

NØKKELOMGREP | BRUKARUNDERSØKING, SMÅKOMMUNAR, SOSIALKLIENTAR, SKAM, KJØNN, RELASJON

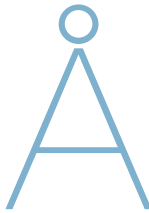
**Inger Johanne Solheim**

Høgskulelektor og klinisk sosionom
Høgskulen i Sogn og Fjordane og Indre Sogn
Psykiatrisenter, Vaksenpsykiatrisk poliklinikk.
Inger.johanne.solheim@hisf.no

Sosialklient i liten kommune, mest på godt?

Artikkelen baserer seg på intervju med sosialklientar i små kommunar om kva som er god hjelp og korleis det er å møta sosialarbeidaren på fritida. Frå klienten sitt perspektiv er «møtet» noko som skjer både før møtet finn stad, i møtet på sosialkontoret og i møtet med sosialarbeidaren på fritida. Ei slik kontekstuell og utvida forståing av møtet syner at sosialklientar i små kommunar skammar seg over å vera hjelpetrengande.

Kvinnelege klientar tillegg møtet med sosialarbeidarane på fritida vekt, men desse opplevingane er ikkje tema i dei «profesjonelle» møta dei har med sosialarbeidarane. Skamma vert mindre i møtet med dei klientane opplever som personlege kompetente sosialarbeidarar. Her tematiserer sosialarbeidarane asymmetrien, samstundes som klienten sine meistringsmåtar og synspunkt vert lagt vekt på.



oppleva at ein ikkje strekk til, å måtta kontakta sosialkontoret og å frykta at andre skal få kjennskap til dette, fører til mykje skam. Møtet med sosialarbeidaren kan vera avgjerande for kva som skjer med denne skamma. Artikkelen har fokus på kva som særpregar den gode relasjonen og vidare korleis det er for klienten å møte sosialarbeidaren på fritida. I dette «fritidsmøtet» synest kjønn å tre fram på ein måte som må leggest vekt på i det «profesjonelle» møtet.

Mange fagfolk, både sosialarbeidarar og samfunnsvitarar, har peikt på utfordringane som er knytt til å utøva sosialt arbeid på sosialkontor på små stader. Problema handlar om små og sårbare fagmiljø og kompleksiteten i nærleiken og dei samandevde relasjonane til klientane. Utfordringane er som regel sett med sosialarbeidaren eller styresmaktene sine auge (til dømes Ronnby 1991, Handegaard og Lichtwark 1997, Haugland 2000, Ebsen og Høgsbro 2001, Tronvoll, Moe og Henriksen 2004, Boisen og Bosch 2005). I denne artikkelen vil eg undersøka korleis sosialklientar i små kommunar opplever det å møte sosialarbeidaren på fritida og kva dei ser på som god hjelp. Dei mangesidige relasjonane mellom klientar og sosialarbeidarar på små stader spelar seg ut når ein møtest både gjennom arbeidet og på fritida, men også fordi at ein veit om kvarandre før, under og etter det faglege møtet. Artikkelen bygger på ei kvalitativ undersøking der eg har intervjuet 14 sosialklientar i fem kommunar (Solheim 2005). Spørsmåla har vakse fram som ei fylgje av at eg sjølv har omfattande erfaring som sosialarbeidar med å arbeida og bu i små kommunar og dilemma knytt til dette.

Det har vore lite forskning og litteratur om klienten si oppleving av å vera sosialklient i ein liten kommune. Fråveret av klientane sine stemmer vart etter kvart påtrengande.

Eit unntak er ein artikkel der Marit Solheim (2001:21) ut frå eit rolle- og relasjonsperspektiv drøftar klientar sine opplevingar avhengig av om dei kommunale sosial- og helsetenestene vert utført i urbane eller rurale strom. I dei rurale stroka vert det lagt vekt

på at folk kjenner til kvarandre og at dei møtest i ulike roller og samanhengar. I tillegg til det ein veit om kvarandre fordi ein tar del i det sivile samfunnet, får einskilde yrkesgrupper slik som sosialarbeidarar informasjon om andre, mellom anna klientar, i kraft av arbeidet sitt. Denne informasjonen kan vera stigmatiserande for den det gjeld. Dei same yrkesutøvarane har òg sanksjonar dei kan setja i verk overfor klienten. Solheim peikar på at dette reiser spørsmål som ikkje er «reint faglege», men òg verdimessege.

Nokre forskarar har framheva fordelane ved at sosialarbeidaren er ein del av småkommunen; at det kan vera verdifullt for sosialarbeidaren å kjenna til og forstå den lokale kulturen og konteksten (Handegaard og Lichtwark 1997, Haugland 2000, Solheim 2001, Tronvoll, Moe og Henriksen 2004, Halås 2006).

Relasjon

For å forstå klientane sine utsegner om kva dei opplever som god hjelp, har eg sett på teori og forskning som tek føre seg klientar sin kontakt, mest med sosialkontoret. Klientane si oppleving av sosialarbeidaren som ein «viktig andre» for klientane vert stadfesta i ulike nordiske undersøkingar slik som Aamodt 1998, Saarnio 2000, Skilbrei 2000, Solheim 2001, Blom 2002, Uggerhøj 2002, Kollbotn 2006, Oltedal 2004, Høiland og Juul 2005 og Underlid 2005. Det har dei siste åra vore mykje fokus nettopp på maktskilnaden i relasjonen mellom klienten og sosialarbeidaren og ikkje minst usynleggjinga av denne skilnaden. Sosialarbeidarar utøver ein samfunnskontroll og eit skjøn som klientar kan vera usamde i eller ikkje forstå. Både Aamodt (1998) og Tronvoll (1999) peiker på at dette fører til at relasjonen vert opplevd som krevjande både for klientar og hjelpearar. Ranger (1993) og tildels Førre (2006) sine funn konkretiserer dette. Mellom anna meiner dei at når det er motsetnadar i relasjonen, reduserer sosialarbeidaren fokuset på klienten si oppleving av situasjonen og relasjonen, slik at kontakten vert prega av kontroll i form av kategorisering og rutinearbeid. Avgjerdsprosessen kan verta tilsørt ved at sosialarbeidaren gjer regelverket tydeleg, medan det faglege skjønnet ikkje vert gjort like tydeleg.

Prosjekt og metode

Undersøkinga som ligg til grunn for artikkelen, byggjer på kvalitative intervju med sju kvinner og sju menn i alderen 21 til 68 år (10 var under 45 år), i fem kommunar med innbyggjartal frå 2 000 til 10 000 (Solheim 2005). 12 av 14 klientar budde i sentrum av kommunen. Den fysiske utforminga av kommunane var slik at sosialarbeidaren og klienten kunne møtast på mange arenaer.

Rekruttering av utvalet skjedde på to måtar og i to omgangar. Første gongen ved at sosialkontora i dei utvalde kommunane sendte informasjon og ein førespurnad om å delta i undersøkinga til alle klientane dei hadde hatt kontakt med dei siste seks månadane. Seks av klientane svarte. Svarta vart sende direkte til meg, slik at sosialkontoret ikkje kjende til kven som svarte. For å få fleire informantar vart rekrutteringsmåten i neste omgang endra ved at sosialarbeidaren etter alle klientsamtalar personleg informerte om og oppmoda klienten til å delta i undersøkinga. 12 klientar svarte på førespurnadane om intervju. I alt fire klientar, alle frå den siste rekrutteringsrunden, vart ikkje intervjua. Av desse trakk to klientar seg på grunn av flytting og sjukdom. To av klientane svarte ikkje på telefon eller brev om møtetidspunkt. Alle intervju, med unntak av to telefonintervju, vart gjort med lydbandopptak heime hjå klientane og seinare transkriberte av forfattaren. Intervjua varte frå ein til oftast nærare to timar. Klientane er gjort anonyme og namna er fiktive.

Dei fleste klientane hadde komplekse problem og representerte mangfaldet sosialkontora har kontakt med. Alle hadde på intervjutidspunktet kontakt med kvinnelege sosialarbeidarar. Intervjua hadde ei ramme med tema som: situasjonen dei var i før dei tok kontakt med sosialkontoret, kva hjelp dei bad om og fekk, oppleving av kontakten med sosialarbeidaren og korleis det vart opplevd å søka hjelp i ein liten kommune. Alle intervju var prega av å vera svært opne, og innafor ramma fekk klientane styra vektlegging, rekkefylgje og kva dei ville fortelja. I informasjonen til klientane vart det lagt vekt på at deira røynsler ville bli brukt for å gjera undervisinga av framtidige sosialarbeidarar betre. Klientane framheva dette som årsaka til at dei tok kontakt.

Frå liknande undersøkingar veit vi at det er få som svarer og at sjølvrekruttering for det meste gir kontakt med resurssterke informantar. Det kan vera ein tendens i materialet til at dei som tok kontakt med meg etter oppmoding frå sosialarbeidaren, var noko meir nøgde med kontakten med sosialkontoret enn dei som tok kontakt på eige initiativ. Utvalet har få klientar, fordi eg under intervjuinga kom til eit punkt der neste intervju ikkje ga meg noko ny informasjon. Klientane var opptekne av dei same tema, til dømes at sosialarbeidaren hadde makt. Mitt fokus var på korleis klientane opplevde tema, til dømes korleis sosialarbeidaren brukte makta si. Fleire av klientane hadde hatt kontakt med andre sosialarbeidarar tidlegare og snakka om desse opplevingane som ein kontrast til den gode kontakten dei jamt over no hadde.

Tolkingskontekstar

I analyse- og tolkingsarbeidet har eg søkt å få fram mønster i klientane sine opplevingar. Eg brukte difor Kvale (Kvale og Brinkmann 2009) sin modell i analysen. Modellen skil mellom tre tolkingskontekstar: Den første tek utgangspunkt i informanten si *sjølvforståing*, slik det vert forstått av forskaren. Dette har eg prøvd å få fram ved å sitera klientane sine utsegn. Fordi det var tidsmessig avstand mellom intervju, kunne eg trekkja inn funn frå dei tidlegare intervju i påfølgjande intervju. Når klientane kjende seg att, vart det ofte slik at dei fortalte meir utførleg om eigne opplevingar. Klientane kunne på same måte kjenna seg att i dei førebelse tolkingane mine.

Den andre tolkingskonteksten er *kritisk forståing basert på sunn fornuft*, som går lengre enn informanten si *sjølvforståing*. Denne tolkingskonteksten har eg ikkje nytta i artikkelen. I den tredje konteksten skal ein drøfta funna ut frå ei *teoretisk forståing*. I mitt arbeid utgjør *relasjon, skam og kjønn* dei sentrale omgrepa og perspektiva i ei slik teoretisk ramme. Kvale og Brinkmann (2009:244) peiker samstundes på at ei teoretisk lesing kan hindra at ein ser det dei kallar nye eller ikkje erkjente aspekt ved fenomena som vert utforska. Dette vart relevant når eg skulle forstå at kjønn spelar inn når klientane møter sosialarbeidarane på fritida.

Klientane si oppleving – før, under og etter møtet

Alle eg intervjuar framheva tida før dei tok kontakt med sosialkontoret som vanskeleg. Dei utsette kontakten til dei ikkje hadde noko anna val, slik som Eva 32 år, nyleg skilt, med svært dårleg økonomi og omsorg for tre barn:

«Eg utsett til det er så gale at det er krise, nesten til straumen vart stengt».

Eva fortel òg om ei oppleving etter eit møte med sosialarbeidaren:

«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».

Bjarne 56 år, sambuar med vaksne barn og tidlegare sjølvstendig næringsdrivande, hadde brått vorte hjelpetrengande på grunn av sjukdom og hadde aldri trudd han skulle trengje hjelp frå sosialkontoret. Han fortel at han rekna seg ikkje for å vera mellom dei som «er liksom dei på nedste rangstige».

Alle klientane var opptekne av måten dei vart møtt på og måten samhandlinga gjekk føre seg på. Dei fleste uttrykte at dei var svært nøgde med hjelpa dei fekk og skildra møta med ord som: «respekt», «oppleving av empati» og «utruleg forståing». Ingrid 38 år, gift, to barn med samansette vanskar og med langvarig kontakt med eit stort sosialkontor tidlegare, seier:

«Den dama vi har snakka med, har ei utruleg forståing. Vi 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».

Ingrid framhevar også det som fleire uttrykte; at sosialarbeidaren måtte vera «eit menneske», syna fram det personlege. Eva seier det slik:

«Hadde du sett ho, ho har eit slikt godt vesen».

Brit 27 år og åleine med eitt barn framhevar òg det eg forstår som klienten si oppleving av det personlege, samstundes som sosialarbeidaren yter hjelp:

«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».

Særleg dei unge klientane som gav uttrykk for at dei no var særleg motiverte for endring, var opptekne av

korleis sosialarbeidaren «var». Anders 22 år hadde hatt kontakt med mange sosialarbeidarar, og han uttrykte eit sterkt ynskje om endring. Han sa:

«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 fella, men seier noko som er personleg».

Nokre klientar uttrykte at det var viktig at sosialarbeidaren var merksam på endringane dei hadde i motivasjon. Anders, som hadde flytta ut av ein rusinstitusjon på grunn av ein kjæraste og mot institusjonen sitt råd, fortalte:

«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 institusjonen, såg dei at eg snakka sant. Då la dei ting til rette for meg».

At sosialarbeidaren handla slik ho hadde lovd, var eit teikn på respekt og at ein vart teken på alvor. Anders fortalte:

«Ja, det er akkurat slik eg vil ha det, 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».

Klientane hadde klare forventningar om at sosialarbeidarane hadde kunnskap og kompetanse som kunne hjelpa dei, slik som Anders:

«Ja, dei har kome med gode forslag. Eg fekk kanskje eit anna syn på korleis eg skal sjå på det. Når folk vil hjelpa meg, så vil eg hjelpa meg sjølv».

Fleire klientar trakk fram erfaring og evna til fleksibilitet. Ingrid fortel:

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

Klientane var svært opptekne av sosialarbeidarane sine vurderingar både av eigen fungering og av kjennskapen deira til ulike hjelpetiltak. Det vart då viktig å få det fleire klientar kalla «klare tilbakemeldingar», at sosialarbeidaren snakka på ein måte som var til å forstå. Brit seier:

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

Klientane fortalde, nesten litt overraskande for seg sjølve, om spennvidda i det dei snakka med sosialarbeidaren om. Når klientane snakka om den gode hjelpa, framheva dei som oftast sosialarbeidaren sin veremåte og bidrag til samhandlinga, ikkje deira eigne bidrag. Oppleving av meistring vart tydelegare der klientane, slik som Bjarne, hadde fortalt sosialkontoret og fått anerkjenning for alt han gjorde for å få pengane til å strekkja til:

«Temperaturen til dømes – eg greier meg godt på ein 15-16 grader, men det gjer ikkje kona mi på grunn av sjukdom».

Brit fortel om hjelp, men òg om eiga meistring:

«Ho eg har no, 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 gong og ville fikse det. Då ser dei at eg og hadde sankt informasjon om det og eg kom til dei og sa: «eg vil ha det slik og slik» og dei ser at eg har lyst til noko».

Kvinnene var opptekne av at dei hadde gitt frå seg informasjon som gjorde dei sårbare, og fleire av kvinnene ynskte at sosialarbeidaren oftare forsikra dei om teieplikta, slik som Eva:

«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».

Dei fleste klientane kjende ikkje andre sosialklientar. Jamvel om mange hadde hatt langvarig kontakt med sosialkontoret, la alle vekt på at dei ikkje var sosialklientar og at kontakten var mellombels. Brit oppfatta seg ikkje som sosialklient fordi ho ikkje snakka om økonomi med sosialarbeidaren sin, men om dei psykiske vanskanane sine og om åleineansvaret for sonen. Oda 42 år, skilt med ansvar for tre barn, hadde samansette problem og hadde hatt kontakt med ulike sosialkontor i 14 år, oppfatta seg heller ikkje som sosialklient, fordi ho berre snakka om dei økonomiske problema sine: *«Eg er ikkje ein typisk sosialklient – skal klara å koma ut i jobb. Eg søker ein viss sum og det er det».*

Alle klientane meinte at sosialarbeidarane hadde stor makt som representantar for systemet.

Sjølvs om berre to av klientane, Dag og Bente, var klart misnøgde med hjelpa dei no fekk, var det fleire av klientane som drog inn negative røynsler frå møte med andre sosialarbeidarar. Dei negative røynslene handla

mellom anna om manglande engasjement frå sosialarbeidaren, krenking, utilstrekkeleg hjelp og upersonleg behandling. Dag, 23 år, hadde delteke på det han kalla «ulike mislukka kvalifiseringsprogram». Han fortalte:

«Eg følte at eg berre vart putta inn der, møtt med likesæle. Dei jattar med og let som dei høyrer på deg. Ja, det verkar som dei berre les frå ein manual om korleis det skal vere. Dei løftar ikkje ein finger for å gjera det vesle ekstra».

Dag sitt utsegn handlar om sosialarbeidaren han no hadde kontakt med, men illustrerer òg situasjonar der klientane hadde opplevd manglande samsvar mellom behov og tilbod, og dermed ambivalens i høve til eige endringspotensiale. Dag fortalte vidare:

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

I dei lite hjelpande møta opplevde klientane at den makta sosialarbeidaren hadde ikkje vart brukt eller makta vart brukt mot dei. Dag fortalte:

«Det er avhengig av sakshandsamar. Og når du ikkje har rett på det, gidd dei ikkje å gjera noko med det».

Slike og liknande negative opplevingar som over hadde sjeldan vorte tematisert korkje av klientane eller, slik dei opplevde det, av sosialarbeidaren. Bente, 23 år og einsleg, var i konflikt med sosialarbeidaren sin som ho opplevde som falsk. Ho framheva det uekte hjå sosialarbeidaren: at det som vart presentert som framlegg, eigentleg var krav:

«Klientane merkar jo fort viss det er noko misnøye og trugs mål og slikt. For då lyg dei (klientane lyg, min kommentar). For eg kjenner fleire som lyg for å komma ut av klørna deira» (sosialarbeidarane sine klør, min kommentar).

Klientane fortel om mange og sterke kjensler knytt til opplevinga av å ikkje strekkja til og å måtta ta kontakt med sosialkontoret. Felles for klientane er ei oppleving av skuld, eit ynskje om å gøyma vekk det vanskelege lengst mogeleg, samstundes som ein overfor andre og i møtet med sosialarbeidaren har eit sterkt ynskje om å retta opp inntrykket ein trur andre har av ein. Desse kjenslene uttrykker ei oppleving av skam; ei skamkjensle som synest mest framtrudande i denne første tida.

Møtet på fritida

Det andre spørsmålet i problemstillinga, korleis klientane opplever det å møte sosialarbeidaren på fritida, er lite undersøkt. Klientar og sosialarbeidarar i små kommunar vil ikkje berre møtast i eigenskap av desse rollane, men vil òg kunne møtast gjennom felles fritidsaktivitetar og som naboar, vener, foreldre, kjeningar og så vidare. Dei profesjonelle, til skilnad frå klientane, har ofte fått uttala seg om kompleksiteten med nærleiken til og dei mangsidige relasjonane ein som profesjonell kan ha til klientane i små kommunar. I skjønnlitteraturen finst det mange bøker som handlar om korleis det kan vera å leva i ein stigmatisert livssituasjon i ein liten kommune. Så korleis opplevde sosialklientar dette?

Eit tydeleg mønster i intervjuar syner at menn og kvinner opplevde møta med sosialarbeidaren på fritida ulikt. Ingen i utvalet kjende sosialarbeidaren på førehand, men nokre visste likevel kven ho var. Etter at kontakten var oppretta hadde fleire møtt sosialarbeidaren på butikken, i nabolaget, på fotballbana eller andre stader i lokalsamfunnet. Mennene opplevde ikkje nærleiken til sosialarbeidaren som vanskeleg. Bjarne fortalte:

«Dersom eg skulle møta NN på fritida, ville det vera hyggeleg rett og slett».

Det same gjaldt Dag, sjølv om han ikkje likte sosialarbeidaren.

«Eg nikkar jo til dei viss dei nikkar tilbake».

For dei mannlege klientane syntest ikkje møtet med sosialarbeidaren på fritida å ha noko innverknad på møtet og på samhandlinga på sosialkontoret.

Hjå dei kvinnelege klientane aktiviserte møtet med sosialarbeidaren på fritida refleksjonar og kjensler. Dei var merksame på at sosialarbeidarane inngjekk i ulike relasjonar og hadde tankar om dette, jamvel om dei ikkje hadde møtt sosialarbeidaren utanfor kontoret, slik som Eva:

«Kommunen er ikkje stor. Du kan risikera at du faktisk er nabo med ein av dei. Einskilde er meir slarvete enn andre, same kor dei jobbar».

Kvinnene var opptekne av korleis det var for sosialarbeidaren å møta dei og kva ho tenkte, slik som Eva:

«Eg vart minna om skamma over å ha vore der. Ein gong sat eg ute på trappa og røykte da sosionomen 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».

Oda fortel at skamkjensla sjølv etter lang tid framleis vert aktivert i møte:

«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 tenker obs – kva er det som ligg i handlekorga mi? Det er faktisk best å handla midt på dagen, då er dei på jobb».

Andre, som Brit, opplevde seg gradvis tryggare i samhandlinga med sosialarbeidaren og sa dette om møtet på fritida:

«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. I byrjinga syntes eg det var veldig ubehageleg. Då helste eg ikkje på dei, men etterkvart synest eg at eg kjenner dei så godt at eg helsar».

Frå skam til anerkjenning

Mange av klientane sine forteljingar om tida før og i byrjinga av møtet med sosialarbeidaren tolkar eg som forteljingar om skam over å ikkje strekkja til. I intervjuar var dette framtrudande, nesten påtrengande. Frønes (2001:73) drøftar skam i eit relasjonelt perspektiv, på ein måte som gjev mening til klientane sine opplevingar. Han seier at skam vert skapt i sosiale relasjonar og handlar om ei sosial kategorisering: Vi opplever skam når vi ser oss sjølve med andre (eller det vi trur er andre) sine auge. Frønes deler skamma inn i *klassisk skam*, *moderne skam* og *situasjonsbestemt skam*. Desse ulike måtane å forstå skam på vil eg nytta når eg skal drøfta skamopplevinga før møtet med sosialkontoret, møtet med sosialkontoret og sosialarbeidaren og møtet på fritida.

Den klassiske skamma er skamma ein påfører seg sjølv og familien sin når ein bryt samfunnet sine normer og reglar for åtferd. Denne skamma kjem tydeleg til uttrykk når klientane i undersøkinga mi omtalar tida før møtet. Skamkjensla er sterk for mange før dei kjem

til sosialkontoret. Å søka hjelp på sosialkontoret aktualiserer den klassiske skamma. Synet på sosialkontoret som ein instans for dei ikkje verdige ser ut til å leva i beste velgåande.

Frønes hevdar at den klassiske skamma har endra seg til den moderne eller den individualiserte skamma. Når ein ikkje oppfyller forventningane ein hadde til sjølvrealisering og autonomi, kan ein oppleva sjølvforakt og skam over ikkje å strekkja til. Skam oppstår i relasjonar og i situasjonar, men klientane fortalte at dei ikkje snakka direkte om skamma med sosialarbeidaren. Skårderud (2001) hevdar at den kollektive skamma på mange måtar er vorte individualisert i det postmoderne samfunnet. Skamma er vorte individet sin internaliserte skam, opplevinga av å ikkje vera vellukka nok. Denne omgjeringa meiner Skårderud har ført til at skamma ikkje vert formidla, og den vert slik meir taus og einsam. Det er vanskeleg å snakka om skamma når ein samstundes opplever seg avhengig av og treng å legitimera den omsøkte hjelpa. Mange vil truleg vera avhengig av at sosialarbeidaren utforskar klienten si oppleving.

Underlid (2005), som har intervjuja sosialklientar, finn at mange legg skulda for fattigdom på seg sjølv og internaliserer ei skuldkjensle. I ei doktorgradsavhandling ved Universitetet i Lund har Angelin intervjuja mange unge sosialklientar. Ho finn mellom anna at dei tre vanskelegaste kjenslene ved å vera arbeidslaus og sosialhjelpsmottakar er oppleving av skam, stigmatisering og maktesløyse i høve til sosialtenesta (Angelin 2009).

Den situasjonsbaserte skamma er knytt til opplevingar av å verta krenka og usynleggjort av den andre. Det er difor avgjerande at møtet med sosialarbeidaren skjer på ein måte som ikkje forsterkar og/eller skaper ny skam. Dette vil eg drøfta når eg no skal sjå nærare på kva som skjedde i møtet på sosialkontoret og i møtet på fritida.

Klientane i mi undersøking opplevde både den klassiske skamma ved å måtta kontakta sosialkontoret og den individualiserte skamma då dei ikkje greidde seg sjølv, då dei vart avhengige av sosialkontoret. Samstundes snakka dei om det gode møtet med sosialarbeidaren.

Korleis kan ein forstå det? Eg meiner vi må forstå skamopplevinga hjå klientane eg snakka med langs eit kontinuum, der opplevingane av «skam» kan reduserast gjennom det dei opplever som hjelpande møte. Tidsaspektet er viktig, dette kjem til uttrykk hjå kvinnene som først etter lengre tid opplevde møtet med sosialarbeidaren på fritida som mindre skamfullt. Samstundes var det ein ambivalens tilstades, som syner kor sterk skamopplevinga kan vera. For fleirtalet av klientane representerte møtet med sosialarbeidaren ei byrjande godkjenning av seg sjølv som ansvarsfulle og handlingsdyktige. Eit kjenneteikn ved desse møta var at klientane sine eigne løysingsforsøk og meistringsmåtar vart løfta fram og anerkjende. Ved å gjera klientane sitt bidrag meir synleg, ville det kunne føra til auka involvering av klienten og betre hjelp til sjølvhjelp. Aamodt (1998) meiner at omgrepet anerkjenning rommar både ulikskapen i relasjonen mellom klienten og sosialarbeidaren, og likeverdet mellom dei, og at det er (:190): «gjennom anerkjennelse at ny erkjennelse oppstår». Den relasjonelle skamma som klientane opplever, er vanskeleg å dømme om og handtera åleine. Gjennom opplevinga av å verta sett, verta forstått og gjennom etableringa av ein hjelpande relasjon vart det lettare for klienten å godta eigen situasjon. I dei gode møta der det vart skapt ei gjensidig erkjenning og anerkjenning, opplevde klienten at kontakten med sosialkontoret vart erkjent som ein legitim måte å meistra ein vanskeleg situasjon. I desse møta vart skamma modifisert, altså det motsette av det som kjenneteiknar møte eller situasjonar der skamma vert aktivert.

Klientane i utvalet ynskte både at sosialarbeidaren skal framstå som «menneske» og som ein aktør med profesjonell kompetanse. Omgrep som personleg kompetanse framhever korleis kunnskap, kompetanse og veremåte alltid vil vera personleg utforma. Grimen (2008) drøftar kjenneteikn ved praktisk kunnskap, som sosialt arbeid òg er, og peikar òg på korleis praktisk kunnskap syner tilbake på kunnskapsberaren og brukssituasjonen. Måten kunnskapen vert utøvd på har eit «merke» som syner kvar den kjem frå. Ein slik måte å forstå kunnskap på og utøvinga av denne, samsvarer med mi forståing av det klientane ynskte og

venta av sosialarbeidaren. Klientane i utvalet hadde forventningar til sosialarbeidaren sin kunnskap og profesjonelle skjønn, og dei opplevde at dette kom dei til nytte.

Nissen, Pringle og Uggerhøj (2007) drøftar korleis makta til sosialarbeidaren kan brukast produktivt og refleksivt. Produktiv bruk av makt tyder at sosialt arbeid kan vera til hjelp, sjølv om det må gå føre seg innanfor økonomiske, politiske og rettslege rammer. Desse rammene kan i seg sjølv reprodusera maktskilnadar og manglande rettferd. Refleksiv bruk av makt handlar om at sosialarbeidaren må reflektera over asymmetrien i relasjonen og over eigne forventningar, forståingar og strategiar. Den produktive makta oppstår i eit samspel mellom klienten og sosialarbeidaren, der klienten sine synspunkt vert gjort gjeldande og der sosialarbeidaren reflekterer rundt eigne forståingar og dei rammene som sosialkontoret har.

I intervjuja mine meinte klientane at sosialarbeidaren si makt vart brukt på ein produktiv måte. Nissen, Pringle og Uggerhøj (2007) gjev ikkje nokon eintydig definisjon av omgrepet makt, men meiner at ein på denne måten kan verta meir sensitiv overfor mangfaldet i yrkesutøvinga og òg skapa merksemd om dei situasjonane der maktforhold kan endrast. Klientane opplevde at sosialarbeidaren kunne betra situasjonen deira ved å ta i bruk ulike verkemiddel, inkludert det å forplikta seg til å samarbeida med klienten. Klientane fortalte at dei vart tekne på alvor og at samarbeidet var prega av eit felles engasjement. Slik eg tolka klientane sine utsegner, krev dette at sosialarbeidaren har ein sensitivitet overfor både klienten og klienten sin situasjon. Det krev at klienten sine synspunkt vert forstått og verbalisert. Asymmetrien var ofte tydeleg, men på ein slik måte at klientane var kjende både med rammene sosialarbeidaren arbeidde innafor og kva som var sosialarbeidaren sine meiningar og vurderingar. Klientane som fekk god hjelp, opplevde at sosialarbeidarane utfordra rammene dei arbeidde innafor og endra det som i utgangspunktet verka låst. Det motsette av den tydelege sosialarbeidaren liknar det Bader (1993) kallar «hjelpelausa hjelparar», sosialarbeidarar utan handlingsevne.

Tause konflikter

I undersøkinga kom det fram to aktuelle tilfelle der relasjonen var til lite hjelp, men det var fleire tilfelle med tidlegare lite hjelpsame relasjonar. I desse tilfella opplevde klientane at korkje dei eller sosialarbeidaren tematiserte det som var vanskeleg i relasjonen. Desse to klientane og dei som refererte til tidlegare dårlege erfaringar, fortalte historier som var prega av til dels urealistiske oppfatningar av kva sosialkontoret kunne hjelpa dei med, som til dømes ein klient som meinte at sosialkontoret burde betale ei bot på mange hundre tusen kroner for eit brotsverk, slik at han kunne betala husleiga si sjølv. Dersom sosialarbeidaren hadde vore meir tydeleg på sosialkontoret sine rammer og kva som er mogeleg innafor desse rammene, kunne det ha ført til færre mistydingar og meir realistiske forventningar. Òg desse klientane oppfatta og aksepterte at det er ein ulikskap i makt og kunnskap, som dei ikkje ynskte skulle viskast ut, men respekterast (jamfør Madssen 2007, Uggerhøj 2002).

I relasjonen til sosialarbeidaren kom vanskane til syne som aggresjon og/eller passivitet, medan klientane sine opplevingar av å vera sårbare, avmechtige og avhengige av sosialarbeidaren vart mindre fokusert. Når klientane kjende seg avmechtige, opplevde dei behandlinga og samhandlinga som provoserande, umyndiggjerande og utan realistiske mål. Når konfliktane eller motsetnadane ikkje vart løfta fram, opplevde klientane det Frønes (2001) kallar situasjonsbasert skam i møtet med sosialarbeidaren. Dei kjende seg redusert til «berre sosialklientar» og fekk stadfesta opplevingane av seg sjølve som utilstrekkelege og uverdige. Frykta for korleis andre vil reagere fører ofte til at ein teier om skamma. Skamma klientane kjende før dei kontakta sosialkontoret, vert stadfesta, nesten forsterka i møtet med sosialarbeidaren. Slik vert skamma endå meir privat. Ho vert ein del av identiteten og dermed kanskje meir øydeleggande for sjølvkjensla.

Den kjønna skamma

Korleis kan ein forstå at kvinnene – til skilnad frå mennene – opplevde at kjenslene frå møtet på sosial-

kontoret vart aktiverte når dei møtte sosialarbeidaren på fritida? Nyare kjønnsforskning tek utgangspunkt i at kjønnsidentitet vert skapt gjennom samhandling og praksis i bestemte relasjonar og kontekstar; ei tilnærming som legg vekt på at kjønn er noko vi gjer snarare enn noko vi er. Dette perspektivet hevdar at kjønn ikkje er essensielt eller universelt, men noko vi gjer og lever (West og Zimmerman 1987). Kjønn er ein aktiv del i relasjonane mellom menneske, og kjønn er òg kulturspesifikt og i endring.

Omgrepet kjønnspekt vert brukt på ulike måtar. Ellingsæter og Solheim (2002) har drøfta korleis makt kjem til uttrykk i arbeidslivet og dei løftar fram korleis kjønn og verdi vert bunde saman i kulturelle og institusjonelle sorterings- og rangeringsprosessar. Ifylgje forfattarane syner kjønnspekt seg som noko sjølvstøtt, til dømes at arbeidet er kjønna, vi kan framleis tenkja på det som «kvinneleg» eller «mannleg». På bakgrunn av dette hevdar dei at det «kvinnelege» vert vurdert som mindre verdt enn «det mannelege». Ifylgje den svenske historikaren og kjønnsforskararen Hirdman (1988) vil omgrepa «genussystem» og seinare «genusperspektiv» (Hirdman 2007), betre kunna skildra prosessar som skaper og held ved like kvinner si underordning. I møtet på sosialkontoret vil sosialarbeidaren ha makt i kraft av profesjonen sin. På fritida kan ein ut frå omgrepa kjønnspekt og genusperspektiv (genus = sosialt kjønn) forstå dei mannelege klientane sitt møte med sosialarbeidaren, som eit møte der mennene lettare trer ut av rolla som sosialklient og der dei opplever seg meir likeverdige som mann i møte med kvinne.

Klientane trekte førestillingar om kjønn inn når dei reflekterte omkring møta med og relasjonen til sosialarbeidaren. Dette vart særleg synleg i møtet på fritida, der klientane opplevde sosialarbeidaren både som profesjonell, men òg som ei kvinne dei kjende og kunne samanlikna seg med. I dette møtet er konteksten annleis, til dømes at ein møtest med kvar si handlekorg på butikken, to kvinner som er ute i same ærend. Nokre av kvinnene hadde òg reflektert over dei mangesidige relasjonane og sosialarbeidarane sin kunnskap om dei, uavhengig av om dei hadde møtt sosialarbeidaren på fritida. Dei uttrykte at dei opplevde seg sårbare og

engstelege, og for nokre vart skamkjensla frå møtet på sosialkontoret aktivert. Der dei kvinnelege sosialklientane var i andre situasjonar når dei møtte sosialarbeidaren, til dømes kvinna som sat og røykte på trappa, var det som om kvinnene kjende seg avslørt, dei levde ikkje opp til presentasjonen av seg sjølve som verdig trengande. Frykta for at nokon skal oppdaga at dei har kontakt med sosialkontoret og kunnskapen om dei mangesidige relasjonane, kan gjera klientane særleg sårbare og gjera det ekstra naudsynt å kunne stola på sosialarbeidaren. Marit Solheim (2001) framhevar at kunnskapen og myndet som sosialarbeidaren har, kan opplevast som stigmatiserande for brukaren. Dette gjev meining til dei kvinnelege klientane si vektlegging av teieplikta og illustrerer kor viktig det er for klienten at sosialarbeidaren på møtet i fritida er merksam på si eiga makt og kor sårbare klientane kan vera. Bergström og Fog (1996:192), har skrivt om korleis sosialarbeidarar kan utvikla og gjera seg nytte av denne sosiokulturelle kompetansen i sosialt arbeid på landsbygda i Sverige. Dei peikar på at dersom sosialarbeidaren skal vera truverdig, må normene som ligg til grunn for arbeidet på sosialkontoret ta omsyn til dei ålmenne normene i kommunen der både dei og klientane bur. Deira påpeiking synest ikkje å få fram korleis relasjonane mellom klienten og sosialarbeidaren held fram og lever på fritida.

I dei små kommunane kan det sjå ut som om dei kvinnelege klientane oppfatta sosialarbeidaren både som privat og profesjonell i møtet på fritida. I motsetnad til mennene vert ikkje balansen mellom dei kvinnelege klientane og sosialarbeidarane forrykka. Dei kvinnelege klientane sine refleksjonar og opplevingar knytt til møtet på fritida, hadde ikkje vore drøfta med sosialarbeidaren. Scheff (1990) hevdar at det ikkje er god tone å gi kommentarar omkring relasjonen mellom klient og sosialarbeidar. Han seier at «folk vanlegvis prøver å unngå å laga bråk – ved ikkje å kommentera sjølve relasjonen. I dette kan det liggja at det å kommentera relasjonen indirekte, vil vera å påpeika at «den andre» ikkje skjønar spelereglane som gjeld i situasjonen, og at dette kan gjera «den andre» forvirra, og endå til skamfull. Ein kan tenkja seg at båe partar på kvart sitt

vis er innforstått med dei formelle og uformelle spelereglane som gjeld møtet på fritida, og at å snakka om dei kvinnelege klientane sitt ubehag i møtet med sosialarbeidaren ville vera å tematisera noko som vert sett på som privat og fagleg ordlaust. Dei kvinnelege klientane syntest å kjenna spelereglane og innordnar seg desse. Det kan òg vera at dei har tilpassa og eller underordna seg i relasjonen til sosialarbeidarane i møtet på kontoret, utan at dette er vorte tydeleg. I ein hjelpere-lasjon er det mange parallelle prosessar. Det kan vera at dei kvinnelege klientane opplever at dei kvinnelege sosialarbeidarane unngår å tematisera asymmetrien. I så fall er begge partar med på å «glatta over». Prisen dei eventuelt betaler, er at skamma kan halda fram med å vera taus.

I møtet på fritida kan dei kvinnelege klientane oppleva dei kvinnelege sosialarbeidarane som representantar for andre kvinner og kvinnelege erfaringar. I ei hovudfagsoppgåve i sosialt arbeid om kvinnelege barnevernsarbeidarar sitt møte med mødre, hevdar Skorpen (2005) at dette òg er eit møte mellom det ho kallar dominerte kvinner. Altså eit møte mellom kvinner der maktstrukturar vert til kroppslege, mentale og sosiale mønster og handlingsmåtar. Ho framhevar kvinner sitt særeigne ansvar for andre og drøftar mellom anna korleis dei kvinnelege barnevernsarbeidarane i arbeidet med å vera profesjonelle, synest å laga ein avstand mellom sitt private omsorgsarbeid og det profesjonelle barnevernsarbeidet, sjølv om det er likskap. Skorpen hevdar at kritikken mot den praktiske, faglege handlinga i sosialt arbeid òg er ein skjult kritikk av ein kvinneleg praksislogikk, og korleis dette er tilstades i det barnevernsfaglege arbeidet som taust og underkommunisert.

Skorpen tek utgangspunkt i dei profesjonelle. Eg har snakka med klientane. Kvinnene i utvalet uttrykker ein form for relasjonstenking, der opplevingane frå det profesjonelle møtet vert aktiverte og lagt vekt på i møtet med sosialarbeidaren på fritida. Frå kvinnene si side er det ikkje berre ein repetisjon av det profesjonelle møtet. I møtet på fritida møtest klienten og sosialarbeidaren som utøvarar i andre relasjonar, som mor til barn i felles barnehage, som deltakar på det same

møtet og så vidare. Dei kvinnelege klientane vert opp-tekne av likskapen i relasjonane, og dei vil ofte sam-anlikna seg. Dette er ei form for relasjonstenking som ikkje er tematisert i faglitteraturen. Er det mangel på ei slik forståing som gjer at dei kvinnelege sosialarbeidarane – ut i frå det klientane i utvalet mitt sa – ikkje kommenterer utanomfaglege møte med klientane sine? Måten kvinnene oppfattar småkommunen og meiningssystema der, synest å forsterka skamma ved å søka sosialhjelp. Dei synest òg å bera med seg ei relasjonell orientering, det vil seia ei vektlegging av den andre, som fører til at relasjonen til sosialarbeidaren jamvel gjeld i fritida. Dette er ein type kontekstuell kunnskap som kan føra til auka forståing og som syner kor sensitiv sosialarbeidaren må vera i møtet.

Konklusjon

Undersøkinga mi syner at for sosialklientar i små kom-munar skjer ikkje møtet med sosialarbeidaren berre gjennom avtalen på sosialkontoret, men òg både før og etter dette møtet. Dei skammar seg over å vera hjelpetrengande, og frykta for at andre skal få vita om at dei er klientar, synest å intensivera skamma. Frykta handlar om at sosialklientstatusen skal prega andre relasjonar, på den måten at det å vera hjelpetrengande og ikkje kunne klara seg sjølv, vert det mest domine-rande ved personen. Denne frykta synest å gjelda både i nære og meir perifere relasjonar. Å søka hjelp på sosi-alkontoret synest å aktivera både det Frønes (2001) kallar den klassiske skamma – brot med samfunnet sine normer – og den individualiserte skamma over å ikkje vera god nok. I dei vanskelege møta som nokre få av klientane i undersøkinga opplevde, vart skamkjensla større. Møtet med sosialarbeidaren skapte ei situa-sjonsbasert skam, mellom anna fordi klientane opp-levde at det vanskelege i relasjonen, deira oppleving av ansvar og deira meistringsmåtar, ikkje vart tematisert, korkje av dei sjøve eller av sosialarbeidaren. For fleir-talet av klientane førte møtet med sosialarbeidaren til eit vendepunkt: reduksjon av skamma og oppleving av seg sjøve som ansvarsfulle og meistrande. I desse møta vart sosialarbeidaren si makt brukt på ein pro-duktiv måte, den vart gjort synleg og brukt til det beste

for klienten. Avgjerande for denne opplevinga var at sosialarbeidarane møtte klientane med det som vart opplevd som ein personleg profesjonalitet.

Klientane sine utsegner om møtet med sosialarbeidarane på fritida, tyder på at skamkjensla ikkje er kjønnsnøytral. For dei kvinnelege klientane heldt møtet med sosialarbeidarane fram på fritida. Å oppleva skam og å kjenna seg sårbar, vart aktivert i kvinnene sitt møte med sosialarbeidarane på fritida. Dette vart forsterka av kvinnene sin kunnskap om at både dei og sosialarbeidarane var ein del av dei fleirsidige relasjonane som

pregar småkommunar. Samstundes minka skamma når klientane hadde vorte trygge på sosialarbeidaren. Dette må sosialarbeidaren ta omsyn til i det profesjonelle møtet på sosialkontoret og reflektera inn i arbeidet sitt med å laga ein god relasjon til klientane. Undersøkinga syner at klientane jamt over opplever sosialarbeidarane i dei små kommunane som personleg kompetente utøvarar. Sosialarbeidarane kan verta endå betre ved å gi merksemd til og syna sensitivitet for at kontekst og relasjon ikkje kan skiljast.

SUMMARY

The article is based on interviews with individuals receiving social security benefits in small communities; what these individuals perceive as good assistance, and how they experience meeting the social worker outside working hours. From the clients' perspective, 'meeting' includes both the period before the meeting, the actual meeting in the social workers office, and chance meetings with the social worker outside working hours. This contextual and expanded concept of 'meeting' shows that clients, who receive social security benefits, in small communities feel ashamed that they need help. Female clients put extra emphasis on chance meetings with the social worker outside working hours, but these experiences are often not addressed during the 'professional' meetings with the social worker. The clients feel less ashamed when meeting a socially competent social worker who has addressed the asymmetry in the relationship, while at the same time taking into consideration the clients' opinions and coping strategies.

Keywords:

User survey, rural areas, social security clients, shame, gender, relationship

LITTERATUR

Angelin, Anna (2009) *Den dubbla vanmaktens logik. En studie om langvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. Dissertations in social work. Vol. 38, School of Social Work. Lund Universitet.

Bader, Kurt (1993) *Hjelpeløse hjelpere*. Oslo: Universitetsforlaget.

Bergström, Lars og Elisabeth Fog (1996) *Att se det möjliga i det verkliga. Om utveckling av sociokulturell kompetens i socialt arbete på landsbygden i norra Bohuslän*. Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete. Skriftserien 1996:4.

Blom, Bjørn (2002) The social worker-client relationship – a Sartrean approach. I *European Journal of Social Work* Vol. 5, No. 3, side 227-285.

Boisen Laura S. og Lois A. Bosch (2005) *Dual Relationships and Rural Social Work*. I Ginsberg, Leon H. (red.) *Social Work in Rural Communities*. Alexandria, Virginia: CSWE Press.

Ebsen, Frank og Kjeld Høgsbro (2001) *Faglig bæredygtighed i det sociale arbejde i små kommuner*. København: AKF Forlaget.

Ellingsæter, Anne Lise og Jorun Solheim (2002) *Makt – kjønn –*

arbeidsliv: teoretiske landskap. I Ellingsæter, Anne Lise og Jorun Solheim (red) *Den usynlige hånd? Kjønnsmakt og moderne arbeidsliv*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

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

Førre, Elisabeth (2006) *Hvordan bruker sosionomer kunnskap om menneskers personlige ressurser i arbeidet i sosialtjenesten?* I Omre, Cecilie, Liv Schjelderup og Reidar S.

Østerhaug (red) *Fasetter av sosialt arbeid*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.

Grimen, Harald (2008) Profesjon og kunnskap. I Molander Anders og Lars Inge Terum (red) *Profesjonstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Halås, Catrine Torbjørnesen (2006) *Med nærhet som styrke – fagutvikling med og om sosialarbeiderpraksiser i små kommuner*. Hovedfagsoppgave i praktisk kunnskap. Høgskolen i Bodø.

Handegård, Tina Luther og Willy

Lichtwarck (1997) *Liv laga for sosialfaglig arbeid i småkommuner! Styrket vurderingsevne gjennom gruppeveiledning*. HBO-rapport 1/1997. Bodø: Høgskolen i Bodø.

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

Hirdman, Yvonne (1988) Genussystemet: reflexioner kring kvinnors sociala underordning. I *Kvinnovetenskaplig tidskrift*. Årg. 9:3, side 49–63.

Hirdman, Yvonne (2007) *Gösta och genusordningen. Feministiska betraktelser*. Stockholm. Ordfront Förlag.

Høilund, Petter og Søren Juul (2005) *Anerkendelse og dømmekraft i sosialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kollbotn, Olina (2006) Langsiktighet – effektivitet – kunnskap. Om langtidsoppfølging av sosialklientar med store og samansette problem. I Røysum, Anita (red) *Sosialt arbeid. Refleksjoner om kunnskap og praksis*. Oslo: FO.

Kvale, Steinar og Svend Brinkmann (2009) *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Madssen, Kjell-Arild (2007): Språk og kommunikasjon: Myndiggjering eller umyndiggjering? I Ekeland, Tor-Johan og Kåre Heggen (2007) *Meistring og myndiggjering – reform eller retorikk?* Oslo: Gyldendal akademisk.

Nissen, Maria Appell, Keith Pringle & Lars Uggerhøj (2007) *Efterord: Produktiv magt*. København: Akademisk Forlag.

Oltedal, Siv (2004) *Klientsamtaler i velferdsstaten. Ei kvardagsleg sak*. Bergen: Fagbokforlaget.

Ranger, Marianne Neverland (1993) *Er det bare meg som roter sånn? Klientensamarbeid på et sosialkontor*. Oslo: Universitetsforlaget.

Ronby, Alf (1991) *I skogarnas land. Om sosialt arbete i glesbygd*. Stockholm: Byggeforskningsrådet.

Saarnio, Pekka (2000) Does it matter who treats you? I *European Journal of Social Work* Vol. 3, No.3, side 261–268.

Scheff, T. J. (1990) *Microsociology. Discourse, emotion and Social Structure*. Chicago: The University of Chicago Press.

Skilbrei, Birger (2000) *Fra mottaker til deltaker. Erfaringer og mestring som klient i «Prosjekt langtidsmottakere av sosialhjelp» i Bergen*. NF-rapport. Nr 13. Nordlandsforskning, Bodø.

Skorpen, Berit (2005) *Bare-mor i møte med aldri-mor. Om kjønn og makt i barnevernet*. Hovedfagsrapport 2006, nr. 16. Høgskolen i Oslo.

Skårderud, Finn (2001) *Tapte ansikter. Introduksjon til en skampsykologi 1*. I Wyller, Trygve (red.) *Skam. Perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*. Bergen: Fagbokforlaget.

Solheim, Inger Johanne (2005) *Klientar si oppleving av kontakten med sosialarbeidarar på sosialkontor*.

HSF rapport nr. 4. Avdeling for samfunnsfag. Sogndal.

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

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

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

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

Uggerhøj, Lars (2002) *Menneskelighed i mødet mellom socialarbejder og klient – ideal eller realitet? I Järvinen Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red) Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus universitetsforlag.

Underlid, Kjell (2005) *Fattigdommens psykologi. Oppleving av fattigdom i det moderne Norge*. Oslo: Samlaget.

West, Candace og Don H. Zimmerman (1987) *Doing Gender*. Gender & Society nr. 1.

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