under **konflikttypologien**, er hovudsakleg unge menn og éi ung kvinne. Dei er alle prega av ikkje å greia seg sjølve på mange område. Å gå på sosialkontoret vart opplevd som uynskt, sjølv om hjelpebehovet også her vart sett på som legitimt. Kontakten med sosialkontoret representerte ikkje slik som i konsensustypologien, eit brot med sjølvoppfatninga, men vart sett på som ei meir avgrensa handling. Kjenneteikna ved klientane i denne typologien var lita/inga utdanning/yrkesrøynsle, vanskelege oppveksttilhøve, skiftande butilhøve, nettverk med andre i liknande situasjonar, innslag av psykiske vanskar og rusproblematikk. Desse klientane gav uttrykk for på mange måtar å reprodusera og forsterka eit livsløp som foreldra representerte.

Nokre av klientane har vore i begge typologiane. Det mest vanlege er å ha gått frå konfliktrelasjonen til konsensurelasjonen. Avgjerande for dette er eitt eller fleire møte med ein sosialarbeidar som klienten opplever engasjerer seg. Ofte fell òg dette saman med eit ynskje om endring i livssituasjonen hjå klienten. Nokre av kjenneteikna frå konflikttypologien var der framleis, som til dømes vanskelege oppveksttilhøve, og til ein viss grad innslag av dei andre vanskanane. Men samstundes hadde dei fått seg nye røynsler som å starta i praksis plass/arbeid, å etablera seg i meir stabile forhold og så vidare.

Sjølv om det mest vanlege var å gå frå konflikt- til konsensustypologi, kan det òg vera omvendt. Ein person i konflikttypologien hadde no kontakt med ein sosialarbeidar og er i konflikt med denne, men hadde ein månad før hatt svært god kontakt med og hjelp frå ein sosialarbeidar som på intervju tidspunktet var sjukmeld.

Tema i mønstra i undersøkinga var ofte like, til dømes opplevinga av sosialarbeidaren som viktig og ynskje om klare tilbakemeldingar. Men kvaliteten på opplevingane av desse tema skilde lag etter at klientane hadde teke kontakt med sosialkontoret.

Sjølv om typologiane har vakse fram frå empirien, kan dei sjølv sagt ikkje romma det tvetydige i opplevingar og handlingar innafor kvar typologi. Dette er ikkje skarpt avgrensa typologiar, men representerer eit kontinuum frå konflikt til konsensus. Fleire av klientane "flyt" mellom typologiane. Eg vil prøva å få fram det mest vesentlege i typologiane ved å presentera to av klientane.

4.4 Kari - konsensusrelasjonen

Eg vil starta med Kari som representerer konsensusrelasjonen.

Kari er på intervjutidspunktet ei 35 år gamal kvinne med to barn i førskule- og skulealder. Ho kjem frå nabobygda. På slutten av tenåra flytta ho til ein større by og budde der, før ho og ektemannen flytta til noverande bustad. Etter vidaregåande skule hadde Kari først ulike ufaglærte jobbar, men byrja på ei utdanning som ho braut på grunn av graviditet og flytting. Etter flytting hit ho no bur, har Kari arbeidd deltid i turnus i kortare og lengre periodar på den lokale sjukeheimen. For tre år sidan vart ho separert. Etter det har økonomien vorte gradvis dårlegare. Ho kan heller ikkje arbeida slik som før, då ho er åleine med omsorga på ettermiddag/ kveldstid. Kari bekymra seg mykje for situasjonen, då ho i periodar ikkje greidde å dekkja husleige og straum. Ho fekk noko hjelp av familien sin, men den økonomiske situasjonen letta ikkje. På spørsmålet om korleis ho opplever relasjonen til sosialarbeidaren, fortel ho først om tida før ho kontakta sosialkontoret: *”Det verste som kan skje. Eg måtte berre førebu meg på kva eg skulle seia, kva er det eg skal leggja fram, kva har vi bruk for?” Er det noko eg treng å ta med meg?”*

På intervjutidspunktet hadde ho hatt kontakt med sosialkontoret i eit år og fortel om relasjonen til sosialarbeidaren: *”Eg kan reisa dit og skal vera der eit kvarter, og det endar med at eg vert der ein halv time, men me sporar av. Me byrjar å prata om kanskje ungar og slikt for noko...”* Kontakten har vorte utvida og Kari har fått hjelp til avlastning, slik at ho kan vera i arbeid i helgane som ho ynskte, samstundes som ho veit at barna har det godt. Om kontakten med to sosialarbeidarar fortel Kari: *”Ikkje berre det at dei høyrer på deg, men dei har evne til å forstå det du fortel.”* Vidare: *”Hadde du sett ho. Ho har eit slikt godt vesen.”* I følgje Kari har det ikkje vore noko unødig venting: *”Nei viss eg har ringt, har det gått ganske kjapt. Viss dei har vore opptekne, og eg har bedt dei ringe opp att, så har det gått greitt.”*

Trass i at Kari er nøgd med hjelpa og svært nøgd med møtet med sosialarbeidaren, seier ho: *”Det er nedverdige å ikkje kunne greia seg sjølv økonomisk. Dei er der for å hjelpa oss, men når ein er vant til å greia seg sjølv.”* På intervjutidspunktet har Kari hatt kontakt med sosialkontoret i to år, og sjølv om ho no har betre økonomi, vil ho vera avhengig av økonomisk sosialhjelp i periodar. Kari oppfattar likevel situasjonen som mellombels: *”Tenkte eigentleg eg berre skulle gå der nokre månadar, men det har jo vorte mykje lengre”,* og ho samanliknar seg ikkje med andre sosialklientar: *”Eg er ikkje ein typisk sosialklient - som treng hjelp - skal klara å koma ut i jobb. Eg søker ein viss sum og det er det.”* For Kari har det mykje å seia at dei tilsette har teieplikt: *”Ja, at dei kanskje poengterer at klientane ikkje skal vera redde for å seia noko, at dei faktisk har teieplikt. Det er kanskje nokon som kan vera litt redde for at det skal koma litt ut. Det er ikkje alt som er like kjekt at det vert kjend.”*

På det andre spørsmålet om korleis det er å møta på sosialarbeidaren på fritida seier Kari: *”Eg kom ut av sosialkontoret; det er i kommunehuset og då møtte eg nokon eg kjende der. Syntest det var litt pinleg. Bror min arbeider i kommunen. Dei tenkte sikkert stakkars han som har ei syster som treng hjelp.”* Om å møta sosialarbeidaren utanfor kontoret seier Kari: *”Ein gang eg sat ute på trappa og røykte når sosialarbeidaren gjekk forbi. Det var pinleg. Eg søker sosialhjelp, og så røyker eg. Eg sa ikkje eg røykte når eg var der, eg har ikkje råd til det.”*

4.5 Per - konfliktrelasjonen

Neste klient er Per som representerer konfliktrelasjonen.

Per er ein 23 år gamal mann som bur åleine i eit leigd kjellarhusvære. Han flytta til kommunen frå ein større vestlandskommune saman med resten av familien då han var 12 år. Per byrja på vidaregåande skule, men slutta våren i første klasse. Åra fram til no har vore prega av svært korte strøjobbar avbrote av lange periodar med arbeidsløyse eller kortvarige kurs/praksisplassar i regi av Aetat. Per har til for eit halvt år sidan vore avhengig av alkohol, i periodar òg amfetamin og hasj. Han opplevde at desse stoffa roa han ned og gav han meir meistring i sosiale situasjonar. Per har kontakt med familien, i periodar mest mora, men i periodar er ho deprimert, og det er då mindre kontakt. Familien kjenner til Per sin kontakt med sosialkontoret, og meiner i følge Per at han får altfor lite hjelp. Per tok kontakt med sosialkontoret etter han var 18 år, då foreldra ikkje såg seg råd til å hjelpa han meir økonomisk.

På det første spørsmålet om korleis han opplever relasjonen til sosialarbeidaren, startar òg Per til liks med Kari å snakka om tida før han tok kontakt. Per fortel: *"Eg har kameratar og vener som går der. Tenkte eg kunne gjera eit forsøk. Tenkte eigentleg eg berre skulle gå der nokre månadar, men det har jo vorte mykje lengre."* Om relasjonen til sosialkontoret opplever Per at det er lite tilgjengeleg og at han ikkje får hjelp: *"Eg får dei pengane eg får ein gang i månaden, men eg må ned å søke. Det er ofte det er utsettingar, og eg må ned og ringa og masa på dei. Og når eg snakkar med dei, får eg berre snakka med dei i skranken."* Per fortel vidare: *"og så kjem du inn der og dei ser ned på deg, fordi du er, ja berre sosialklient. Det er det som stempla i hove deira at det er det du er og ingenting meir."* Per synest å ha gitt opp vona om å få hjelp frå sosialkontoret: *"Eg skal på eit nytt møte, men eg veit det vert nei likevel. Ho bruker ein time på å fortelje meg at eg må halda fram med å søka jobb. Du kjem ingen veg med å snakke med dei. Så eg har funne ut at du kunne like godt la vere å ha kontakt med dei."*

På det andre spørsmålet om korleis det er å møta på sosialarbeidaren på fritida, har ikkje Per gjort seg tankar. Han meiner det vil vera greitt når han tenker seg om. Han synest det er noko verre i høve til omgjevnadane: *"Eg bruker å seia at eg har hatt kontakt med tiltakstenesta, det er greitt, ikkje sosialtenesta."*

Eg vil no gå vidare å sjå på skamma som klientane opplevde før møtet med sosialkontoret.

5 Skamma ved å ha kontakt med sosialkontoret

Dette kapitlet handlar om korleis klientane svarte på første spørsmålet i problemstillinga om relasjonen til sosialarbeidaren. Alle klientane svarte nemleg ved først å framheva og leggja vekt på tida før dei tok kontakt med sosialkontoret. Sjølv om eg spurte noko om dette, var det ikkje frå mi side lagt stor vekt på det. Eit anna tema som var felles for klientane uavhengig av typologi, var vektlegginga av at statusen som sosialklient var mellombels.

Klientane si oppleving av skam ved å vera hjelpetrengande og ha kontakt med sosialkontoret var det mest framtrudande, nesten påtrengande i intervjuet. Dei fortalde om skamma i klare ordelag.

”Er liksom dei på nedste rangstige.”

Sunesson (1983) peikar på korleis møte med sosialkontoret kan trua den einskilte si sjølvoppfatning og verdi, mellom anna ved at sosialhjelpa vert opplevd som eit slags einseitig tilhøve som grensar mot tigging og ikkje ein rett.

Utsegnen ovanfor understrekar det Frønes (2001:73) seier om at skam har både ein kjenslemessig og ein opplevingsorientert komponent. Denne skamma vert som Frønes (2001) peikar på, skapt i sosiale relasjonar på grunn av dei andre sine reaksjonar eller førestillingar om reaksjonane til andre. Klienten opplever å vera på ”nedste rangstigen” når han ser seg sjølv med andre sine auge eller det han trur er andre sine auge. På denne måten trugar skamma med å verta ein del av klientane sin identitet. Dei færreste klientane fortel andre om at dei har kontakt med sosialkontoret:

” Ein kan jo ikkje seia det ope til folk, er du galen?”

Å skamme seg er privat. Opplevinga av skamma synest såleis å verta halden ved like av dei klientane trur andre trur. Dei veit det ikkje, for dei har ikkje fortalt det. På same måte er det fleire av klientane som sjølve har oppfatningar om andre sosialklientar, utan at dei kjenner desse :

”Eg liker lite å gå der. Andre kanskje til dømes rusmisbrukarar går der med største glede og tyr til valdsmiddel dersom dei ikkje får det som dei vil.”

I ovannemnde utsegn vert òg den andre tillagt fleire negative eigenskapar. Stemplingsteorien peiker på at når eit menneske er tillagt ein sosialt lite verdsett eigenskap, vil og mange andre eigenskapar/aktivitetar lett tolkast inn i avviksforståinga. I undersøkinga mi vert det tydeleg at førestillingane klientane har om korleis andre tenker om dei, vert haldne ved like av korleis dei sjølve tenker om andre. Dette er i stor grad basert på det dei trur, ikkje det dei veit. Kanskje vert dette og ein måte å oppretthalda ei oppleving av seg sjølv som verdig, ved å tenkja at andre til skilnad frå ein sjølv har feila og misbruker systemet.

Goffman (som sitert i Mik-Meyer 2004:15) skriv òg om skilnaden mellom korleis ein sjølv oppfattar seg og korleis omgjevnadane oppfattar ein. Det viktige er at stigma ikkje vert noko absolutt kjenneteikn ved personen, men gjev informasjon om relasjonen mellom samfunnet sine normer og mennesket sin sjølvrepresentasjon. Altså det å vera sosialklient seier noko om korleis ”samfunnet ” ser på sosialklientar, det seier ikkje noko om klienten si oppleving av seg sjølv.

Det er ikkje handlinga i seg sjølv som vert opplevd som skammeleg. I intervjuet er det vanskeleg å skilja klientane sine handlingar, det vil seia å gå på sosialkontoret, frå opplevinga av handlinga. Men klientane fortel om at dei ut frå situasjonen ikkje har noko anna val. Som eg skal koma tilbake til seinare, representerer måten dei vart møtt på ei opptrapping eller ei neddemping av skamma.

Klientane i utvalet opplevde både det Frønes (2001) kalla den klassiske og den moderne skamma. Den klassiske skamma handlar som tidlegare nemnd, om den skamma ein påfører seg sjølv og familien ved å bryta samfunnet sine normer og reglar for åtferd. Å søka hjelp på sosialkontoret aktualiserer den klassiske skamma. Den generelle omtalen av sosialkontoret reproducerer ei negativ oppfatning. Synet på sosialkontoret som ein instans for dei ikkje verdige, ser ut til å leve i beste velgåande. Denne oppfatninga vert halden ved like av ulike politiske prioriteringar og den offentlege debatten. Klientundersøkingar som stadfester at fleirtalet av klientane opplever å få god hjelp, vert ikkje ein del av den offentlege omtalen.

I samfunnet er det lagt stor vekt på å syta for seg sjølv, òg i møtet med sosialkontoret kan dette koma til uttrykk, ved til dømes arbeidslina. Det er grunn til å tru at denne arbeidslina kjem til å verta endå sterkare uttrykt i den nye organiseringa av førstelinetenesta NAV: ny arbeids- og velferdsforvaltning. Framleis vil sosialhjelp vera ein restkategori, som ein kan få når ein ikkje har rett til eller er funnen verdig dei rettigheitsbaserte ordningane.

Skamkjensla er sterk for mange før dei møter sosialarbeidaren. I tillegg til den klassiske skamma opplever dei òg den moderne skamma, altså den individualiserte skamma som er knytt til den einskilde si sjølvforakt og skam over å ikkje nå måla sine, ikkje oppfylla forventningane ein hadde til sjølvrealisering og autonomi. Klientane opplever at det er ikkje lett å snakka om desse kjenslene når ein samstundes opplever seg avhengig av den omsøkte hjelpa. Dei fleste vil truleg vera avhengige av at sosialarbeidaren utforskar klienten si oppleving. Frykta for andre sin reaksjon, fører ofte til at ein teier om den skamma ein opplever. Det er difor avgjerande at møtet med sosialarbeidaren skjer på ein måte som ikkje forsterkar og/eller skaper ny skam.

5.1 Å utsetja kontakten

Alle klientane i utvalet venta i det lengste med å ta kontakt, noko som òg har synt seg i andre undersøkingar (Solheim 2001b). Klientane tok kontakt med sosialkontoret for å få hjelp til konkrete ting, først og fremst økonomisk hjelp, men òg konsekvensane av dette, hjelp til sysselsetting, bustad, òg andre område som avlasting, framgangsmåte ved separasjon/skilsmisse og liknande. For mange av klientane hadde livssituasjonen vore svært vanskeleg, og problembyrda hadde auka i omfang og alvor før dei tok denne kontakten. Klientane var sjølve klare over behovet for hjelp. Samstundes synest både den rådande oppfatninga av sosialklientar, og det eg tidlegare har kalla dei objektive strukturane i samfunnet, å vera eit hinder for å ta kontakt. Ei småbarnsmor fortel:

”Eg utset til det er så gale at det er krise, nesten til straumen er stengt.”

Særleg for klientane i den konsensusorienterte typologien er det å gå på sosialkontoret eit brot i sjølvoppfatninga: Ein tidlegare sjølvstendig næringsdrivande fortel:

”Eg trudde jo ikkje i min villaste fantasi, at når eg vart pensjonist, skulle eg vera nødt til å gå på sosialkontoret.”

Å gå på sosialkontoret aktualiserer opplevinga av å ikkje strekka til, vera avhengig av andre – ikkje få det livet ein hadde tenkt seg, det får fram den moderne skamma.

Klientar i konflikttypologien tok tidlegare kontakt med sosialkontoret enn klientane i konsensustypologien. Sjølv om Per kjende andre som hadde kontakt med sosialkontoret, opplevde han det ikkje lett. Berre ein klient i typen konfliktrelasjon sa han ikkje opplevde det som vanskeleg å skulle kontakta sosialkontoret. Denne klienten opplevde heller ikkje vanskar knytt til det å fortelja om seg sjølv:

”Det var i grunnen veldig greitt. Eg hadde i grunnen ingen hemningar med å fortelje om meg sjølv.”

Denne klienten tilhørde eit miljø som på mange måtar syntest å representera andre verdiar og haldningar enn det omkringliggjande samfunnet. I dette miljøet var det ikkje sett på som noko klassisk skam å gå på sosialkontoret, men å sjå på seg sjølv som avhengig over lang tid eller som sosialklient, aktiverte òg hjå han den moderne skamma.

5.2 Ikkje sosialklient og mellombels hjelpetrengjande

Eit anna klart mønster synest å vera at alle klientane gav uttrykk for at dei ikkje er sosialklientar og/eller at statusen som sosialklient er mellombels. Dei oppfattar seg annleis enn andre ”sosialklientar”. Dette til trass for at alle har hatt kontakt med sosialkontoret over tid og/eller mottek ulike type ytingar.

”Eg er ikkje sosialklient!” ”Nei, overhode ikkje!” ”Eg får ikkje økonomisk støtte.”

”Eg er ikkje ein typisk sosialklient - som treng hjelp - skal klara å koma ut i jobb. Eg søker ein viss sum og det er det.”

Intensiteten i ytringane var stor og gjekk på tvers av alle klientane, uavhengig av opplevinga av kvaliteten eller omfanget på hjelpa. Alle klientane har ei von om at det skal verta betre, at tilstanden er mellombels. Andre undersøkingar av sosialklientar har synt det motsette til dømes Skilbrei (2000) og Solheim (1996a).

Klientane i den konfliktfylte typologien vil vera i ein utsett posisjon, til dømes mange år med arbeidsløyse, overgang til rehabilitering eller uføretrygd. Mange av dei vil vera i ein marginaliseringsprosess. Avvisinga av statusen som sosialklient kan frå sosialkontoret si side forvekslast med ei manglande erkjenning av eigen situasjon. I møte med klienten vil sosialarbeidaren ofte ha fokus på det problematiske, som gjerne vert forstørra. Klienten på si side vil kunne oppleva at dette vert for dominerande i sosialarbeidaren sitt syn på dei.

”Når ting har roa seg om nokre år, når eg klarer å bygga meg opp att, då kan eg forsetja med å lesa (studera).”

Solheim seier at kor stort rom klientidentiteten skal ha i høve til andre roller, vert til ein viss grad opp til klienten sjølv (Solheim 2001b:129). Kollbotn (2003) fortel korleis hennar

informantar har ”kjent seg som vanlege menneske”, men har hatt vanskelege problem som dei har trengt støtte og hjelp til å meistre, men dei har ikkje opplevd å bli møtt på dette (Kolbotn 2003: 128).

Å kalla nokon sosialklient handlar kanskje om ein kategoriserande og ikkje minst reduserande tenkjemåte. Dette stemmer ikkje med dei intervjuar si sjølvoppfatning. Å vera sosialklient inneber òg å vera avhengig av systemet, noko som klienten ikkje ynskjer. Å ta aktivt avstand frå sosialklientrolla er òg ein måte å redusera skamopplevinga på.

5.3 Oppsummering av kjensler og tankar før møtet

Alle klientane gav spontant uttrykk for skam ved å vera hjelpetrengande på ein slik måte at dei var avhengige av hjelp frå sosialkontoret. Dette kan forståast ved hjelp av Frønes (2001) sine analytiske omgrep som klassisk skam og moderne skam. Den klassiske skamma er skamma klientane opplever ved å vera avhengig av sosialkontoret. Sosialkontoret synest framleis å verta oppfatta som ein instans for dei ikkje verdige. Klientane knytter sjølve mange fordommar til andre klientar ved sosialkontoret, noko som er med å halda negative førestillingar ved like. Den moderne skamma er klientane si oppleving av å ikkje strekka til, ikkje kunna realisera det ein hadde tenkt seg i livet. Dette fører til at klientane utset å ta kontakt med sosialkontoret. Alle klientane var òg opptekne av å ta avstand frå nemninga sosialklient, og såg på kontakten med sosialkontoret som mellombels.

Kva skjer med denne skamma som klienten ofte vil bera med seg i møtet med sosialkontoret?

6 Møtet med sosialkontoret

Dette kapitlet handlar framleis om det første spørsmålet i problemstillinga: Får klienten den hjelpa ho eller han søker om? Eg vil sjå på ulike mønster som vart tydelege i møtet med sosialkontoret. For størstedelen av klientane i utvalet representerer møtet med sosialarbeidaren eit vendepunkt, der det skjer ei neddemping av skamopplevinga og ei startande erkjenning av seg sjølv som ansvarsfulle og handlingsdyktige. For klientane som høyrer inn under konflikttypologien, vert opplevinga av krenking og utilstrekkeleg hjelp framtrekkande i kontakten med sosialarbeidaren.

6.1 Klientane er mest opptekne av korleis dei vert møtt

Felles for klientane var at dei var svært opptekne av måten dei var møtt på og måten samhandlinga gjekk føre seg på. Dei var mindre opptekne av omfanget av hjelpa dei hadde fått. Dette er i samsvar med andre brukarundersøkingar, mellom anna fortel sosialombod Chudasama i Fredrikstad i eit intervju i Embla (2005), at av i alt 714 klager i 2004 handla berre 10 om utmåling av økonomisk stønad. Ho held fram at det er måten brukarane vert møtt på som er avgjerande, og at brukarane ynskjer meir dialog med sosialarbeidarane. Alle klientane i undersøkinga mi som hadde hatt kontakt med ulike sosialkontor/sosialarbeidarar, brukte måten dei vart møtt på, som ein måte å skilja mellom god og dårleg hjelp.

Det store fleirtalet av klientane høyrde inn under konsensustypologien, hadde opplevd å få god hjelp, og dei skildra opplevinga av møtet med ord som: ”respekt”, ”oppleving av empati”, ”utruleg forståing” og ”liknande”.

”Den dama vi har snakka med, har ei utruleg forståing. Vi vert møtt, eg vert møtt med respekt, og det set eg veldig pris på.”

”Ikkje berre ein som sit på veldig mange paragrafar, syne sjølv at du er eit menneske.”

Dei klientane som hadde opplevd møtet med sosialarbeidaren som godt, fortalde korleis dei, nesten litt overraskande for seg sjølve, brukte avtalane sine til å snakka om den vanskelege livssituasjonen dei var i.

”Eg synest ho er venleg. Det vert som ein venninneprat. Ho ler, og eg vert avslappa. Ho snakkar klart og tydeleg, og noterer ned ting som ho treng å vita. Ho er venleg og liketil.”

Dei opplevde at det var godt å få snakka med nokon som hadde teieplikt, dei opplevde seg respektert - det letta byrda og det gav styrke til å halda ut vanskelege situasjonar. Klientane snakka òg om psykiske vanskar. Nokre av klientane opplevde det som lettare å snakka med sosialarbeidaren om dette enn til dømes med psykiatriske spesialisthelsetenesta. Grunngevinga var at det gav meir mening og var lettare å snakka om, når dei psykiske vanskanane var knytt til konkrete vanskar, til dømes å få avlastning. Det er to aspekt ved dette. Det eine syntest å vera at det er den særlege måten klienten vart møtt på som er avgjerande, og ikkje den type tilnærming som vart valt. Klientane opplevde at sosialarbeidaren greidde å ta deira perspektiv og drøfta ut frå der klienten var. Det andre er at vanskanane er knytt opp til ein kontekst. Det kjennest meningsfylt å snakka om dette, dersom det òg fører til endringar i konteksten.

Særleg dei unge klientane som hadde skifta mellom dei to typologiane, var opptekne av kva som skjedde dei gongane dei hadde bestemt seg for endring. Dei fortalte om ein motivasjon som dei opplevde som drivkraft til endring, men samstundes kor sårbare dei då var for måten dei vart møtte på.

”Ein vil jo sjå an den andre personen og finna ut, er dette noko lurt før ein kan stola på. Før ein seier ting som på eit vis kan fella, ikkje felle, men seier noko som er personleg.”

Klientane ynskjer at sosialarbeidaren spelar på lag med denne motivasjon, og utforska saman kva som kan vera til god hjelp. Klientane si sårbarheit må mellom anna forståast ut frå deira tidlegare relasjonserfaringar, som ofte er prega av brot og svik. Noverande relasjonserfaringar må difor vera tydelege og dei må halda over tid. Klientane synest å tola at det vert stilt spørsmål ved hjelpebehovet deira, og korleis dei har tenkt seg at dei kan få hjelp. Det syner samstundes respekt for klienten.

Klientane i konflikttypologien hadde ei sterk oppleving av at sosialarbeidaren ikkje brydde seg om dei.

”Dei sit berre i møte og jattar med og let som dei høyrer på deg.”

Klientane la vekt på det som dei kalla det personlege eller medmenneskelege. Dette samsvarar med resultatet frå andre undersøkingar (Uggerhøj 1995, Aamodt 1998). Dersom klienten opplevde seg behandla på ein upersonleg måte, opplevde dei det som Kollbotn (2003: 159) i si undersøking av langtidsklientar kallar ”eit upersonleg system”, eit hjelpeapparat utan ansikt.

”Eg følte at eg berre vart putta inn der, fekk den kuratoren som var ledig. Du vart møtt med likeselse.”

Oltedal hevdar (2004:119) at mellom klient og sosialarbeidar treng det nødvendigvis ikkje vera eit mål i seg sjølv at klienten opplever subjektivt velvere, men det må kunne framstå som eit mål at klienten føler seg respektert.

Når dei presenterte vanskane sine på sosialkontoret, hadde alle klientane store og klare forventningar til at hjelpeapparatet skulle vera profesjonelle og ha teieplikt.

”Det er viktig å seie at ein har teieplikt, til dømes å seia at: ’Det du seier her, vil ikkje gå vidare.’ Det er veldig viktig å streka under.”

Fleire klientar uavhengig av typologi, opplevde òg at dei sjølve aktivt måtte etterspørja og/eller snakka med andre for å få relevant informasjon.

”Ting som eg har funne ut om sosialen, ting som eg gjerne kan søka på, ekstra midlar, andre måtar å gjera det på, koma ut i arbeid og slik, det har eg jo fått vita av venner. Og så har eg gått opp der. Og så har eg fått vita ”Ja vi har jo høve til det, du kan gå inn på det.” Men dei informerer ikkje om det. Dei informerer ikkje om nokon ting som kunne føra til at du skulle få litt ekstra pengar eller litt midlar.”

”Viss det er noko tilbod, så informér! Eg trur ikkje dei tenker på at det er naudsynt.”

”Då eg skulle søke om heimreise til jul. Eg fekk brått 1 000 kroner ekstra til julegåver, noko eg ikkje visste om. Då skjønnte eg, jøss, kvifor har eg ikkje visst om dette før. For før så gjekk eg rundt og stal julegåver til familien. Og så kunne eg heller søkt sosialkontoret.”

Eit av dei gode råda klientane uavhengig av typologi ville ha gitt til nye sosialklientar, var å skaffa seg informasjon om rettane sine før dei gjekk på sosialkontoret. Dette er i samsvar med oppfatninga til 90 % av klientane frå ei landsomfattande undersøking i 1995 (Solheim, 1995).

Klientane i konflikttypologien hadde mange røymsler med utbetalingar som ikkje kom som avtalt og mange døme på vanskeleg tilgang til sosialarbeidaren. Klientane i konsensustypologien hadde på si side hatt heilt motsette røymsler; lett tilgang til sosialarbeidaren og rask utbetaling av sosialhjelp:

”Ja, det er akkurat slik eg vil ha det sjølv, berre å avtale ein time når det passar. Som regel ligg òg vedtaket i posten dagen etter at vi har møtt. Og pengane har stått i kortet dagen etterpå.”

I utvalet er eit sentralt mønster at klientane legg vekt på det dei oppfattar som sosialarbeidaren sine eigenskapar eller relasjonskompetanse (Røkenes og Hanssen 2002). I klienten sitt møte med sosialkontoret vert sosialarbeidaren ein viktig person; ein viktig ”andre”. I eit godt møte vil klientane kunne utvikla ei begynnande oppleving av det å ta kontakt med sosialkontoret som naudsynt og ansvarleg.

”Altså møtt med openheit. Eg hadde ein litt vrien historie, då eg drog frå NN institusjon. Sjølv sagt var dei skeptiske. Men då dei tok kontakt med sosialkontoret, såg dei at eg snakka sant. Då la dei ting til rette for meg.”

Klienten skildrar ein situasjon og ei oppleving som er prega av ei gjensidig erkjenning. Aamodt (1998) tek utgangspunkt i omgrepet anerkjenning som mellom anna Løvlie Schibbye tidlegare har drøfta (som sitert i Aamodt, 1988). Aamodt meiner at omgrepet anerkjenning rommar både ulikskapen i relasjonen mellom klienten og sosialarbeidar, og likeverdet mellom dei. Ho skriv (s. 190): *”Det er gjennom anerkjennelse at ny erkjennelse oppstår.”* Opplevinga av å verta sett, verta forstått og etableringa av ein hjelpande relasjon, synest òg å gjera det lettare for klienten å ta inn over seg eller erkjenja eigen situasjon. I følgje Løvlie Schibbye er ein av føresetnadane for å sortera og finna ut av eigne opplevingar i ein relasjon at ein opplever anerkjenning frå den andre. Øien (1999) har drøfta anerkjenning i relasjonen mellom pasientar og fysioterapeutar. Ho syner korleis sentrale fenomen som anerkjenning og erkjenning legg til rette for at pasienten kan få ny innsikt om seg sjølv.

I dei gode møta der det vert skapt anerkjenning og erkjenning, vil klienten sitt hjelpebehov få ei ny definering som ei legitim handling.

Innleiingsvis vart Frønes (2001) sitt omgrep ”situasjonsbestemt skam” nytta, det vil seia der skamma er knytt til opplevingar av å verta krenka av den andre og/eller det andre. Klientane i konsensustypologien opplevde å verta anerkjende i møte med sosialarbeidaren ved at dei vart behandla som eit unikt menneske. I konflikttypologien synest klientane å oppleva at skamma dei kjende på førehand, og som kan gå inn under det Frønes sitt omgrep *den moderne skamma*, vart stadfesta og kanskje òg forsterka i måten dei vart møtte på. Klientane opplevde altså at møtet forsterka skamma: jamfør det Frønes (2001) kallar *den situasjonsbaserte skamma*. Dette skjedde konkret ved at dei opplevde at deira oppleving av situasjonen ikkje

vart synleg og/eller ikkje teken på alvor. Dei kjende seg redusert til ”berre sosialklient”, og dei vart minna om korleis dei ikkje strakk til. Opplevinga av å verta krenka var tydeleg i intervjua.

Solheim (2001b) har, etter å ha intervjua sosialklientar i fleire undersøkingar, skrive om korleis klientar opplever at sjølvrespekten vert krenka i møte med hjelpeapparatet. Dei kan reagere både på omfanget og kvaliteten på sjølve hjelpa, men òg på måten dei vert møtte på. Dette fører til at klientane dårlegare kan hjelpa seg sjølv. Ho meiner òg at dette er personar som ofte har dårleg sjølvbilete, får lite respekt, delvis vert oppfatta som uverdige trengjande, samstundes som dei er svært avhengige av hjelpeapparatet (Solheim 2001b: 94). Underlid (2005) finn det same i si undersøking av sosialklientar i Bergen. Han kallar det sosial devaluering.

Sosialarbeidaren sin veremåte og deltaking i relasjonen, var noko av det klientane var mest opptekne av at framtidige sosialarbeidarar skulle leggja vekt på i utdanninga. I oppsummeringa av intervjua, vart dette spontant trekt fram av klientane.

6.2 Manglande tydeleggjering av hjelpetrong og tilbod

I intervjua vart det tydeleg at klientane i dei to typologiane skilte seg i høve til forventningane dei hadde til sosialkontoret på førehand. Det same galdt opplevinga av manglande samsvar mellom trongen for hjelp, og det tilbodet dei fekk.

Eit kjenneteikn ved klientane i konfliktrelasjonen var at dei hadde hatt og framleis til dels hadde mindre gjennomtenkte forventningar til hjelpa enn klientane i konsensusrelasjonen. Ein av klientane fortalte om eit større erstatningskrav mot ho etter eit brotsverk. Klienten var arbeidslaus, utan utdanning og opplevde situasjonen som fortvilande. Klienten hadde ei oppfatning av at sosialkontoret kunne dekkja noko av livsopphaldsutgiftene hennar, slik at ho kunne bruka eventuell inntekt til å betale ned på lånet.

”Men eg har jo det erstatningskravet på xxx kroner, det slepp meg ikkje før eg er 50 år. Enkelte har studielån når dei er ferdige å studera. Eg har nesten ein halv million før eg er byrja å tenka på det.

Eg tok kontakt med sosialen, for eg prøvde å få i stand ein avtale der dei betalte husleiga for meg, mens eg gav 100% av løna mi til forsikringsselskapet. Men det hadde ikkje prosedyre på det. Og når dei ikkje har spesielle reglar på det, så leitar dei seg ikkje i hel for finna ei løysing. Dei legg det heller i skuffa.”

Klientane i konfliktorienterte typologien kunne lett framstå som kravstore, urealistiske og noko aggressive i presentasjonen av hjelpebehovet sitt. Dette stemmer med Ranger (1993) sine funn om at sosialklientar på førehand sjeldan veit kva eit sosialkontor er. Mange trur at dei som arbeider der kan ta avgjerder ut frå ei skjønsmessig vurdering om kven som er verdig eller uverdige trengjande. Ranger er oppteken av korleis det brukarane trur og veit, korleis dei forhold seg til autoritetar, korleis kjensle av skam, skuld og mistru vil påverka måten dei presenterer seg sjølv og problema sine.

Klientane si oppleving av hjelpebehovet kom tydeleg fram i intervjua. Klientane i konflikt-typologien, òg dei som hadde gått frå den eine typologien til den andre, hadde vanskar med å

artikulera og klargjera problema sine. Eit døme kan vera at klientane opplevde seg heilt avhengige av dei økonomiske ytingane frå sosialkontoret, men opplevde det nærmast som maktmisbruk og utan nokon funksjon, at dei måtte møta opp for å få utbetalingane sine. Innhaldet i desse møta vart opplevd som repeterande, banaliserande, lite effektivt og ikkje tilpassa den einskilde.

Det var felles for klientane at økonomi var ein av grunnane til å ta kontakt med sosialkontoret. Å ta klientane på alvor er òg å ta dei økonomiske problema på alvor (Kollbotn 2003: 6). I det før nemnde doktorgradsarbeidet til Underlid (2005) er ei anna av dei fire fattigdomsplagene han fann, opplevinga av ein manglande sjølvvørndad eller sjølvrespekt. Han fann at mange legg skulda for fattigdomen på seg sjølv og internaliserer ei skuldkjensle (Underlid 2005).

Mange av klientane hadde vore arbeidssøkjande over lang tid. Dei hadde gått på ulike kvalifiseringsordningar som Aetat rådde over, og hadde hatt kortvarige praksisplassar. Klientane i konflikttypologien opplevde ikkje noko kontinuitet i desse tiltaka. Dei hadde ikkje greidd å vera i arbeid utover nokre få månadar. Dei opplevde òg eit manglande engasjement frå Aetat og sosialkontoret si side:

”Ja det verkar som dei berre les ut frå ein manual om korleis det skal vere. Dei løfter ikkje ein finger for å gjera det vesle ekstra.”

Klientane i konfliktrelasjonen var ambivalente i høve til eige endringspotensiale. Dei opplevde at krava som var sette til dei, var for høge. Dette var likevel ikkje noko som vart snakka om i relasjonen. Dette er i samsvar med det klientane i undersøkinga til Kollbotn (2003: 134) formidla: Vilkår og krav må vera i samsvar med det dei faktisk meistrar. Klientane handterer ut frå dei meistringsmekanismane dei har. Difor er det viktig at dei ser eit mål for arbeidet som synest realistisk. På same måte syner undersøkinga til Skilbrei (2000:V1) kor viktig det er at dialogen er til stades mellom klienten og sosialarbeidaren. I motsett fall var det tydeleg korleis klientane når dei kjende seg avmektige, opplevde behandlinga som brysom, provoserande eller umyndiggjerande, at livet vert skalta og valta med. Dette er det same som klientane i mi undersøking synte. Per opplever at det er dumt å gå på sosialkontoret for å hente pengar. Han opplever det berre som ei straff: *”Det skal ikkje skal vera så lett.”* Han ser ikkje meininga bak.

Klientane i konflikttypologien opplevde at det var lite samarbeid mellom Aetat og sosialkontoret.

”Sosialkontoret kunne ha pressa meir på Aetat. Eg er ikkje sikker på kor mykje kan eg be sosialkontoret vera aktiv overfor Aetat. Kor mykje kan eg be om eigentleg?”

Klientane opplevde sterkt at det ikkje skjedde noko på sosialkontoret. Dei gav klart uttrykk for at dei kjende seg usikre på om det var eit mål i arbeidet. Ein klient seier det slik:

”Ho bruker ein time på å fortelja meg at eg må halda fram med å søka jobb. Du kjem ingen vei med å snakke med dei.”

Klientane var utydelege på kven som hadde ansvar i høve til det som var avtalt. Dette kjem fram i historia til Per.

Klientane i konsensustypologien opplevde det motsette; at sosialkontoret aktivt greip fatt i klientane sine ynskje om rehabilitering eller arbeid og fylgde opp over tid. Dette kunne vera å tilvisa klientane til meir spesialiserte tenester, aktivt samarbeid med Aetat og aktiviseringstiltak på fritida. Klientane opplever at dette syner at sosialarbeidaren bryr seg. Dei opplever at det er eit konkret mål i kontakten med sosialkontoret, og at det er ei felles forståing av kva som skal til for at ein skal nå fram til målet. I dette ligg og at sosialarbeidaren undervegs lyttar til og tek omsyn til klienten si oppleving.

”Ho eg hadde før, ho var den eldste, ho var den som hadde vore lengst på sosialkontoret. Det var ho som var greiast eigentleg, for ho kunne føye seg litte granne. Ho kunne jenke seg. Dei andre var ”slik er det, slik er det, slik er det.”

Denne klienten hadde opplevd å gå frå ein relasjon der han opplevde at det var ei gjensidig samhandling, til at han no vart møtt av eit firkanta system. Når klientane i undersøkinga mi ikkje vart møtt på den måten dei venta, førte det til manglande tillit og ein skepsis til sosialkontoret, ikkje minst ei oppfatning om å ikkje verta trudd. For klientane er det viktig at sosialarbeidaren tydeleg syner ei forståing og har eit oversyn over dei presenterte problema. Ut frå det klientane formidlar i intervjuet, har dei sjølve etter lengre tids kontakt med sosialkontoret, manglande realistiske forventningar om kva dei kan få og til innhaldet i det å vera klient. Kanskje har ikkje klientane greidd å presentera hjelpebehovet sitt, og sosialarbeidaren har heller ikkje greidd å sjå det? Det verka nesten uforståeleg at klientane i den konfliktfylte typologien framleis hadde desse oppfatningane. Særleg fordi dei såg ut til å halda ved like ein konfliktfullt relasjon.

At brukaren og hjelparen kan ha ulike forståingar av situasjonen, ulike forventningar til kva som skal skje og kva hjelpa skal innebere, er ei mogleg forklaring på at klientar har dårlege erfaringar (Solheim 2001b:95).

Denne ulikskapen kan òg på eit meir grunnleggande plan handla om ulike forståingsmodellar eller perspektiv som vert lagde til grunn i forståinga av klienten og klienten sine problem. Mik-Meyer (2004) har mellom anna undersøkt og drøftar møtet mellom personale (inkludert sosialarbeidarar) og klientar i to danske revalideringssenter. Ho syner korleis organisatoriske tilhøve verkar inn på interaksjonen mellom klientar og personale. Studia ser primært på samhandlinga frå klienten si side. Mik-Meyer syner korleis personalet si kategorisering av klientar og deira problemsituasjon heng uløyselig saman med den organisatoriske konteksten som lagar ei ramme rundt møtet. Personalet lager seg ulike klientidentitetar til dømes ”fastlåste”, der ein tenker seg at personleg utvikling er av det gode. Dei klientane som ikkje ynskjer å utvikla seg eller på andre måtar motset seg ei individfokusert tilnærming, vert kategoriserte på ein negativ måte, til dømes som klientar med manglande erkjenning. Innafor ein slik diskurs eller forståingsramme vert klientane verande problematiske personar.

Mange sosialarbeidarar vil i møte med klienten ha eit individperspektiv, der klienten sin person og måte å handtera livet sitt på, kjem i fokus. Mange av perspektiva i sosialt arbeid byggjer på ei sosialpsykologisk forståing, der nettopp denne forståinga er lagt til grunn. Vidare handlar dette om den overordna ramma for møtet mellom klienten og sosialarbeidaren, sosialkontoret sin kontekst og måten sosialkontoret organiserer tilbodet sitt på.

Klientane i begge typologiane var meir opptekne av måten dei vart møtte på, altså opplevinga av samhandlinga mellom seg og sosialarbeidaren, enn av å sjå på seg sjølve som ”vanskelege”. Hjelpebehovet dei presenterte i intervjuet, var òg så omfattande, at det truleg

gjekk utover det tilbodet sosialkontoret og samarbeidande instansar hadde. Det er ikkje urimeleg å tenka seg at dersom klienten og sosialarbeidaren/systemet møter kvarandre med så vidt ulike kontekstar, vil det verta vanskeleg. Kanskje vert det ekstra vanskeleg fordi denne problemstillinga er underkommunisert i den daglege yrkesutøvinga i møte med dei klientane som vert opplevd som vanskelege eller utfordrande.

Klientane er svært vare for måten vi utøver den strukturelle makta på. I møta opplevde klientane seg ikkje verdige; grensene for kva dei fann akseptabelt vart overskridne. Desse klientane opplever at det som Frønes (2001) kallar situasjonsbasert skam. Opplevinga av eigenverd vert krenka i møtet med sosialarbeidaren. Relasjonen utviklar seg til ein låsande relasjon.

Samstundes kunne klientar som hadde gått frå ein låsande til det ein kan kalla ein opnande relasjon, det vil seia å leggja vekt på møtet med ein anerkjennande sosialarbeidar, som ein av hovudgrunnane til endring i oppleving. Aamodt (1998) drøftar sosialarbeidarar si utfordring i høve til korleis dei skal halda på den fagleg kompetansen sin på ein tydeleg og bestemt måte, utan å verka avisande overfor klientane si eiga forståing av situasjonen. Fleire av klientane gav nettopp uttrykk for dette; at dei var villege til å tenkja nytt om og eventuelt forhandla om innhaldet og omfanget av hjelpa, så lenge dei vart høyrde og det vart teke rimeleg omsyn til deira synspunkt. For å få dette til, må klienten oppleva ei anerkjening frå sosialarbeidaren, noko klientane i konfliktrelasjonen ikkje gjorde. I møte med det som vert oppfatta som dei vanskelege klientane, kan ein slutta seg til Kollbotn (2003) som spør etter kva kunnskap som må til for at sosialarbeidaren skal halda ut og stå i relasjonen over lang tid.

6.3 Klienten si deltaking

Innafor ein relasjonell tankegang vil ein vera oppteken av korleis klienten og sosialarbeidaren samhandlar. Klienten vert gjort meir delaktig og ansvarleg. Erkjenning av eigen situasjon og anerkjening frå sosialarbeidaren, må vera til stades for at klientane kan starta eit endringsarbeid. I kva grad oppfatta klientane seg som aktive deltakarar?

Det var mykje vanskelegare å få klientane til å seia noko direkte om si eiga deltaking i relasjonen, samanlikna med kva dei kunne seia om sosialarbeidaren sin aktivitet. Manglande tydeleggjering rundt klientane sin eigen aktivitet og ansvar kan vera teikn på at den ikkje hadde vore framtrudande eller at den ikkje har vore sett nok ord på. Mestdelen av klientane forklarte den gode relasjonen med sosialarbeidaren sine eigenskapar. Dette er likt det Aamodt (1998, 2003) kallar ekspertmodellen.

Klientane i konflikttypologien formidla indirekte ei oppfatning av seg sjølve som aktive og ansvarlege i samarbeidet med sosialarbeidaren. Nokre av klientane i konsensustypologien hadde førebudd seg godt, til dømes funne ut kva økonomisk hjelp dei trengte og/eller skaffa seg naudsynt dokumentasjon, slik som Kari. Andre fortalte korleis dei las alle tilbodsannonsar for å finna den billegaste maten. Dei fortalte om stor eigeninnsats til dømes i høve til utbetring av hus, reparasjon av bil og liknande.

”Temperaturen til dømes, - eg greier meg godt på ein 15 – 16 grader, men det gjer ikkje NN pga sjukdom.”

Mest tydeleg kom eigeninnsatsen fram hjå klientar som hadde delteke på fysiske treningsprogram som ein del av rusavvenning. Nokre av klientane kunne sjå korleis deira eigen motivasjon og veremåte verka inn på samarbeidet og resultatet av hjelpearbeidet. Ein av klientane som hadde gått frå konflikt- til konsensustypologien, hadde fått ein ny forståelsefull sosialarbeidar og opplevde no at det hadde skjedd ei endring hjå han sjølv og i samspelet med sosialarbeidaren:

”Viss eg hadde gått på sosialen for å gå på sosialen og ikkje gjort noko anna enn å gå på sosialen, så meiner eg det kan vera litt flautt. Men det kjem heilt an på kva sjølvrespekt ein har. Før brydde eg meg ikkje om det, eg dreit i det om eg gjekk på sosialkontoret, berre eg fekk nokre pengar.”

Fleire kunne fortelja at dei hadde fått støtte frå sosialarbeidaren at dei berre gjekk på sosialkontoret når det var absolutt nødvendig. Klientane såg ut til å oppfatta at det låg ei anerkjenning av dømmekrafta deira og eit legitimt behov for hjelp.

Hjelpeapparatet har krav om aukande spesialisering, samstundes som dei skal sjå heilskapen. I omtalen av små sosialkontor vert det ofte hevda at dei manglar ”spisskompetanse”. Klientane sjølve kom ikkje med slike utsegner. Dei ynskjer at sosialarbeidaren skal kunna forstå deira særlege hjelpebehov, men finn det ikkje urimeleg at sosialarbeidaren må bruka tid på å setja eg inn i saka. Klientane i konflikttypologien opplevde fort standardisering av hjelpa deira, til dømes knytt til utbetaling av sosialhjelp, som ei manglande individualisering.

”Ja, det har vel ein grunn til å gjera ting på den måten dei gjer det på sosialen. Dei har arbeidd lenge som sosialkuratorar og har møtt ganske mange ulike folk, mykje folk som dopar seg, folk i den klanen der som berre går på sosialkontoret for å få tak i pengar. Og.....eg veit ikkje.”

Prosedyrar som systemet har utvikla for å letta og betra kvaliteten på arbeidet, må forklarast til klientane. Ei forklaring av denne framgangsmåten som til dømes frigjerande av tid som kan verta brukt til klienten sitt beste, ville klientane kunne akseptera. Det som er innlysande for dei som kjenner systemet, er sjølv sagt ikkje like innlysande for dei som opplever det for første gang.

Det vert teke for gitt at dersom klienten skal endra eigen situasjon, må ho forplikta seg til engasjement og samarbeid. Kollbotn (2003) peikar på at eit godt og effektivt sosialt arbeid; det vil seia at klienten opplever å få hjelp, krev at òg sosialarbeidaren forpliktar seg til eit samarbeid. Klientane si oppleving av relasjonen som god og deira indirekte forteljing om eigen innsats, fortel at det skjer eit anerkjenningsarbeid. Dersom klientane si deltaking i og ansvar for relasjonen hadde vore løfta tydelegare fram, ville ein kanskje nærma seg eit viktig mål i mykje hjelpearbeid, nemleg å gjera klientane mest mogeleg sjølvhjelpne. Det kan vera å gjera dei meir merksame på kva som hadde brakt dei inn i ein hjelpetrengjande relasjon, men òg få hjelp til å sjå kva dei sjølve kan gjera for å bevega seg i ynskt retning. Dersom fokus i for stor grad vert på kva sosialarbeidaren kan gjera for klienten, vert klienten verande i passive avhengige mønster som gjev lite hjelp til sjølvhjelp.

6.4 Sosialarbeidaren si makt er tvetydig

Klientane i dei to typologiane gav uttrykk for sosialarbeidaren som ein viktig person med makt; ein person som kan ordna ting i systemet. Klientane hadde ikkje tillit til systemet.

”Ho var egentleg interessert i å hjelpa meg på alle moglege måtar, men ho vart motarbeidd av sosialkontoret. Det var ikkje slik dei brukte å gjera det. Men eg meiner nokre gangar må dei kunne gjera det. Eg meiner eg er i ein spesiell situasjon, sidan eg har synt vilje til å halda meg nykter.”

Aamodt (1998) fann òg i si studie av sosialklientar at dei opplevde sosialarbeidaren si makt, som eit potensiale som kunne verta brukt mot dei. Klientane si oppleving av sosialarbeidarane si makt og som viktige personar, synest i mi undersøking å vera lite drøfta mellom klienten og sosialarbeidaren. Klientane i konflikttypologien opplever at sosialarbeidaren ikkje gjer noko, eller nyttar dei verktøya ho har.

”Det er avhengig av kven du har som sakshandsamar. Det er enkelte som legg seg litt i selen for verkeleg å hjelpa deg. Og dei kan gjerne ordna det slik at du får litt sosialhjelp, viss du går på skule. Eg kjenner ein som har gjort det slik. Men når eg snakkar med dei ’nei du har ikkje rett på det.’ Og når du ikkje har rett på det, gidd dei ikkje å gjera noko med det, då legg dei berre saka død. Det er det enklaste, så slepp dei å stresse.”

Dette byggjer på ei forståing av at sosialarbeidaren har eit handlingspotensiale eller handlingsrom innafor systemet. Det er dette handlingsrommet Kollbotn (2003) hevdar at sosialarbeidaren ikkje bruker. Ei forklaring på oppfatninga av sosialarbeidaren som viktig, kan vera sosialarbeidaren sin presentasjon av sosialkontoret og si eiga rolle. Innafor ekspertmodellen har sosialarbeidaren ei makt i høve til klienten. Dette samsvarar med det Lipsky (1980) kallar for sosialarbeidaren sitt ”makt overtak” over klientane. Dei kan dela ut belønningar eller sanksjonar alt etter om klientane fylgjer spelereglane eller ikkje. Denne klienten i konflikttypologien oppfattar at sosialarbeidaren brukar reglane som eit sanksjonsmiddel.

”Ja sakshandsamarane kan ha den tonen. Eg skal ikkje kome med krav. Dei har eit system. Eg får den same regla, eg anar ikkje kor mange gonger ”vi har to veker sakshandsamingstid, ja vi kan ikkje gjera noko med det. Men eg veit at dei kan gjera noko med det, men dei gøymer seg bak den kommetaren ’ja vi har så og så lang sakshandsamingstid og vi kan ikkje gjera noko med det.’ Papira er sendt vidare og det er papirmølla.”

Det kan vera at sosialarbeidaren underkommuniserer sosialt arbeid som ein del av velferdsstaten sitt tilbod, og at ein difor må halda seg innafor det som samfunnet meiner ein kan tilby klientane. Rønning (2005:116-117) peikar på at det kan vera opplevd som urettvist å verta teken til inntekt for eit system ein kanskje er usamd i, men at så lenge sosialarbeidaren ikkje synleggjer det ho er usamd i, slik at systemet kan verta endra, må ho finna seg i det. For klientane vert det sosialarbeidaren som formidlar både reglar og eigna haldningar.

6.5 Relasjon og innhald kan ikkje skiljast

Punkta ovanfor syner korleis det som analytisk vert delt opp i relasjonell kompetanse og handlingskompetanse, eller relasjon og innhald, ikkje kan skillast. Klientane i begge typologiane var ikkje berre svært opptekne av på kva måte sosialarbeidaren møtte dei og

forstod dei, men òg korleis sosialarbeidaren oppfatta situasjonen dei var i. Dei ynskte ei tilbakemelding.

”Ho seier rett kva ho meiner. Ho er ikkje slik at eg lurar på kvar eg har ho hen. Det har vore veldig greitt!”

Det er dette klientane ynskjer. Men informasjonen må òg verta gjeven på ein måte som er det klienten ovanfor kallar ”greitt”. Det vil seia formidla med respekt, til å forstå og innafør dei rammene klientane kan makta. Her deler sosialarbeidaren si faglege vurdering med klienten.

”Viss kuratoren er open med deg og ikkje berre sit der med sine egne spekulasjonar.”

Klientane i den konfliktfylte typologien strevar med å få tak i kva sosialarbeidaren meiner. Klientane har fått kunnskap om det konkrete i form av reglar, rutiner, opningstider og liknande, men ynskjer tilbakemeldingar i form av ei vurdering eller ei oppfatning om det som vert lagt fram. Klientane må streva med eit tolkingsarbeid på eiga hand. Dette minner om Ranger (1993) sine funn om at der det er motsetnadar mellom klienten og sosialarbeidaren, vil sosialarbeidaren ikkje ha fokus på relasjonen mellom seg sjølv og klienten. Sosialarbeidaren vert oppteken av ”saka”, på ein måte som gjer kontakten prega av kategorisering, rutinisering og tilsløring av avgjerdsprosessen.

”Nei hadde dei vore yngre hadde dei kanskje vore regelryttarar, dei hadde kanskje vore slik at dei skulle fylgja ting etter boka for dei skal jobbe i eit system. Og då er det enno vanskelegare å få i stand eit samarbeid. Men desse her har arbeidd så lenge, at dei har det litt inne. Dei veit eigentleg.....”

Utsegnet ovanfor er eitt av mange døme på at fleire klientar trekkjer fram alder som ein positiv faktor. Det kan vera at røynsle er ein fordel i møtet med klientane. Røynsle gir større fleksibilitet, evne til individualisering og kan gi klientane større tryggleik. Samstundes er det òg teikn i materialet på at alder kan føra til fleire fordommar.

Denne klienten i konsensustypologien opplever det konkrete som hjelpande:

”Ja, dei har kome med gode forslag på korleis eg skal handtere og takle og slik. Eg fekk kanskje eit anna syn på korleis eg skal sjå på det. Det at dei fokuserte på den mellomste. Og det med sjalusi såg eg jo sjølv. Men eg visste ikkje korleis eg skulle takle det. Det at eg ropte og maste og slik, i staden for å gå bort og seia det. Det er slike småting, meir pedagogiske ting.”

Klientane var opptekne av at dei raskt merka det, dersom det ikkje var samsvar mellom det relasjonelle og det innhaldsmessige, slik som denne klienten i konflikttypologien:

”Klientar merkar jo fort viss det er noko misnøye og trugsmål og slik. For då lyg dei (klientane lyg, min kommentar). Eg veit fleire som lyg. For eg kjenner fleire som lyg for å koma ut av klørne deira.”

Klientane i konflikttypologien formidla i intervjuet ofte svært sterke negative opplevingar i relasjonen til sosialarbeidaren. Samstundes sa dei at desse opplevingane aldri vart kommenterte, korkje av sosialarbeidaren eller dei sjølv. For dei fleste klientane sin del, er det ikkje realistisk å tenkja seg at dei av eige initiativ vil seia noko om si negative oppleving av

sosialarbeidaren. Det er meir underleg at sosialarbeidaren ikkje kommenterer relasjonen mellom seg og klienten, eller etterspør klienten si oppleving. Det er som å ro på harde livet på grunn av ein lekk båt, utan at ein kommenterer eller gjer noko med holet. Å stå i konflikt er vanskeleg, å kommentera det negative er vanskeleg, men det vert ikkje borte av seg sjølv.

Å unngå det vanskelege i relasjonar er ikkje noko særskilt for sosialarbeidarar på sosialkontor. Eg (Solheim 1994, 1996b) har tidlegare intervjuja behandlarar i vaksenpsykiatrien om korleis dei tematiserte barn og foreldrerolle i behandlinga, og fann då at mange av behandlarane unnlet å ta opp dette temaet fordi det mellom anna var for vanskeleg, og fordi dei ikkje hadde modellar som fanga opp problematikken.

”Ho eg har no, ho verkar ganske grei. Når eg tok opp det at eg ville i tiltakstenesta, var ho heilt i hundre. Då var ho på telefonen med ein gang og skulle fikse det. Då ser dei at eg og hadde eg sankt informasjon om det og eg kom til dei og sa at ”eg vil ha det slik og slik” og dei ser at eg har lyst på noko.”

Denne klienten i konsensustypologien var villeg til å gå inn i ein dialog, og retta seg langt på veg etter det sosialarbeidaren kom til seia. Goffman (1967:56) skildrar fenomenet ”aktelse” som ein komponent som i relasjonelle møte formidlar at ein verdset mottakaren. Mottakaren må arbeida med å gjera seg fortent til å verta synt ”aktelse.”

”Ja det er greitt. Folk som legger seg i selen, for å få ting gjort. Og det føler eg at når folk vil hjelpa meg, så vil eg hjelpa meg sjølv. Ein kjem lenger på den måten. Og det er lettare når det er godt samarbeid for å seia det slik.”

Det er i samhandlinga at det vert skapt ei felles forståing som gjer at klienten kan oppleva seg sett, forstått og leggja eit grunnlag for utvikling. Det er sosialarbeidaren sitt ansvar å uttrykka seg og vera slik at dette vert mogeleg. Både Lundestøl (2002) og Tronvoll (1999) framhever korleis skjønnsmessige vurderingar og evne til å fungere i relasjonar vert opplevd som krevjande både for brukarar og hjelparar.

I artikkelen om grunnlagstenkinga i sosialt arbeid spør Aamodt (2003:159) korleis relasjonen kan verta tre-ledda, på den måten at klienten og sosialarbeidaren har merkemda retta mot eit felles *sakstilhøve*. Ho tek utgangspunkt i Skjervheim (som sitert i Aamodt 2003) sin artikkel *”Deltakar og tilskodar”*, og syner korleis eit felles sakstilhøve gjer at begge engasjerer seg i ei felles sak eller problem. Dette er til skilnad frå ein to-ledda relasjon, der sosialarbeidaren ikkje vil bry seg om saka eller problemet som klienten presenterer. Sosialarbeidaren inntek ei objektiverande haldning, der den andre og saka vert eit objekt. Skilnaden mellom desse to relasjonane, vert at ein i ein treledda relasjon vil leggja til rette for respekt og anerkjenning. Ikkje minst vil ein slik tre-ledda relasjon kunne ta opp i seg at klienten og sosialarbeidaren kan ha ulike perspektiv som ein må samtala om på ein open måte.

Ein annan måte å omtala ein tre-ledda relasjon på vil, slik eg forstår det, vera det Oltedal (2004) kallar utforskningsorientering. Her forhandlar klienten og sosialarbeidaren om korleis situasjonen eller det som ovanfor vert kalla sakstilhøvet, skal forståast. Fokuset er knytt til det Oltedal (2004:123) kallar *”kvardagslivserfaringane”* til klienten, som handlar om noko i klienten si livsverd. Denne tilnærminga stiller krav til sosialarbeidaren om å vera ein god relasjonspartnar: Ho må kunna lytta, stilla gode spørsmål og få tak i klienten sitt perspektiv. Sosialarbeidaren vert meir synleg som person enn som systemrepresentant, sjølv om både klienten og sosialarbeidaren forhold seg til eit felles fenomen. I Oltedal (ibid) si undersøking

kjem det fram at klientane verdset denne tilnærminga meir enn det å få råd. Samstundes er sosialarbeidarane mindre opptekne av denne tilnærminga enn det klientane er. Denne orienteringa legg meir vekt på samhandlingsperspektivet.

I mykje av litteraturen som omhandlar yrkesutøvarar sitt møte med brukarane, vert ulike forståingsmåtar sett opp mot kvarandre, til dømes individfokusering kontra ei samfunnsfagleg forståing. I dei nemnde perspektiva vert det forsøkt å ta vare på begge forståingsmåtane. Slik er det klientane i utvalet mitt opplever det gode møtet eller den gode relasjonen – ei oppleving av at dei vert møtt som unike og likeverdige personar med vanskar som dei treng hjelp til å meistra. Desse vanskanne kan forståast på ulike måtar. I ein anerkjennande relasjon vil klienten vera open for ulike tolkingsmåtar. For klientane vert sosialarbeidaren sin relasjonelle kompetanse og handlingskompetanse vevd saman i eitt.

6.6 Oppsummering av kontakten med sosialkontoret

I tida før den første kontakten med sosialkontoret var opplevinga av skam ved å vera hjelpetrengande og å ha kontakt med sosialkontoret framtrudande i begge typologiane. I møtet med sosialkontoret utviklar det seg ulike opplevingar mellom dei to typologiane. Hjå klientane i konsensustypologien skjer det ei modifisering av skamopplevinga. Fokuset vert flytta til eit felles engasjement i og arbeid med klientane sine presenterte og opplevde behov. På denne måten opplever klientane seg anerkjende. Hovudårsaka til dette er måten klientane vert møtte på. Klientane nyttar fylgjande ord om sosialarbeidaren: ”Ekte”, ”å bry seg”, ”vera direkte”, ”vera personleg”. Klientane opplever at det er samsvar mellom hjelpetrong og – tilbud og dei opplever klare tilbakemeldingar. Dei vert delaktige i arbeidet: og slik at det verkar som klienten og sosialarbeidaren har eit felles mål i arbeidet.

For klientane i konflikttypologien synest skamma å verte halde ved like av dei objektive strukturane i samfunnet, i det klienten tenker om ”viktige andre” og i møtet med sosialarbeidaren. Det utviklar seg til eit konfliktfylt eller låsande mønster som er prega av oppleving av ikkje å vera respektert, ikkje bli sett og forstått. Klientane nyttar her ord om sosialarbeidaren som at ho; bryr seg ikkje, er upersonleg, gidd ikkje å anstrenge seg, held alt for seg sjølv. Klientane opplever vidare at problemforståinga mellom dei og sosialarbeidaren er ulik, at det er uklare mål for arbeidet, ansvars- og arbeidsdelinga er uklar, og dei opplever at kontakten med sosialkontoret vert ein runddans som dei ikkje ser enden på. Opplevinga av negativ samhandling vert heller ikkje kommentert korkje av klienten eller sosialarbeidaren.

7 Å møte sosialarbeidaren på andre arenaer

Det andre spørsmålet i problemstillinga er eit lite undersøkt aspekt. Kva har det å seia for klientane at dei kjenner eller kjenner til sosialarbeidaren eller andre som arbeider på sosialkontoret? Klientar og sosialarbeidarar vil ikkje møtast berre i eignskap av desse rollene, men òg kunne møtast gjennom felles fritidsaktivitetar og som naboar, vener, foreldre, kjenningar, uvener. Desse relasjonane inngår igjen i meir komplekse sosiale nettverk. Sosialarbeidarar i små kommunar har mange ulike roller. Det kan (ofte) vera konflikt mellom desse rollene.

7.1 Det kjønna møtet

I utvalet var det ingen som kjende sosialarbeidaren på førehand, men nokre hadde høyrte om eller visste kven sosialarbeidaren var. Med unntak av ein klient var det ingen som kjende det merkantile personalet på sosialkontoret. På intervjuutidspunktet var det ingen av klientane som i fritida var i noko direkte samhandling med sosialarbeidaren, men fleire hadde møtt på sosialarbeidaren på butikken, i nabolaget, på fotballbana.

Eit tydeleg mønster er at menn og kvinner opplever det ulikt å møte sosialarbeidaren på fritida. Mennene problematiserer dette i liten grad. Dei finn ikkje slike møte vanskelege. *”Dersom eg skulle møte NN på fritida, ville det vera hyggeleg rett og slett”*

Denne utsegna er typisk for korleis mennene i den konsensusorienterte typologien opplever det å møte sosialarbeidaren i andre samanhengar. Mennene i den andre typologien fann det heller ikkje vanskeleg, sjølv om dei framheldt at dei ikkje likte sosialarbeidaren.

”Eg nikkar jo til dei viss dei nikkar tilbake. Det er av og til dei ignorerer oss, dei går forbi.”

Dette seier ein av klientane som opplevde seg lite respekterte og hjelpte. Dei mannlege klientane såg ut til å oppfatta at klientkontakten tok slutt ved sosialkontordøra.

Frå å vera opptekne av relasjonen i møte på sosialkontoret, kan det synest som dei på ”fritida” opplever at relasjonen berre gjeld så lenge den har ein funksjon.

Kvinnene derimot, var opptekne av kva sosialarbeidaren tenkjer om dei, korleis det er for sosialarbeidaren å møte dei og kor viktig det er for dei å kunne stola på at sosialarbeidaren overheld teieplikta.

Alle dei kvinnelege klientane uavhengig av typologi, med unntak av ei ung kvinne med perifer tilknytning til kommunen, hadde reflektert over korleis det ville vera og hadde vore å møte sosialarbeidaren i andre samanhengar. Det syntest som om kvinnene opplevde relasjonen til sosialarbeidaren som meir personleg enn mennene.

”Eg vart minna om skamma over å ha vore der. Det var rett og slett det. Eg er ein ganske stolt person og eg tykkjer om å greia meg sjølv.”

Felles for kvinnene uavhengig av typologi, var at dei var opptekne av teieplikta:

”Samstundes ville eg kanskje informert om at eg veit om reglane og viss nokon bryt teieplikta så har eg nok sinne i meg til å ta det opp.”

Kvinnene var opptekne av teieplikta på ein ”dobbel” måte. Dei opplevde at dei hadde gitt frå seg informasjon som var svært personleg, men at dei stolte på at ”deira” sosialarbeidar heldt teieplikta. Dette var grunnleggjande for tillita til sosialarbeidaren. Samstundes signaliserte dei at dette var noko dei hadde tenkt på og kjende seg sårbare i høve til. I utsegna til denne klienten ligg og at ho er merksam på at sosialarbeidarane inngår i ulike relasjonar, og reflekterer over sosialarbeidaren sitt forhold til teieplikta.

”For det er klart at kommunen her ikkje er stor. Og du kan jo risikera at du faktisk er nabo med ein av dei som jobbar i kommunen. Og det er jo.....Einskilde er meir sladrete enn andre, uansett kor dei jobbar.”

Det kan synast som om klientane ynskjer at sosialarbeidaren skal forsikra dei om teieplikta. Også her er det det kontekstuelle som gjer at klientane kjenner seg ekstra sårbare i høve til eventuelt brot på teieplikta. Solheim (2001a:24) skriv at fullstendig anonymitet ofte ikkje er mogeleg i bygdene, til dømes ved at hjelparen vert sett og attkjend i samband med heimebesøk. Ho framhever korleis dette gjer at ein må vera særleg merksam på si eiga rolle i saker som er stigmatiserande for brukaren.

På andre område skil innhaldet i opplevinga seg alt etter type relasjon kvinnene hadde til sosialarbeidaren. For kvinnene i den låsande relasjonen, vart skamkjensla aktivert i møte. Dei vert opptekne av kva sosialarbeidaren tenker om dei:

”Og det er faktisk så gale på ein liten plass, at når du søker sosialhjelp og har fått det og du møter dei som jobbar der, så føler du uff. Og så tenker eg ”obs kva er det som ligg i handlekorga mi då? Så det er faktisk best å handla midt på dagen, då er dei på jobb.”

Innleiingsvis synte eg til Solheim (2001a:21) si drøfting om korleis til dømes sosialarbeidarar ikkje berre har fagleg kunnskap om klientane, men også kunnskap eller informasjon som kan oppfattast som moralske eller verdimesige vurderingar. Ut frå denne forståinga vil særleg klientar som opplever relasjonen til sosialarbeidaren vanskeleg, og som opplever seg avhengig av sosialarbeidaren, kunna oppleva det å møta sosialarbeidaren på fritida som ei forlenging av det profesjonelle. Dei vert usikre på om og eventuelt kva sosialarbeidaren tenker om dei. I ein artikkel om det kvalitative innhaldet om naboskap i bygda syner Villa og Haugen (2005) mellom anna at naboen framleis er viktig for å oppleva seg trygg i nærmiljøet.

Samstundes møtest klienten og sosialarbeidaren i eigenskap av andre roller. Ingen av klientane hadde opplevd at denne konteksten hadde vorte drøfta, sjølv om det var noko dei klart reflekterte rundt.

Også kvinnene i konsensustypologien hadde tankar om korleis det var å møta sosialarbeidaren utanom arbeid, men hjå dei hadde det skjedd ei endring i måten å tenka på:

”Eg trur ikkje dei tenker så mykje på det eigentleg. Eg er ein person dei kjenner rett og slett. Eg er ikkje noko...dei ser på meg som eit anna medmenneske, sjølv om eg har vore der og lagt fram eit problem, så gjer det ikkje til at eg er eit dårlegare medmenneske, eg føler dei ser det slik.”

”Eg helsar på dei viss eg møter dei ute.... I byrjinga syntes eg det var veldig ubehageleg. Då var det slik at eg ikkje helste på dei, men no etterkvart synest eg at eg kjenner dei så godt at eg helsar på dei”.

Også desse klientane hadde tenkt mykje på relasjonen, men hadde gradvis opplevd seg tryggare i samhandlinga med sosialarbeidaren.

7.2 Refleksjonar om dei mangesidige relasjonane

I skjønnlitteraturen finst det mange bøker som handlar om korleis det kan vera å leva i ein stigmatisert livssituasjon i ein liten kommune. Men i faglitteraturen har eg med unntak av Solheim (2001a) sin artikkel, ikkje funne noko faglitteratur som drøftar korleis det kan opplevast å nytta seg av sosialkontoret eller liknande tenester i små kommunar.

Sosialarbeidarar vil kjenna att modellar i sosialt arbeid som grundig omtaler ”bli kjend” fasen. Underforstått i denne litteraturen er at klienten og sosialarbeidaren ikkje kjenner kvarandre frå før og på ingen måte deler fritid og/eller støyter på kvarandre på fritida.

I den same litteraturen er kontekst eit mykje brukt omgrep. Det vert hevda at ein ikkje kan sjå ein situasjon utan å vurdera konteksten eller samanhengen den går inn. Eit forhold som har vore lite drøfta, er korleis det er for sosialarbeidarar å arbeide og å bu i små kommunar. Når tema har vore teke opp, har sosialarbeidarar og andre peikt på det kompliserte i nærleiken til klientar og i dei mangesidige relasjonane. I fagutviklingsdebatten byggjer mestedelen av bidraga på røynslene frå byar, der hjelpesystema i stor grad er lausrivne frå lokalsamfunnet (Haugland 2000: 185-186). Utfordringane og problematikken har vore drøfta tidlegare, men dei ulike bidraga har vore sporadiske og ikkje knytt til noko nettverk. Alt i 1991 konkluderte Walle (1991) i si hovudfagsoppgåve i sosialt arbeid med at forskning, undervisningskompetanse og litteratur som handla om småkommuneproblematikk var mangelvare. I 1990 skreiv Ronnby (1991) om dei svenske ”glesbygds kommunerna” og vanskane sosialarbeidarane møtte når dei skulle arbeida med å påverka dei problemskapande strukturane.

Fleire forfattarar har problematisert vanskar barnevernsarbeidarar kan ha i utøvinga av rolla si i små kommunar (Grinde 1996, Jørgensen 1997, Veland 1998). Problematiseringa av småkommuneproblematikken kan delast i to. Det eine synest å vera ei oppfatning av manglande profesjonalitet i små kommunar. Det andre er det som mellom anna Haugland (2000) peikar på: Sosialarbeidarar i små kommunar er profesjonelle medmenneske med mangesidige relasjonar på godt og vondt. Dette skaper faglege og private dilemma for sosialarbeidaren, men problema er lite omhandla i teoretiske perspektiv og det finst i liten grad standardløyisingar.

Samstundes vert det i små kommunar i Nordland gjennomført eit kartleggjings - og fagutviklingsprosjekt i samarbeid mellom Høgskulen i Bodø, Fylkesmannen i Nordland og Nordlandsforskning. Dette prosjektet syner ei heilt anna side, nemleg korleis sosialarbeidarane greier å utnytta fordelane ved å vera ein del av lokalsamfunnet.

Dei mannlege klientane i utvalet mitt opplevde ikkje nærleiken til sosialarbeidaren som vanskeleg. Hja dei kvinnelege klientane aktiviserte møtet med sosialarbeidaren på fritida refleksjonar og kjensler om relasjonen. Kvinnene la òg stor vekt på kor viktig det var at

sosialarbeidaren heldt teieplikta. Når kvinnene snakka om desse opplevingane, var det knytt relativt sterke kjensler og meiningar til dei.

I kva grad kjenner sosialarbeidaren til og er oppteken av klienten sine refleksjonar og opplevingar i samanheng med ulike aspekt ved å vera klient i små kommunar? Kvinnene i utvalet mitt hadde aldri opplevd at dette var drøfta i kontakten med sosialarbeidaren. Oltedal (2004:43) hevdar at det ikkje ”er god tone å gi kommentarar omkring relasjonen”. Ho syner til Scheff (som sitert i Oltedal 2004: 43) som seier at ”folk vanlegvis prøver å unngå å lage bråk” ved å kommentera sjølve relasjonen. I dette ligg at det å kommentera relasjonen vil indirekte vera å påpeike at ”den andre” ikkje skjønar dei underliggjande spelereglane som gjeld i situasjonen, og at dette kan gjera ”den andre” forvirra til og med skamfull. Det kan vera denne forståinga som gjer at sosialarbeidarar ikkje kommenterer at dei møter klientar i andre samanhengar enn den profesjonelle, og heller ikkje spør korleis klienten opplever dette.

Dei små tilhøva som gjer at ein også møtest på ”fritida”, fører til at kvinnene i denne undersøkinga undrar og bekymrar seg over korleis sosialarbeidaren forhold seg til dei. Dette er ein realitet som klientane forhold seg til, og som sosialarbeidaren ikkje er med og løftar fram eller deler med klientane. Spelereglane som gjeld i slike situasjonar er kanskje tydelegare for sosialarbeidarane enn for klientane. Samstundes synest båe partar å oppleva at det kan vera vanskeleg å skilja mellom den offentlege og private rolla. For klientane i undersøkinga er det i alle fall slik at klientrolla og kjenslene i relasjonen til sosialarbeidaren vert aktivisert uavhengig av om konteksten er offentleg eller privat. I mestedelen av litteraturen om kompetanseomgrepet som handlar om møtet mellom klientar og sosialarbeidarar, synest kjønn å vera tillagt lite vekt. Eit unntak er Ohnstad (1998) si innføringsbok om målretta, problemløysande samtalar.

Med bakgrunn i korleis sosialarbeidarrolla og dei mangesidige relasjonane i små kommunar har vorte problematisert dei siste åra, har eg byrja å undra meg på om dette kan vera eit kjønna fenomen? Har dette samanheng med at mange kvinner kan ha ein større ”andre – orientering” i rasjonaliteten sin (Gilligan 1982). Kan det vera slik at relasjonen betyr meir både for kvinnelege sosialarbeidarar og for kvinnelege klientar, enn den gjer for mannlege sosialarbeidarar og klientar?

7.3 Oppsummering av møtet med sosialarbeidaren i fritida.

Når det gjeld spørsmålet om korleis det er å møta sosialarbeidaren på fritida, syner undersøkinga at kvinner og menn opplever dette ulikt. Mennene problematiserer ikkje møtet. Dei omtalar det nærmast som eit møte med kven som helst. Kvinnene vert opptekne av kva sosialarbeidaren tenker om dei, og har ulike opplevingar knytt til dette. Ofte vil det vera sterke kjensler som vert aktiverte i møte. Vidare er dei kvinnelege klientane opptekne av om teieplikta vert overhalden. Det å møtast på fritida vert ikkje drøfta mellom klienten og sosialarbeidaren. Med unntak av Solheim (2001a) er dette heller ikkje problematisert i faglitteraturen.

8 Sluttord

Denne undersøkinga er basert på omfattande intervju med 14 sosialklientar i fem kommunar i Sogn og Fjordane. To problemstillingar låg til grunn for denne undersøkinga. Det eine var spørsmålet korleis klienten opplevde møtet med eller relasjonen til sosialarbeidaren på sosialkontoret. Det andre spørsmålet var korleis det var å møta på sosialarbeidaren på fritida.

Dei viktigaste funna kan samanfattast slik:

På det første spørsmålet, fekk eg to typar svar. Det galdt 1) tida før dei tok kontakt med sosialkontoret og 2) sjølv relasjonen til sosialarbeidaren.

Empirien og drøftingane syner at alle klientane i utvalet uavhengig av hjelpetrong, opplevde skam før møtet med sosialkontoret. Skamma er tufta på opplevinga av sosialkontoret som ein instans for dei ikkje verdige, på opplevinga av å ikkje strekka til og på kjensla av å ikkje vera sjølvstendig. Ingen av klientane tenkjer på seg sjølv som sosialklientar. Dei opplever også kontakten med sosialkontoret som mellombels.

Alle klientane var opptekne av relasjonen til sosialarbeidaren. Dei uttrykte ynskje om å verta møtte med respekt og forståing for sin eigen spesielle situasjon. I slike møte vart skamma dei kjende på førehand ved å skulle ta kontakt med sosialkontoret, erstatta med ei oppleving av seg sjølv som ansvarsfulle og handlingsdyktige. Det var viktig med ei felles problemforståing, eit felles engasjement i denne, og at det var samsvar mellom trongen for hjelp og hjelpetilbodet. Sosialarbeidaren sitt engasjement, vilje til å dela informasjon, vera tilgjengeleg og overhalda fristar, vart sett som teikn på at ho brydde seg. Dette førte til at klientane vart aktive i situasjonen. Det vart dermed eit felles mål og ein progresjon i arbeidet.

I dei relasjonane der dette ikkje lukkast, låste relasjonane seg. Klientane opplevde då samhandlinga som negativ, men utan at dette vart drøfta mellom klienten og sosialarbeidaren.

I møtet med sosialkontoret deler klientane seg i typar, som vi kan klassifisera som konsensustypologien og konflikttypologien. Dei fleste klientane tilhørde den første. Den omfatta vaksne kvinner og menn som var avhengige av hjelpa frå sosialkontoret, samstundes som det å gå på sosialkontoret for dei var eit brot i sjølvoppfatninga.

Konflikttypologien omfatta hovudsakleg unge menn og ei ung kvinne. Også desse var prega av å ikkje greia seg sjølv. Å gå på sosialkontoret vart av desse likevel opplevd som uynskt, sjølv om hjelpebehovet vart sett på som legitimt. Kontakten med sosialkontoret representerte ikkje slik som i konsensustypologien, eit brot med sjølvoppfatninga, men vart sett på som ei meir avgrensa handling. Kjenneteikna ved klientane i denne typologien var lita/inga utdanning og yrkesrøynsle, vanskelege oppveksttilhøve, skiftande butilhøve, nettverk med andre i liknande situasjonar og innslag av psykiske vanskar og rusproblematikk.

Svara på det andre spørsmålet, som handla om korleis det var å møta sosialarbeidaren på fritida, viste at kvinner og menn å opplever dette møtet ulikt. Til skilnad frå mennene var kvinnene opptekne av kva sosialarbeidaren tenkte om dei, og dei hadde ulike opplevingar knytt til dette. Dei kvinnelege klientane var òg opptekne av om teieplikta vert overhalden. Det å møtast på fritida vert ikkje drøfta mellom klienten og sosialarbeidaren.

Mykje av empirien som kjem fram i oppgåva om kva ein god relasjon har å seia, er velkjend. Det som er annleis i denne undersøkinga, er kanskje den sterke skamkjensla før møtet med sosialkontoret, at fleirtalet i utvalet var svært nøgde med sosialarbeidaren, og dessutan, problematiseringa av møtet på fritida. Eg vil òg trekka fram fråveret av drøftingar knytt til negativ samhandling mellom klientar og sosialarbeidarar.

Kva kan dette ha å seia for undervising, praksis og utviklingsarbeid i sosialt arbeid?

Omorganiseringa av store deler av førstelinetenesta, inkludert deler av eller heile sosialkontoret til ei ny arbeids- og velferdsforvaltning med sterk vekt på arbeidslina, vil endå sterkare signalisera kravet om å greia seg sjølv. Dette vil stilla store krav til diskusjonen rundt dei som har vanskar med å stetta krav til arbeidslina, og ikkje minst måten dei vert møtte på. Det vert difor viktig å sjå korleis desse klientane vert tekne vare på i den nye organiseringa.

Korleis tek ein vare på relasjonskompetansen? Vidare kan ein undra seg over kvifor den omfattande litteraturen som er komen om relasjonskompetanse i så liten grad er kjønna, både i forståinga av klienten og av sosialarbeidaren: Korleis får dei tilsette hjelp til å arbeida med klientar der det er konflikter mellom dei og klienten?

Ein kan òg undra seg over kva som gjer at det er så vanskeleg for sosialarbeidaren å kommentera negativ samhandling med klienten. Kva vert kravd av sosialarbeidaren og det hjelpeapparatet ho er ein del av, for at ho skal kunne endra den negative samhandlinga med klientar der relasjonen låser seg?

Klientar si oppleving av å møta sosialarbeidaren på fritida har vore svært lite drøfta i faglitteraturen. Funna i mi undersøking som viser at dei kvinnelege klientane er svært opptekne av møtet og av kva sosialarbeidaren tenkjer om dei, tilseier at dette burde vera tematisert i samtalen mellom klienten og sosialarbeidaren. Med bakgrunn i kunnskapen om kor vanskeleg det kan vera for sosialarbeidarar å arbeida i små kommunar, mellom anna på grunn av uklare grenser mellom det profesjonelle og private, kan ein stilla spørsmål ved om både klientar og sosialarbeidarar si oppleving av dette møtet er eit kjønna fenomen?

Litteraturliste

Chudasama, Krishna (2005): Brobygger mellom tjeneste og bruker. I *Embla*. Nr. 4, s. 3 – 5.

Fog, Jette (1982): Om metode, sandhed og soldaritet. I Holter, Harriet og Kallberg, Ragnvald (red): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Universitetsforlaget.

Fossestøl, Bjørg (2001): Sosialarbeider i velferdsstaten – om betydningen av en praktisk orientert handlingsforståelse. I Tronvoll, Inger Marie og Edgar Marthinsen (red): *Sosialt arbeid. Refleksjoner og nyere forskning*. Tapir Akademisk Forlag.

Frønes, Ivar (2001): Skam, skyld og ære i det moderne. I Wyller, Trygve (red): *Skam. Perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*. Fagbokforlaget.

Gilligan, Carol (1982): *In a different voice*. Harvard University Press.

Goffman, Erving (1967): *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. Patheon Books.

Grinde, Turid Vogt (1996): *Barnevernslager og rettssikkerhet. Overprøving etter tidligere barnevernsløp ved seks fylkesmannsembeter*. Oslo. NOVA

Handegård, Tina Luther og Willy Lichtwarck (1997a): *Liv laga for sosialfaglig arbeid i småkommuner! Styrket vurderingsevne gjennom gruppeveiledning*. Høgskolen i Bodø. HBO-rapport 1/1997

Handegård, Tina Luther og Willy Lichtwarck (1997b): *Sosialfaglig kompetanseutvikling – et kommunalt ansvar? – Evaluering av prosjektene "Veiledning i småkommuner" og "Veiledning til barnevernstjenesten i små og mellomstore kommuner"*. Delrapport 2. Høgskolen i Bodø, HBO-rapport 6/1997.

Haugland, Randi (2000): *Kommuneheks på slak line. Om barnevern i små kommuner*. Gyldendal akademisk.

Jørgensen, Grete (1997): ""Her hos oss har vi ingen barnevernssaker" en studie av barnevernssaker i små kommuner". I Jarmund Veland (red.) *Barnevernboka 97/98*. Stavanger: Senter for atferdsforskning.

Hove, Olav og Per Inge Langeng (1997): *Sosialhjelpen: Forskning og forskningsbehov*. Oslo: HIO-rapport 97. Nr. 4.

Kvale, Steinar (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Ad notam Gyldendal

Kollbotn, Olina (2003): *Den lange vegen – og den lange viljen. Systematisk oppfølging av langtidsklientar ved sosialkontor*. Hovudoppgåve i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap. NTNU.

Lipsky, Michael (1980): *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation.

- Lundstøl, John (2002): *I Profesjonell selvforståelse: i arbeid med mennesker*. Gyldendal akademisk.
- Marthinsen, Edgar (1999): *klientens behov for å hevde seg selv – har forskeren ansvar i møte med praksis?* . Føredrag/workshop-innlegg ved Tredje Nordiske Symposium i Århus 4-6 nov. Henta 06.08.04 frå <http://www.svt.ntnu.no/ish/edgar.marthinsen/århus99.htm>.
- Mik-Meyer, Nanna (2004): *Dømt til personlig utvikling. Identitetsarbejde i revalidering*. Hans Reitzels Forlag.
- Nygren, Per (2004): *Handlingskompetanse – Om profesjonelle personer*. Gyldendal, akademisk.
- Ohnstad, Anbjørg (1998): *Den gode samtalen*. Det Norske Samlaget.
- Oltedal, Siv (2000): *Praksis i sosialt arbeid. Ei studie av klientsamtalar på sosialkontor*. Dr.polit avhandling. NTNU
- Oltedal, Siv (2004): *Klientsamtalar i velferdsstaten. Ei kvardagsleg sak*. Fagbokforlaget.
- Ranger, Marianne Neverland (1993): *Er det bare meg som roter sånn? Klientsamarbeid på et sosialkontor*. Universitetsforlaget.
- Ronnby, Alf (1991): *I skogarnas land. Om sosialt arbete i glesbygd*. Byggforskningsrådet.
- Rugkåsa, Marianne (2004): *Et steg videre*. PH.D prosjekt, paper Høgskolen i Oslo. Henta 28.10.05 frå <http://www.hio.no/Content/view/full/33349>
- Røkens, Odd Harald og Per-Halvard Hanssen, (2002): *Bære eller breste. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Fagbokforlaget.
- Rønning, Rolf (2005): "Den institusjonelle ydmykingen". I *Nordisk Sosialt Arbeid*. Nr. 2, s. 11-121.
- Schei, Synnøve (1999): *Kurator og klient- medspillere eller motspillere? En kvalitativ analyse av samhandling mellom klient og kurator på sosialkontor*. Hovedoppgave i sosiologi. NTNU .
- Skau, Greta Marie (2002): *Gode fagfolk vokser...Personlig kompetanse som utfordring*. Cappelen akademiske forlag as.
- Skilbrei, Birger (2000): "Fra mottaker til deltaker". *Erfaringer og mestring som klient i "Prosjekt langtidsmottakere av sosialhjelp i Bergen"*. NF-rapport. Nr 13.
- Solheim, Inger Johanne (1994): *Kvar vart det av barna? Ein studie av behandlarane sitt syn på barn og foreldrerolle i vaksenpsykiatrien*. Hovudfagsoppgåve i sosialt arbeid. Sosialt Arbeid rapport. Nr 16. Universitetet i Trondheim
- Solheim, Inger Johanne (1996b): *Hvor ble det av barna? I Nordisk Sosialt Arbeid*. Nr. 4, s. 243- 252.

Solheim, Liv Johanne (1995): *Sosialhjelp og sjølvrespekt. ØF-rapport. Nr. 20.* Østlandsforskning.

Solheim, Liv Johanne (1996a): Sosialhjelp og vern av sjølvrespekt. I Knut Halvorsen (red): *Mestring av marginalitet.* Cappelen Akademisk Forlag.

Solheim, Liv Johanne (2001b): Sosialhjelp, sjølvrespekt og meistring i Sandbæk, Mona (red): *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning.* Gyldendal akademisk.

Solheim, Marit (2001a): Skal vi bry oss om skilnaden mellom Hyen og Byen? I *Liv og læring på landsbygda.* Befring Edvard og Svein Heggheim (red). Det Norske samlaget.

Stortingsmelding nr 6 (2002 – 2003): *Tiltaksplan mot fattigdom*

Sunesson, Sune (1983): Sociälhjelp – makt och altruism. I *Nordisk Sosialt Arbeid.* Nr. 4, s. 52 – 61.

Syltevik, Liv Johanne (1996): *Fra relasjonelt til individualisert alenemoderskap.* Avhandling for. Dr.polit graden. Sosiologisk institutt. Universitetet i Bergen.

Sårheim, Ståle (2004): *Å skape seg selv gjennom andre – en studie av rusmisbrukeres selvførståelse og livsprosjekter.* Hovedoppgave i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap. NTNU.

Tronvoll, Inger Marii (1999): *Barn, foreldre og de gode hjelperne: en studie av brukermedvirkning mellom familier med funksjonshemmede barn og hjelpere på kommunalt nivå.* Dr. polit avhandling. NTNU.

Tronvoll, Inger Marii, Anne Moe og Jan Henrik Henriksen (2004): Kultur og etnisitet i praksis. I Tronvoll, Inger Marii, Ane Moe og Jan Henrik Henriksen (red): *Hjelp i kontekst. Praksis, refleksjon og forskning.* Idut

Tøssebro, Jan (2001): "Forskningens bidrag til praksis". I Mona Sandbæk (red): *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning.* Gyldendal akademisk.

Uggerhøj, Lars (1995): *Hjælp eller afhængighed.* Aalborg universitetsforlag.

Underlid, Kjell (2005): *Fattigdommens psykologi. Oppleving av fattigdom i det moderne Noreg.* Det Norske samlaget.

Veland, Jarmund (1998): *Barnevern i små og store kommuner: tette og løse samfunn.* Hovedfagsoppgave i sosiologi. Universitetet i Oslo

Villa, Mariann og Marit S. Haugen (2005): Naboskap i bygda. I *Sosiologisk tidsskrift, VOL 13, s. 213 – 233.*

Walle, Eli Karin (1991): *Lite men Godt? Ein studie av organisasjonsforhold og arbeidsforhold ved små sosialkontor*. Hovedoppgåve i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid. Universitetet i Trondheim.

Øien, Aud Marie (1999): *Å utvikle kunnskap om egen kropp. En kvalitativ studie av psykomotorisk behandlingsforløp*. Hovedfagsoppgave i fysioterapi. Det medisinske fakultetet. UIB.

Aamodt, Laila Granli (1998): *Den gode relasjonen*. Ad Notam Gyldendal

Aamodt, Laila Granli (2003): "Sosialt arbeid og anerkjennelse. En problematisering av grunnlagstenkingen i sosialt arbeid". I *Nordisk Sosialt Arbeid* . Nr. 3, s. 154-161.

Vedlegg: Intervjuguide

Innleiing

- Presentasjon av meg sjølv, arbeidsstaden og undersøkinga dei tek del i.
- Praktiske opplysingar om intervjuet, særleg om bruken av lydband, anonymisering og sletting av opplysingar.

Hovuddel 1. Møtet med sosialkontoret

Fortel om korleis du opplevde møtet?

- Synest du at du vart forstått?

Korleis kom du i kontakt med sosialkontoret første gangen?

- Har du venta lenge før du søkte hjelp?
- Var det du eller andre som fann ut du skulle søka hjelp?
- Måtte du venta lenge før du fekk kontakt?
- Kva var det som gjorde at du søkte hjelp akkurat då?
- Kva forventningar hadde du om det som skulle skje der?
- *Har du hatt kontakt med andre som har vore i kontakt med sosialkontoret?*
- Har du hatt kontakt med sosialkontoret etter den første gangen og dersom kor mange gangar/kor ofte?
- Korleis synest du kontakten har utvikla seg?

Kva hjelp ba du om?

- Var det vanskeleg å vita kva hjelp du trengde?
- Hjelpete sosialarbeidaren deg til å finna ut kva hjelp du trengde?
- Vart du forstått?
- Korleis hadde du tenkt det ville verta å kontakta sosialkontoret?
- *Var det noko du heldt tilbake, kvifor?*

Fekk du den hjelpa du ba om?

- Kva var bra med den hjelpa du fekk?
- Kva likte du ikkje?
- Korleis ville du likt det skulle ha vore?
- *Korleis er det når du er usamd med sosialarbeidaren?*
- *Synest du at du er avhengig av sosialarbeidaren for å få den hjelpa du treng?*
- *Er det mogeleg for deg å få hjelp på andre måtar enn på sosialkontoret?*

Korleis synest du det har vore å ha kontakt med sosialarbeidaren?

- Synest du at sosialarbeidaren bryr seg om deg?
- Har du og sosialarbeidaren vore samde om korleis du skal få hjelp/framgangsmåten?
- Kven er det som avgjer korleis de skal gå fram og kva hjelp du skal få?
- Gjer du og sosialarbeidaren det de har bestemt de skal gjera?
- Har sosialarbeidaren sagt noko som har ført til at du har forstått situasjonar eller deg sjølv på ein annan måte?
- *Har sosialarbeidaren vore lik deg, t.d i alder og livsrøynsle?*
- Kva opplever du kjenslemessig og kroppsleg når du har kontakt med sosialarbeidaren/sosialkontoret?

Kva synest du om sosialkontoret sitt hjelpetilbod?

- Kor lenge og kor ofte har du hatt kontakt med sosialarbeidaren?
- Har du hatt kontakt med fleire sosialarbeidarar?
- Kva synest du om informasjonen du har fått?
- Veit du kven som avgjer saka di?
- Er det andre samarbeidspartnarar rundt di sak, har du vore med i t.d. felles møte?
- Synest du sosialkontoret har forplikta seg overfor deg?
- Ville du tilrå andre å søka hjelp dersom dei kom i same situasjonen?
- Ville du gje dei spesielle råd om korleis dei skulle gå fram, kven dei skulle kontakta o.s.v.?

Samarbeid med andre instansar

- Har du hatt kontakt med andre deler av hjelpeapparatet og i tilfelle kven?
- Kor har du fått mest og minst hjelp (irekna sosialkontoret)?

Hovuddel 2. Kjennskap til sosialarbeidaren

Korleis er kontakten din med sosialarbeidaren?

- Kjende du eller andre som står deg nær sosialarbeidaren eller andre på sosialkontoret frå før?
- På kva måte kjenner du til sosialarbeidaren eller andre på sosialkontoret?
- Bur de i same bygd?
- I så fall, korleis har det vore?
- Korleis er det å møta sosialarbeidaren på fritida?
- Har du fått råd frå andre om korleis du skal gå fram i kontakten med sosialkontoret?
- Har du fortalt det til nokon at du har vore i kontakt med sosialkontoret?
- Korleis kommenterer dei at du har kontakt med sosialkontoret?
- Er det annleis å gå på sosialkontoret, samanlikna med t.d. å gå til lege, på trygdekontoret eller andre offentleg kontor?
- Korleis er det å møta kjende på venterommet?
- Korleis er det å be om hjelp i skranken eller ekspedisjonen?
- Har du tillit til at dei tilsette på sosialkontoret held teieplikta?

Dersom du har fått det betre, kva skuldast det?

Kva kan gjerast betre på sosialkontoret?

Er det noko du ynskjer å seia meir om?

Er det noko vi ikkje har snakka om?

Er det noko du lurar på når det gjeld denne undersøkinga du no har vore med på?

Korleis har det vore å verta intervjuva ?

Trur at det vil gjera noko med deg i dagane framover? (er usikker på dette spørsmålet)

Persondata

- Namn
- Alder

- Kjønn
- Kommune

- Dersom utanlandsk opphav, kor lenge har du budd i Noreg?
- Har du norsk statsborgarskap?

- Gift/sambuar
- Barn, alder
- Hovudinntektskjelde
- Utdanning
- Tidlegare arbeid
- Første kontakt med sosialkontoret