

”En jobb som aldri står stille”

*En kvalitativ studie om erfarne sosialarbeideres opplevelse
av muligheter og utfordringer i arbeid med barn og unge*



SANDRA R. JERVÅS & IDA NORDAHL

MASTERGRADSAVHANDLING I FLERKULTURELT
FOREBYGGENDE ARBEID MED BARN OG UNGE

VÅREN 2013

Høgskolen i Telemark
Fakultet for Helse- og sosialfag
Institutt for Sosialfag
Kjølnes ring 56
3918 Porsgrunn

<http://www.hit.no>
Forsidebilde: Privat

© 2013 Ida Nordahl og Sandra Rosemarie Jervås

Denne avhandlingen representerer 45 studiepoeng

Sammendrag

Tittel

”En jobb som aldri står stille”

En kvalitativ studie om erfarne sosialarbeideres opplevelse av muligheter og utfordringer i arbeid med barn og unge.

Bakgrunn for valg av tema

Denne avhandlingen tilhører paraplyprosjektet *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn- profesjonalitet, muligheter og utfordringer*, som bygger på den tverrfaglige studien *Profesjonalitetens mange ansikter*. Formålet med paraplyprosjektet er å følge opp og utdype funn fra *Profesjonalitetens mange ansikter*, hvor nyutdannede sto i fokus. Prosjektet innhenter kunnskap om erfarne profesjonsutøveres opplevelse av sin arbeidshverdag knyttet til kommunalt arbeid med barn og unge. Paraplyprosjektet består av fem delprosjekter, der vårt delprosjekt fokuserer sosialarbeidere som arbeider med barn og unge.

Problemstilling

Avhandlingens problemstilling er:

Hvilke muligheter og utfordringer opplever erfarne sosialarbeidere i kommunale virksomheter i arbeidet med barn og unge?

Metode

Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn er en kvalitativ studie. Prosjektgruppen benyttet en felles semistrukturert intervjuguide. Studiens utvalg bestod av 52 informanter som er fordelt på syv kommuner på Østlandet. Vi intervjuet sykepleiere, vernepleiere, barnevernpedagoger, sosionomer, førskolelærere og lærere som arbeider med barn og unge innenfor kommunale virksomheter. Det ble satt som krav at profesjonsutøverne skulle ha minimum fem års yrkeserfaring etter endt utdanning. Vårt delprosjekt avgrenser seg til å omhandle sosionomer og barnevernpedagoger og utgjør til sammen 16 informanter.

Resultater

I denne avhandlingen er hovedfokus på utfordringene som sosialarbeiderne opplever gjennom yrkesutøvelsen. Årsaken til dette er at informantene i større grad vektlegger det problematiske innenfor sitt yrkesfelt når de snakker om arbeidshverdagen sin.

Flere av informantene betrakter også arbeidsplassen sin som en utviklings- og læringsarena. Arbeidet beskrives som spennende, fordi det innenfor et variasjonsrikt og dynamisk felt alltid foreligger muligheter for utvikling. Det viser seg at mange av informantene hadde valgt å bli sosialarbeidere, fordi de gjennom sitt arbeid ønsket å utgjøre en forskjell i andre menneskers liv. Muligheten til å utgjøre en forskjell blir også uttrykt som noe av det beste med jobben. Endringsarbeidet gir profesjonsutøverne en opplevelse av at arbeidet er betydningsfullt, og gir dem således et psykisk utbytte som ikke kan måles i lønn.

Hovedproblematikken som informantene fremhever knytter seg til ressursmangel og økt arbeidspress. Mange saker per ansatt, samt omfattende dokumentasjonskrav resulterer i knapphet på tid. Flere informanter opplever også å havne på kollisjonskurs med ledelsen, som følge av ressursmangel. Tidsmangelen fører til at profesjonsutøverne fortløpende blir nødt til å foreta vanskelige prioriteringer i arbeidshverdagen, for å kunne gjennomføre pålagte oppgaver. Når ressursene ikke strekker til, resulterer dette i en praksis som ikke alltid er tilfredsstillende. I tillegg blir det problematisk å føre et godt samarbeid innad i virksomhetene og utad med andre instanser. Når de kommer til kort i å dekke behovene til klientene, er det mange av sosialarbeiderne som opplever at de ikke strekker til i arbeidet. Når høyt arbeidspress og ressursmangel preger hverdagen, kan arbeidet fremstå som en uoverkommelig byrde. Spesielt innenfor barneverntjenesten resulterer dette i sykefravær og stor turn over. For å takle en tøff hverdag fremstår veiledning, ledelse og bruk av galgenhumor som betydningsfulle faktorer.

For å vise til hvordan profesjonsutøverne håndterer utfordringene i arbeidet, har vi konstruert fire idealtyper: Den optimistiske-, den aksepterende-, den bekymrede og den maktesløse sosialarbeideren. Disse sosialarbeidertypene er en forenkling av virkeligheten og viser hvordan holdninger påvirker yrkesutøvelsen, samt hvordan systemer påvirker profesjonsutøvernes handlingsbetingelser.

Abstract

Title

“A job that never stands still”

A qualitative study based on social workers' experience of the opportunities and challenges that appear in the work with children and youth.

Reasons for focusing this topic

Our research is a part of the main project *Welfare state occupations in a multicultural society-professionalism, opportunities and challenges*, which is based on Hilde Larsen Damsgaard's qualitative research *The many faces of professionalism*. This study involves five projects, in which the main focus is to follow up and expand the conclusions of *The many faces of professionalism*, based on newly qualified welfare professionals. The intension of *Welfare state occupations in a multicultural society* is to obtain knowledge about experienced street level bureaucrats who work with children and young people. Our study *A job that never stands still* will only focus on social workers.

Research question

The qualitative study *A job that never stands still* is based on the research question:

Which opportunities and challenges do experienced social workers see in their work with children and young people in municipal activities?

Research method

Welfare state occupations in a multicultural society is a qualitative study. The project team used a common semi-structured interview guide. The sample of the study was based on 52 informants distributed in seven municipalities in eastern Norway. The sample included nurses, social educators, child welfare workers, social workers, teachers and educators who work with children and young people. In this study the professionals were required to have minimum five years of work experience after graduation. *A job that never stands still* is based on 16 social workers.

Results

The main focus in this thesis is the challenges experienced by the social workers. This is because the informants emphasize the problems of their occupation. Several of the social workers consider their workplace as a developing learning area. They describe their work as exciting, because it is a dynamic field which offers variation. This gives them a constant opportunity to develop as professionals. The study shows that many of the informants chose to become social workers because they wanted to make a difference in other people's lives. The opportunity to make a difference is also expressed as one of the best things about their job. By making a difference the social workers achieve a satisfaction that even exceeds the value of their salary.

Resource shortage and increased work pressure stands out as main problems through this research. The employees are responsible for a large number of cases, as well as extensive documentation. This leads to shortage of time. Several informants also experience to have different opinions than their leaders, due to the lack of resources. Because of the short amount of time it becomes necessary to make difficult priorities, to accomplish assigned tasks. When resources are insufficient, it results in a practice that the social workers are not satisfied with. In addition, it can be difficult to cooperate with colleagues and maintain a good working relationship with external agencies. When the social workers experience to come short in meeting the client's needs, many feel inadequate in their work. Due to high work pressure and lack of resources the daily work can be experienced as an impossible task. Especially within child welfare services, this results in absenteeism and high staff turnover. Guidance, management and use of gallows humor appear to be important factors to manage this kind of demanding work.

We have constructed four ideal types to demonstrate how the professionals deal with the challenges of their work: The optimistic social worker, the accepting social worker, the worried social worker and the powerless social worker. These ideal types are a simplification of reality, which shows how different attitudes can affect professional practice, and furthermore how systems affect professionals' action conditions.

Innholdsfortegnelse

Forord	11
1 Innledning	13
1.1 Den norske velferdsstaten og sosialarbeiderens rolle	13
1.2 Moderne barndom	14
1.3 Et blikk på dagens situasjon i kommunal sektor	15
1.4 Bakgrunnen for vårt prosjekt.....	16
1.5 Prosjektets relevans	18
1.6 Vårt delprosjekt	19
1.7 Presentasjon av problemstilling.....	20
1.8 Vår forforståelse	21
1.9 Avhandlingens struktur.....	21
2 Relevant teori og forskning	25
2.1 En ambisiøs velferdsstat	25
2.1.1 Ny offentlig styring.....	27
2.1.2 Panoptisk disiplinering og biomakt	28
2.1.3 Forholdet mellom stat og kommune	30
2.1.4 Sosialarbeidernes mandat.....	30
2.2 Den profesjonelle sosialarbeider.....	33
2.2.1 En samlet profesjonalitet	33
2.2.2 Profesjonalitet og språk.....	40
2.2.3 Frontstage og backstage.....	42
2.3 Sosialarbeidernes krevende hverdag.....	43
2.3.1 Velferdstjenester – Kvantitet fremfor kvalitet?.....	43
2.3.2 Gapet mellom intensjon og virkelighet	43
2.4 Behov for helhetlige tjenester i velferdsstaten.....	46
2.4.1 Satsninger for å håndtere dagens og fremtidens utfordringer	47
2.5 Oppsummering.....	49
3 Metode	51
3.1 Kvalitativ tilnærming	51
3.1.1 Det kvalitative forskningsintervjuet	52
3.1.2 En semistrukturert intervjuform i forskningsprosjektet.....	53

3.2	Hermeneutikk og fenomenologi.....	54
3.2.1	Ivaretagelse av hermeneutikken og fenomenologien gjennom forskningsprosessen.....	54
3.3	Ivaretagelse av vitenskapsteoretiske krav i forskningsprosjektet	56
3.4	Egen undersøkelse.....	58
3.4.1	Utvalgsstrategi	58
3.4.2	Kontaktetableringsfasen	59
3.4.3	Studiens endelige utvalg.....	60
3.5	Praktiske forberedelser	62
3.5.1	Prøveintervjuing.....	62
3.6	Gjennomføringen av intervjuene.....	63
3.7	Etterarbeid	65
3.7.1	Transkribering.....	65
3.7.2	Valg av analysestrategi.....	66
3.8	Diskusjon av metode og kritikk av egen undersøkelse	68
3.8.1	Forberedelsesfasen	68
3.8.2	Gjennomføringsfasen	68
3.8.3	Analysefasen	70
3.9	Forskningsetiske refleksjoner	71
3.12	Oppsummering..0.....	72
4	Sosialarbeidernes muligheter og utfordringer.....	73
4.1	Arbeidsplassen som utviklings- og læringsarena	74
4.2	Å utgjøre en forskjell.....	77
4.3	Ressursmangel og økt arbeidspress.....	81
4.3.1	En drøss med saker	84
4.3.2	Alt skal dokumenteres.....	87
4.3.3	Når verdier kolliderer- et sprik mellom ledere og profesjonsutøvere.....	91
4.4	Konsekvenser av ressursmangel og økt arbeidspress	97
4.4.1	De vanskelige prioriteringene.....	98
4.4.2	Samarbeid blir problematisk.....	104
4.5	Hvordan påvirker utfordringene profesjonsutøverne?	108
4.5.1	Å ikke strekke til.....	108
4.5.2	Turn over	111
4.6	For å takle en tøff hverdag.....	115
4.6.1	Veiledning	115
4.6.2	Betydningen av ledelse	118
4.6.3	Galgenhumor	120
4.7	De fire sosialarbeidertypene.....	126
4.7.1	”Den optimistiske sosialarbeideren”.....	126
4.7.2	”Den aksepterende sosialarbeideren”.....	127

4.7.3 ”Den bekymrede sosialarbeideren”	129
4.7.4 ”Den maktesløse sosialarbeideren”	130
4.7.5 Likheter og forskjeller mellom sosialarbeidertypene.....	131
4.8 Oppsummering.....	133
5 Avslutning.....	135
5.1 Hovedfunn	135
5.2 «En jobb som aldri står stille» sett i sammenheng med «Profesjonalitetens mange ansikter» ..	137
5.3 Sosialarbeiderne som balansekunstnere	138
5.4 Hvilke endringer tenker sosialarbeiderne er nødvendige?	140
5.5 Avsluttende betraktninger	144
Oversikt over tabeller og figurer	147
Vedlegg 1: Informasjonsbrev til kommunene	149
Vedlegg 2: Informasjonsbrev til informantene	153
Vedlegg 3: Intervjuguiden	155
Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD	161
Litteraturliste.....	163

Forord

Tittelen til denne masteravhandlingen er basert på informantenes beskrivelser av sitt arbeid. *En jobb som aldri står stille*, illustrerer flere dimensjoner av muligheter og utfordringer innenfor informantenes yrkesfelt. Avhandlingens tittel knytter seg til et hektisk arbeid, som på samme tid alltid vil gi rom for utviklingsmuligheter, endring og livslærdom for dem som ferdes i det. Vi ønsker å takke alle informantene for deres deltakelse og interesse og for at de tok seg tid til å delta i dette forskningsprosjektet til tross for en hektisk arbeidshverdag.

Vi ser tilbake på avhandlingsarbeidet som en lærerik prosess, men legger ikke skjul på at det også til tider har vært krevende og utfordrende. Vi har derfor satt umåtelig pris på at vi har hatt hverandre å støtte oss på. Gjennom samarbeidet har vi hatt en forpliktelse overfor hverandre, som har ført oss frem til en ferdig avhandling. Dette vil vi takke hverandre for.

Det har vært en interessant opplevelse å delta i et større forskningsprosjekt. Deltakelsen har skapt en forpliktelse til å levere. Forskningsgruppen har dessuten bidratt til å gi oss inspirasjon, støtte og andres innfallsvinkler. Takk for nyttige diskusjoner og samtaler.

Til slutt ønsker vi å rette en hyllest til vår kjære veileder Hilde Larsen Damsgaard, som gjennom hele prosessen har vært en delaktig og engasjert bidragsyter. Vi har satt umåtelig stor pris på å ha deg som veileder. Din evne til å lytte og motivere er unik!

Porsgrunn, mai 2013

Sandra R. Jervås og Ida Nordahl

1 Innledning

1.1 Den norske velferdsstaten og sosialarbeiderens rolle

Etter andre verdenskrig hadde man innen sosialpolitikken et stort håp om at det skulle bli mulig å forebygge sosiale problemer, og det ble derfor bestemt at det skulle etableres universelle ordninger som skulle bidra til dette. Sakte, men sikkert begynte velferdsstaten å ta form. Velferdsstaten utviklet seg til et høyt prioritert satsningsområde etter 1945. Begrepet *velferdsstat* ble introdusert under og like etter andre verdenskrig. Begrepet skulle være et dekkende uttrykk for det samfunnet ønsket å bygge opp etter krigen. Intensjonen var at levekårene for folk flest nå skulle forbedres (Hallandvik, 1997; Hutchinson, 2007). I dag dominerer *det utvidede velferdsbegrepet*, hvor statens ansvar for innbyggernes velferd stadig økes og regnes som velferdsstatens hovedanliggende (Hallandvik, 1997).

I Norge fremmer velferdsstaten økt vekst og sysselsetting, velstand og forbedring av innbyggernes levekår. Norge og Norden utmerker seg spesielt ved å ha en velferdsstat med den suverene ambisjon om å ivareta hele befolkningens velferd. I motsetning til andre land som har sett seg nødt til å oppgi eller moderere ambisjonene om å opprettholde velferdsstaten, har Norge hatt en stabil utvikling der det legges opp til økt velferd. Velferdsstaten skal tilby universelle ordninger som innebærer at staten tar seg av alle som har behov for medisinsk behandling, trygdeordninger, psykiatrisk hjelp, utdanning, omsorg, behandling for rusmisbruk, støtte til å ta seg av barna, med mer. Helsetjenestene og trygdeordningene utgjør velferdsstatens bærebjelker. Innenfor velferdsstaten er for øvrig *likhet* et ideal som går som en rød tråd gjennom Norges velferdspolitik (Damsgaard & Eide, 2012; Hallandvik, 1997; Vike, 2004).

Likhetsprinsippet innebærer at alle uavhengig av økonomisk og sosial bakgrunn skal gis like muligheter, rettigheter og plikter i samfunnet. Regjeringen skal gjennom politikken sørge for at alle kan være deltakere i samfunnet og slik redusere ulikheter blant innbyggerne. Velferdssystemet er et sikkerhetsnett som skal bistå og hjelpe befolkningen. For å kunne leve opp til sine intensjoner, er mange av velferdsstatens tjenester basert på omfordelinger i samfunnet, eksempelvis gjennom skatteordninger. Siktemålet med velferdsstaten er å legge til rette for ordninger som gir alle muligheter til å utvikle sine evner og leve meningsfulle liv (Velferdspolitik, u.å.).

For å utføre velferdsstatens oppgaver, er sosialarbeidernes rolle sentral. Sosialarbeidere skal sørge for å realisere politiske bestemmelser som er gjort av staten. De skal gjennom sitt virke hjelpe mennesker som mottar ulike velferdstjenester til å mestre livet på en bedre måte. Det stilles strenge krav til at sosialarbeidere behandler brukerne med verdighet. Dette vektlegges forøvrig også i utdanningen. Det forventes at sosialarbeidere er imøtekommende, profesjonelle og besitter holdninger og verdier som er i samsvar med profesjonens yrkesetiske retningslinjer. Siden denne yrkesgruppen ofte jobber med svakerestilte grupper i samfunnet, er det svært viktig at de er spesielt bevisste og reflekterte rundt sin egen yrkesrolle (Damsgaard, 2010b; Fellesorganisasjonen, 2002). Mange sosialarbeidere kan oppleve at det er utfordrende å utføre velferdsstatens oppgaver samtidig som de skal ta stilling til nye og komplekse forhold i det sosialfaglige feltet.

Dagens samfunn synes samtidig å endre seg raskere enn før. Økt globalisering og ny verdensomspennende teknologi er blant annet årsaken til dette. Dessuten er det også slik at innvandringens karakter har endret seg betraktelig gjennom tiden. Selv om mennesker alltid har beveget seg på tvers av landegrensene, er innvandringens intensitet og hastighet større i dag. Som følge av dette står vi overfor et samfunn som rommer mange nyanser og ulikheter (T. H. Eriksen, 2008). I lys av slike forhold ferdes sosialarbeidere i et komplekst felt, der de stilles overfor nye krav om økt kompetanse. Når samfunnet kontinuerlig endrer seg, er dette også noe som har innvirkning på barn og unges oppvekst. I det kommende vil vi vise til hvordan barn og unges oppvekstforhold har endret seg.

1.2 Moderne barndom

Gjennom historien har synet på barn og barndom i den vestlige verden forandret seg i takt med samfunnet. Vi kan si at barnets posisjon har endret seg fra en objektstatus, med lite eller ingen innflytelse, til en posisjon som subjekt der det anerkjennes som et selvstendig og autonomt individ med egne tanker, meninger og rettigheter. Individualisering står sterkt. Dette gjenspeiler verdiene som er viktig i dagens oppdragelse. Å utvikle barnas utdanningskompetanse, selvstendighet og aktive skaperevne kjennetegner dagens moderne barndom (Frønes, 2011; Glaser, 2008). Disse oppvekstvilkårene kan virke beskyttende, ved at de forbereder de unge til å håndtere den økte selvstendigheten som forventes i forhold til arbeid og utdanning. Samtidig har den moderne barndommen med fokus på selvstendighet og

autonomi også en skyggeside, fordi ansvar og frihet kan gi opplevelse av et press og fremstå som uoppnåelige krav for enkelte unge (Frønes, 2011). Psykiateren Finn Skårderud viser at mange unge som følge av høy grad av individualisering, opplever mangel på viktige verdier, som tilhørighet, oversikt, tydelighet og ro i hverdagen. På bakgrunn av de nye oppvekstvilkårene har forekomsten av psykiske problemer blant barn vært økende i det norske samfunnet (Skårderud, 2008). Dette stiller profesjonsutøverne overfor nye utfordringer som er av en vesensforskjellig karakter enn tidligere. Problemene de unge møter, kan ofte ha sammensatte og komplekse årsaker. Dette krever at man må ta i bruk andre metoder og tiltak enn tidligere, for å forebygge en videreutvikling av problemene. I tillegg blir det også stadig viktigere at profesjonsutøverne arbeider tverrfaglig (Damsgaard, 2010b).

1.3 Et blikk på dagens situasjon i kommunal sektor

Slik som dagens situasjon i kommunal sektor fremstilles, ser det ut til at det er vanskelig for profesjonsutøvere å gjennomføre alle sine arbeidsoppgaver, samtidig som de skal forholde seg til utfordringene innenfor sine respektive arbeidsfelt.

En ny rapport fra Helsetilsynet viser at barnevernet svikter når det gjelder styring og utføring av tjenestene, og at arbeidet som utføres ofte er uoversiktlig. I mange kommuner har barnevernansatte manglende innsikt i skriftlige rutiner, noe som vanskeliggjør en systematisk tilnærming i saksbehandlingen. Dette kan bidra til at undersøkelser preges av tilfeldigheter, fordi det blir opp til den enkelte saksbehandler å foreta valg som vedkommende finner hensiktsmessig. Som følge av dette forekommer det feil i saker og konklusjoner (Statens helsetilsyn, 2013).

Når det foreligger mangel på dokumentasjon, vil dette i tillegg gjøre det vanskeligere å føre tilstrekkelig tilsyn i barnevernsakene, og det blir vanskeligere å evaluere dem. Det viser seg at barn som mottar hjelpetiltak i form av støttekontakt og besøkshjem, noen ganger aldri får evaluert disse tiltakene. I 2011 og 2012 ble det avdekket at saksbehandlingen fra barnevernets side hadde vært mangelfull og ufullstendig i saker der barn levde under alvorlig omsorgssvikt. Sakene var ikke ferdig undersøkt, eller påbegynt. Behovet for tiltak var derfor verken vurdert eller konkludert av barnevernet. Noen av disse sakene gjaldt alvorlige forhold som vold og overgrep (Statens helsetilsyn, 2013).

Forholdene som Helsetilsynets rapport avdekker i det kommunale barnevernet, kan ses i sammenheng med en undersøkelse av Helse- Norge som er utført av Fagforbundet og NRK. *Fagforbundet og NRK ser på Helse- Norge* tar for seg dagens ressursituasjon innen kommunal sektor og kan derfor være med på forklare en del av forholdene som Helsetilsynet tematiserer i sin rapport.

I undersøkelsen fremkommer det at flere innen hjemmesykepleien opplever at mangel på tid er en av de største utfordringene. Tidspresset blir styrende i møte med brukerne, noe som gjør det vanskelig å oppdage eventuelle avvik. I lys av tidspress blir det derfor vanskelig å yte gode nok tjenester. Informantene føler at de mangler tid til å gjennomføre en fullgod helse- og omsorgstjeneste. Når arbeidshverdagen er over, er det mange som går hjem med dårlig samvittighet. Tidsmangel kan ses i lys av effektivitetskravene som etterspørres innen *Ny offentlig styring* (NPM). På grunn av effektivitetshensyn blir det i følge informantene vanskelig å benytte sin faglige kunnskap i arbeidshverdagen. Når tjenestene ytes med en ”løpebånds mentalitet”, får kampen mot klokken en mer dominerende plass, enn oppgaven om å være en god profesjonell (NRK 1, 01.10.2012).

Fafo- rapporten *Endringer i norske kommuner og konsekvenser for ansatte*, viser også at det kan være vanskelig å ivareta fag- og profesjonsrollen, som følge av NPMs organisasjonsperspektiv. Slik det fremkommer i studien opplever informantene at det blir problematisk å gjennomføre et arbeid som er faglig godt nok og som samtidig er etisk forsvarlig. På bakgrunn av dette erfarer informantene at det kan være vanskelig å yte tjenester som samsvarer med brukernes behov (Trygestad, 2009).

Utfordringene som fremkommer i tilsynet av barnevernet (Statens helsetilsyn), kan med andre ord gjenkjennes og beskrives også innenfor andre deler av det norske velferdssystemet.

1.4 Bakgrunnen for vårt prosjekt

Bakgrunnen for vår masteravhandling i *Flerkulturelt forebyggende arbeid med barn og unge*, er den tverrfaglige studien *Profesjonalitetens mange ansikter*. Dette er en kvalitativ intervjuundersøkelse blant 40 relativt nyutdannede profesjonsutøvere som har jobbet mellom 2-5 år etter endt bachelorutdanning enten som barnevernpedagog, sosionom, vernepleier, sykepleier eller lærer. Målet med prosjektet var å innhente kvalitativ informasjon om

yrkesutøvernes syn på profesjonalitet og utdanningens relevans mht. kompetansebehov i praksis. I tillegg var hensikten å få frem informasjon om noen av de utfordringene de nyutdannede yrkesutøverne opplevde. Studien, som ble påbegynt høsten 2007, har vært et samarbeid mellom Høgskolen i Telemark ved Hilde Larsen Damsgaard og Senter for profesjonsstudier på Høgskolen i Oslo ved professor Kåre Heggen.

Arbeidet har frembrakt en rekke sentrale funn både når det gjelder profesjonsforståelse, profesjonskvalifisering og utfordringer knyttet til yrkesutøvelsen (Damsgaard, 2010a, 2010b, 2010c). Når det gjelder utfordringer, er det særlig tre funn som er felles på tvers av profesjon. De nyutdannede yrkesutøverne ser mangel på tid og ressurser som en utfordring. På grunnlag av dette opplever mange at de ikke strekker til i arbeidet. Dette kan videre gi en opplevelse av dårlig samvittighet. Til tross for at de ser de begrensede rammene som et systemanliggende og en systemfeil, privatiserer de nederlaget og bærer opplevelse av utilstrekkelighet på egne skuldre. For å håndtere den frustrasjonen gapet mellom intensjon og virkelighet skaper, utvikles det i følge en del av informantene en galgenhumor som fungerer som en form for utlufing. Denne humoren kan imidlertid også representere et problem, fordi den lett kan bli til det noen informanter omtaler som en krenkende omtale av tjenestemottakere. Slik kan humoren bidra til å skape grobunn for ytterligere dårlig samvittighet hos profesjonsutøverne (Damsgaard, 2010a; Damsgaard & Eide, 2012).

Disse funnene, samt noen av funnene knyttet til profesjonsforståelse, ligger til grunn for etableringen av det kvalitative paraplyprosjektet *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn – profesjonalitet, muligheter og utfordringer*. Hensikten med dette prosjektet er gjennom intervjuer å kunne følge opp og utdype sentrale funn fra studien blant de nyutdannede profesjonsutøverne, samt innhente informasjon om nye temaer som er sentrale med tanke på moderne oppvekst. Paraplyprosjektet som innebærer intervjuer med erfarne profesjonsutøvere i kommunal virksomhet, har som mål å innhente kvalitativ informasjon om følgende hovedtemaer:

- Profesjonsutøvelse - muligheter og utfordringer
- Profesjonalitet i yrkesrolle og arbeidskultur
- Profesjonsutøvelse og flerkulturalitet
- Profesjonsutøvelse og forebygging

Prosjektet inneholder følgende fem delprosjekter:

<i>Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn</i> <i>- Profesjonalitet, muligheter og utfordringer</i>				
<i>Muligheter og utfordringer i det sosialfaglige feltet</i>	Profesjonalitet språk og arbeidskultur	Lojalitet i velferdsstatens yrker	Profesjonsutøvelse i et flerkulturelt samfunn	Forebyggende arbeid i velferdsstatens yrker

Prosjektgruppa i studien *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn* består av seks masterstudenter og fem ansatte på Fakultet for helse- og sosialfag på Høgskolen i Telemark. Studentene på masterstudiet har ansvar for delprosjektene. Prosjektleder er Hilde Larsen Damsgaard. Gruppen er tverrfaglig sammensatt av følgende profesjoner: Førskolelærer, lærer, barnevernpedagog, sosionom, vernepleier og sykepleier. I tillegg består gruppa av en sosialantropolog, en jurist og en sosiolog. At prosjektgruppa er tverrfaglig sammensatt, er vesentlig både for å sikre faglig bredde og for å ivareta det tverrprofesjonelle og sektorovergripende fokuset som etterlyses i *Utdanning for velferd* (Meld. St. 13, 2011-2012). En slik tverrfaglighet anser vi som en styrke i et prosjekt som omhandler ulike yrker i velferdsstaten.

1.5 Prosjektets relevans

Prosjektet er relevant for vårt masterstudium, fordi det innhenter informasjon om temaer som er sentrale i studiet, for eksempel forebygging og flerkulturalitet. Barn og unges oppvekst preges av møtet med profesjonsutøvere innenfor ulike velferdstjenester. Disse tjenestene påvirkes igjen av velferdssamfunnets ambisjoner, av kommunale rammevilkår og av profesjonsutøvernes håndtering av de utfordringene dagens oppvekst byr på (Vike, 2004). Økt

kunnskap om yrkesutøvernes syn på sin egen yrkesrolle og de mulighetene og utfordringene den innebærer, er derfor relevant informasjon for å forstå hva som påvirker tjenestetilbudet til barn og unge.

Årsaken til at vår masteravhandling vil fokusere sosialarbeideres utfordringer og muligheter er at det er viktig å forstå rammefaktorene til profesjonene som arbeider med barn og unge. Disse rammene vil ha betydning for arbeidet og kvaliteten på tjenestene som tilbys, og de har følgelig også konsekvenser for brukerne av velferdsstatens tjenester. Dersom profesjonsutøvere opplever at spriket mellom intensjon og virkelighet er stort, kan man spørre seg om dette kan føre til en praksis der det blir vanskelig å ivareta faglige- og profesjonelle krav, samt tjenestemottakernes behov.

1.6 Vårt delprosjekt

I denne avhandlingen har vi fokus på sosialarbeidere som til daglig arbeider med barn og unge. Sosialarbeiderbegrepet vil i denne sammenheng innebefatte sosionomer og barnevernpedagoger. Dette er sentrale profesjoner innenfor velferdsstatens yrker. Bakgrunnen for denne avgrensningen er at vi selv er utdannede sosionomer og derfor har relativt god kjennskap til yrkets teoretiske fundament. Ved flere utdanningsinstitusjoner i landet har sosionom- og barnevernpedagogutdanninger en felles fagplan, mens andre steder er det flere likhetstrekk i fagplanene (Utdannings- forskningsdepartementet, 2005). Dette gir profesjonene forutsetningen til å kunne jobbe på flere av de samme arbeidsplassene. I tillegg tilhører sosionomer og barnevernpedagoger samme fagforbund (FO) og er underlagt de samme yrkesetiske retningslinjene. Det er altså flere likhetstrekk mellom disse profesjonene og vi har derfor valgt å fokusere dem begge i dette forskningsprosjektet. Tittelen på vår avhandling er:

«En jobb som aldri står stille»

En kvalitativ studie om erfarne sosialarbeideres opplevelser av muligheter og utfordringer i arbeid med barn og unge.

Denne avhandlingen er en utdypning av dilemmaer og utfordringer som kom frem i Damsgaards studie. I tillegg vil vi også se på hvilke muligheter som ligger i dette feltet.

1.7 Presentasjon av problemstilling

Vi er opptatt av hvordan erfarne sosialarbeidere opplever yrket sitt. Vi er spesielt interessert i denne målgruppen, fordi de er etablerte i yrkene sine og har lagt bak seg overgangen mellom utdanning og yrkesfelt. Det er sentralt for oss å finne ut mer om de mulighetene og utfordringene yrket byr på, slik disse sosialarbeiderne selv opplever det. Sentrale spørsmål i denne sammenheng er hvordan mulighetene og utfordringene beskrives og hva de handler om. I tillegg er vi opptatt av hvordan de opplevde utfordringene håndteres. Med utgangspunkt i dette har vi utarbeidet følgende problemstilling for vår studie:

Hvilke muligheter og utfordringer opplever erfarne sosialarbeidere i kommunale virksomheter i arbeidet med barn og unge?

Når det i problemstillingen sies at vi er opptatt av sosialarbeideres *opplevelser*, menes deres ”subjektive opplevelse”. Her er det personlige meninger fremfor faktakunnskap som skal danne utgangspunkt for analyse (Subjektiv, 2009). Med andre ord ønsker vi å få innsikt i informantenes forståelse av eget yrke og hvilke muligheter og utfordringer deres yrkesutøvelse byr på. Med *erfarne* sosialarbeidere mener vi profesjonsutøvere som har arbeidet minimum fem år etter endt grunntutdanning.

I denne studien forsker vi på profesjonsutøvere som arbeider i *kommunale virksomheter*, fordi dette prosjektet bygger på Damsgaards studie som nettopp tok for seg dette feltet. Innenfor vårt utvalg er syv kommunale virksomheter representert. De er varierende i størrelse, store organisasjoner så vel som mindre organisasjoner. Noen av de kommunale virksomhetene er lovpålagte, mens andre ikke er lovpålagte vedtak. I vår sammenheng inkluderer kommunale virksomheter følgende: Barneverntjeneste, familiehus, ungdomsklubb, skole og SFO.

1.8 Vår forforståelse

Vi er to studenter som skriver denne masteravhandlingen sammen. Det er ikke til å se bort i fra at vår forforståelse på mange måter har blitt preget av bacheloroppgaven som vi skrev sammen våren 2011. Bacheloroppgaven hadde tittelen: *Innvandrerungdom og kriminalitet – Fagfolks opplevelse av felles utfordringer og problemer*. Gjennom bacheloroppgaven ble det fremtredende at mangel på tid og ressurser gikk igjen som en utfordring blant fagfolk. Vi beveger oss følgelig inn i dette arbeidet med en kunnskap som vil prege både temavalg og fortolkning. Klargjøring av denne forforståelsen er et ledd i det Neumann & Neumann (2012) kaller selvbiografisk situering. Vi ser for oss at disse forholdene også kan være av betydning i det nye forskningsfeltet som vi er i ferd med å tre inn i. Samtidig er vi opptatt av å prøve å forstå mer av hva slike utfordringer kan handle om og hvordan de kan forstås.

Til forskjell fra bacheloroppgaven, vil vi i masteravhandlingen betrakte forholdene på et overordnet plan; sett i forhold til politiske rammer og strukturer. Denne gangen vil vi også forske på forhold som innebefatter barn og unge, men uavhengig av etnisk bakgrunn. Vi går med andre ord inn i denne studien med en forforståelse preget av tidligere studier og kunnskap om utfordringer i sosialt arbeid. Samtidig er vi opptatt av å utvide horisonten og gjennom datamaterialet oppnå ny kunnskap som kan utfordre våre etablerte «sannheter».

1.9 Avhandlingens struktur

I denne avhandlingen vil teorikapitlet introduseres før metodekapitlet. Intensjonen er at leseren med dette skal gis anledning til å sette seg inn i teorifeltet for å få et overblikk over ulike sider ved velferdsstatens yrker, før vi presenterer mer detaljerte forhold omkring avhandlingens forskningsmetode.

Denne avhandlingen er inndelt i fem hovedkapitler:

I det første kapitlet har vi vist til tre overordnede temaer som tar for seg aktualiteten i vårt forskningsprosjekt. For å vise til relevansen av tema og problemstilling har vi her fokus på følgende: «Den norske velferdsstaten og sosialarbeiderens rolle», «Moderne barndom» og «Et blikk på dagens situasjon i kommunal sektor». Deretter har vi presentert paraplyprosjektet som vår studie inngår i, for å få frem rammene rundt denne studien. Deretter har vi vist til avhandlingens tema og problemstilling. Her har vi fokus på hvilke avgrensninger som har blitt

foretatt når det gjelder vårt utvalg. For øvrig er også sentrale begreper fra problemstillingen avklart her.

I kapittel to vil vi vise til forskning og teori som er relevant for avhandlingens tema og problemstilling. Intensjonen med teorikapitlet er å gi leseren innblikk i den faglige rammen som benyttes for å analysere funnene i analysekapitlet. Halvard Vike og Randi Kroken er sentrale for å belyse velferdsstatens ambisjoner og målsetninger, og hvordan disse påvirker profesjonsutøverne. *Ny offentlig styring* fokuseres også her. For å vise til betydningen statlig styring får for sosialarbeidere, benyttes Foucaults maktbegreper *panoptisk disiplinering* og *biomakt*. En redegjørelse av sosialarbeideres mandat er av betydning for å forstå hvilket ansvar som knytter seg til deres rolle. En viktig del av sosialarbeideres rolle er ivaretagelse av profesjonalitet, som videre fokuseres. Ved å benytte oss av Hilde Larsen Damsgaard, Greta Marie Skau, Odd Harald Røkenes og Per- Halvard Hanssen, viser vi til elementer ved profesjonalitetsbegrepet. Herunder vil vi også gå i dybden på hvilke maktformer sosialarbeidere innehar. Hvordan man benytter språket er også en sentral del av profesjonalitet og belyses gjennom Lev Vygotskij og Erving Goffman. Videre vil Damsgaard og Michael Lipsky være sentrale for å belyse konsekvensene av sosialarbeideres utfordringer. Avslutningsvis i dette kapitlet viser vi til stortingsmeldingen *Utdanning for velferd*, som fokuserer tiltak som skal styrke og forbedre helse- og sosialsektoren.

I kapittel tre gjør vi rede for avhandlingens forskningsdesign, praktiske forberedelser, gjennomføring av intervju og etterarbeid. I dette kapitlet foretar vi også metodologiske og forskningsetiske refleksjoner, samt en drøfting av forskningsprosjektets reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. Vi har gått detaljert til verks i dette kapitlet for å fremme transparens og for å ivareta de vitenskapsteoretiske kravene; intersubjektivitet, validitet og reliabilitet. Det er altså et bevisst valg fra vår side å ha med et relativt omfattende metodekapittel.

I det fjerde kapitlet presenterer vi funnene i forskningsmaterialet. Disse er fremkommet som et resultat av empirien som vi har analysert. Funnene vil ses og diskuteres i sammenheng med sentrale elementer fra teorikapitlet. Innledningsvis viser vi til hvilke muligheter sosialarbeiderne opplever, for videre å fokusere utfordringene. Analysens tyngdepunkt er basert på utfordringer, fordi dette i større grad ble fokusert av profesjonsutøverne i studien. Utfordringene vil bli presentert gjennom en årsaks- og konsekvensanalyse. «Ressursmangel og økt arbeidspress» ble fremhevet som den største utfordringen, og vi vil derfor starte med å vise til hva yrkesutøverne legger i dette. Videre vil vi se på hvilke konsekvenser

ressursmangel og økt arbeidspress gir og hvordan dette påvirker profesjonsutøverne. Deretter belyser vi hva som kreves for å takle en tøff hverdag. Her er veiledning, ledelse og galgenhumor sentralt. I siste steg av analysen presenterer vi følgende fire sosialarbeidertyper: Den optimistiske-, den aksepterende-, den bekymrede og den maktesløse sosialarbeideren. Idealtypene skal illustrere sentrale tendenser i materialet, ved å vise til hvordan sosialarbeiderne forholder seg til utfordringene. Selv om funnene våre hovedsakelig diskuteres i lys av primærkilder fra teorikapitlet, vil det også tas inn annen relevant teori for å styrke drøftingen ytterligere.

Kapittel fem vil bestå av en oppsummering av hovedfunnene i dette forskningsprosjektet. På bakgrunn av vår årsaks- og konsekvensanalyse, vil vi tydeliggjøre sammenhengen mellom funnene. Siden *En jobb som aldri står stille* er basert på *Profesjonalitetens mange ansikter*, vil vi kort sammenlikne disse forskningsprosjektene. Intensjonen med en slik sammenlikning, er å komme nærmere et svar på om det er individbaserte forskjeller eller systembaserte forhold som ligger til grunn for utfordringene sosialarbeiderne opplever. Rollen som sosialarbeider innebærer at man må kunne balansere mellom ulike roller. Vi knytter derfor Annick Prieurs begrep «balansekunstnere» opp mot deres rolle og arbeid. Videre vil vi vise til hvilke endringer sosialarbeiderne mener er nødvendige for å øke kvaliteten og forbedre tjenestene de arbeider innenfor. Til slutt vil vi komme med noen betraktninger der vi reflekterer over hvilke endringer som kunne blitt foretatt i avhandlingen, samt har et kritisk blikk på eget teorivalg. Ved å diskutere hva vi kunne gjort annerledes, viser vi leseren at vi gjennom forskningsprosessen har reflektert over valgene som har blitt foretatt.

2 Relevant teori og forskning

I dette kapitlet vil vi, som vi allerede har redegjort for i innledningen, vise til teori og forskning som er relevant for vår masteravhandling. Gjennom teori og tidligere forskning ønsker vi å forstå hvilke forhold som er med på å danne grunnlaget for forventningene som stilles til dagens sosialarbeidere. Dette vil også være sentralt når vi skal forstå hva dilemmaene handler om sett i forhold til et overordnet makronivå. Ved hjelp av relevant forskning vil vi forhåpentligvis kunne få innblikk i om funnene våre antyder tendenser som kan være relevante for profesjonsutøvere i den norske velferdsstaten. Den valgte teorien vil belyse ulike sider ved tematikken vår. Gjennom kapitlet ønsker vi å tilegne oss en bredere forståelse av feltet, samt finne analyseknagger som vi kan benytte gjennom skriveprosessen.

I dette kapitlet er Halvard Vike og Randi Kroken sentrale for å belyse forhold ved velferdsstaten og hvordan disse påvirker profesjonsutøverne. Det vil også være sentralt å gi leseren innblikk i sosialarbeiderens rolle i velferdsstaten. Videre vil Hilde Larsen Damsgaard og Michael Lipsky benyttes, for å se på hva utfordringene som sosialarbeiderne opplever fører til. For å se hvordan utfordringene kan løses, vil stortingsmeldingen *Utdanning for velferd* bli trukket inn.

2.1 En ambisiøs velferdsstat

Halvard Vike argumenterer for at den norske velferdsstaten har påtatt seg en for ambisiøs rolle. Den norske stat legger opp til et omfattende velferdsansvar der mangfoldige løfter inngår. Befolkningen har stor tillit til staten og tar det som en selvfølge at deres rettigheter og behov blir ivaretatt. Samtidig er statens styringsmåte selvmotsigende fordi ansvaret øker, mens det parallelt gjøres forsøk på å snevre inn det samme ansvaret. Årsaken til dette er at et omfattende velferdstilbud i lengden vil være for kostbart å opprettholde. Slik oppstår det en ”paradoksal praksis”, hvor staten skaper forventninger som det ikke er mulig å innfri. Naturlig nok opprettholdes det slik et vrangbilde av hva som egentlig er realistisk når det gjelder statens yteevne.

Ambisjonene er høye og intensjonene gode, men de er ikke alltid forenelige og lette å gjennomføre. Konsekvensen er at mange kan oppleve at velferdssamfunnet har sveket dem. Støyten for dette er det ikke staten som tar, men velferdsstatens profesjonsutøvere. Det

forekommer med andre ord en ansvarsforskyvning, der yrkesutøverne stilles til ansvar og slik må ta konsekvensene for statens urealistiske målsetninger (Vike, 2004). Vike er opptatt av hvordan forhold på makronivå kan ha innflytelse på mikronivå. Det samme er Michael Lipsky når han beskriver det han omtaler som bakkebyråkratene. Felles for dem er at de er ansatte i offentlige etater eller statlige institusjoner og står i en direkte relasjon til sine klienter. De har i oppgave å realisere pålegg fra det offentlige og håndheve lovverk. Sagt på en annen måte: Det er de som skal omsette velferdsstatens ambisjoner i kommunal virksomhet (Lipsky, 2010; Vike, 2004).

Ansvarsforskyvning er noe Randi Kroken også omtaler i sin doktoravhandling *Forvandling av ansvar*. Gjennom sin casestudie i en østlandskommune, viser hun at velferdsstatens ansvar har blitt forflyttet fra beslutningsmyndighetene til førstelinjetjenesten i barnevernet (Kroken, 2012). På bakgrunn av ansvarsforskyvningen strever det kommunale barnevernet med å ivareta statens intensjoner og målsetninger. For å realisere disse kreves det makt. Makten til å realisere dette ansvaret har imidlertid ikke vokst i takt med det økte ansvaret. Det foregår med andre ord en prosess der makten blir sentralisert og ansvaret blir delegert og forskjøvet nedover i systemet. Det kommunale barnevernet kan derfor sies å befinne seg utenfor en offentlig sfære (Hagen, 04.08.2012; Kroken, 2012).

I følge Kroken er avstanden mellom dem som bestemmer barnevernets rammevilkår, altså spesialister og forskningsmiljøer og de som skal realisere ansvaret i førstelinjetjenesten stor. Når det kommer til stykket har det kommunale barnevernet likevel stor betydning for å realisere velferdsstatens intensjoner og målsetninger. Som konsekvens av organiseringen til dagens velferdsstat, kan det slik Kroken viser, være utfordrende å innfri statens forventninger. Kroken understreker at barnevernet får et grenseløst ansvar. Førstelinjetjenestens barnevernarbeidere blir således nødt til å påta seg et personlig ansvar for å innfri statens målsetninger (Kroken, 2012).

Når statens målsetninger er for høye og omfattende kan det være vanskelig for profesjonene å lykkes i å realisere statens intensjoner. Vike mener derfor at velferdsstaten er urealistisk. Han antyder videre at problemene som profesjonsutøvere opplever, blir betraktet som effektivitetsproblemer, og at løsningen fra statens side i stor grad baserer seg på omorganisering av tjenestene. Her kommer vi inn på statens innføring av det nye styringssettet *New Public Management* (Vike, 2004).

2.1.1 Ny offentlig styring

I 1980 ble *New Public Management* (Ny offentlig styring) innført i Norge. En av årsakene til dette var at mange begynte å få en økende skepsis overfor offentlig sektor. Sektoren ble kritisert for å være ineffektiv og ressursløsende. Det var ikke formålet med velferdsstatens tjenester og ordninger som dannet grunnlag for kritikken, men måten skattepengene ble benyttet. Profesjonsutøvere som arbeidet innenfor forvaltningen ble beskyldt for å være mer opptatt av sine egne behov enn av brukernes. Det ble hevdet at de gjennom sin posisjon var i besittelse av for mye makt, noe som gikk utover styringsevnen til politikerne og brukernes tjenestetilbud. Innføringen av NPM markerte i tillegg et oppgjør med den tidligere byråkratiske organisasjonsformen, som innebefattet mange ledernivåer, vekt på prosedyrer, fremgangsmåte og regelfølgning. Offentlig sektor skulle nå gjøres mer lik privat sektor i forhold til organisering og ledelse (Trygestad, 2009).

Med innføringen av *Ny offentlig styring* håpet man å kunne sikre en bedre service og høyere kvalitet på tjenestene. I tillegg skulle reformen bidra til å effektivisere offentlige tjenester, derfor ble det stilt som krav at resultater skulle forevises og tallfestes. Ny offentlig styring viser til løsninger som baserer seg på desentralisering av ansvar, økt lederansvar på alle nivåer, institusjonell fristilling, en ikke- autoritær styring og bruker- og kundestyring. Til tross for at politikere har sterk tro på styringsreformen, viser Vike (2004) at effektivitetsproblemer ofte forveksles med kapasitetsproblemer. Ved å referere til sine undersøkelser av kommunale reformer, påpeker Vike at Ny offentlig styring i første rekke fungerer som et middel for å takle økonomiske problemer. Dette er kanskje en indikasjon på at det politiske nivået egentlig er bevisst på at utfordringene i førstelinjetjenesten knytter seg til kapasitetsproblemer og ikke effektivitetsproblemer. Styringssettet kan derfor kanskje betraktes som et forsøk på å spare staten for utgifter. Selv om ambisjonen bak Ny offentlig styring knytter seg til å kvalitetssikre tjenester, er det likevel ikke gitt at dette faktisk skjer (Vike, 2004).

Innen helse- og sosialsektoren er det problematisk å kvantifisere resultater. Her dreier det seg om tjenester som vektlegger brukeres verdighet og likeverd. Det kan se ut som at det man regner som god kvalitet i Ny offentlig styring, handler om å foreta tiltak som er kostnadsbesparende, noe som igjen kan fremme økt effektivitet. På bakgrunn av at styringssettet praktiserer en forskyving av ansvar nedover i systemet, blir politiske spørsmål overført til administrasjonen innen kommunal sektor. Resultatet blir at ansatte innen førstelinjetjenesten pålegges å yte mer enn tidligere, uten å ha tilgang på tilstrekkelige

ressurser (Vike, 2004). Kroken (2012) viser hvordan dette utspiller seg i praksis ved at førstelinjetjenesten i barnevernet er nødt til å basere seg på fleksibilitet og erfaringsbasert kunnskap for å realisere ansvaret overfor utsatte barn og unge. Det kommunale barnevernet benytter seg av samarbeid med uformelle nettverk innenfor private sfærer for å realisere ansvaret på lokalt nivå (Kroken, 2012; Norges teknisk- naturvitenskapelig universitet, 2012).

Lipsky som Vike og Kroken bygger på, er spesielt opptatt av hvordan offentlige ansatte møter utfordringer som er forårsaket av bestemmelser på makronivå, altså av staten. Hvordan man håndterer disse er avhengig av ens personlige innstilling og holdning. I tillegg til at Lipsky er kritisk til at ansvaret overlates til bakkebyråkratene, retter han et kritisk blikk mot yrkesutøverne, ved å stille spørsmål om de gjør sitt beste ut i fra rammene de er underlagt, eller om de lar omstendighetene bli styrende for hvordan arbeidet utføres (Lipsky, 2010; Vike, 2004). Et slikt perspektiv kan ses i sammenheng med at profesjonsutøverne ikke bare er underlagt makt, men også innehar makt i kraft av sine roller. Vi vil nå ved hjelp av Foucault belyse noen av disse maktforholdene.

2.1.2 Panoptisk disiplinering og biomakt

Foucault er med på å tydeliggjøre hvilke usynlige maktforhold mennesker er underlagt gjennom moderne styringsformer. Makt i moderne tid kan være mer dominerende og styrende enn det individene i samfunnet egentlig er bevisst. Dette kan bidra til at vi blir utsatt for makt gjennom skjulte intensjoner, som er integrerte gjennom statens ulike systemer (Aakvaag, 2008, s. 83).

Foucault mener at befolkningen og samfunnet på 1800- tallet var preget av andre former for makt og sosial kontroll, enn dagens moderne samfunn. Tidligere var samfunnet i større grad underlagt uformell sosial kontroll. Lokalsamfunnene var tette og gjennomsiktige, alle hadde kontakt med alle og sto i et gjensidig avhengighetsforhold til hverandre. Statsmaktene hadde i tillegg rituell fremvisning av makt i offentlighetens lys. For at statsmaktene i det moderne samfunnet skal kunne føre kontroll over befolkningen og binde samfunnet sammen, kreves det i følge Foucault andre former for makt og maktutøvelse som knytter seg til styringsmentalitet. Her kommer han inn på maktformene *panoptisk disiplinering* og *biomakt* (Aakvaag, 2008; Neumann, 2002)

I det moderne samfunnet er ikke statsoverhodenes makt synlig, men føres underliggende gjennom panoptisk disiplinering av befolkningen. Panoptisk disiplinering er en styrt regulering og kontinuerlig «overvåkning» som forekommer i samfunnets ulike institusjoner. Som et ledd i overvåkingen benytter man seg av testing, utspørring, observasjon, klassifisering, registrering, hierarkisering etc. Slik får man innhentet informasjon om den enkelte gjennom utredninger, sykejournaler, ekspertuttalelser, evalueringer osv. Panoptiske institusjoner benytter sanksjonsapparater, der korrekt atferd belønnes og avvikende atferd straffes. Disiplineringen skjer igjennom ulike maktteknologier som iverksettes i kraft av normer, verdier og ordninger. Disse setter standarder for hvordan menneskene bør oppføre seg. Gjennom disse vilkårene utøver styresmaktene kontroll over befolkningen. Befolkningen underlegger seg disiplinering og blir formet slik staten ønsker. Foucault mener derfor at det moderne samfunnet rommer mer ufrihet enn tidligere samfunnsformer. Panoptisk disiplinering bidrar til å skape orden innenfor enkeltinstitusjoner, men denne disiplineringen kan ikke alene skape orden i samfunnet (Aakvaag, 2008).

Den andre maktformen Foucault omtaler er biomakt, denne kan defineres som: "(...) den moderne statens regulering av den befolkningen som befinner seg på dens territorium" (Aakvaag, 2008, s. 318). For at staten skal kunne utøve biomakten effektivt har den behov for kunnskap om befolkningen og makt for å kunne iverksette tiltak som gjenspeiler denne kunnskapen. Dette får staten gjennom de disiplinerte institusjonene. Profesjoner og vitenskapsmenn utøver biomakt ved å innhente informasjon om befolkningens feil og mangler. Denne kunnskapen blir av staten benyttet for å utarbeide løsningsforslag som integreres i institusjoner, som igjen utøves av profesjonene (Aakvaag, 2008). For at staten skal kunne utøve biomakt er panoptisk disiplinering en forutsetning. Uten panoptisk disiplinering får ikke staten innhentet nødvendig kunnskap og informasjon fra institusjoner og profesjonsutøvere, noe som vil forhindre dem i å føre kontroll over befolkningen.

Slik Foucault antyder, kan sosialarbeidere derfor betraktes som statens forlengede arm, når det gjelder å opprettholde disiplin og orden i samfunnet. Men gjennom metodene som dagens sosialarbeidere benytter i arbeidet med brukerne, gis det inntrykk av at profesjonenes rolle ikke skal være dominerende. Arbeidsmetodene bygger på perspektiver om brukermedvirkning og empowerment. Dermed blir profesjonenes oppgave nærmest å være en katalysator som får i gang endringsprosesser. Likevel mener Villadsen at disse arbeidsmetodene vil kunne inneholde skjulte makt og styringsteknologier, der yrkesutøverne gis mulighet til å styre brukerne i retninger som de mener er ønskelige. Slik ser vi hvor mye makt som kan ligge i

dialogene som føres. Dette viser dessuten også at sosialarbeidere som kommunalt ansatte underliggende viderefører statlig kontroll overfor menneskene de møter (Villadsen, 2007). Samtidig kan man si at sosialarbeiderne i Foucaults perspektiv også er underlagt en disiplinermakt. Dette kan belyses gjennom forholdet mellom stat og kommune.

2.1.3 Forholdet mellom stat og kommune

De statlige ambisjonene er høye og omfattende, og kommunene spiller en viktig rolle for å kunne oppfylle disse. Kommunene besitter stor autonomi til å avgjøre hvilke virkemidler de skal benytte seg av for å realisere statens ambisjoner. De blir oppfordret av staten til å finne frem til løsninger som er hensiktsmessige for dem. Valgene som foretas i kommunene, er dermed med på å påvirke de interne kommunale virksomhetene. Organiseringen av tjenester, utformingen av tjenestetilbud og samarbeidsformer, kan derfor utfolde seg ulikt og variere blant tilsvarende virksomheter i Norges ulike kommuner (Hutchinson, 2007). Foruten å innfri statens målsetninger, har de ulike kommunene også sine egne mål og verdier. Disse vil naturlig nok også ha betydning for virksomhetene. Eksempelvis vil etableringen av spesielle tiltak kunne bli vurdert og begrunnet med utgangspunkt i kommunenes egne satsningsområder. Til tross for at kommunene har forholdsvis stor frihet fra staten, er de samtidig underlagt den blant annet gjennom lovverk og økonomi (Schaug, 2010).

Når det gjelder tildelingen av økonomiske ressurser kan staten eksempelvis styre kommunene ved å bevilge øremerkede midler, der det forutbestemmes hva kommunene tillates å bruke pengene på. Staten avgjør også hvor mye innkrevd skatt kommunene får beholde. Til tross for at kommunene har sine egne inntektskilder, er de likevel avhengige av statlige bevilgninger for at budsjettet skal gå opp (Schaug, 2010). På bakgrunn av det varierende økonomiske grunnlaget, har kommunene ulike forutsetninger til å kunne ivareta statens ambisjoner. Vi ser følgelig at ulike faktorer spiller inn med tanke på å skape kommuneforskjeller.

2.1.4 Sosialarbeidernes mandat

Over halvparten av alle sosialarbeidere i landet arbeider innenfor kommunal sektor (Hutchinson, 2003). En stor andel av disse er ansatt innenfor helse-, sosial- og barneverntjeneste (Fellesorganisasjonen, 2008). Sosialarbeidernes mandat blir til gjennom

statlig og kommunal utforming. Deres statlige mandat er i første rekke knyttet til å bedre folks velferd ved å arbeide for sosial endring, myndiggjøring og frigjøring (Levin, 2004). Med dette kan sosialarbeidere forstås som endringsagenter, som gjennom sitt arbeid har mulighet til å bedre andre menneskers livssituasjon, ved å forebygge og redusere sosiale problemer. Felles for sosialarbeiderne er at det er et sentralt anliggende å arbeide for å fremme likeverd og rettferdighet. Men ettersom kommunene gis mulighet til å bestemme hvordan statlige mål og føringer skal realiseres, utformes sosialarbeidernes mandat også, som vi allerede har vært inne på, av kommunale beslutninger og rammer. Mens disse rammene for sosialarbeidermandatet kan variere mellom kommunene, vil det statlige mandatet være felles for alle praktiserende sosialarbeidere i landet (Hutchinson, 2003). Sosialarbeidere må følgelig forholde seg til statlig nivå og kommunalt nivå, førende forståelsesmåter ved arbeidsstedet og hensynet til brukernes behov. Dette kan medføre at sosialarbeiderrollen kan innebære motstridende forventninger, noe som kan bidra til at konflikter og interessemotsetninger oppstår. Sosialarbeidernes mandat kan derfor i teorien fremstå som mer avklart, enn det i realiteten er (Hutchinson, 2007). Mandatet bærer også i seg ulike forhold som kan oppfattes som motsetningsfylte og vanskelige å forene. Den ene av dem kan knyttes til å ivareta både et individfokus og et samfunnsfokus.

Det forventes at sosialarbeidere skal inneha et individrettet, så vel som et kollektivt fokus gjennom samfunnsarbeid. Sistnevnte innebærer innsikt i at forhold på samfunnsnivå kan ha betydning på individnivå og at arbeid med ivaretaking av brukernes behov, også kan innebære å arbeide med og engasjere seg i problemstillinger på samfunnsnivå. For å kunne forstå brukernes problematikk og finne hensiktsmessige løsninger, er det derfor nødvendig å ta samfunnsnivået i betraktning. Ved å innta et slikt perspektiv ivaretar sosialarbeideren en viktig del av sitt mandat, og utgjør bindeleddet mellom befolkningen og politikken. Som sosialarbeider skal man også synliggjøre, kartlegge og videreformidle brukernes sosiale problemer, samt underforbruk og overforbruk innenfor det sosialfaglige feltet. I dette ligger det også å kunne delta i samfunnsdebatt om bruk av offentlige midler.

Å arbeide ut fra et fokus som ivaretar både et individ- og samfunnsorientert perspektiv kan likevel vise seg å være problematisk, når det innenfor fagfeltet strides om hvordan dette skal gjennomføres (Damsgaard, 2010b; Levin, 2004). I realiteten er det heller ikke alltid slik at rammevilkårene gir sosialarbeiderne rom til å kunne innta et samfunnsperspektiv. På en annen side kan samfunnsorientert arbeid være en tilleggsbelastning til det individrettede arbeidet, fordi dette av profesjonsutøverne kan oppleves som ekstra krevende (Damsgaard, 2010b).

En annen krevende kombinasjon er knyttet til at sosialarbeiderne også innehar en funksjon som både kontrollører og hjelpere. Her vil det ligge en hårfin balanse i måten sosialarbeideren utøver sin formyndende rolle, slik at brukere ikke opplever at hjelperrollen blir til krenkelse (Fellesorganisasjonen, 2002). Sosialarbeidernes kontrollfunksjon knyttet til det overordnende statlige nivå, handler om at de er ansvarlige for å forvalte samfunnets helse- og sosialpolitikk. Slik er de forpliktet til å forholde seg til gjeldende regler- og satser for sosialhjelp. Samtidig har sosialarbeideren ansvar for å bistå med tilstrekkelige og nødvendige ressurser for å ivareta brukernes behov. Dersom muligheten til å yte hjelp begrenses på bakgrunn av de økonomiske rammevilkårene, kan dette problematisere hjelpearbeidet (Damsgaard, 2010b).

I det klientrettede arbeidet innehar sosialarbeidere også flere kontrollfunksjoner. Eksempelvis skal de sørge for at foreldre ivaretar barn og unges omsorgssituasjon på en forsvarlig måte. For å kontrollere og vurdere om foreldres omsorgsevne er tilfredsstillende, kreves det at en foretar en inngripen i andre menneskers liv. Å utøve tvang kan også bli nødvendig i noen tilfeller. Dette utgjør kontrollens ytterste konsekvens og kan medbringe en rekke etiske dilemmaer (Levin, 2004). Det foreligger en skjevhet i relasjonen, hvor hjelperen er den som sitter inne med faglige kunnskaper, myndighet, autoritet og makt. Relasjonen som sosialarbeideren etablerer til sine klienter vil derfor aldri kunne bli likeverdig. Forholdet mellom partene vil alltid være basert på et avhengighetsforhold, der den ene vil være avhengig av den andre (Fellesorganisasjonen, 2002). På bakgrunn av det ujevne maktforholdet, kan det være vanskelig å komme i posisjon til å etablere tillitsfulle relasjoner. Kontrollrollen kan slik oppleves å stå i et problematisk motsetningsforhold til det å være hjelper. Dette viser at kravene og forventningene til sosialarbeidermandatet ofte står i motsetning til hverandre, og i mange sammenhenger vanskelig kan forenes (Levin, 2004).

Dette fremkommer også i Hilde Larsen Damsgaards kvalitative studie *Profesjonalitetens mange ansikter*. Studien viser at de nyutdannede opplever det som krevende å møte et felt med sammensatte krav. I tillegg erfarte de et språk mellom teorigrunnlaget de fikk gjennom utdanningen og den praksisen de opplevde ute i feltet. På bakgrunn av dette følte de mangel på kompetanse og kvalifikasjon i møte med yrkets realiteter. Dette brøt med feltet som hadde en forventning om at yrkesutøverne etter endt utdanning skulle være rede til å utføre sine arbeidsoppgaver. Samtidig kan det være vanskelig å begripe at dette forventes, da feltets grunnlag er bygd på diffuse målsetninger og intensjoner gitt fra øvre hold (Damsgaard & Eide, 2012). Dette vanskeliggjør realiseringen av en bindende praksis som utad fremstår som

oversiktlig og entydig (Damsgaard, 2010b). Når det sosialfaglige feltet består av uklare og vagt formulerte prinsipper, oppstår det et ytterligere gap mellom intensjon og virkelighet.

Spriket mellom teori og praksis er noe Kroken også tematiserer, når hun viser til at det mangler perspektiver innen sosialt arbeid som trekker sammenhenger mellom makrostrukturers innvirkning på mikronivå. Kroken mener at perspektiver innen sosialt arbeid ofte har et for ensidig fokus, fordi de vektlegger enten makro- eller mikronivået. Konsekvensen er at de som studerer sosialt arbeid derfor ofte mangler kunnskap om hvordan realiteten i yrkesutøvelsen kommer til å bli, før de trer inn i arbeidslivet. Hun mener derfor det er behov for at studenter øker sin forståelse om hvordan profesjonell yrkesutøvelse henger sammen med velferdsstatens øvre forvaltning (Kroken, 2012).

For å minske gapet mellom det som er intensjon og det som er virkelighet, er det kanskje nødvendig at prinsipper i feltet tydeliggjøres i større grad. Det er vesentlig at man sørger for at intensjonene og målsetningene gjøres presise og klare, og at man til en viss grad etablerer noen klare standarder, for å kunne utføre en praksis som kan realisere kravene fra overordnet nivå. Samtidig er det viktig å huske at sosialarbeidere jobber med mennesker, noe som gjør fleksibilitet og skjønnsmessige vurderinger nødvendige. En kombinasjon av slike vurderinger og klarere standarder er vesentlig med tanke på profesjonalitet i sosialarbeiderrollen. Som vi tidligere har vist til, innehar sosialarbeiderne makt i form av sin rolle og funksjon og kan betraktes som statens forlengede arm. Samtidig kan de i gapet mellom intensjon og virkelighet oppfatte seg fratatt makt til å sørge for god tjenestekvalitet, som innebærer å gi god hjelp og utøve adekvat kontroll.

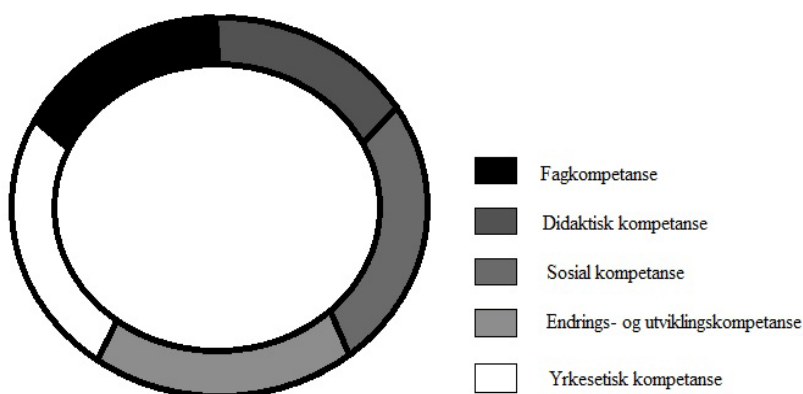
2.2 Den profesjonelle sosialarbeider

2.2.1 En samlet profesjonalitet

Dale (1997) ser profesjonalitet i sammenheng med den praktiske yrkesutøvelsen. For å kunne utøve en kvalitativt god praksis, kreves det kyndighet og dyktighet av profesjonsutøverne. Damsgaard ser på sin side profesjonalitet som kunnskap, ferdigheter, verdier og holdninger. I dette inngår også at profesjonsutøverne forholder seg kritiske til makten som ligger i deres rolle. Hennes definisjon av profesjonalitet knyttes derfor ikke bare til noe som handler om praktisk yrkesutøvelse, men ses også i sammenheng med yrkesutøveres personlige

ferdigheter. Hun trekker frem fem ulike kompetanseformer som sosialarbeidere burde inneha. Damsgaard (2010b) illustrer kompetanseformene gjennom følgende modell:

Sosialarbeideres sammensatte kompetanse



Figur 1. Sosialarbeideres sammensatte kompetanse (Damsgaard 2010b s. 55).

Fagkompetansen knytter seg til de enkelte profesjonsyrkenes teorigrunnlag, altså det som er spesifikt for de enkelte yrkene. Samtidig er mye av teorigrunnet felles på tvers av ulike profesjoner. I praksis er det behov for at profesjonsutøverne kan tilpasse den teoretiske kunnskapen til den spesifikke arbeidssituasjonen.

Den andre kompetansen omtales som *Didaktisk kompetanse*. Denne kompetansen må ses i sammenheng med fagkompetanse, fordi den knytter seg til å ha kunnskap om metoder innenfor det sosialfaglige feltet. Eksempler på denne metodekompetansen kan være miljøarbeid, konfliktløsning, dokumentasjon, undersøkelsesarbeid etc.

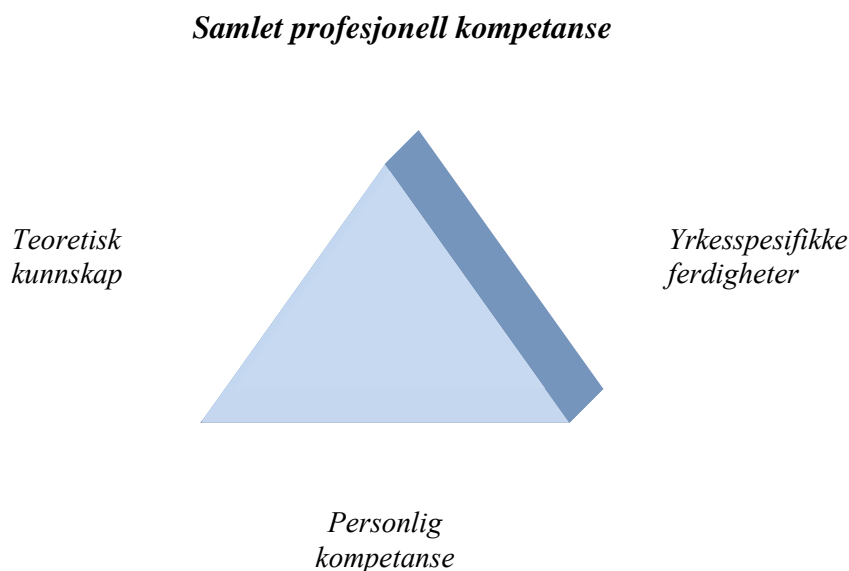
Den tredje kompetansen kalles for *Sosial kompetanse* og innebærer at profesjonsutøvere har evne til å samhandle, kommunisere og samarbeide.

Utover den sosiale kompetansen, er det også viktig at sosialarbeidere innehar *Endrings- og utviklingskompetanse*. Her inngår evnen til nytenkning som et sentralt element for å videreutvikle det sosialfaglige feltet og den enkelte virksomheten en arbeider innenfor. Når

det gjelder dette er det også viktig at sosialarbeidere stiller seg kritisk til eksisterende praksis og politiske føringer i det sosialfaglige feltet.

Den *Yrkesetiske kompetansen* bygger på sosialarbeidernes yrkesetiske retningslinjer. Kompetansen innebærer kunnskap om etiske sider ved sosialarbeideres yrkesutøvelse, der bevissthet om makt og avmakt er sentralt. Denne kompetansen innebærer i tillegg at profesjonsutøverne er reflekterte omkring egen væremåte i møte med brukerne (Damsgaard, 2010b).

Greta Marie Skau illustrerer gjennom sin kompetansetrekant hvilke elementære ferdigheter profesjonelle sosialarbeidere burde inneha. Denne kompetansetrekanten illustreres slik:



Figur 2. Samlet profesjonell kompetanse (Skau, 2005 s. 56).

De ulike sidene i trekanten viser til *teoretisk kunnskap*, *personlig kompetanse* og *yrkesspesifikke ferdigheter*. Disse tre elementene henger sammen og virker inn på hverandre og kan følgelig ikke forstås utelukkende fra hverandre. Eksempelvis vil teoretisk kunnskap og personlig kompetanse påvirke hvordan profesjonsutøvere benytter sine yrkesspesifikke ferdigheter. Samspillet og summen av disse tre komponentene utgjør i følge Skau en profesjonell kompetanse. Teoretisk kunnskap og yrkesspesifikke ferdigheter er noe man i første rekke tilegner seg gjennom utdanningen. Den personlige kompetansen kan også utvikle

seg gjennom skolegang, men grunnleggende knytter denne seg til ens personlige ferdigheter; altså hvem vi er som person, og hvordan vi forholder oss i samspill med våre medmennesker. Store deler av den profesjonelle kompetansen er ikke noe profesjonsutøverne har, men noe man stadig må søke etter og opparbeide seg. Især teoretisk kompetanse og yrkesspesifikke ferdigheter er komponenter som vil være formbare og foranderlige (Skau, 2005).

Røkenes og Hanssen setter profesjonalitetsbegrepet i sammenheng med *relasjonskompetanse* og *handlingskompetanse*. Relasjonskompetansen innebærer at profesjonsutøveren søker å forstå og samhandle med brukerne på en meningsfull og god måte. Dette innebærer at man må ta hensyn til brukernes perspektiver og la deres stemme og behov være ledende i møtet. Handlingskompetansen knytter seg til profesjonsutøvernes kunnskaper og ferdigheter, som vil være avgjørende for at man skal kunne gjøre noe med eller for den andre. Uten relasjonskompetanse vil det være vanskelig å skape endringer i fellesskap med brukerne. Slik ser vi at disse kompetanseformene står i et dialektisk forhold til hverandre, ved at de virker inn på og er avhengige av hverandre (Røkenes & Hanssen, 2006).

Selv om teoretikerne vi her har vist til nærmer seg profesjonalitetsbegrepet på ulike måter, ser vi at elementene de benytter kan settes i sammenheng. For å kunne handle på en hensiktsmessig og faglig god måte er det nødvendig at sosialarbeidere besitter teoretisk og didaktisk kunnskap, samt yrkesspesifikke ferdigheter. For å kunne etablere en god relasjon vil det videre være avgjørende at sosialarbeidere innehar personlig og sosial kompetanse til å samhandle og kommunisere med mennesker i vanskelige livssituasjoner på en verdig måte.

Kompetansene som vi her har vist til, er viktige med tanke på Levin som viser at sosialt arbeid består av flere spenningsfelt. Som vi tidligere har nevnt inngår det i sosialarbeidermandatet at man både skal være hjelpere og kontrollører. Man skal i tillegg arbeide individrettet og samfunnsrelatert. Det siste spenningsfeltet Levin trekker frem, er forholdet mellom teori og praksis. De nevnte kompetansene er nødvendige for å kunne håndtere disse spenningsfeltene på best mulig måte (Levin, 2004). En del av sosialarbeiderkompetansen er også å være bevisst på den makten som er knyttet til rollen.

Som tidligere nevnt, mener Damsgaard at det å være kritisk til makten som følger med sosialarbeiderrollen, utgjør en del av den samlede profesjonaliteten. Når sosialarbeidere forholder seg kritisk til makten de besitter, er sjansene større for at denne benyttes på en måte som er genuint positiv og hensiktsmessig i det klientrettede arbeidet. Damsgaard benytter seg

av Norderhaug som omtaler dette som *makt til*, der fokuset ligger på mulighetene og det som fungerer hos brukerne for å fremme deres potensial. Dersom sosialarbeidere ikke forholder seg kritiske til makten, kan de stå i fare for å benytte den negativt. Dette omtales som *makt over*. Når makten brukes negativt kan dette eksempelvis knytte seg til at sosialarbeidere i kraft av sin rolle misbruker makten til å undertrykke brukere for å fremme sin egen posisjon (Norderhaug i Damsgaard, 2010b, s. 58-61).

Damsgaard viser til ulike positive og negative maktformer i lys av begrepene makt til og makt over gjennom en maktmodell. Her fremkommer det at makt kan knyttes til sosialarbeidernes mulighet til å definere og stemple, enten på positive eller negative måter. Videre fremstilles språket enten som et hjelpemiddel i respektfull kommunikasjon og som en del av en nyansert forståelse eller som et ledd i en begrenset, og lukket forståelse preget av mangelfull språkbevissthet. Sosialarbeidere er også i posisjon til å unngå å fungere straffende og være opptatt av å møte negativ atferd med logiske konsekvenser. På motsatt side kan makt brukes på en rigid og uforutsigbar måte preget av liten bevissthet om forholdet mellom kontroll og hjelp. Den positive makten kan videre brukes til å generalisere et positivt bilde og være opptatt av å lete etter og formidle ressurser hos brukere. Den negative makten kan derimot fungere motsatt; som et ledd i å befestе marginaliserte posisjoner og overføre negative karakteristikk og egenskapsforklaringer i en jakt på feil og mangler.

Sosialarbeidere har en kompetanse og en kunnskap som gir dem innsikt som kan anvendes til beste for brukerne og ut fra en ydmykhet knyttet til ulike måter å forstå virkeligheten på. Men deres makt kan også vise seg gjennom å fremstå som de som kan og vet og har alle svarene. Det å sikre medbestemmelse og involvering av brukerne er et ledd i å ivareta sin egen makt positivt. Men makten kan også brukes til å ta beslutninger, uten at de som beslutningene gjelder er involvert og uten at det som besluttet kan begrunnes på en god måte. Den siste maktformen handler om uttrykksform. Den positive makten innebærer i denne sammenheng at man tar ansvar for egen væremåte og fremstår med ro også i krevende situasjoner. Den negative makten kan komme til uttrykk gjennom mangel på kontroll over egne følelser og en tendens til å legge skylden på andre når noe blir vanskelig. Maktoversikten ser slik ut:

<i>Ulike former for makt</i>	<i>Makt til i positiv betydning: ha mulighet til</i>	<i>Makt over i negativ betydning: ha tak på, herredømme over</i>
<i>Definisjons- og stemplingsmakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Trekker frem det positive hos brukerne • Beskriver ressurser og muligheter • Unngår negativ stempling • Åpner for brukernes opplevelse av sin egen virkelighet • Plasserer ikke skyld, tar ansvar • Ser sin egen rolle i å få frem og utnytte mulighetene 	<ul style="list-style-type: none"> • Bruker negative egenskapsbeskrivelser • Sementerer negative klientbilder • Stempler negativt og setter i bås • Lite opptatt av andres opplevelse av virkeligheten- vet best selv • Plasserer lett skyld hos brukerne • Ser ofte brukerne som problemet når samspill blir vanskelig
<i>Språk og forklaringsmakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bruker språk til å undersøke • Bruker språket som hjelpemiddel til problemløsning og samhandling • Har et nyansert bilde av sammenhenger og mulige årsaker • Bevisst på språkets muligheter til å påvirke tanker og handling 	<ul style="list-style-type: none"> • Bruker språk til å påstå • Bruker språk til «forhør» og anklage og som våpen i kampen om å ha rett • Har et ensidig bilde av sammenhenger og mulige årsaksforhold • Manglende språkbevissthet, lite kritisk til eget språkbruk
<i>Sanksjons- og kontrollmakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Straffer ikke • Opptatt av forståelige konsekvenser • Forutsigbar i reaksjoner • Ivaretar det faglige kontrollansvaret i situasjoner som krever det • Bevisst på forholdet mellom kontroll og hjelp og faren for å misbruke sin kontrollfunksjon 	<ul style="list-style-type: none"> • Straffer lett • Rigid håndtering av regelbrudd • Uforutsigbar i reaksjoner • Viker unna ubehagelig kontrollansvar • Lite bevisst på forholdet mellom kontroll og hjelp og på faren for å misbruke sin kontrollfunksjon
<i>Generaliserings- og overføringsmakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vurderer og beskriver også sterke sider • Fokus på det som fungerer • Overfører positive erfaringer fra en situasjon til en annen • Viderebringer positive erfaringer/beskrivelser til brukere og andre som har med dem å gjøre • Saklig og objektiv dokumentasjon 	<ul style="list-style-type: none"> • Opptatt av feilfinning og det som ikke er i orden • Fokus på negative kjennetegn • Overfører negative erfaringer fra en situasjon til en annen • Viderebringer negative kjennetegn/karakteristikka til andre som har med brukere å gjøre • Privat synsing

<p>Kompetanse- og kunnskapsmakt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bruker sin samlede kompetanse til å forplikte seg til profesjonell imøtekommenhet • Fremstår som kunnskapsrik, men ydmyk og lyttende • Spør • Bruker ikke egen kunnskap til å gjøre andre «små» • Åpen for diskusjon og ulike perspektiver • I bevegelse som fagperson og menneske 	<ul style="list-style-type: none"> • Lite opptatt av å ha kritisk blick på egen væremåte og på den profesjonelle imøtekommenheten • Ser på seg selv som ekspert, har kunnskapsmonopol • Har svaret • «Kan og vet» og lytter lite • Lite opptatt av andres perspektiv • Lite opptatt av å videreutvikle egen kompetanse
<p>Beslutnings- og forvaltningsmakt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sikrer medbestemmelse og brukermedvirkning • Har klare begrunnelser for beslutningene og gjør dem tilgjengelige for andre • Er bevisst på sin rolle som forvalter av ressurser • Bruker ikke egne preferanser eller «kjemi» med brukere til å fordele offentlige ressurser 	<ul style="list-style-type: none"> • Tar beslutninger uten å involvere brukerne • Mangler begrunnelse for beslutningene eller gjør begrunnelsene utilgjengelige for andre • Lite bevisst på egen rolle som forvalter av ressurser • Fordeler offentlige ressurser ut fra egne preferanser eller ut fra egen relasjon til brukerne
<p>Uttrykksformens makt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fremstår med ro, beholder fatningen • Har humor også på egne vegne • Fremmer kritikk på en konstruktiv måte • Snakker med den det gjelder i konflikter • Behandler med respekt, også i konflikt • Tar ansvar for egen væremåte 	<ul style="list-style-type: none"> • Styres av egne følelser • Bruker ironi ukritisk • Sutrer, klager og motarbeider • Sladrer om andre, baksnakker, tar ikke opp konfliktfylte ting med den det gjelder • Henger ut eller latterliggjør «motstandere» • Har lett for å legge skylden på andre når egen væremåte er lite profesjonell

Figur 3. Makttabell (Damsgaard, 2010b s. 62-63.)

Slik makttabellen illustrerer, rommer sosialarbeiderrollen flere ulike maktaspekter. Gjennom modellen fremkommer det hvordan maktformene kan fremtre og gjøre seg gjeldende, avhengig av om sosialarbeideren benytter seg av positiv eller negativ makt. I analysekapitlet vil vi sette maktformene i sammenheng med empirien, for å analysere og forstå forhold ved

sosialarbeiderrollen og virksomhetene de arbeider innenfor. Men før det vil vi her se nærmere på språk og språkbevissthet som en del av profesjonaliteten.

2.2.2 Profesjonalitet og språk

I 1920-årene grunnla Lev Vygotskij kulturpsykologien i Russland. Vygotskij var gjennom sin karriere spesielt opptatt av forholdet mellom språk og tenkning. Han mente at språk og tenkning kunne betraktes som psykologiske verktøy, som igjen hadde betydning for utviklingen av andre viktige egenskaper som er vesentlig for menneskers utvikling. Tenkning og språk er forbundet med hverandre, ved at språket benyttes til å tenke med, mens tankene blir uttrykt gjennom språket. Etter hvert som individet utvikler seg, skapes det kontinuerlig nye koblinger mellom språk og tenkning. Vygotskij mente videre at menneskers kunnskapsproduksjon oppstår gjennom sosialt meningsfylte handlinger hvor det formes av språket. Den sosiale konteksten og kulturen som individet konfronteres med, vil ha betydning for hvordan språket formes (Kolstad, 2006; Manger, Lillejord, Nordahl, & Helland, 2009; Vygotskij, Kozulin, & Bielenberg, 2001).

Gjennom Vygotskijs teorier om språk vises det hvor betydningsfullt språket er for individers handlinger. Selv om hans teorier knytter seg til språkets betydning i forhold til læring og utvikling hos barn, er teoriene også interessante for å analysere yrkessituasjoner i et overordnet perspektiv. Vi tenker at språket er med på å påvirke hvordan profesjonsutøvere opptrer. Språket har også innflytelse på arbeidskulturer og hvilke kunnskaper som vil regnes som gyldige og gjeldende. I tillegg har karakteren av den språklige dialogen betydning for samhandlingen internt mellom, og på tvers av profesjonene (Manger et al., 2009).

Gjennom utdanning vil man ha internalisert ulike idealer, normer, verdier og holdninger som knytter seg til den enkelte profesjon. Den nyutdannede har således blitt konfrontert med et nytt regelsett, der en ny språkkultur har blitt introdusert. Profesjonsutøveren læres opp til å tenke i nye baner for å kunne forstå og håndtere ulike sosiale situasjoner. Gjennom innføringen av teoretiske perspektiver, læres man opp til hvordan ting ideelt - og normativt sett burde være. Når man skal utøve det man har lært, skal teori og praksis kobles sammen. Dette vil således påvirke yrkesutøverens språk og tankeføring.

I arbeidssammenheng vil individet på nytt bli utsatt for nye språklige impulser, når den teoretiske virkelighet møter den praktiske. Hvordan språket er på den enkelte arbeidsplass vil følgelig påvirke profesjonsutøveren og hvordan denne opplever og håndterer sitt arbeid. Vygotskij viser nemlig at språket er likestilt med handling, fordi språket er med på å styre våre handlinger. Hvilke holdninger som råder på arbeidsplassen får dermed konsekvenser for praksisen som utøves. Gjennom Vygotskij kan man forstå at tale og praktisk handling har smeltet sammen. Han viser med dette hvor mektig språkets rolle er når det gjelder å styre våre handlinger (Manger et al., 2009).

Hvordan yrkesutøverne på en arbeidsplass anvender språket, vil være avgjørende for hvilken arbeidskultur som skapes. Er man gjennomgående løsningsfokusert og positivt innstilt til arbeidet, vil dette komme til uttrykk blant kollegaer. Dersom arbeidstakerne derimot er utbrente, frustrerte og skeptiske overfor arbeidet sitt og klientene de skal bistå, vil dette prege hvordan arbeidet og arbeidsplassen oppleves. Hvordan språket benyttes og hvilke holdninger og tanker som kommer til uttrykk gjennom dette, er således med på å påvirke profesjonsutøvernes væremåte. Våre tanker vil i følge Vygotskij være førende for hvordan vi fremstår og handler. Dersom arbeidsplassen genuint sett er basert på konstruktive tanker fremfor destruktive, vil arbeidstakeren selv oppleve arbeidskulturen som god og stimulerende. Dette vil også kunne få ringvirkninger for klientene som sannsynligvis vil kunne oppleve at de mottar god hjelp og blir møtt på en respektfull måte. Det skal også sies at noen personer har en *spesielt* viktig funksjon og påvirkningskraft på arbeidskulturen (Vygotskij et al., 2001). Ledere er i denne sammenheng spesielt sentrale.

Det er viktig at de overordnede lederne på arbeidsplassen fremstår som tydelige i å formidle mål og mening med arbeidet. I tillegg må lederne være gode eksempler for å fremvise hva det vil si å være en dyktig arbeidstaker. Tydelige rammer og regler på arbeidsplassen, samt et oppriktig engasjement fra ledelsen er derfor viktig. Ledere som setter seg i respekt og som samtidig viser respekt, har stor innflytelse på hvordan profesjonsutøvere opplever arbeidsplassen sin. Gjennom språket kan lederne være med på å innføre nye tankesett. Det er også viktig at lederne aktivt og kontinuerlig reflekterer omkring det som oppleves som utfordrende, eller vanskelig i arbeidet. Slik kan de være med på å fremme og styrke det som er positivt, noe som i aller høyeste grad har innvirkning på arbeidskulturen. Vi har nå vist til hvilken betydning språket har for profesjonsutøvelsen og arbeidskulturen. I det kommende vil vi gjennom Erving Goffmann belyse dette nærmere.

2.2.3 Frontstage og backstage

Erving Goffmans begreper *frontstage* og *backstage* er inspirert av mekanismene fra teaterscenen (Goffman, 1992). Frontstage handler om hvordan mennesker ter seg utad i møte med andre. I vår sammenheng vil frontstage kunne overføres til å handle om det som skjer når en profesjonell væremåte ”aktiveres” i yrkessammenheng. Backstage er det som foregår bak sceneteppet og kan knyttes til hvordan vi oppfører oss når vi er private og personlige og da som regel blant venner/familie og eventuelt nære kollegaer. Det er innenfor denne ”arenaen” man deler tanker og holdninger som ikke nødvendigvis er politisk korrekte. Hvilken side av oss som gjør seg gjeldende, vil være avhengig av hvilken sosial kontekst vi befinner oss i. For å analysere sosiale situasjoner, kan Goffmans begreper benyttes som hjelpere til å gå i dybden på- og analysere mellommenneskelige forhold (Aakvaag, 2008).

Ideelt sett bør backstage forbeholdes til konstruktiv diskusjon og dialog blant kollegaer. Slik Damsgaards studie viser, bruker imidlertid profesjonsutøverne ofte backstage til andre formål. Det er mange som backstage lufter ut negative holdninger og synspunkter om brukerne og sin arbeidssituasjon. Dette kan på den ene siden ses på som positivt, da det kan forhindre at utluftningen skjer frontstage, i møte med brukerne. På en annen side kan man risikere at en uheldig oppførsel preger møtet med tjenestemottakerne, fordi det som foregår backstage har hatt innvirkning på profesjonsutøvernes for forståelse (Damsgaard & Eide, 2012). Dersom negative holdninger dominerer profesjonsutøvernes arbeidshverdag, kan veien til en stigmatiserende omtale av klienter ifølge Lipsky, ofte være kort (Lipsky, 2010). Dette vil i sin konsekvens gjøre avstanden til et løsningsfokuset perspektiv større.

Det er i denne sammenheng interessant om økt arbeidserfaring har betydning for hvordan frontstage og backstage brukes. Man kan tenke seg at sannsynligheten er større for at man har lært å benytte backstage på en konstruktiv måte og har forstått at saklige og faglige diskusjoner er viktig og gir større utbytte for tjenestutøveren og kollegagruppen. Dermed er det tenkelig at sjansen er større for at erfarne profesjonsutøvere har funnet frem til en god balanse mellom frontstage og backstage. Likevel finnes det personer som står i kontrast til dette ved at de benytter erfaringen sin lite konstruktivt. Det vil tross alt alltid finnes dem som bidrar til å vedlikeholde uheldige systemstrukturer.

2.3 Sosialarbeidernes krevende hverdag

2.3.1 Velferdstjenester – Kvantitet fremfor kvalitet?

Innen helse- og sosialsektoren vil arbeidshverdagen være preget av fortløpende samvittighetskonflikter, der arbeidstakere presses til å yte mer enn ressursene opprinnelig gir rom for. Når dette ansvaret ivaretas uten store konflikter, lar arbeidstakere seg praktisk talt utnytte av systemet. Velferdsstaten kommer godt ut av dette regnestykket, da profesjonsutøverne forsøker å ivareta alle arbeidsoppgavene de er pålagt innenfor de fastlagte økonomiske rammene. I tillegg legges det opp til at hver enkelt yrkesutøver skal strekke seg lenger enn det som er rimelig. Slik overholdes de gitte målsetninger og systemet vedlikeholdes. De økonomiske konsekvensene er således gunstige, men hvordan påvirker dette tjenestene som tilbys? (Vike, 2004).

Kvaliteten på tjenestene reduseres som følge av systemsvikt, der det legges opp til at det blir mangel på tid og økonomiske ressurser. Dette kan få negative konsekvenser for brukerne som ofte må ta støyten. Når profesjonsutøvere havner i en situasjon der de må foreta illegitime prioriteringer, fører dette til at brukere ofte ikke mottar fullgode ytelser. Innenfor slike harde rammer kan medmenneskelighet avta og man blir til en brikke i et spill, som er styrt av samfunnets overhoder. Ressurser og økonomiske prioriteringer er det som regnes som betydningsfullt i denne sammenheng. En mulig konsekvens kan bli at brukerne ikke mottar den hjelpen som er nødvendig for å kunne løsrive seg fra statens ytelser. Velferdssystemet virker slik mot sin hensikt, da det ut fra et langsiktig perspektiv vedlikeholder flere av brukernes avhengighetsforhold til staten (Vike, 2004). utfordringene som sosialarbeiderne møter som følge av gapet mellom intensjon og virkelighet, skaper konsekvenser som vi nå vil belyse ved hjelp av Damsgaard og Lipsky.

2.3.2 Gapet mellom intensjon og virkelighet

I studien *Profesjonalitetens mange ansikter* benytter Damsgaard seg av Lipsky og Vike som analyseknagger for å forstå utfordringene til nyutdannede innenfor velferdsstatens yrker. Slik det fremkommer i studien bidrar begrensede rammer til at de nyutdannede profesjonsutøverne ikke får gjort arbeidet slik de ønsker. I studien uttrykker informantene derfor sin fortvilelse over systemer som ikke fungerer i praksis. Det oppstår et gap mellom intensjon og virkelighet

og som følge av dette opplever de utilstrekkelighet i arbeidet. De erfarer at de ikke klarer å gjennomføre planlagte arbeidsoppgaver. Dersom de likevel klarer å gjennomføre det, opplever flere imidlertid at tiden ikke strekker til for å få gjennomført oppgavene på en fullgod måte. I tillegg blir man nødt til å sette mange av de andre arbeidsoppgavene på vent. I mange sammenhenger går dermed profesjonskravene på bekostning av krav om effektivitet. Dette plager informantene. Til tross for at de ser at systemet er mangelfullt og det egentlige problemet, føler de et personlig ansvar for spriket. De får dårlig samvittighet og bærer utilstrekkeligheten på egne skuldre. Med andre ord gjøres nederlaget til et privatanliggende. Damsgaard omtaler dette som det *privatiserte nederlaget* (Damsgaard, 2010b).

For å takle frustrasjonen over gapet mellom intensjon og virkelighet, benytter profesjonsutøverne det de omtaler som galgenhumor. Den kan bestå av en ironisk omtale, som bidrar til at yrkesutøverne får luftet sin frustrasjon om systemet, brukere, arbeidsforhold etc. Humoren kan også knytte seg til en latterliggjøring av personlige egenskaper og væremåte av tjenestemottakerne, men den er i følge informantene ikke vondt ment. Profesjonsutøverne unnskylder galgenhumoren med at den er en overlevelsesh- og mestringsstrategi for å takle den utilstrekkeligheten og avmektigheten de opplever. Likevel er dette selvmotsigende. Informantene i studien uttrykker nemlig at denne praksisen kan bidra til å gi dem ytterligere dårlig samvittighet. Dermed opplever de igjen et nederlag fordi de ikke klarer å leve opp til egne profesjonskrav. Dette nederlaget kan også bli til et privatanliggende (Damsgaard & Eide, 2012).

Flere av informantene i studien er klar over at galgenhumoren ikke er akseptabel. De er bevisste på at det er krenkende og uverdigg å omtale tjenestemottakerne på denne måten. Humoren kan dessuten også være med på å stigmatisere klienter. Mange av informantene er veldig opptatt av at det er viktig å føre en positiv dialog blant kollegaer, fordi dette gjør det enklere å møte klienter på en måte som er grunnleggende positiv og god og i overensstemmelse den essensielle linjen i sosialt arbeid (Damsgaard, 2010b). På en annen side kan det være problematisk å ivareta en profesjonell væremåte, dersom negativ språkbruk blir dominerende (Damsgaard & Eide, 2012).

Med de utfordringene profesjonsutøvere i dag står overfor, viser Lipsky til betydningen av å ivareta profesjonalitet og besitte gode holdninger og verdier. Grasrotbyråkratene har et ansvar for å ivareta og etterleve politiske føringer, retningslinjer og lovgivning. Men de skal ikke føre politikken. Som konsekvens av ansvarsforskyvningen, får de likevel ansvar for politiske

spørsmål når aktører på overordnet politisk nivå fraskriver seg sitt ansvar. Når profesjonene tar politikken i egne hender, dannes det grobunn for en privatiserende praksis. Det kan lett oppstå ukulturer på arbeidsplasser hvor ansatte lager egne ”spilleregler”, for å overholde de gitte målsetningene. Dette kan medføre at man ikke handler i samsvar med yrkesidealene. Som følge av arbeidsforholdene innenfor offentlig sektor, er det kanskje ikke rart at det kan oppstå ukultur på den enkelte arbeidsplass, dersom man påvirker hverandre negativt og dersom ansvaret oppleves som for stort å bære. Innenfor et felt hvor formålet er å bistå mennesker som befinner seg i vanskelige livssituasjoner, er dette imidlertid uheldig. Dette presiserer ytterligere hvor viktig det er at profesjonsutøvere har en god innstilling (Lipsky, 2010).

Gjennom en privatiserende praksis, kan det skapes lavere forventninger til hva man skal gjennomføre i sitt arbeid. Denne praksisen kan betegnes som yrkesutøvernes ”overlevelsesstrategi”. Den bidrar til at man klarer å stå i arbeidet og slik forhindres kanskje frafall fra yrket. Personlige spilleregler og manglende overholdelse av yrkesidealer vil i sin konsekvens kunne virke negativt inn på brukerne og måten disse behandles på. Brukerne vil således kunne oppleve misnøye over møtet med hjelpeapparatet og det kan oppstå stor variasjon i hvordan de behandles. Dette skyldes at det offentlige underliggende foretar en favorisering av brukere, der de som er villige til å tilpasse seg systemet, praktisk talt blir belønnet ved å få hjelp. Favoriseringen knytter seg også til at det offentlige viser mer godvilje til å bistå brukere som det vil være lettere å hjelpe. Brukere som på en annen side ikke tilpasser seg, eller som har større problemer og som kanskje har behov for mer omfattende hjelp, blir til tapere i systemet. Disse klientene vil følgelig oppleve motstand, ved at de ikke mottar hjelpen de har behov for. Det er derfor stor sannsynlighet for at taperne gjøres til kasteballer i et system, som det blir vanskelig å løsrive seg fra (Lipsky, 2010).

Et annet problem er at man innenfor det offentlige generaliserer brukergrupper gjennom konstruerte stereotyper. Dette innebærer at tjenesteyterne knytter bestemte kjennetegn til brukere med lignende problematikk. Når stereotypene blir styrende for arbeidet med brukerne, bidrar dette til at profesjonsutøverne løsriver seg fra plikten om å ta hensyn til individuelle behov. Med andre ord praktiserer det offentlige en likebehandling som har slått feil ut. De generaliserte brukergruppene behandles således likt på bakgrunn av tilskrevne kjennetegn og man velger å se bort i fra individuelle forutsetninger og behov. Dette medfører at det oppstår en avstand mellom klient og yrkesutøver, hvor det er stor risiko for at avgjørelser blir tatt, uten at klientene gis anledning til å være tilstede. Dersom systemet treffer

avgjørelser over hodet på klientene, kan dette også føre til at de lærer å bli mer hjelpetrengende og avhengige av systemet. Profesjonsutøverne unnskylder stereotypene og favoriseringen av brukere, med at det er nødvendig for at de skal klare å opprettholde krav og tilfredsstillende sine overordnede (Lipsky, 2010). Dette kan også ses i sammenheng med ulike former for makt i profesjonsutøvelsen.

Gjennom det Lipsky beskriver som en privatiserende praksis bidras det til at arbeidet utføres mer effektivt, samtidig som man sørger for å overholde tildelte ressurser. Dessuten opplever yrkesutøverne at denne praksisen sparer dem tid og sørger for at de opprettholder en viss verdighet i sin rolle. Man kan likevel stille seg kritisk til hvorvidt en privatiserende praksis egentlig kan ivareta gitte målsetninger og intensjoner. Praksisen tyder kanskje på at det føres for lite dialog og diskusjoner i feltet. På grunnlag av dette foreligger det en mangel på bevissthet omkring hvordan målsetningene egentlig bør realiseres. Samtidig vil det i lys av disse forholdene være en utfordring å ivareta sin profesjonelle rolle på en god måte. Sjansen for at kvaliteten på tjenestetilbudet reduseres er derfor stor (Lipsky, 2010).

2.4 Behov for helhetlige tjenester i velferdsstaten

Innledningsvis avdekker stortingsmeldingen *Utdanning for velferd* hvordan Norges fremtidige helse- og sosialsituasjon kommer til å bli. Dersom forholdene utvikler seg slik meldingen antyder, vil Norge innen 2025 ha en betraktelig større andel eldre og arbeidsuføre enn i dag. I lys av denne utviklingen vil etterspørselen og behovet om offentlige helsetjenester øke. For å dekke dette behovet viser meldingen at hver fjerde ungdom vil bli nødt til å utdanne seg innenfor helse- og sosialfag. Siden dette verken er realistisk eller ønskelig, er det behov for å foreta endringer for å kunne møte kommende utfordringer på en god måte (Meld. St. 13, 2011-2012). For å foreta konstruktive endringer innen helse- og sosialfaglige utdanninger, vil vi nå kort vise til hvilke utfordringer dagens situasjon knytter seg til.

I *Utdanning for velferd* fremkommer det at om lag 30 prosent av dagens ansatte er ufaglærte innenfor den kommunale helse- og sosialsektoren og barneverninstitusjonene. Dette er med på å true kvaliteten på tjenestene som tilbys. Det er derfor nærliggende å tenke at feil som oppstår innenfor denne sektoren, også kan ha sammenheng med de ansattes manglende utdanning (Meld. St. 13, 2011-2012). Når det rettes klager mot helse- og sosialsektoren, er det ofte de samme feilene som går igjen. Til tross for dette, ser det ikke ut til at tjenestene eller

utdanningene lykkes med å redusere feiltakelsene. For å unngå avvik, hevdes det i meldingen at profesjonsutøverne er nødt til øke sin kompetanse i kritisk tenkning, refleksjon og ta i bruk ny kunnskap. I tillegg må man fokusere samarbeid, slik at andre yrkesgruppers kompetanse blir benyttet. Gjennom stortingsmeldingen fremkommer det at flere mener det er dårlig kommunikasjon mellom ulike tjenester og instanser. På bakgrunn av dette oppstår det forsinkelser og misforståelser. Konsekvensen er at befolkningen opplever behandlingen som dårlig og at de ofte ikke mottar den hjelpen de har behov for (Meld. St. 13, 2011-2012).

Norge har i økende grad blitt et flerkulturelt samfunn. Stortingsmeldingen viser at det i fremtiden vil komme flere med minoritetsbakgrunn som vil ha behov for helse- og omsorgstjenester. I lys av disse forholdene vil det bli et større behov for nye faglige og pedagogiske tilnæringsmåter innen utdanningssystemene og helse- og velferdstjenestene. I tillegg har mange av tjenestemottakerne sammensatte problemer. Derfor er det desto viktigere at tjenestetilbudet fremstår som helhetlig, oversiktlig og er preget av tverrfaglig samarbeid (Meld. St. 13, 2011-2012).

2.4.1 Satsninger for å håndtere dagens og fremtidens utfordringer

For å kunne lykkes med å imøtekomme de utfordringene som velferdsstatens profesjonsutøvere står overfor, er det flere faktorer som spiller inn. Stortingsmeldingen viser blant annet til at tverrfaglig og tverretatlig samarbeid er en forutsetning for å kunne tilby et tjenestetilbud som fremstår som helhetlig. Samtidig er det også viktig at grunnutdanningene er gode nok og i tilstrekkelig grad lykkes med å forberede studentene på den virkeligheten som de er i ferd med å bevege seg inn i. Det er også tenkelig at dette kunne bidratt til at opplevelsen av gapet mellom intensjon og virkelighet hadde blitt betydelig redusert (Meld. St. 13, 2011-2012).

I stortingsmeldingen fremkommer det at tverrfaglig samarbeid skal prioriteres som et satsningsområde i fremtiden. Det er et mål at tverrfaglig og flerfaglig samarbeid i større grad skal prege tjenestene og at systemet organiseres deretter. Det skal legges økende vekt på at kommunalt ansatte får større helhets- og systemforståelse over ulike instanser og hvilke roller andre fagfelt har. Fremover vil det vektlegges at velferdsarbeidere skal arbeide i tverrfaglige team, der hver av yrkesgruppene besitter inngående kompetanse innenfor sitt fagområde. Slik

håper man å sikre kompetanse til å møte nye og sammensatte utfordringer i det helse- og sosialfaglige feltet.

Til tross for dette, er dagens utdanninger likevel ikke gjennompreget av et tverrfaglig fokus. Profesjonsutdanningene fokuserer nemlig sitt eget fagfelt og får derfor ikke tilstrekkelig innsikt i andre deler av velferdssystemet, samt andre profesjoners faglige kompetanse. Det kan følgelig være en styrke dersom de enkelte utdanningene øker det interne samarbeidet, slik at elever og studenter får kjennskap til andre fagfelt og slik får styrket sin kompetanse før de skal ut i arbeidslivet. *Utdanning for velferd* viser derfor at helse- og sosialfaglige utdanninger i større grad må reorganiseres til å vektlegge det generelle fremfor det spesielle. For å komme i havn med dette foreslås det at man i fremtiden legger økt vekt på systemforståelse knyttet til ulike hjelpeinstanser. Slik ønsker man å øke tjenesteyteres kunnskap om andre instansers oppgaver og virkefelt. Formålet er å fremme tverrfaglig samarbeid mellom virksomheter samt forbedre dem ved å skape et tjenestetilbud som fremstår som mer helhetlig. I et forsøk på å sikre helhetlige tjenester har det blitt iverksatt reformer innenfor NAV, barnevernet samt innført *Samhandlingsreformen* i helsevesenet. Stortingsrapporten fremlegger flere løsningsorienterte endringer som kan forebygge utfordringene vi har vært inne på (Meld. St. 13, 2011-2012).

Utdanning for velferd skal bidra til å fremme helhetlig politikk innenfor helse- og sosialsektoren og innebefatter helse- og sosialfaglige utdanninger fra videregående opplæring til fagskoleutdanning og høyere utdanning. Meldingen viser til behov for endringer innenfor alle disse nivåene. Det er behov for å endre helse- og sosialfaglig forskning og utviklingsarbeid. Stortingsmeldingen tar derfor for seg tiltak som kan styrke fremtidig utdanning og forskning innenfor dette området. Gjennom en reorganisering av tjenestene skal velferdsordningene forbedres og sette brukerne i sentrum. Det vises til konkrete endringer som er nødvendige i utdanningssystemet, og hvordan disse bør foretas i nært samarbeid med partene i arbeidslivet, brukerorganisasjoner og andre relevante aktører (Meld. St. 13, 2011-2012).

Det vil blant annet være viktig at profesjonsutøvere oppnår økt kompetanse innenfor områdene: Forebyggende arbeid og folkehelsearbeid, omsorgssvikt, vold og overgrep, fattigdom, psykisk helse og rus, habilitering og rehabilitering. For å kunne imøtekomme fremtidige utfordringer på en kompetent måte, viser stortingsmeldingen at det vil være nødvendig å innføre en høyere standard på utdanningsnivået innenfor tjenestene. Innenfor

helse- og sosialforskningen må man dessuten også fremme innsikt i metoder som kan bidra til å gjøre forebyggende helse- og sosialarbeid mer effektivt. For å oppnå dette, er det viktig at fagmiljøene får økt sin forskningskompetanse (Meld. St. 13, 2011-2012).

Forskningens verdi er derfor betydningsfull, da den bidrar til å fremme kunnskapsproduksjonen innenfor helse- og sosialutdanningene. For å øke kvaliteten i utdanningene og studentenes kompetanse, kan det være viktig at forskere som representerer sine egne fagområder får delta når det gjelder å kvalitetssikre og generere kunnskapsproduksjonen som overføres til feltet. Relevansen og kvaliteten i forskningsinnsatsen må forøvrig også styrkes ved at det sørges for samarbeid og dialog mellom forskning, utdanning og yrkesutøvelse (Meld. St. 13, 2011-2012).

2.5 Oppsummering

I dette kapitlet har vi vist til velferdsstatens ambisjoner og styringssett. Videre har vi gått inn på statens underliggende maktstrukturer. Sosialarbeiderrollen har også blitt knyttet opp mot maktbegrepet. Deretter beveget vi oss inn på forholdet mellom stat og kommune, for å gi leseren innsikt i hvilken rolle det kommunale nivået har i velferdsstaten. Forholdet mellom stat og kommune har også betydning for sosialarbeideres mandat, som videre har blitt fokusert. Et viktig element ved sosialarbeiderrollen er ivaretagelsen av profesjonalitet, hvor språk og makt utgjør sentrale elementer. Utover dette har vi fokusert noen av de utfordringene som sosialarbeidere opplever i sin arbeidshverdag. Avslutningsvis viste vi til hvilke grep staten mener er nødvendig for å forbedre og styrke situasjonen i velferdssektoren. I det kommende vil vi gjøre rede for avhandlingens forskningsmetode.

3 Metode

Gjennom dette kapitlet vil vi vise hvordan vi har gått frem i vår undersøkelse. Intensjonen er at de som leser avhandlingen skal gis innblikk i forskningsprosjektets ulike trinn, ved at vi grundig beskriver fremgangsmåten i forskningsprosessen. Dette er også et ledd i å gjøre forskningen mer transparent, for videre å kunne ivareta de vitenskapsteoretiske kravene; intersubjektivitet, validitet og reliabilitet (Wormnæs, 1996). I metodekapitlet foretar vi derfor metodologiske refleksjoner ved å gjøre rede for og diskutere hvilke overveielser og valg vi har foretatt, samt andre forhold som har påvirket avhandlingen frem til det ferdige produktet.

Vi vil også gå inn på hvilken betydning vår forforståelse kan ha hatt i forbindelse med dette prosjektet. Forforståelsen vil her ses i sammenheng med hermeneutikken og fenomenologien. Videre vil vi foreta en grundig refleksjon av egen forskning, ved å rette et kritisk blikk mot ulike forhold som kan ha påvirket avhandlingens forskningsresultater. Selv om hovedvekten i våre metodiske refleksjoner vil knytte seg til erfaringen vi gjorde, vil vi samtidig vise til kritisk refleksjon fra de andre deltakerne i forskningsgruppen. Vi vil også presentere våre etiske refleksjoner og diskusjoner av prosjektets validitet, reliabilitet og generaliserbarhet. Med dette ønsker vi å gi leseren et innblikk i valgene vi har foretatt. Dette vil dessuten også bidra til en fundamental forståelse som kan gjøre det mulig å stille seg kritisk til avhandlingen.

3.1 Kvalitativ tilnærming

I kvalitativ forskning er målsetningen å oppnå en forståelse av sosiale fenomener, enten ved å foreta intervju, observasjon av informanter, eller gjennom analyser av dokumenter og visuelle uttrykksformer (Thagaard, 2009). Ved hjelp av disse tilnæringsmetodene går forskeren i dybden på et mindre utvalg av fenomener og enheter for å få tak i deres egenskaper, innhold og betydning (Fangen, 2010; Thagaard, 2009). Fortolkning står her sentralt for å kunne oppnå en forståelse, og er således et grunnleggende element i kvalitative metoder (Thagaard, 2009). Å gå i dybden på få enheter kan sies å være en av fordelene med kvalitative metoder, fordi dette gir forskeren større mulighet til å innhente detaljerte beskrivelser av ulike fenomener. Derfor kan man innen kvalitativ forskning frembringe kunnskap som går i dybden på årsakssammenhenger og fenomener (Kvale & Brinkmann, 2009). Med færre informanter kan forskeren dessuten etablere en større nærhet til forskningsobjektene, fordi metodene

innebærer direkte kontakt med informantene (Grimen, 2004; Grønmo, 2004). Kvalitativ forskningsdesign byr i tillegg på stor fleksibilitet, fordi den gir forskeren mulighet til å foreta justeringer og endringer når dette er nødvendig (Grønmo, 2004).

Til forskjell fra kvantitative metoder, er det ikke rom for å foreta statistiske generaliseringer innen kvalitative metoder. Dette kan betraktes som en ulempe, og bidra til at kvalitativ metode innenfor noen forskningsmiljøer anses som mindre holdbar. Selv om generalisering ikke står i fokus, kan kvalitative metoder likevel gi viktige bidrag til forskningsverdenen og frembringe kunnskap som er relevant og gyldig ut over det aktuelle prosjektet (Grimen, 2004; Grønmo, 2004). Det asymmetriske maktforholdet mellom forsker og informant kan være et mulig hinder i kvalitativ forskning. Ettersom makt alltid vil være en sentral del av denne forskningsmetoden, er det viktig at vi er dette bevisst og derfor anvender makten på en måte som er fornuftig og hensiktsmessig, både i intervjusituasjonen og i analyseprosessen (Kvale & Brinkmann, 2009).

I vår masteravhandling er vi opptatt av profesjonsutøveres subjektive opplevelse og forståelse av hvilke muligheter og utfordringer eget yrke og yrkessituasjon byr på. Vi kom derfor frem til at den kvalitative tilnærmingen var den mest hensiktsmessige for vår studie. For å få innhentet den informasjonen vi trengte, benyttet vi oss av intervju som metode.

3.1.1 Det kvalitative forskningsintervjuet

Forskningsintervjuet er en profesjonell samtale mellom intervjuer og informant. I intervjusituasjonen er informantene i fokus, og målet er å fremheve betydningen av deres erfaringer og opplevelser av verden. Forskeren er her det viktigste forskningsredskapet. Evnen til å lytte, ha innlevelse og være nysgjerrig er sentralt for å oppnå en forståelse, og for å kunne få utdypet eller foreta klargjøringer av informantens svar underveis i intervjusituasjonen (Kvale & Brinkmann, 2009; Thagaard, 2009). Kvaliteten på dataene som produseres er dermed ofte helt avhengig av forskerens personlige egenskaper, ferdigheter, skjønn og kunnskaper om det aktuelle temaet. Kvale og Brinkmann mener derfor at gjennomføringen av kvalitative forskningsintervjuer krever håndverksmessig dyktighet. Som forsker er det ikke nok å være klar over at man er det viktigste forskningsredskapet, man må også være reflektert når det gjelder hvilken betydning det kan ha for kunnskapsproduksjonen (Kvale & Brinkmann, 2009).

Forskerens fortolkning er også sentral når intervju benyttes som metode. Fortolkende teorier som hermeneutikk og fenomenologi er nært knyttet til de kvalitative tilnærmingene og bidrar til den forståelsen forskeren utvikler gjennom forskningsprosessen. Hensikten er å utvikle en analytisk basert forståelse av fenomenene man studerer. Dette gir samtidig mulighet for teoretisk generalisering, hvor formålet er å finne frem til tendenser som kan være overførbare til lignende fenomener (Grønmo, 2004; Thagaard, 2009).

3.1.2 En semistrukturert intervjuform i forskningsprosjektet

I forskningsprosjektet har vi benyttet oss av en semistrukturert intervjuform. Denne intervjuformen kjennetegnes av at forskeren på forhånd har laget en intervjuguide med spørsmål han ønsker å stille. Selv om spørsmålene i intervjuguiden har en slags rekkefølge, kan man til en viss grad vike fra denne dersom det blir naturlig i samtale med informantene. Semistrukturerte intervjuer har åpne svaralternativer, der informanten selv utformer svaret (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2010). Det var hensiktsmessig at forskningsgruppen benyttet en semistrukturert intervjuguide, fordi deltakerne skulle følge samme guide. En annen begrunnelse for dette valget var at gruppen besto av mange medlemmer, dermed fremsto denne intervjuformen som den mest oversiktlige. I tillegg var vi klar over at forskningsmaterialet kom til å bli omfattende. Intervjuguiden sørget for å gjøre det lettere for deltakerne i gruppen å håndtere materialet i ettetid.

Hovedtemaene i guiden ble avklart på forhånd ut fra oppfølging av tidligere funn og fokus fra det omtalte masterstudiet. Intervjuguiden besto av paraplyprosjektets underordnede problemstillinger, der hvert gruppemedlem hadde egne spørsmål innenfor sitt tema. Intervjuguiden inneholdt til sammen 56 spørsmål. Vi sørget for at spørsmålene skulle bidra til at informantene kom med egne synspunkter, erfaringer og eksempler. Gjennom intervjuguiden stilte vi ulike former for spørsmål, herunder introduksjonsspørsmål, oppfølgingsspørsmål, spesifiserende spørsmål, direkte- og indirekte spørsmål, strukturerende spørsmål og fortolkende spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2009). Som nevnt er hermeneutikk og fenomenologi viktige teorier innenfor den kvalitative tilnærmingen. Vi vil nå gå nærmere inn på disse og vise hvordan vi ivaretar dem i vårt forskningsprosjekt.

3.2 Hermeneutikk og fenomenologi

Hermeneutikk betyr fortolkningslære (Grønmo, 2004). Tilnærmingen fremhever betydningen av å fokusere et dypere meningsinnhold når man foretar fortolkninger av menneskers utsagn og handlinger, enn det som umiddelbart der og da fremstår som innlysende. Hermeneutikken baserer seg på et prinsipp om at betydningen av en påstand eller handling bare kan forstås i lys av sammenhengen den er en del av. Videre vektlegges det at det ikke finnes én sannhet og at fenomener kan tolkes på flere nivåer (Fangen, 2010; Thagaard, 2009).

Fortolkninger av første grad innebærer at informanten gjør en fortolkning av seg selv og sin livssituasjon. Forskeren foretar tolkninger ved å kommunisere med informanten. Fortolkninger av annen grad, også kalt dobbel hermeneutikk, innebærer at forskeren fortolker informantens fortolkninger. Her trekker forskeren inn egne teoretiseringer for å søke etter en dypere mening med deltakerens utsagn eller handlinger. Fortolkninger av tredje grad, også omtalt som mistankens hermeneutikk, inkluderer dobbel hermeneutikk og forskerens egne kritiske fortolkninger. Sistnevnte baserer seg på teorier om strukturer og prosesser som ubevisst danner grunnlag for informantens utsagn eller handlinger (Fangen, 2010; Thagaard, 2009).

I fenomenologien fokuseres det at virkeligheten fremstår slik deltakeren selv oppfatter den. Tilnærmingen tar dermed utgangspunkt i personens egne subjektive opplevelse av fenomener eller livsverden, og søker mot å forstå den dypere meningen i dens erfaringer. Dermed sentreres interessen rundt fenomenverden slik vedkommende selv opplever den, mens den ytre verden befinner seg i bakgrunnen (Grønmo, 2004; Thagaard, 2009).

3.2.1 Ivaretagelse av hermeneutikken og fenomenologien gjennom forskningsprosessen

Før gjennomføringen av intervju med informantene hadde vi som forskere noen tanker om det vi skulle undersøke. Med andre ord hadde vi en forforståelse. Forforståelsen vår tok form gjennom relevant forberedelse, som omhandlet lesning av aktuelt fagstoff om temaet. Det var nødvendig at vi etablerte et godt kunnskapsgrunnlag for å kunne stille relevante og gode spørsmål til informantene. I tillegg var også forforståelsen vår preget av tidligere opplevelser og erfaringer fra funnene i vår bacheloroppgave og hvordan vi selv har erfart yrkeslivet.

Det var viktig at vi sørget for at den nyervervede kunnskapen om forskningsfeltet ikke ble dominerende eller styrende i våre intervjuer. Det var informantenes egen forståelse som skulle være den essensielle i intervjuene. Gjennom forberedelsesprosessen økte vi derfor vår bevissthet omkring egen forforståelse, ved å reflektere og diskutere med hverandre. Dette kan ses i sammenheng med Neumann og Neumanns begrep *selvbiografisk situering*, som innebærer at forskere reflekterer over egen sosial posisjon og erfaringsbakgrunn i forkant av intervjusituasjonen (Neumann & Neumann, 2012). Bevisstgjøringsprosessen bidro til at vi kunne ha et åpent sinn i møte med informantene. Å ha en åpen tilnærming innebærer å vise respekt for personenes beretninger og deres forståelser. I tillegg handler det om at man er villig til å reversere sine egne forutinntatte synspunkter og meninger (Fangen, 2010). Dersom vi ikke hadde bestrebet oss på en bevisstgjøringsprosess, kunne vår forforståelse blitt dominerende ved å påvirke blikket vi så med og det vi valgte å høre. Dette kunne videre fått innflytelse på de fortolkningene vi gjorde i intervjusituasjonen.

Fortolkningene våre knyttet seg utelukkende til informantenes egne beretninger, og kom til uttrykk gjennom våre oppfølgingsspørsmål underveis. Når vi stilte oppfølgingsspørsmål, var vi bevisst på å gjengi de samme ordene og uttrykkene som informantene hadde brukt i sine beskrivelser. Likevel oppsto det tilfeller hvor vi ikke nøyaktig husket ordene som de hadde benyttet. Når dette skjedde prøvde vi etter beste evne å benytte synonymer, slik at fortolkningene ikke skulle bygge på våre begreper eller få en annen betydning enn det informantene uttrykte.

Vi fokuserte også på speiling og oppsummeringer underveis. Kvale & Brinkmann (2009) understreker viktigheten av å benytte disse intervjuteknikkene, fordi det hjelper forskeren til å komme nærmere det faktiske meningsinnholdet i informantenes utsagn. Samtidig ble speilingene og oppsummeringene en strategi for å forsikre oss om at vi hadde forstått informantene riktig. Dette var viktig med tanke på den videre fortolkningen i etterarbeidet med materialet. Vi opplevde også at speilingene og oppsummeringene fungerte som støtte for informantene, fordi de slik fikk gjengitt det de hadde fortalt.

Til tross for at vi på forhånd hadde utarbeidet et teorikapittel som omhandlet studiens fagfelt, var vi bevisste på at analysen ikke skulle bli en reproduksjon av det forhåndsskrevne teorikapitlet. Men det er ikke til å legge skjul på at teorikapitlet likevel ble med på å prege vår forståelse av funnene i intervjumaterialet. Ved å tilegne oss teoretisk innsikt i feltet, kunne vi forstå informantenes utsagn i forhold til et overordnet analytisk nivå. Det falt oss derfor

naturlig å se problematikken informantene beskrev, i forhold til et overordnet makronivå, som de selv ikke alltid satte ord på. Vi var bevisste på at vår måte å forstå analyse materialet ikke skulle tilsløre det informantene faktisk vektla gjennom intervjuene. I analyseprosessen bestrebet vi oss derfor på å la intervjumaterialet snakke til oss, for at dette skulle utgjøre hovedessensen i analysekapitlet. Vi mener derfor at informantenes subjektive opplevelse og deres forståelse av eget yrke og arbeidssituasjon var det som dannet utgangspunkt for hovedtemaene vi valgte å fokusere og fortolkningene vi har foretatt i analysekapitlet.

3.3 Ivaretagelse av vitenskapsteoretiske krav i forskningsprosjektet

Vitenskapsteoretiske krav er skjerpene regler som er med på å sette en standard for hvordan forskningen bør være. Intersubjektivitet, validitet og reliabilitet er sentrale vitenskapsteoretiske krav innenfor forskningsverden. Intersubjektivitet er et overordnet begrep som knytter seg til hele forskningsprosessen. Intersubjektivitet betyr «mellom subjekter», og innebærer at vitenskapelige resultater skal kunne testes og kontrolleres av andre enn forskeren selv. Kravet retter seg mot alle forhold som har betydning for det endelige forskningsresultatet. Innenfor kvantitativ forskning knytter intersubjektiviteten seg til resultatlikhet. Denne kan imidlertid ikke tilfredsstilles på samme måte innen kvalitative arbeider, hvor samspillet mellom forsker og informant blir unikt. Derfor vil en identisk intervjusituasjon være vanskelig å oppnå og kunne føre til andre resultater (Thagaard, 2009).

Under intersubjektivitetsbegrepet knyttes det krav til validitet og reliabilitet (Wormnæs, 1996). Reliabilitet innebærer at forskningen er gjennomført på en pålitelig måte (Thagaard, 2009). Validitet viser til forskningens gyldighet. Dette innebærer at forskeren faktisk undersøker det han skal undersøke og hvor gyldige tolkningene som foretas er (Grønmo, 2004; Thagaard, 2009).

For å ivareta disse kravene i et kvalitativt forskningsprosjekt er det viktig at vi gjør forskningsprosessen vår transparent. Vi har derfor foretatt detaljerte beskrivelser av hvordan vi har gått frem i dette prosjektet. Slik åpner vi opp for at andre forskere kan ”se oss i kortene”, samtidig som prosjektet blir kontrollerbart for enhver kompetent forsker (Wormnæs, 1996). For at undersøkelsen skal bli mer transparent, har vi benyttet direkte sitater i

analysekapitlet. Gjennom dette presenteres leseren for grunnlaget for våre fortolkninger og konklusjoner.

Underveis i forskningsprosessen har vi vært grundige med å lage notater slik at ulike forhold med betydning for resultatene ikke skulle komme bort. I tillegg var innleste memos nyttig for å fremme reliabilitet i undersøkelsen. Noen ganger ble det slik at vi stilte ledende spørsmål i intervjuene. Dette kan ha påvirket reliabiliteten i forskningsprosjektet (Grønmo, 2004). Likevel tenker vi at dette ikke har hatt stor betydning for prosjektets helhet. Etter å ha foretatt en vurdering av intervjuene er det informantenes subjektive opplevelser som er det dominerende i materialet, slik vi ser det. Dette kan begrunnes med at det er informantenes fyldige beskrivelser, deres eksempler, forståelse og fortellinger som har fremkommet. Derfor består intervjuene av informantenes egne skildringer og subjektive opplevelse av sin virkelighet.

Måten vi har kodet og kategorisert materialet, er dannet på bakgrunn av det innhentede intervjumaterialet. Kategoriene har delvis blitt til gjennom intervjuguiden, samtidig som vi også har latt informantenes egne begreper og uttrykk danne grunnlag for konstrueringen av våre kategorier. Intensjonen med dette var at vi skulle være tro mot og nær materialet. Slik mener vi at vi på best mulig måte har ivaretatt reliabiliteten i undersøkelsen. Vi har dessuten også bevart dette kravet ved å skrive analysekapitlet på en empirinær måte, dette for å bevare og vise nærhet til forskningsmaterialet.

Ved å bruke en semistrukturert intervjuform har vi ivaretatt validiteten i prosjektet, fordi det bidro til at vi holdt oss innenfor det bestemte temaområdet. Ved hjelp av den semistrukturerte intervjuguiden har vi derfor besvart vår problemstilling. Måten materialet har blitt kodet på tenker vi også er med på å styrke validiteten, da presentasjonen av materialet belyser problemstillingen på en god måte. Et annet ledd i å ivareta validiteten er å vurdere hvorvidt tolkningene vi har gjort er gyldige og bekreftbare (Thagaard, 2009). Dette har vi gjort ved at vi har vist til andre undersøkelser som har kommet frem til funn som kan regnes som sammenfallende med våre. Gyldigheten av våre funn forsterkes også ved at vi har forholdt oss kritiske til våre fortolkninger, som vi også har vist grunnlaget for (Thagaard, 2009).

Vi ser det som en styrke at vi har vært to forskere som gjennomgående har hatt et tett samarbeid. Med dette tenker vi at vi i større grad har klart å opprettholde et kritisk blikk på egne og hverandres fortolkninger av materialet gjennom hyppige diskusjoner. Møter og

seminar med prosjektgruppen har også bidratt til å bevare det kritiske blikket. Gjennom tilbakemeldinger og diskusjoner med de andre medlemmene har vi fått innsikt i deres tanker og forståelse av materialet. Vi har med dette fått bekreftet og diskutert relevansen av våre funn og kategorier. I tillegg har det gitt grunnlag for å revurdere fortolkninger og antatte sammenhenger.

Kan funnene våre regnes som overførbare? Vår studie baserer seg på et utvalg av 16 informanter. Til å være en kvalitativ studie på masternivå regnes dette som et forholdsvis stort utvalg. Med utgangspunkt i vårt utvalg kan vi likevel ikke regne våre resultater som generaliserbare og gjeldende for alle som befinner seg innenfor denne målgruppen. I følge Grimen (2004) er generalisering heller ikke et mål innenfor kvalitativ forskning. Thagaard (2009) utdyper dette ved å si at det er fortolkningene som danner utgangspunktet for overførbareheten, fremfor informantenes beskrivelser i seg selv. Det blir dermed forskerens oppgave å gi datamateriale en dypere mening ved å analysere og fortolke det, slik at det kan forstås i sammenheng med andre sosiale fenomener (Thagaard, 2009).

I vårt materiale er et flertall av informantene barnevernspedagoger, som er ansatt innenfor barneverntjenesten. Slikt arbeid byr på spesielle utfordringer knyttet til det rent barnevernfaglige. Likevel er problematikken vi viser til ikke gjeldende bare innenfor barneverntjenesten. Analyse knyttet til andre deler av paraplyprosjektet viser at den problematikken vi får et bilde av også er gjenkjennbar innenfor andre kommunale virksomheter og for andre profesjoner. Derfor mener vi at vårt forskningsprosjekt kan bidra til diskusjoner som også kan være relevante utover prosjektets utvalg; for andre sosionomer og barnevernspedagoger innenfor kommunale virksomheter og andre profesjoner innenfor lignende arbeidsfelt.

3.4 Egen undersøkelse

3.4.1 Utvalgsstrategi

Utvalget i studien *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn* består av 52 informanter fordelt på syv kommuner på Østlandet. Kommunene er ulike i størrelse og har til dels ulike demografiske forhold. Tre av kommunene inngikk også i studien *Profesjonalitetens mange ansikter* som er omtalt tidligere. Vi ønsket å ha et bredere utvalg av kommuner i denne

studien og valgte derfor å inkludere ytterligere fire kommuner. I og med at yrkesutøvelsen i stor grad påvirkes av kommunale rammer, fant vi det hensiktsmessig å hente informanter fra ulike kommuner. Utvalget ble basert på erfarne profesjonsutøvere for å unngå en problematikk som handlet om hvordan det er å være nyutdannet i yrkesfeltet og den krevende overgangen mellom utdanning og yrke.

Utvalget er strategisk sammensatt. I denne sammenheng innebærer det at vi har valgt ut informanter som kan sies å være det Thagaard (2002) omtaler som typiske i forhold til det fenomenet som studeres. Studien er rettet mot erfarne profesjonsutøvere som har arbeidet i minst 5 år etter endt utdanning og som jobber med barn og unge i kommunale virksomheter. Alle informantene tilfredsstiller disse kravene og er valgt fordi de kan gi informasjon om den tematikken som studien omhandler (Fangen, 2004).

3.4.2 Kontaktetableringsfasen

Kontakten med informantene ble opprettet på to ulike måter. Prosjektlederen henvendte seg i første omgang pr. telefon til øverste kommuneledelse i fem kommuner. Hun informerte om prosjektet og spurte om kommunen kunne være interessert i å delta i studien. Alle de fem kommunene svarte ja på denne henvendelsen og fikk deretter tilsendt skriftlig informasjon om prosjektet. Det ble så opprettet en kontaktperson i hver kommune. Denne kontaktpersonen fikk pr. mail tilsendt informasjon som skulle videreformidles til den enkelte informant. Vedlagt var også en liste som interesserte informanter kunne skrive seg på og levere tilbake til kontaktpersonen eller sende tilbake til prosjektleder som vedlegg til mail. Disse ga sitt skriftlige og frie samtykke ved at de oppga navn og telefonnummer på det utdelte informasjonsskrivet.

Et fritt samtykke innebærer at det har blitt avlagt uten press. Gjennom det informerte samtykket fikk informantene grundig informasjon omkring forhold vedrørende sin deltakelse. Informantene ble opplyst om at de til enhver tid hadde rett til å trekke tilbake sitt samtykke, uten at dette måtte begrunnes. Det var viktig at vi forsikret oss om at informasjonen vi ga til informantene var forståelig. Slik sikret vi at de var klar over hva forskningen innebar og hva hensikten med den var (Forskningsetiske Komiteer, 2000- mars 2006).

Ettersom vi ønsket at ulike profesjoner skulle være representert i utvalget, trengte vi etter første runde med innhenting av informanter, flere deltakere innenfor noen yrkesgrupper. For å få større bredde i utvalget, valgte vi derfor å benytte oss av snøballmetoden. Denne metoden går ut på at man først får tak i informanter som tilfredsstillende oppfyller utvalgs-kriteriene. Disse personene kontakter så folk de kjenner som også fyller kravene til å delta i prosjektet (Thagaard, 2002). I denne sammenheng innebar det at prosjektleder i samråd med kontaktpersonene tok direkte kontakt med enkeltpersoner som tilfredsstilte kriteriene og ba dem spre informasjonen om prosjektet videre. En slik løsning ble lansert fordi flere av kontaktpersonene uttrykte at de ikke hadde tid til å følge tilstrekkelig opp for å sikre at alle fikk informasjonen. Denne måten å gjøre det på, bidro til at vi fikk flere informanter. I tillegg var det slik at noen som hadde sagt seg villige til å delta i studien, ga informasjonen til andre. Slik fikk vi henvendelser fra profesjonsutøvere som ikke hadde fått informasjon om prosjektet tidligere, men som ønsket å være med. På denne måten ble også informanter fra ytterlige to kommuner inkludert i studien.

3.4.3 Studiens endelige utvalg

Til sammen hadde vi en liste som besto av omtrent 70 informanter. Av disse plukket vi ut 52. Grunnlaget for utvelgelsen var at alle profesjoner skulle være representert, utvalget skulle være variert med tanke på antall års yrkeserfaring og ulike arbeidsplasser. I tillegg skulle begge kjønn være representert. Det endelige utvalget i paraplyprosjektet består av 10 førskolelærere, 16 lærere, 14 barnevernpedagoger, 7 sykepleiere, 2 sosionomer og 3 vernepleiere. Vi hadde ønsket oss flere sosionomer, men det var ikke flere sosionomer som viste interesse for å delta i forskningsprosjektet. Dette har likevel ikke betydning for holdbarheten i vår undersøkelse, fordi vårt fokus vil ligge på helheten i sosialarbeidernes erfaringer. Vi er ikke opptatt av å sammenlikne barnevernpedagogene og sosionomene, men se dem som en samlet gruppe.

Deltakerne i forskningsgruppen tok kontakt med sine informanter for å avtale tid for intervju. Av prosjektets hovedutvalg sto vi for 8 intervjuer. I tråd med vår problemstilling intervjuet vi to sosionomer og seks barnevernpedagoger. I tillegg til vårt eget materiale benyttet vi oss også av medstudenters og veileders intervjumateriale. Vår analyse vil derfor basere seg på totalt 16 intervjuer av sosialarbeidere, hvorav 14 er barnevernpedagoger. Dette utvalget består

av 11 kvinner og 5 menn. Av disse er 11 ansatt i barneverntjenesten, mens de resterende er sysselsatt innenfor andre kommunale virksomheter. I utvalget er 6 utdanningsinstitusjoner representert og 12 av informantene har mer utdanning utover grunnutdanningen.

Kvalitative studier kjennetegnes av et ønske om å kunne gå i dybden. Thagaard (2002) understreker derfor at antall informanter ikke må være større enn at det er mulig å gjennomføre det hun kaller dyptpløyende analyser. Et totalt utvalg med over 50 informanter er et stort utvalg. Begrunnelsen for å velge et utvalg av en slik størrelse i paraplyprosjektet er at vi er mange som er involvert i studien og har hver våre foki. Vi fokuserer på enkelte profesjoner, mens andre ser på fellestrekk uavhengig av profesjonene. Slik kan empirien brukes til analyse både av fellestrekk på tvers av profesjoner og særtrekk innenfor den enkelte profesjon. Vårt utvalg er som allerede nevnt, begrenset til å omfatte sosialarbeidere. Dette gir oss mulighet til å gå i dybden på fortellingene til barnevernpedagogene og sosionomene.

En kvalitativ tilnærming kan danne grunnlag for tykke beskrivelser. En intervjuguide med flere hovedtemaer og mange spørsmål kan kritiseres for å stå i motsetning til en slik intensjon. Bakgrunnen for at vi valgte en så omfattende intervjuguide er at alle de involverte kan få belyst ”sin” tematikk gjennom denne studien. Denne bredden kan selvfølgelig gå på bekostning av dybden. Vi erfarte imidlertid under intervjuingen at temaene berører hverandre og dels går over i hverandre. Dette bidrar til de tykke beskrivelsene, fordi informantene bringer frem ulike aspekter knyttet til det enkelte tema på ulike steder i intervjuet. Slik blir det mulig med større dybde enn man kanskje kunne anta med en omfattende intervjuguide.

Samtidig gir bredden oss muligheten til å se sammenhenger mellom ulike aspekter knyttet til yrkesutøvelse rettet mot barn og unge. En slik forståelse er en fordel i en tid der helhetstenkning og tverrfaglighet i økende grad settes på dagsorden (Meld. St. 13, 2011-2012). Til tross for at vi bare har ett tema i intervjuguiden, har vi også funnet sentral informasjon innenfor andre temaer som vi vil benytte oss av. Derfor drar vi nytte av helheten selv om primærfokuset vårt vil ligge på et sted, nemlig muligheter og utfordringer.

3.5 Praktiske forberedelser

3.5.1 Prøveintervjuing

Dalen (2004) viser til at man i kvalitative studier alltid bør gjennomføre et eller flere prøveintervjuer. Dette for å teste intervjuguiden og få prøvd seg selv som intervjuer. Prosjektgruppens sammensetning og dens størrelse er en utfordring med tanke på gjennomføringen av intervjuene. Fordi dette er et kvalitativt forskningsprosjekt er det vesentlig at intervjuene får preg av en samtale som gir rom for informantenes fortellinger, tanker og oppfatninger. Samtidig krever et stort utvalg, en omfattende intervjuguide og mange intervjuere, en felles planlegging og forberedelse for å sikre validitet og reliabilitet. For å legge til rette for at sentrale begreper i guiden ble forstått og presentert nokså likt, og for å bidra til at alle intervjuerne fokuserte på det guiden omhandler, valgte vi å vektlegge felles prøveintervjuing.

Før gjennomføringen av intervjuene møttes prosjektgruppen for å øve på den kommende intervjusituasjonen. Vi brukte to dager på prøveintervjuing. Enkeltmedlemmer i gruppa foretok også prøveintervjuing med arbeidstakere i feltet. Den felles prøveintervjuingen besto av at alle fikk prøve seg som både intervjuer og informant. Det ble tatt video -opptak av denne treningen, og opptakene ble gjenstand for felles analyse. Slik fikk vi både erfaring med hvordan guiden fungerte, og mulighet til å justere den der noe var uklart. Alle fikk erfaring med å bruke guiden, stille oppfølgingsspørsmål og bruke ulike intervjuteknikker, som speiling, oppsummeringer og oppfølgingsspørsmål. Ved å prøve seg som informant fikk hver enkelt også innblikk i hvordan det er å svare på de ulike spørsmålene. Treningen innebar at vi fikk et felles eierforhold til guidens tematikk. Gjennom tilbakemelding fikk hver enkelt deltaker også økt bevissthet om styrker og svakheter ved egen intervjuing.

Ved første møte fikk alle prøve å intervju hverandre. Halve gruppen fikk mulighet til å se sin egen intervjusituasjon på video. På grunn av dårlig lyd og knapphet på tid, bestemte vi oss for å stole på vårt eget minne og gi resten av gruppen tilbakemelding på grunnlag av det vi husket. Både videoopptakene og de muntlige tilbakemeldingene ga mulighet for å analysere den enkeltes prestasjon i intervjusituasjonen. Sammen reflekterte vi over hva som var bra og det som var mindre bra. Meldingene var konstruktive og ment å danne grunnlag for forbedringspotensial. Gjennom tilbakemeldingene ble vi mer bevisste på hvordan vi burde opptre i de kommende intervjusituasjonene. Alle på gruppen hadde forbedringspotensial i

forhold til å stille gode oppfølgingsspørsmål. Under dette møtet illustrerte også prosjektleder sammen med en annen lærer eventuelle scenarier vi kunne møte under intervjusituasjonen. Noen ganger var ”informanten” innsiktsfull og reflektert, mens andre ganger mindre reflektert og mer ordfattig. Slik fikk vi forberedt oss på mulige utfordringer som kunne oppstå i møte med informantene.

Under det andre møte ble det bestemt at hvert gruppemedlem skulle stille spørsmål om sitt eget avhandlingstema. Dette ble gjort fordi flere ved første møte var usikre på hvordan den enkelte ville følge opp sine egne spørsmål i intervjuguiden. Ved å gjøre dette ble det tydeligere hvordan spørsmålene skulle stilles og hvor langt vi skulle gå med oppfølgingsspørsmålene. Hver enkelt hadde denne gangen fem minutter til disposisjon for å intervjuer. Alle gruppemedlemmene fikk mulighet til å se videoklipp av sin intervjusituasjon. Også denne gangen ga alle i gruppen tilbakemelding på hvordan man håndterte rollen som intervjuer. Etter en ny runde med intervjuing ble vi enige om at enkelte av intervjuguidens temaer krevde flere oppfølgingsspørsmål. Noen ganger kunne dette knytte seg til at informantene burde bes om å konkretisere svarene ved å komme med eksempler. Andre ganger kunne spørsmålene være vide og kreve at intervjueren bisto informanten med å foreta en innsnevring av svarene sine.

Dalen (2004) understreker at det i etterkant av prøveintervjuer ofte er nødvendig å foreta endringer av intervjuguiden. Etter å ha prøvd guiden i praksis ble det ikke foretatt store endringer i forhold til den opprinnelige intervjuguiden. Forandringene besto i endring av rekkefølge og presisering av noen spørsmål som viste seg å være vanskelige å forstå. Intensjonene med dette var å forebygge eventuelle misforståelser på bakgrunn av upresise spørsmål. Prosjektlederen påtok seg ansvaret med å korrigere intervjuguiden.

3.6 Gjennomføringen av intervjuene

Etter en nøye vurdering bestemte vi oss for å ta sikte på å gjennomføre to intervjuer per dag. Dette skyldtes reisestrekning. Da vi tok kontakt med informantene for å avtale intervjutidspunkt, ga vi dem likevel valget mellom flere datoer, og det var de som fikk bestemme når og hvor de skulle la seg intervjuer. Opplysningene vi ga informantene over telefon knyttet seg til varigheten av intervjuet, at vi ville sende dem en bekreftende mail om avtalen vår og at en påminnelsemelding ville bli sendt dagen før møte. I tillegg tilbød vi oss å

sende informasjon om forskningsprosjektet på nytt over mail. Det viste seg at flere av deltakerne ønsket dette, fordi de ikke hadde mottatt informasjonen skriftlig eller rotet den bort.

Før gjennomføringen av intervjuene ble det klart at vi i utgangspunktet skulle intervjuer to informanter per dag, dette endret seg imidlertid da en informant ikke kunne møte til avtalt tidspunkt. Vi fikk heller ikke kontakt med vedkommende da vi forsøkte å avtale et nytt møte. Derfor henvendte vi oss til prosjektleder, som tildelte oss en ny informant. En av deltakerne ønsket å la seg intervjuer hjemme, mens de resterende ble intervjuet på egen arbeidsplass.

I oppstarten av intervjuene er det en fordel at det etableres en god kontakt mellom informant og intervjuer. Det er også viktig at deltakerne blir godt informert (Kvale & Brinkmann, 2009). Før vi startet intervjuene ga vi kort informasjon om prosjektet og viktige sider vedrørende deltakelsen. Dette for å forsikre oss om at informantene ble bevisst sine rettigheter og fikk innsikt i hvordan informasjonen ville bli behandlet. Det ble også gitt praktiske opplysninger om hvordan intervjuingen kom til å foregå, dette for å gi deltakerne forutsigbarhet. Vi forklarte informantene at de måtte spørre hvis de oppfattet noen av spørsmålene som uklare, og at de gjerne måtte be om pauser underveis. I tillegg presiserte vi at informasjonen ville bli tatt opp på lydbånd. For å forhindre at det oppsto feil med lydmaterialen, valgte vi å benytte to opptakere. Til sammen gjennomførte vi åtte intervjuer. Av disse intervjuet vi tre informanter hver. I de to siste intervjuene delte vi på intervjuerrollen.

I forkant av intervjuene hadde vi avklart en rollefordeling. En var hovedintervjuer og hadde i tillegg det primære ansvaret for å stille oppfølgingsspørsmål. Bi – intervjueren skulle supplere med oppfølgingsspørsmål der det var relevant med ekstra utdypinger, samt observere situasjonen. En slik rollefordeling fungerte godt av flere grunner. Vi ble begge delaktige i intervjuet, og informantene inkluderte oss begge i samtalen. I tillegg opplevde vi at det ble en mer naturlig setting, og at vi med dette klarte å omskape intervjuet til å bli en god samtale, i motsetning til å være preget av et forhør (Kvale & Brinkmann, 2009). Likevel endret vi strukturen i de to siste intervjuene. Årsaken til dette var ønsket om at bi - intervjuer skulle bli mer delaktig. I tillegg så vi det som en fordel at vi fikk testet ut flere intervjueteknikker.

Den nye teknikken innebar den samme rollefordelingen som tidligere nevnt, men i tillegg byttet vi på å være hovedintervjuer ved at vi hadde ansvar for noen temaer hver i intervjuguiden. Den første intervjueren gjennomførte til og med temaet lojalitet og

lojalitetskonflikter, mens den andre fullførte resten av intervjuguiden. Vi tenkte oss nøye om før vi bestemte oss for denne inndelingen. Årsaken til at vi valgte å bytte intervjuer etter teamet om lojalitet og lojalitetskonflikter, var at dette kunne oppleves som et sårbart emne. I tillegg erfarte vi at flere av informantene trakk frem lojalitetskonflikter i temaet om muligheter og utfordringer. Det var dermed enklere å følge opp dette grundigere, når en av oss hadde intervjuet om begge temaene. Vi opplevde at denne rollefordelingen fungerte bedre enn den første. Informantene fordelte i større grad blikk kontakten mellom oss, noe som gjorde at vi begge ble delaktige i samtalen. I tillegg opplevde vi å bli mer skjerpet og aktive som intervjuere.

I etterkant spurte vi informantene hvordan de hadde opplevd intervjuene. Vi fikk god respons på begge intervjuteknikkene. Deltakernes tilbakemeldinger omhandlet i hovedsak intervjuguiden. Flere syntes at det var mange spørsmål og at de etter møtet var slitne. Likevel fremhevet alle at det var relevante temaer og gode spørsmål. Etter at vi avsluttet intervjuene og takket informantene for deltagelsen, leste vi inn memos på lydbånd. Disse omhandlet hvordan intervjuene hadde gått, hvordan vi selv fungerte som intervjuere og tanker til analysekapitlet. Å lese inn memos var viktig, fordi det økte vår bevissthet angående eget forbedringspotensial. Vi fikk slik innsikt i hva vi måtte forbedre og øve oss på til neste møte. En hjelp til forbedring fikk vi også ved å sende inn det første intervjuet på lydbånd til veileder. Hun ga oss konstruktive tilbakemeldinger som vi kunne ta med oss videre i arbeidet. I tillegg var vi raske med å transkribere intervjuene. Vi opplevde at dette var nyttig, fordi det hjalp oss til å forbedre vårt potensial som intervjuere. Ved å ta i bruk disse «metodene» unngikk vi at de samme feilene skulle gjenta seg.

3.7 Etterarbeid

3.7.1 Transkribering

Lydmaterialet hadde god lyd kvalitet, og det var derfor ikke problematisk å høre hva informantene sa, bortsett fra enkelte ord i noen av intervjuene. Som tidligere nevnt, erfarte vi at det var nyttig å transkribere intervjuene fortløpende. Slik var det lettere å få innsikt i det vi måtte forbedre til neste intervju. Spesielt hjalp dette oss til å forstå hvilke oppfølgingsspørsmål som var vesentlige og hvilke som kunne unngås. Det første intervjuet var preget av en del unødvendige oppfølgingsspørsmål, noe vi oppdaget under

transkriberingen. Det var viktig for oss å bli klar over dette, ettersom intervjuguiden var såpass omfattende i seg selv og inneholdt flere spørsmål som la opp til inngående refleksjon. Unødvendige oppfølgingsspørsmål kunne resultert i at informantene ble for slitne til å svare grundig på spørsmålene i guiden.

Kvale og Brinkmann sier at transkriberingsprosessen ikke bare er en nedskrivning av det informantene har fortalt, men samtidig fungerer som en fortolkningsprosess av materialet (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi benyttet transkriberingen til å skrive ned mulige analyseknagger og koble teori til det den enkelte informant hadde sagt. Slik begynte vi allerede i denne fasen å utvikle tanker til analysekapitlet.

3.7.2 Valg av analysestrategi

Da vi skulle analysere materialet vårt, bestemte vi oss for at vi ønsket å presentere dette gjennom tematiske overskrifter. Da vi kodet materialet benyttet vi oss av intervjuguidens spørsmål innenfor vårt tema ”muligheter og utfordringer”. Intervjudata kan i følge Dalen (2004) analyseres gjennom å benytte intervjuguiden som utgangspunkt for å finne analyseknagger. Materialet blir således kodet ut fra intervjuguidens temaer. Ved å se på antall uttalelser vurderer man deretter hvilke emner analysekapitlet bør ta for seg, disse vil utgjøre hovedtyngden i materialet (Dalen, 2004).

I startfasen av analysen laget vi en komprimert oversikt med alle svarene innenfor vårt tema. Allerede her begynte vi å tenke på mulige analyseknagger, relevant fagstoff og kategorier. Dette kommenterte vi i margin på analysearkene. Deretter bestemte vi oss for å lage tre overordnede temaer i tråd med vår problemstilling. Her tok vi utgangspunkt i følgende tre temaer: 1. Opplevelse av arbeidshverdagen; jobben, profesjonsutøvelsen samt muligheter, 2. Utfordringer i arbeidet, 3. Mestringsstrategier. Dette ble et ledd i å grovsortere materialet. For å danne seg en ytterligere oversikt over materialet og se sammenhengen mellom kategorier, er det i følge Thagaard (2009) gunstig å lage beskrivende matriser.

Vi benyttet beskrivende matriser ut fra de overordnede temaene. Her plasserte vi informantene ved siden av hverandre og hver av rubrikkene inneholdt de viktigste poengene. Slik ble det lettere å se hvilke forhold som var felles og som dominerte materialet. Samtidig fikk vi også oversikt over hvilke utsagn som skilte seg fra flertallet, eller som utdypet forhold

på en nytenkende og original måte. Dette ble også et viktig steg i å foreta en meningsfortetning av materialets innhold (Kvale & Brinkmann, 2009). Her gjorde vi fortolkninger av første grad, da vi fokuserte informantens fortolkninger alene.

I neste fase benyttet vi oss av fargekoder, der stikkordene som belyste felles forhold fikk samme farge. Dette gjorde at noen kategorier ble mer dominerende enn andre. Fargekodingen fungerte som en ny ”grovkategorisering” av materialet. Vi merket oss at noen kategorier ble fremhevet som årsak, mens andre omhandlet konsekvenser. Kategoriene baserte seg her på de yrkesmessige utfordringene som informantene beskrev. Det ble derfor nærliggende å presentere utfordringene gjennom en årsaks- og konsekvensanalyse. Ettersom det forekom en skjevfordeling i materialet hvor utfordringene viste seg å dominere, ble det naturlig at utfordringene også skulle utgjøre tyngdepunktet i vår avhandling.

For å navngi kategoriene våre på en empirinær måte, tok vi utgangspunkt i intervjupersonenes egne benevnelser og spesial uttrykk. Metaforer fra empirien ble således sentrale for å danne de endelige kategoriene i avhandlingen (Kvale & Brinkmann, 2009; Thagaard, 2009). I analysearbeidet ble det også tydelig at informantene håndterer yrkesmessige utfordringer på ulike måter. Inspirert av Monica Dalen og Tove Thagaard som viser til typologier for å vise variasjonene, valgte vi å konstruere fire sosialarbeidertyper (Dalen, 2004; Thagaard, 2009).

Thagaard understreker at: «I de fleste studier kan forskningsprosessen karakteriseres ved en veksling mellom induktive og deduktive faser» (Thagaard, 2009, s. 189). Da materialet skulle sorteres og komprimeres, benyttet vi oss av abduksjon. Abduksjon innebærer en kombinasjon av en induktiv- og deduktiv tilnærming. Gjennom en induktiv tilnærming utvikles teori på bakgrunn av empiri, mens en deduktiv tilnærming vil finne frem til empiri på bakgrunn av teori (Johannessen et al., 2010; Thagaard, 2009). Induktiv tilnærming innehar en del av de samme grunnelementene som Grounded theory. Denne analysemetoden utvikler teorier induktivt fra datamaterialet. Da vi skulle lage endelige kategorier og analysere materialet, tok vi utgangspunkt i empirien. Grovkategoriseringene var derimot knyttet til sentrale spørsmål i guiden. Selv om empirien gjennomgående var sentral, lå det også en teoretisk referanseramme til grunn for våre fortolkninger (Dalen, 2004; Thagaard, 2009). Denne teoretiske referanserammen var nødvendig for å kunne gjøre fortolkninger av annen- og tredje grad. Slik ble vår forståelse av mulighetene og utfordringene trukket til et høyere nivå. Samlet sett vil vår analysemetode regnes som en bricolage, siden vi kombinerer ulike metoder og teorier for å analysere vårt materiale (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.8 Diskusjon av metode og kritikk av egen undersøkelse

Vi vil nå se på vårt forskningsarbeid med et kritisk blikk. Kritikken vil rette seg mot ulike trinn i forskningsprosessen gjennom forberedelses-, gjennomførelses- og analysefasen.

3.8.1 Forberedelsesfasen

En mulig svakhet ved å benytte snøballmetoden til deler av utvalget kan være at det blir skjevt fordi det bare inkluderer de med spesiell interesse for å delta i en slik undersøkelse (Thagaard, 2002). Vi erfarte imidlertid at dette ikke preget utvalget. Noen uttrykte spesiell interesse for det studien belyste, andre hadde sagt ja fordi personalet på arbeidsplassen ble oppfordret til å delta, noen var oppfordret via bekjente i yrkessammenheng, mens andre møtte til intervju uten å ha fått informasjon om hva studien handlet om. Det siste viser at spredningen av informasjon noen steder ikke fungerte slik vi ønsket. Det var laget grundig skriftlig informasjon som ble formidlet, men i noen tilfeller kom den ikke frem til informantene. I de tilfellene der dette var aktuelt, fikk informantene informasjon om studien da intervjuerne tok kontakt for å avtale tid og sted for intervjuet, eller de fikk informasjon rett før intervjuet startet. Slik prøvde vi å kompensere for at informasjonen noen steder ikke hadde nådd frem.

Et utvalg delvis satt sammen ved hjelp av snøballmetoden kan også kritiseres for å hente personer fra samme miljø eller faglige nettverk, noe som kan hindre variasjon i sammensetning av utvalget. Det er imidlertid lite som tyder på at vårt utvalg er ensartet fordi det er stor bredde i utvalget både når det gjelder fagfelt, ansvarsområder, arbeidsplasser og yrkeserfaring. Selv om store deler av vårt utvalg jobber i barneverntjenesten, er det også innenfor denne arbeidsplassen spredning i type arbeidsoppgaver og ansvar.

3.8.2 Gjennomføringsfasen

Det er i følge Grønmo (2004) ikke gunstig at forskeren stiller ledende spørsmål da dette kan påvirke informantenes svar. Respondenten kan også gjennom ledende spørsmål oppleve at det forventes bestemte svar av han (Grønmo, 2004). I de første intervjuene stilte vi noen ledende oppfølgingsspørsmål, ved at vi oppga for mange svaralternativer. Dette førte til at informantene valgte seg ut et av våre alternativ som utgangspunkt for sitt svar. Vi ble bevisste på dette og prøvde å unngå det gjennom resten av intervjuperioden. Likevel kom vi opp i

situasjoner hvor det ble vanskelig å unngå å stille ledende oppfølgingsspørsmål. Dette handlet om at vi var aktive som intervjuere og levde oss inn i samtalen. Oppfølgingsspørsmålene ble derfor noen ganger preget av vår spontanitet der og da. Enkelte ganger var også noen av informantene passive når de skulle svare, og vi opplevde derfor at de hadde behov for alternative svar for å forstå spørsmålet. Selv om vi var klare over de negative sidene ved dette, bidro det på en annen side til at vi fikk tak i en del fyldige beskrivelser. Dessuten var det viktig å gi informantene noe mer informasjon slik at de ikke opplevde mangel på mestring når det var enkeltspørsmål de syntes var vanskelige å forstå.

I det første intervjuet foretok vi enkelte helhetsoppsummeringer i forhold til noen av intervjuguidens temaer. Vi opplevde at dette var med på å forme det kommende svaret til informanten, da vi som intervjuere hadde vektlagt kun et utvalg av det informanten hadde svart. Slik ble det til at informanten benyttet oppsummeringen som utgangspunkt for sine nye svar. For å forhindre at dette skulle fortsette i de videre intervjuene, foretok vi i stedet oppsummeringer der informantenes svar var omfattende i innhold. Ved å gjøre dette fikk vi komprimert informasjonen som informantene hadde gitt oss. Slik klarte vi også å bevare en rød tråd i intervjuet, uten store avsporinger.

Da vi intervjuet en barnevernspedagog, foretok vi en feilaktig fortolkning knyttet til hva informanten la i begrepet flerkulturalitet. Vi utdypet et av spørsmålene videre ut fra tolkningen vi hadde gjort. Her rettet informanten på oss og presiserte hva han ytterligere la i begrepet flerkulturalitet. På den ene siden var det positivt at denne feilen ble gjort, da den bidro til å tydeliggjøre hva informanten la i begrepet. På en annen side skulle vi tidligere gått inn for å få informanten til å presisere flerkulturalitet som begrep. Slik kan det tenkes at hans videre svar kunne blitt mer nyanserte og åpne. I denne situasjonen kan det hende at informanten ble forledet til å tro at vi primært knyttet flerkulturalitet til nasjonaliteter.

I intervjuene der vi begge var hovedintervjuere, ser vi i ettertid at vi burde ha innledet med å opplyse informantene om at vi kom til å foreta en slik todeling. Dette informerte vi om rett før byttet. Dersom vi hadde tatt avklaringen på forhånd, kan det tenkes at informantene fra starten av også ville forholdt seg mer til bi - intervjueren. I tillegg ville dette vært med på å skape større forutsigbarhet i intervjusituasjonen.

Av informantene vi intervjuet var det noen som tilhørte samme arbeidsplass. I et av tilfellene der to barnevernspedagoger jobbet på samme arbeidsplass, opplevde vi at det forekom flere

likheter i beskrivelsene av problemområdene. På den annen side fikk vi med dette samlet inn data som besto av mer fylldige beskrivelser.

Som tidligere nevnt, ga flere av informantene tilbakemelding på at det var mange spørsmål, og at de etter intervjuet var slitne. Noen av de andre medlemmene i prosjektet fikk også denne responsen fra sine informanter. Flere av intervjuene som gruppen gjennomførte varte over 1,5 time. Likevel var det et fellestrekk at informantene fremhevet spørsmålene og temaene som gode, interessante og relevante. At noen av informantene ble slitne underveis, kan ha hatt innflytelse på svarene som ble gitt. Gjennomgangen av de transkriberte intervjuene viser imidlertid at også de siste temaene har blitt fylldig besvart. I noen tilfeller hadde vi ønsket å stille flere oppfølgingsspørsmål. Vi opplevde imidlertid at intervjuguidens lengde begrenset muligheten noe til å kunne stille oppfølgingsspørsmål. Derfor ble disse stilt kun der det føltes nødvendig. Dette preget især de siste intervjuene, da vi allerede hadde erfaring med at intervjuene gjennomsnittlig varte fra 1,5 – 2 timer.

3.8.3 Analysefasen

I de intervjuene vi selv gjennomførte, fikk vi mulighet til å observere informantene, se kroppsspråk og danne oss et helhetsinntrykk også ut fra intervjusituasjonen. Dette inntrykket ble dannet på bakgrunn av hva som ble fortalt i intervjuene, men også ut fra hva informantene fortalte når båndopptakeren ble slått av. Dermed har vi kanskje en større nærhet til dette materialet. Denne muligheten hadde vi ikke i de intervjuene vi ikke gjennomførte. Selv om intervjuene er transkribert ordrett, kan det være informasjon man går glipp av når en kun forholder seg til skrevet tekst. På den annen side kan mangelen på tilleggsinformasjon også fungere slik at det informantene sier, trer tydeligere frem fordi det ikke ”forstyrres” av det inntrykket man får av informanten i situasjonene. Muligens gjør det at man bevarer en større avstand til materialet.

Selv om det er mange fordeler med en temasentrert analyse, kan vi likevel vise til kritikkverdige forhold ved denne tilnærmingen. Gjennom en temasentrert tilnærming kan man stå i fare for å ikke ivareta et helhetlig perspektiv, ved å rive meningssammenhenger fra hverandre når man deler opp sitater for å sammenligne informantenes beskrivelser med hverandre. Dermed løsrives sitatene fra dets opprinnelige kontekst (Thagaard, 2009). Vi har forsøkt å ivareta det helhetlige perspektivet i intervjumaterialet ved å være kritisk til antall

kategorier i analysekapitlet. For mange kategorier ville kunne bidratt til å lage unødige ”brudd” i informantenes sammenhenger. Vi mener derfor at vi har vært tro mot materialet ved å lage et begrenset antall kategorier og være bevisste på sammenhengene svarene er gitt i.

3.9 Forskningsetiske refleksjoner

Formålet med forskningsetikk er å gjøre samfunnet og forskere spesielt bevisste på etiske problemstillinger som forskningen medbringer. For at forskningen ikke skal skje på bekostning av enkeltpersoners integritet og velferd, beskytter forskningsetikken enkeltindivider og deltakere i forskningsprosjekter. Den sørger også for at forskningen følger de verdier og moralske krav som samfunnet setter (Dalland, 2007; Forskningsetiske Komiteer, 2000- mars 2006).

Årsaken til at det er behov for forskningsetiske og vitenskapsteoretiske krav er at vi trenger regler for å kontrollere forskningsvirksomhet. Forskere innehar tross alt et viktig mandat ved at de har påvirkningskraft til å formulere hvilke sannheter som skal være rådende i samfunnet. Når det gjelder hvordan forskningsetiske retningslinjer kan sikres i kvalitative intervjuer, er det mange forhold som er viktige å diskutere. Det å sikre at informantenes anonymitet og konfidensialitet blir ivaretatt, er imidlertid en spesielt viktig retningslinje (Forskningsetiske Komiteer, 2000- mars 2006).

Informantene har krav på at personlige forhold behandles konfidensielt av forskeren. I tillegg må forskeren sørge for å hemmeligholde informasjon som kan skade eller avsløre informantenes identitet (Forskningsetiske Komiteer, 2000- mars 2006). I intervjuperioden opplevde vi flere ganger at deltakerne spurte hvor vi tidligere hadde gjennomført intervjuene våre. Fra informantenes side var disse spørsmålene spontane, og det kunne virke som de tok det som en selvfølge at vi skulle fortelle dem dette.

Vi avslørte aldri hvem vi hadde intervjuet, eller hvilken arbeidsplass informantene våre tilhørte. Dette ble imidlertid vanskeligere når deltakere som tilhørte samme arbeidsplass hadde kjennskap til at deres kollegaer hadde blitt eller skulle bli intervjuet. Når informantene spurte om vi allerede hadde eller skulle intervjuere deres kollegaer, kunne vi ikke unngå å svare på dette da det opplevdes unaturlig. Vi snakket imidlertid aldri om forhold som omhandlet innholdet i intervjuene. Med dette erfarte vi hvor vanskelig det kan være å bevare de

forskningsetiske retningslinjene på en fullverdig måte. I tillegg ser vi at det kan være problematisk å intervju flere fra samme arbeidsplass, da det blir vanskeligere å sikre anonymitet.

Siden det samlede utvalget i denne undersøkelsen er stort, med 52 informanter, vil sannsynligheten for gjenkjenning ikke være spesielt stor. Et mindre utvalg ville økt sjansen for gjenkjenning og dermed ville anonymiteten vært vanskeligere å ivareta. Delprosjektets utvalg består av 16 informanter og er også å regne som et stort utvalg. Sannsynligheten for at informantene vil kunne gjenkjennes i analysekapitlet vil derfor være svært liten (Thagaard, 2009).

I følge Thagaard (2009) kan en temasentrert tilnærming i analysen ytterligere bidra til å ivareta anonymitet. Dette er fordi man presenterer ”utsnitt” av intervjumaterialet. Resultatet er at det vil være vanskeligere å gjenkjenne personers utsagn. I tillegg kan dette også bidra til at informantene ikke kjenner seg igjen i teksten. Når sitatene har blitt valgt, har det dessuten også vært viktig at vi som forskere har vært bevisste på å ta bort faktorer som kunne bidra til gjenkjenning. Vi har derfor foretatt fortløpende vurderinger av hvilke forhold som måtte anonymiseres. Dette kunne knytte seg til avslørende detaljer i historier eller spesielle ord og uttrykk. I tillegg har vi benyttet oss av idealtyper for å illustrere sentrale tendenser i dataene (Thagaard, 2009).

3.10 Oppsummering

I dette kapitlet har vi redegjort for forskningsprosessens ulike trinn. Vi har diskutert og reflektert over forhold som kan ha påvirket resultatene våre. Gjennom metodekapitlet har vi hatt et kritisk blikk, i et ønske om å ivareta de vitenskapsteoretiske kravene intersubjektivitet, validitet og reliabilitet på en best mulig måte. I det neste kapitlet vil vi foreta en analyse av funnene i dette forskningsprosjektet. Fortolkningene våre vil settes i sammenheng med relevant teori.

4 Sosialarbeidernes muligheter og utfordringer

Gjennom dette kapitlet vil vi besvare avhandlingens problemstilling: *Hvilke muligheter og utfordringer opplever erfarne sosialarbeidere i kommunale virksomheter i arbeidet med barn og unge?*

Vi vil introdusere ulike temaer som er med på å belyse komplekse og ikke minst sammensatte sosiale fenomener, som verken kan eller må forstås adskilt fra hverandre. Avhandlingens tematikk er basert på det informantene våre har vektlagt i intervjuene. Gjennom analysen vil vi vise til utvalgte sitater, som illustrerer denne tematikken. Sitatene diskuteres og ses i sammenheng med aktuell teori. Ettersom 11 av våre 16 informanter arbeider innenfor barneverntjenesten er det viktig å understreke at problematikken innenfor denne etaten har vært med på å dominere forskningsmaterialet.

I analysekapitlet vil vi forstå mikronivået i tilknytning til makronivået. Slik trekker vi sammenhenger mellom informantenes beskrevne virkelighet og et overordnet politisk nivå. Vi vil imidlertid ikke gå i dybden på komplekse politiske forhold, da dette er et fagfelt som ligger nærmere organisasjon, ledelse og statsvitenskap. I vår fremstilling av materialet er vi opptatt av å få frem hvordan ytre strukturer påvirker individet og hvordan individet er med på å påvirke og forme strukturene i samfunnet. Individuelle så vel som strukturelle forhold vil derfor bli tematisert gjennom analysekapitlet. Ved å benytte empiri vil vi vise til informantenes opplevelse av sin yrkessituasjon innenfor kommunale virksomheter.

Til å begynne med skal vi se på hvilke muligheter profesjonsutøverne opplever i arbeidet med barn og unge. Mulighetene vil bli presentert gjennom følgende kategorier: ”Arbeidsplassen som utviklings- og læringsarena” og ”Å utgjøre en forskjell”. Ettersom informantene i større grad vektlegger utfordringene i arbeidet, vil det som oppleves som problematisk utgjøre hovedtyngden i analysen. Profesjonsutøverne forklarer sammenhengen mellom utfordringene de står overfor på ulike måter. Det som imidlertid viser seg å være et fellestrekk er at de skildrer disse ved å vise til årsaker og konsekvenser. Dette har gitt oss inspirasjon til å fremstille utfordringene gjennom en årsaks- og konsekvensanalyse. Denne tar utgangspunkt i det som viste seg å være hovedtendensen i informantenes skildringer. Ressursmangel og økt arbeidspress fremstår som hovedutfordringen i studien og derfor vil det være naturlig å presentere hvilke forhold som inngår i dette. Deretter viser vi til konsekvenser som oppstår som følge av ressursmangel og økt arbeidspress. Årsaks- og konsekvensanalysen avsluttes

med å se på hvordan utfordringene påvirker profesjonsutøverne. Analysen vil videre vise til hvordan yrkesutøverne takler de utfordringene som arbeidshverdagen deres byr på. Avslutningsvis presenteres vår forenklete modell av fire sosialarbeidertyper. Modellen er ment å illustrere tendensen i sosialarbeidernes holdninger som videre har betydning for hvordan yrkesmessige utfordringer håndteres.

4.1 Arbeidsplassen som utviklings- og læringsarena

Profesjonsutøverne gir uttrykk for at de opplever at det foreligger flere muligheter i sitt arbeid med barn og unge. Det som utmerker seg som et fellestrekk blant informantene, er at de opplever jobben som en læringsarena. Som følge av at profesjonsutøverne jobber tett på mennesker, uttrykker flere at de alltid lærer noe nytt og at de aldri blir utlært. Menneskene sosialarbeiderne møter, vil alltid være ulike og ha individuelle forskjeller og behov som må imøtekommes. Til tross for at erfaring fra yrkesfeltet kan være en fordel, er det viktig at profesjonsutøverne viser evne til å forstå den enkelte ut fra sitt ståsted. Flere informanter uttrykker at det nettopp er dette som gjør arbeidet deres spennende. Et foranderlig og kontinuerlig skiftende arbeidsfelt bidrar til at jobben oppleves som en læringsarena der sosialarbeiderne alltid vil ha mulighet til å øke sin faglige kompetanse. De gir også uttrykk for at jobben bidrar til personlig endring og utvikling. En informant setter ord på hvordan arbeidet gir henne ny faglig innsikt:

Får jo brukt hele meg da, veldig. Blir aldri utlært, lærer stadig noe nytt. Det å se så mange familier og ungdommer i så forskjellige faser i alle forskjellige sosiale lag, det gjør jo noe med en. Man vet jo at ting ikke er sånn som de fremstilles. Du får et bedre innblikk i hvordan ting henger sammen. Du har den totale forståelsen av et helhetssyn i familier, samfunnet og situasjonene som skjer.

Informanten vektlegger at hun gjennom arbeidet etablerer et helhetssyn som bidrar til å gi henne større innsikt og en bedre forståelse av hvordan sosiale fenomener henger sammen. Andre profesjonsutøvere tilføyer at de får økt sin faglige kompetanse når de får mulighet til å bruke flere sider ved utdanningen sin. En av barnevernpedagogene uttrykker følgende: «Den [jobben] gir meg muligheter til å utvikle meg selv. Mulighet til å bruke faget mitt. (...) jeg tror jeg blir et romsligere menneske selv».

Barnevernpedagogen opplever at han får brukt ulike sider av den faglige kompetansen som han har oppnådd gjennom utdanningen. Samtidig trekker han frem hvordan jobben påvirker ham som person. Informanten erfarer positive personlige endringer, fordi han opplever å bli et romsligere menneske. Slik gir jobben han mulighet til å utvikle seg både faglig og personlig. Det sistnevnte er også noe en annen informant erfarer. Hun sier:

For meg personlig tenker jeg at jeg lærer noe nytt hele tiden og jeg utvikler meg selv. Jeg er ikke den samme nå som da jeg begynte etter utdanningen min. Det gir meg mulighet til å skjønne mer hele tiden. Å få oppleve mer på det personlige plan. Også gir det meg mulighet til å bruke mine personlige egenskaper til å være der for noen andre.

Informanten mener at læringsmulighetene i jobben bidrar til hennes faglige og personlig utvikling. Dette er noe som igjen har innflytelse på hennes syn og forståelse av fagfeltet. En annen sosialarbeider går nærmere inn på hvordan jobben gir henne viktige livsperspektiver. Hun forteller:

Det beste med jobben min er at jeg personlig synes at jeg får noen viktige perspektiver på mitt eget liv. Det er faktisk ganske deilig og det gir meg en type livskvalitet, som jeg ikke i samme grad tror jeg vil finne i en jobb som er mer forretningsmessig. Jeg synes at jeg veldig ofte kan gå hjem fra jobben og bare takke for at jeg er så heldig som har fått vokst opp som jeg har gjort og får leve sånn som jeg gjør. Jeg opplever at jeg ikke er så kravstor til mitt eget liv og det er et viktig perspektiv. Det er en verdi.

Informanten skildrer at hun gjør seg erfaringer gjennom arbeidet med mennesker i utfordrende livssituasjoner, dette er noe som igjen resulterer i en bevisstgjøring på et personlig plan. Arbeidet gir henne nye tankeredsaker som hun nå også forstår sitt eget liv med. Tankeredsakene bidrar til at hun opplever en type livskvalitet som hun ikke nødvendigvis ville hatt, dersom hun hadde jobbet innenfor et annet arbeidsfelt. Ved å ha innsikt i hvor problematisk et menneskeliv kan være, økes hennes bevissthet om hvor godt hun selv har det. Profesjonsutøveren fremstår derfor som genuint positivt innstilt og tilfreds med sitt eget liv. Vi tolker det som at informanten har redusert sine krav og forestillinger til hva som er viktig og hva som skal til for å være lykkelig med egen tilværelse. Hun fremstår som en person med jordnære verdier, noe hun takker jobben for. En annen profesjonsutøver forteller at jobben bidrar til at hun blir bedre kjent med seg selv. Hun uttrykker det slik:

Det som er positivt med det [jobben] rent egoistisk sett, er at en blir veldig godt kjent med seg selv. Man lærer veldig masse om hvem man er. Du utfordrer mange sider. De du møter og problemene de har, gjør mye med deg følelsesmessig. Man kjenner jo det, man tar det jo inn. Det er helt umulig å ikke gjøre det. Jeg tror at man skal gjøre det også, ellers tror jeg ikke vi får gjort jobben ordentlig.

Gjennom dette sitatet får informanten frem at det er vanskelig å forholde seg nøytralt til problemstillingene i arbeidet. Som følge av dette får hun utfordret flere sider ved seg selv. For å kunne utføre sine oppgaver på en god måte mener hun imidlertid at det er en forutsetning at sosialarbeidere gir av seg selv for å gjøre en skikkelig jobb. Selv gjør hun dette ved å vise et oppriktig og følelsesmessig engasjement for sine brukere og deres problemstillinger. Informanten tenker at hennes nærhet og engasjement til arbeidet bidrar til at hun erverver ny kunnskap om seg selv.

For at profesjonsutøverne skal kunne opprettholde sin profesjonelle kompetanse er det viktig at jobben bidrar til utvikling. De utvalgte sitatene viser yrkesutøvere som opplever å utvikle seg både faglig og personlig, noe som igjen påvirker dem i deres arbeid. Å opprettholde en profesjonell kompetanse handler også om at man er åpen for- og opptatt av å utvikle seg som profesjonsutøver. Dette er for øvrig også et steg i å ivareta *kompetanse- og kunnskapsmakten*, ved å kontinuerlig være åpen for nye perspektiver som fagperson og menneske (Damsgaard, 2010b).

I hvilken grad man utvikler seg innenfor sitt fagfelt vil være opp til den enkelte. Det er nemlig ikke slik at alle brenner for å tilegne seg ny kunnskap, eller er opptatt av å videreutvikle sine ferdigheter. Her tenker vi at den *personlige kompetansen* som Skau snakker om, utgjør en betydningsfull rolle, ettersom den i stor grad omhandler væremåte. Ens personlige væremåte kan være vanskelig å forandre (Damsgaard, 2010a; Skau, 2005). Til tross for lang erfaring i yrket gir informantene uttrykk for at de alltid lærer noe nytt. Dette viser at de har en åpen innstilling og at de er villige til å videreutvikle seg som profesjonsutøvere, noe som for øvrig også er et viktig aspekt ved profesjonalitet. Som en av informantene våre sier: «Ingen er ferdig utlært, da er du ferdig og ikke utlært».

Damsgaard (2010b) poengterer også at sosialarbeideres ”*endrings- og utviklingskompetanse*” er sentral for å utvikle seg innenfor det sosialfaglige feltet. Hun knytter endrings- og utviklingskompetanse til å kunne være nytenkende i utøvelsen av yrket. Dette forutsetter at

sosialarbeidere viser evne til kreativitet for å imøtekomme utfordringene de står overfor på nye måter. Dette er for øvrig også sentralt med tanke på sosialarbeideres mandat, som innebærer å være bidragsyter til utformingen av nye sosialpolitiske tiltak. Samtidig kan bevisstheten omkring ens endrings- og utviklingskompetanse, bidra til å styrke egen *fagkompetanse* (Damsgaard, 2010b; Halvorsen, 2005). Profesjonsutøveres endrings- og utviklingskompetanse vil være en forutsetning for det Røkenes og Hanssen omtaler som *handlingskompetanse*. Uten denne kompetansen vil det være vanskelig å bidra til endringer i arbeidet med brukere og i det sosialfaglige feltet (Røkenes & Hanssen, 2006).

4.2 Å utgjøre en forskjell

Profesjonsutøverne arbeider med barn og unge som befinner seg i vanskelige livssituasjoner. De unge har i mange sammenhenger behov for omfattende hjelp. Dette betyr at det ofte kan gå tid mellom hver gang sosialarbeiderne ser positive ringvirkninger av arbeidet. Mens de i andre tilfeller vil kunne oppleve å ikke lykkes. Kanskje er det derfor profesjonsutøverne tillegger «de gylne øyeblikkene» stor betydning. De gylne øyeblikkene beskrives som episoder der de får oppleve å være den personen som utgjør en forskjell i andre menneskers liv.

Sosialarbeidere kan oppleves som viktige støttespillere av sine klienter. Ved hjelp av George Herbert Meads fagbegreper kan de derfor bli det han kaller for *The significant others*, eller *de signifikante andre* for barn og unge. Signifikante andre vil være personer som står den unge nær, dette kan være foreldre, lærere og venner. Disse personene vil stå i en særstilling til å ha innflytelse på den unges utvikling, når det gjelder å overføre normer og verdier (Garsjø, 2001; Mead, 1967). Sosialarbeidere vil i en begrenset tidsperiode kunne være spesielt betydningsfull for den unge. Når profesjonsutøverne opplever å utgjøre en forskjell kan det tenkes at de også har oppnådd en god relasjon, og gjennom det har kunnet overføre verdier og perspektiver som har bidratt til at endringsarbeidet har lyktes.

Å se at arbeidet bidrar til endringer, skaper glede hos profesjonsutøverne. Samtidig gir det dem en tro på at arbeidet deres er viktig og betydningsfullt. Slik oppleves jobben som givende og meningsfull. De har således et slags ”psykisk utbytte” av jobben. *Det psykiske utbyttet* skiller seg kvalitativt fra verdier som kan måles gjennom lønn og forfremmelser. Utbyttet ligger på det emosjonelle plan og knytter seg til den gleden profesjonsutøverne opplever av å

vise de unge nærhet og gi dem omsorg (Hargreaves, 1994). Å lykkes med hjelperollen og utgjøre en forskjell i andre menneskers liv vektlegges av informantene som noe av det beste med jobben. En av sosialarbeiderne forteller:

Det beste er at man kan se at man faktisk kan hjelpe noen barn. Hvis man for eksempel jobber med et mål med et barn, og som er vanskelig for det barnet. Så ser du at barnet faktisk klarer det, og at han blir stolt selv, at han smiler. Det med å nå fram til de barna som ikke har det så greit, det tenker jeg er det beste med jobben. Man ser at man kan ha en effekt.

Å komme i posisjon til å hjelpe barna som trenger det mest og erfare at dem når sine mål, gir informanten opplevelsen av å lykkes. En annen informant utfyller det overstående sitatet når hun eksemplifiserer hva som er det beste med jobben hennes:

Det må være i de sakene hvor vi faktisk ser at det vi har foreslått, det vi har vurdert og dersom de har tatt imot det, at dette faktisk hjelper. At de opplever å ha det bedre i hjemmet. At mamma og pappa lærer å samarbeide på en annen måte. At denne ungdommen kom seg vekk og sluttet å ruse seg. At en ungdom flyttet i et fosterhjem fordi han ikke hadde det bra nok hjemme. Der hvor vi ser vi lykkes, det er veldig godt. Da får vi den: 'Okey, dette her er viktig!'

Begge sitatene viser at barnas eller ungdommenes tilbakemeldinger gir yrkesutøverne en bekreftelse på eget arbeid og kompetanse. Mead viser til betydningen av tilbakemeldinger mellom mennesker og benytter speiling som et begrep i denne sammenheng. Gjennom språklig samhandling med andre vil man danne seg en oppfatning av seg selv, ved å fortolke andres utsagn. Denne fortolkningen blir en viktig bidragsyter i individets konstruering av selvbildet (Aakvaag, 2008; Mead, 2005). Dette kan videre forstås i lys av Vygotskij som mener at språk og handling er nært sammenknyttet og står i et dialektisk forhold til hverandre. I denne sammenheng ser vi at språket i høy grad spiller inn på profesjonsutøvernes handlinger (Vygotskij et al., 2001).

Når informantene får tilbakemelding på at jobben de gjør fører frem, bidrar dette til en opplevelse av at hjelpen ikke var forgjeves. Slik virker det som at profesjonsutøverne får ny giv og ståpå-vilje til å kjempe nye kamper for barnets beste. De erfarer derfor at jobben de gjør er betydningsfull, dette er det flere informanter som opplever. Tilbakemeldingene kan også gi en bekreftelse på at brukerne selv har innsett sitt behov for hjelp. En informant

skildrer det slik: «Det er å oppleve å få tilbakemelding på at folk føler at de har fått hjelp. At folk gir tilbakemelding på at de er fornøyde med det du har gjort. Og opplever og ser at det har noe for seg, det er viktig».

Å få tilbakemelding på at hjelpen fører frem og har effekt er av vesentlig betydning for informanten. Gjennom tilbakemeldingene tolker vi det som at sosialarbeideren ”vokser” i sin rolle og kanskje også tilegner seg en større trygghet. I arbeid med mennesker vil det aldri foreligge noen fasitsvar, dette er også noe av det som gjør dette fagfeltet så komplekst og uforutsigbart. Avgjørelsene som tas vil ofte være basert på refleksjoner og det saksbehandleren tror vil være den beste løsningen. Det er derfor ikke overraskende at profesjonsutøverne i mange tilfeller er usikre på hva som vil være den ”riktige” eller mest hensiktsmessige hjelpen. En av informantene forteller:

Det beste er når jeg ser at det virker og det er ikke alltid jeg ser det, men for mange år siden plasserte vi fire barn som hadde levd i en vannskjøtsels omsorgssituasjon. Og som det var så vanskelig å få kontakt med og vi brukte egentlig veldig mye tid. De hadde brukt flere år på å komme i kontakt. Vi hentet de ut med brask og bram. Noen måneder etterpå går jeg på senteret, og så kommer det en jente løpende forbi meg (...) det var den yngste jenta. Og det ansiktet var helt annerledes. Hun hadde ordentlig klær på seg. Da vi kom inn i hjemmet satt hun tynn og dårlig i en barnestol fire år gammel med brett foran seg og ble matet. Og på veldig kort tid ble hun en helt vanlig jente. Og det er derfor jeg er her. Det er bra når det virker det vi gjør, men det er veldig mange som får mye utfordringer også. Enten det er hjelpetiltak eller om det er omsorgsovertakelse eller hva det er, så er det mange som sliter med store utfordringer. Men når det ser ut som det var greit det vi gjorde, så gjør det verdt det egentlig.

Informanten beskriver en alvorlig sak der det var nødvendig å gripe inn. Dette er en solskinnshistorie hvor valgene man tok viste seg å være riktige. Men i andre sammenhenger lykkes man kanskje ikke alltid like godt med hjelpen man tilbyr. Problemene kan fortsette å vedvare eller i noen tilfeller forsterkes ytterligere. Slik vi forstår informanten, kan det være problematisk ikke å vite hva utfallet vil bli før i ettertid. Når usikkerheten rår, blir de positive tilbakemeldingene desto viktigere. Å arbeide med mennesker i krisesituasjoner er utfordrende og også noe som tærer på profesjonsutøverne både fysisk og psykisk. Vi forstår det slik at positive tilbakemeldinger gir ”næring” til sosialarbeidere, noe som kan gi dem mot og styrke til å fortsette innenfor bransjen.

Slik vi ser det kan resultatet av positive tilbakemeldinger forstås gjennom Skinners atferdsteori. Denne teorien går ut på at individet lærer ved å se hvilke konsekvenser dets handlinger får. I Skinners teori fremtrer *forsterkning* som et sentralt begrep. Positiv forsterkning vil inntreffe etter en gjennomført handling. Denne forsterkningen vil følgelig øke sannsynligheten for at en bestemt atferd gjentar seg (Nordahl, Sørli, Manger, & Tveit, 2005). Skryt vil kunne utgjøre en positiv forsterkning for informantene. Slik vi tolker det bidrar gode tilbakemeldinger til økt motivasjon og positiv innstilling til arbeidet. Som informanten i det overstående sitatet sier, er de positive endringene grunnen til at hun fortsatt er i jobben. En annen informant mener at hun er helt avhengig av å oppleve de gylne øyeblikkene, hun sier:

(...) også er det jo selvfølgelig de ”gylne øyeblikkene”, der folk faktisk føler at de får hjelp. Det er jo det beste. Man kjenner jo at man er litt avhengig av det, så profesjonell er en ikke. Det er ikke mor Theresa, som bare jobber og jobber. Vi trenger de som føler at: ‘Vet du hva? Dette har hjulpet meg’. Så det å vite at man kan gjøre en forskjell og at man kan gjøre livet litt bedre for dem, er jo veldig tilfredsstillende da.

Denne sosialarbeideren er tydelig på at man ikke må glemme at det er mennesker som befinner seg bak den profesjonelle masken. Samtidig beskriver hun at man som sosialarbeider ikke vil være i stand til å yte bistand i ubegrensede mengder, uten å få positiv feedback tilbake. Vi mennesker er avhengige av å få bekreftelse og dersom vi ikke får det, vil det slik som informanten viser, oppleves som lite givende å stå i jobben. Med dette tatt i betraktning blir det kanskje enda tydeligere hvor mye de gode tilbakemeldingene faktisk betyr for de som står i en hjelperelasjon til andre mennesker.

Mange av informantene har gitt uttrykk for at årsaken til at de utdannet seg til sosialarbeidere var ønsket om å kunne hjelpe andre og utgjøre en forskjell i menneskers liv. Det er tenkelig at muligheten til å kunne utgjøre en forskjell nettopp er den viktigste faktoren som er med på å forklare hvorfor profesjonsutøverne utsetter seg for en jobb som også inneholder mange utfordringer. Verdien i å hjelpe andre mennesker tillegges en så stor verdi, at den til og med kan være med på å overvinne skyggesidene ved jobben. Ved å verdsette «de gylne øyeblikkene» benytter profesjonsutøverne *generaliserings- og overføringsmakten* på en god måte, ved å videreføre de positive erfaringene som situasjonene gir dem (Damsgaard, 2010b). Vi vil nå bevege oss over til noen av disse skyggesidene i profesjonsutøvernes arbeidshverdag.

4.3 Ressursmangel og økt arbeidspress

Etter å ha dannet oss et helhetsinntrykk av forskningsmaterialet, fremstår det som en hovedtendens at utfordringene informantene opplever, knytter seg til ressursmangel og økt arbeidspress. Ressursmangelen handler i hovedsak om mangel på tid, dårlig økonomi og personalmangel. Dette er noe som resulterer i høyt arbeidspress for den enkelte profesjonsutøver.

Spesielt innenfor barneverntjenesten er det mange saker og høy pågang av klienter. Det ikke uvanlig at saksbehandlerne innenfor denne etaten har ansvar for opptil 30 saker hver, mens de selv gjennomsnittlig regner 10 saker som en overkommelig arbeidsmengde. Hver av sakene forutsetter god oppfølging og grundige vurderinger for å kunne foreta helhetlige og gode avgjørelser. Det lar seg vanskelig gjøre å måle og kvantifisere kvaliteten på dette arbeidet gjennom tall og statistikker, da det faktisk er mennesker som utgjør disse enhetene. Effektivisering og økonomiske innsparinger viser seg som dominerende innenfor velferdsstatens offentlige tjenestetilbud. Målet er å yte så mye som mulig innenfor de rammene som er tilgjengelige. En slik tankegang kan ses i sammenheng med det som er rådende innenfor New Public Management (Vike, 2004). En av informantene forteller hvordan hun opplever dette. Hun skildrer det slik:

I vårt samfunn er vi fokusert på å tjene penger, spare penger og ha økonomisk tankegang. Vi snakker da om New Public Management. Det er krefter som er sterkere i dag, enn argumentene om at vi må ta vare på ungene våre. For hvis vi gjør det på en god måte, så blir de gode voksne, og de er med på å skape et bedre samfunn i fremtiden. Det «her og nå» bildet som råder i samfunnet i forhold til økonomi er så mye sterkere. Jeg har gjort meg så mange tanker om dette, at jeg må bare få skrevet om det altså. Bare den artikkelen «Hva skal en kommune gjøre?» Jo, den skal yte tjenester for sine borgere. Den skal ikke tjene penger eller drive butikk, men den skal ta pengene som tilhører fellesskapet og gjøre det beste ut av det, og gi tjenester til sine borgere.

Dagens samfunn er på mange måter å regne som kapitalistisk orientert, ettersom en økonomisk tankegang har blitt dominerende innenfor Norges velferdssystem. I følge sosialarbeideren har dette bidratt til at «myke verdier», som omsorgsoppgaver har blitt tilsidesatt og derfor ikke blir tilstrekkelig prioritert. Velferdssystemet har således blitt forledet bort fra det de skal ivareta, nemlig sine borgere. Vi tolker det som at hun opplever at velferdsstaten i for stor grad har blitt opptatt av innsparing fremfor kvalitet. Gjennom utsagnet

viser informanten at hun har høye forventninger til velferdssystemet. Det er heller ikke overraskende at mange deler denne oppfatningen. Vi tenker at dette handler om store løfter og flotte målsetninger, som kanskje ikke er så realistiske likevel? Vi beveger oss nå midt i det som allerede gjennom teorikapitlet har blitt definert som et dilemma, nemlig at velferdsstatens målsetninger er for ambisiøse til at de blir mulig å realisere (Vike, 2004). Dette er også sammenfallende med Damsgaards studie *Profesjonalitetens mange ansikter*, som viser at det foreligger et gap mellom intensjon og virkelighet (Damsgaard, 2010b). Gjennom det neste sitatet ønsker vi å vise hvordan en profesjonsutøvers arbeidshverdag arter seg, når man arbeider for å realisere statens ambisiøse målsetninger. Informanten forteller:

Det er veldig hektisk. Masse å ta tak i hele tiden, du blir aldri ferdig, du må alltid prioritere. Det er alltid noe du skulle ha gjort, noe du ikke rakk og noe du burde gjort. (...). Man har alt for mye å gjøre, til å gjøre en grundig nok eller god nok jobb. Så du må velge. Du må gjøre litt for alle du følger opp. I noen perioder, må du gå inn og gjøre litt mer i noen [saker]. Så du må hele tiden prioritere: 'Hvor brenner det mest?', 'Hvem er det som trenger deg mest nå?' Samtidig er det en del lovpålagte ting som du skal ha gjennomført. Uavhengig av om det trengs eller ikke, så skal det gjøres. Så det er en prioritering hele tiden på hva man skal gjøre. Og du kan jo på en måte gjøre så mye du vil i en sak også, så du kan jo strekke deg helt totalt ut. (...). Mulig vi har alt for mange familier vi skal følge opp og alt for mye vi skal gjøre. Det er for mange arbeidsoppgaver, rett og slett. Det er ikke sammenheng mellom det som skal gjøres og hvor mange som skal gjøre det. (...). Vi er for få mennesker som skal gjøre en for stor jobb og da må man prioritere. Da får man ikke gjort alt det som regjeringer og departementer vil at vi skal gjøre. Det nytter ikke, vi får ikke gjort det på en sånn måte. Slik er ikke virkeligheten.

Mangel på ressurser gjør det vanskelig for informanten å overholde sitt mandat som sosialarbeider. Hun mener at det ikke er samsvar mellom pålagte oppgaver og de ressursene hun har tilgjengelig. Ressursmangelen resulterer i dårlig saksbehandling, fordi hun fortløpende er nødt til å foreta prioriteringer i arbeidet. Konsekvensene dette fører til påvirker brukerne i stor grad. I prioriteringene vil statens bestemmelser alltid spille en avgjørende rolle, da en del av informantens oppgaver er lovpålagte. Hun vil slik i alle sine oppgaver og gjøremål være påvirket av- og underlagt statens kontroll, som er implementert gjennom systemer, regler, ordninger osv.

Utsagnet viser at den statlige kontrollen og dets føringer kan hindre profesjonsutøveren i å utøve rollen som hjelper. Sett med Foucaults øyne kan det tolkes som at sosialarbeidere blir utsatt for kontrollformene *panoptisk disiplinering* og *biomakt*. Disiplineringen arter seg ved at

sosialarbeiderne blir underlagt og sosialisert inn i statens ideologier, verdier og normer (Aakvaag, 2008). Når statens bestemmelser blir dominerende for hvordan arbeidet utføres, kan sosialarbeidere oppleve at de kommer i et krysspress mellom hjelperrollen, som innebærer å ivareta brukernes behov og det som handler om å overholde statens pålegg om økonomisering og effektivisering.

På bakgrunn av forholdene som beskrives i det overstående sitatet ser vi at informanten opplever det som problematisk å representere et system, der hun mener at en mangler grunnlag til å yte gode nok tjenester overfor brukerne. I lys av disse forholdene ser vi at sosialarbeideren også befinner seg i et krysspress mellom velferdsstatens ambisjoner og det som kan oppleves som en skuffende realitet. I vårt materiale beskriver informantene nettopp hvordan store krav og manglende ressurser fører til et høyt arbeidspress, noe som igjen øker nødvendigheten av å foreta prioriteringer. Samtidig er det gjennomgående slik at flere opplever at de ikke har tid til å gjøre et godt nok arbeid. Ressursmangelen får slik konsekvenser for tilbudet til brukerne og informantenes arbeidshverdag. Denne tematikken kan også ses i sammenheng med Randi Krokens arbeid. Hun mener at profesjonsutøverne innenfor det kommunale barnevernet har blitt påført et grenseløst ansvar. På bakgrunn av dette ansvaret blir det vanskelig for det kommunale barnevernet å innfri sitt mandat (Kroken, 2012).

Noen forhold fremstår som mer sentrale enn andre for å forstå problematikken knyttet til ressursmangel og økt arbeidspress. En del av disse forholdene har vi allerede såvidt berørt. Tidspress, stor pågang med saker og krav til dokumentasjon anses som viktige faktorer i det som knytter seg til ressursmangel og økt arbeidspress. Disse forholdene fremstår derfor som årsaker til hvorfor arbeidshverdagen blir utfordrende. Tidsmangel er i følge Halvorsen (2005) et typisk kjennetegn ved velferdsstatens yrker. Han viser til at arbeidet innenfor offentlig sektor ofte preges av høy intensitet og tidspress. Selv om en overvekt av våre informanter uttrykker at de trives i arbeidet, opplever de at det er problematisk når de ikke får gjort alle oppgavene innenfor den foreliggende tidsrammen. Profesjonsutøverne ser altså tidsmangel i sammenheng med at de belastes med for mange saker, som i tillegg skal dokumenteres grundig.

4.3.1 En drøss med saker

Statistisk Sentralbyrå viser at det de siste årene har vært en jevn stigning i antall barnevernsaker. I 2011 mottok om lag 52 100 barn og unge bistand fra barnevernet. Dette tilsvarer en økning på 5 prosent, altså 2300 flere barn enn i 2010 (Statistisk Sentralbyrå, 2012). Dette er en utvikling som også våre informanter legger merke til. Som vi allerede har vært inne på, forteller sosialarbeiderne at de i sin arbeidshverdag belastes med for mange saker per ansatt. En av profesjonsutøverne uttrykker dette på følgende måte:

Det har vært en eksplosjon av personlige meldinger og vi har fått tilført noen nye stillinger, men på en måte ikke nok da. Så vi har veldig mye å gjøre. Og på undersøkelser så er det jo frist på tre måneder som vi skal rekke. Det sier barnevernloven at vi skal. Vi har mange frister som utsettes, og da får vi mulkt fra fylkesmannen. (...). Samtidig har man et stort press på seg til å gjøre gode faglige undersøkelser. Da må man være effektiv og da har man veldig mye å gjøre. I tillegg er det jo tøffe saker, det er alvorlige saker som det skal noe til for å håndtere. Det er det jeg legger i det overveldende.

Informanten opplever det som overveldende å skulle overholde saksbehandlingsfrister, når sakene er mange og alvorlige. For å komme igjennom sakene blir man nødt til å være effektiv. Dette kan by på utfordringer når det samtidig stilles høye krav til faglig grundighet i arbeidet. En annen informant mener også at sakene har blitt mer alvorlige, og gir samtidig en forklaring på hvordan hun forstår denne utviklingen. Hun sier:

Utfordringene er jo at de sakene vi får inn i systemet er preget av å bli mer og mer alvorlige. Mer komplekse. Og det er mange saker og mange meldinger, så det er liksom ventelister. Også er det klart at økonomi også er med på å gjøre det ganske trøblete. (...) det som er verre nå, er at du opplever å komme veldig sent inn for å plassere barn og når de blir plassert, så er det ofte i fosterhjem. Det blir masse brudd i fosterhjem. Vi opplever totalt at systemet ikke fungerer så godt som det kanskje gjorde før. Vi kommer veldig sent inn og de barna, som er særlig plasseringsbarn, er allerede så skadet at det nesten ikke er noen fosterhjem som klarer å holde ut. Så det blir mange plasseringer. Det synes jeg er en større utfordring, og det synes jeg er vanskelig.

Informanten mener at sakenes økende alvorlighetsgrad har sammenheng med at man kommer for sent inn. Det går for lang tid fra meldingene kommer inn til profesjonsutøverne får behandlet dem. I mellomtiden går ting sin gang og problemene kan ha forverret seg. Dette kan resultere i at behovet for mer omfattende tiltak blir nødvendig. Vi er også her inne på

kritikkverdige forhold som går ut over klientene, men som samtidig også vil utgjøre en belastning for yrkesutøverne. Situasjonen vil også virke tilbake på staten, da løsningene vil være mer kostbare og derfor utgjøre større utgiftsposter. Staten betrakter profesjonsutøvernes utfordringer som effektivitetsproblemer (Vike, 2004). Men slik sitatet viser, oppstår utfordringene i det staten setter for høye krav til effektivitet.

Når det forventes at profesjonsutøverne skal strekke seg lengre og håndtere flere saker, opplever de at det er nødvendig med økte ressurser for å imøtekomme dette kravet. Fra statens side er løsningene ofte at tjenestene omorganiseres. Det er ikke dermed sagt at virksomhetene tildeles flere ressurser. Dette kan ses i lys av det Vike kaller for ansvarsforskyvning (Vike, 2004). Som følge av dette havner sosialarbeiderne i en skvis mellom det å realisere velferdsstatens ambisjoner og det å ivareta brukerne. Dette blir profesjonsutøvernes paradoks. Men det er ikke bare velferdsstatens ambisjoner informantene kan havne i en skvis overfor. En sosialarbeider forteller:

Det er den lojaliteten litt da som kan være vanskelig noen ganger. Til saksbehandlere og til kontoret. En vil jo så gjerne, ikke sant? Hjelp og gjøre en god jobb å ta oppdrag når en får det. For at de familiene, de trenger jo hjelp. Men så har en egentlig kanskje nok. Så er det da: 'Jo da, det går greit, det går greit. Jeg kan ta den'. Det er vanskelig å si nei, når det står folk og vil ha hjelp.

Gjennom sitatet viser informanten at hun av lojalitet til arbeidsplassen påtar seg flere saker enn hun egentlig har kapasitet til. I følge Vike har bakkebyråkratene lett for å påta seg ekstraoppgaver fordi de opplever et personlig ansvar overfor brukerne. Lojaliteten overfor virksomheten er også en tilleggsfaktor som virker forpliktende (Vike, 2004). Arbeidspresset som vi til nå har snakket om, oppleves ulikt av yrkesutøverne. En av profesjonsutøverne forteller: «Noen er veldig effektive, mens andre ikke er så effektive. Så vi er jo forskjellige der. Noen kan ha en drøss med saker. Jeg trenger nok mer tid på hver sak. Jeg er avhengig av å kunne reflektere og prate litt med andre om ting. Så det er en kombinasjon med det presset».

Sosialarbeideren viser her at kravet om effektivitet påvirker noen i større grad enn andre. Individuelle forutsetninger for å takle arbeidspres spiller nok også inn i denne sammenheng. Selv om noen profesjonsutøvere har høyere kapasitet og derfor får gjort mer, er det ikke dermed sagt at en utfører et godt profesjonelt arbeid. En av informantene mener at antall saker per kurator må reduseres for at det skal være mulig å gjennomføre. Hun uttrykker:

Det er for mange barn pr kurator, det er den fremste og største utfordringen. Som følge av det får alle en stor arbeidsmengde, så får man ikke jobbet systematisk (...). Det bør være mindre barn pr kurator. En bemanningsnorm (...). Dette er det gjort beregninger på blant annet av Fellesorganisasjonen, og det jo sånn at ca. 15 barn er en overkommelig arbeidsmengde. Og skulle man gjort et virkelig godt profesjonelt arbeid, burde man nok ned i ti.

Sosialarbeideren mener at man burde hatt en bemanningsnorm, som kunne regulere hvor mange saker hver kurator fikk lov til å ta. Dersom hver enkelt hadde hatt færre saker, er det tenkelig at kvaliteten på arbeidet kunne blitt betraktelig forbedret og mer profesjonelt. Men i praksis blir kvalitet underordnet kvantitet, som følge av effektivitetskrav. Når dette er tilfellet blir det vanskelig for profesjonsutøvere å benytte sin *personlige kompetanse* og *relasjonskompetanse*. Disse kompetansene er en forutsetning for å kunne etablere en god relasjon til brukere (Røkenes & Hanssen, 2006; Skau, 2005). Mer distanserte relasjoner gjør det vanskeligere både å gjøre en god jobb og oppleve mestring knyttet til å utgjøre en positiv forskjell. Slik kan man også tenke seg at arbeidet i mindre grad ivaretar brukernes behov, samtidig som det psykiske utbyttet av jobben reduseres.

Det siste sitatet vi ønsker å vise til, kan ses i sammenheng med overstående sitat. Denne informanten representerer et annet perspektiv som kan være betydningsfullt for å utføre- og sikre et profesjonelt og kvalitetsmessig arbeid. Hun formulerer det på følgende måte:

Jeg tenker at vi hadde fått gjort mer dersom flere hadde vært bedre kvalifisert. De som arbeider her [barneverntjenesten] skulle hatt høyere utdanning, kompetanse og mer erfaring. Hvis man greide å beholde de med lang erfaring og som har tatt mer utdanning, ville man fått vært mye mer effektiv og satt inn støtet der.

Profesjonsutøveren ser ut til å akseptere at kravet om effektivitet er noe som forutsettes i arbeidet. I stedet for å stille seg kritisk, søker hun heller etter løsninger som kan bidra til å oppfylle kravet. Betydningen av erfaring i kombinasjon med høyere utdanning blir trukket frem som sentrale forhold for å sikre effektivitet i barneverntjenesten.

Flere av sosialarbeiderne i studien mener at en bachelorutdanning ikke er tilstrekkelig for å møte kravene innenfor førstelinjen i barnevernet. Når feltet er såpass krevende blir utdanning, oppfølging og erfaring desto viktigere. Det er ikke helt utenkelig at nyutdannede er mer utsatt for å oppleve personlige nederlag i yrkessammenheng, fordi de opplever manglende kompetanse. I motsetning til nyutdannede kan erfarne profesjonsutøvere være mer opplyst om

hvordan systemer og strukturer er med på å legge føringer for deres arbeid. Man kan derfor spørre seg om grunnutdanningene innenfor høyere utdanning i tilstrekkelig grad underviser om hvordan Norges statlige strukturer og systemer fungerer. Dersom man er bevisst på hvordan realiteten ute i feltet er, kan det muligens forhindre at yrkesutøverne overveldes.

Dette kan ses i sammenheng med stortingsmeldingen *Utdanning for velferd*, som viser at man på bakgrunn av høy saksmengde innenfor barnevernet har et økt behov for kompetanse (Meld. St. 13, 2011-2012). *Utdanning for velferd* viser videre at man i takt med samfunnets endrede problemsammensetning vil ha behov for å øke utdanningsnivået innenfor velferdsyrkene. Kompetansen innenfor førstelinjetjenesten må altså tilpasses, slik at den tilsvarer tjenestens behov (Meld. St. 13, 2011-2012). Kanskje er det også logisk å resonnerer seg frem til at behovet for høyere utdanning vil øke i takt med velferdsstatens omfattende ambisjoner. Å øke kompetansen innenfor førstelinjetjenesten vil slik kunne være en investering, som gjør det mer overkommelig å ivareta statens krav og ambisjoner. Samtidig er det interessant å merke seg at man ser for seg at mer utdanning kan bidra til å håndtere velferdsstatens paradoks; mer effektivitet og samtidig like bra, færre ressurser, men flere saker, delegering av ansvar uten makt til å realisere ansvaret. Det ligger en betydelig utfordring i reelle dilemmaer uten noen god løsning. Parallelt med at det tenkes nytt innenfor utdanning og kompetanseheving, må paradoksene kanskje i langt større grad løftes frem i det offentlige rom med det for øyet å forstå dem og flytte dem fra den enkelte profesjonsutøvers skuldre.

4.3.2 Alt skal dokumenteres

I følge Barnevernloven pålegges barnevernansatte å føre dokumentasjon i samsvar med lovens vilkår (NOU 2009:8, 2009). Siden skjønnsmessige vurderinger inngår som en ufravikelig del av det barnevernfaglige arbeidet, utgjør dokumentasjon et desto viktigere ledd i å kvalitetssikre arbeidet. Målet er at brukernes rettigheter skal ivaretas og at tilfeldigheter i saksbehandling skal motvirkes. Gjennom dokumentasjonsarbeidet kreves det at profesjonsutøverne frembringer mer objektiv informasjon, slik at tiltaksarbeidet ikke baseres på tilfeldigheter. Videre er dokumentasjonen et steg i saklig å begrunne og skriftlig formulere bakgrunnen for tiltakene. Som vi allerede har vært inne på, inngår grundige og åpne begrunnelser som en del av den positive profesjonsmakten (Damsgaard, 2010b). Uten

dokumentasjon, mister arbeidet sin verdi og faren for maktmisbruk er til stede. En informant forteller:

Ja, alt skal jo skrives ned. Alt skal jo dokumenteres, alle telefoner, alle besøk, alle møter skal jo dokumenteres. Så det tar tid. Det må vi jo gjøre. Jobben er jo ikke verdt noe hvis det ikke er dokumentert. Vi vet jo ikke hvor sakene går, det kan vi ikke vite. Det kan være veldig viktig at sakene er dokumentert veldig nøye. Så det hadde vært deilig å sluppet (ler). Men da forsvinner jo profesjonaliteten igjen, ikke sant? Så man er nødt til å gjøre det.

Når alle forhold skal dokumenteres er det tidkrevende, men i følge informanten handler dette om å ivareta profesjonaliteten i det arbeidet en gjør. Sett i lys av Skau inngår dokumentasjon som en del av profesjonsutøvernes yrkesspesifikke ferdigheter og utgjør et ledd i det å ivareta profesjonaliteten (Skau, 2005). En annen informant mener også at dokumentasjonsarbeidet er tidkrevende. Hun sier:

Først så blir man jo bedre bevisst dokumentasjon, dokumentasjon, dokumentasjon. Det må du gjøre og det må du gjøre fort. Tidsfrister, det skal kjøres statistikker til fylkesmannen og til Statistisk sentralbyrå flere ganger i året. Før de fristene, enten det er pr. kvartal eller hvert halvår, så må dere huske å sjekke at dere har hatt så og så mange fosterhjembesøk, dere må avslutte det som skal avsluttes, dere må skrive tiltaksplaner. Alt er planer, evalueringer, skriftlighet i forhold til de fristene. Det tenker jeg er utfordringene og det er der vi merker det mest, på at det går faktisk veldig mye tid til kontorarbeidet, ikke bare ute i feltet og ute på samarbeidsmøter og sånt.

Slik det fremkommer gjennom sitatet, er tidsfristene som settes for dokumentasjonskravene utfordrende å innfri. En annen informant innenfor barnverntjenesten mener at tidsfristene står i veien for gjennomføringen av et kvalitativt godt arbeid. Når en ikke har rukket å komme i havn med sine arbeidsoppgaver og tidsfristene nærmer seg, resulterer dette i skippertaksarbeid. Kvaliteten av det som gjøres vil følgelig reduseres når hovedfokus ligger på å få det ”unnagjort”. Hun skildrer det slik:

Du må få i gang de fosterhjembesøkene dine, sånn at det ser bra ut på statistikken. Bare dra innom liksom, det er ikke så viktig hva du gjør der. Jeg synes det er problematisk at man ikke tenker at det skal være mer i innholdet.

En av de andre barnevernansatte mener at det omfattende dokumentasjonsarbeidet resulterer i at hun havner på etterskudd. Hun forteller det slik:

Det er alt for mye skriving. Alt skal dokumenteres. Så kommer du fort bakpå, og det føler du jo på. Da må en være flinkere til å krysse seg ut en dag, noen timer og makse ut telefonen, for å få ro til å skrive. For det kommer alltid telefoner som gjør at du ikke får gjort den skrivingen som henger over deg som en mare noen ganger. (...) det blir liten tid i forhold til skriving og refleksjon.

Informanten viser her at hun faktisk må bestrebe seg på å finne tid til skrivingen. Dette er sammenfallende med det andre informanter også forteller. En barnevernкурator utdyper dette ved å si følgende:

Hvis det da er fryktelig mye, så får du ikke skrevet og da skriver du på kvelden. Men hvis jeg skal skrive en full sak, så tar det tid og konsentrasjon. Hvis jeg skal ta telefoner innimellom, så klarer jeg det ikke. Da faller jeg ut hele tiden. For å få det så effektivt som mulig gjør jeg det på kvelden, når det er stille her.

En sosialarbeider må til og med benytte helgene til dokumentasjon. Hun sier:

Det er alltid like hektisk, en får aldri hodet over vannet. Det er ganske tøft. Nå er det en sak til Fylkesnemnda som jeg må få ferdig, kjempegammel, svære greier. Jeg vet ikke når jeg skal få det gjort. Jeg må ta det i en helg eller noe.

Som følge av et tøff og hektisk arbeidshverdag viser informantene gjennom sitatene hvor vanskelig det kan være å finne ro til å dokumentere sakene sine på dagtid. Følgelig må de benytte kveldene og helgene for å få gjort arbeidet med minst mulig forstyrrelser. Når dokumentasjonsarbeidet er tidkrevende, kan dette ytterligere påvirke det individrettede arbeidet mellom profesjonsutøver og klient. En informant forklarer det slik: «(...) Det er så mye skrivebordsarbeid at man får nesten ikke hatt de gode samtalene med ungene, eller med fosterforeldrene eller de biologiske foreldrene, fordi det er så mye tidspress».

Når mengden skrivebordsarbeid blir overveldende kan dette, slik flere av informantene ser det, komme i veien for å føre de gode samtalene. Profesjonsutøvernes kontorarbeid kan slik gå på bekostning av tiden de burde benyttet til å etablere tillitsfulle relasjoner til sine klienter. Dette kan for øvrig også problematisere endringsarbeidet. Irene Levin konstaterer at: ”(...) det

er gjennom det som oppnås ved hjelp av sosialarbeiderens relasjon til klienten at en kan få til en endring” (Levin, 2004, s. 83). Med dette viser Levin hvor betydningsfull relasjonen mellom sosialarbeidere og klienter er. Relasjonen kan være utslagsgivende og avgjørende for hvilke endringer som oppnås.

Betydningen av samspillet mellom hjelper og klient er også noe Løgstrup setter ord på når han sier: ”(...) at vi ikke kan møte hverandre uten at vi holder noe av den andres liv i vår hånd. Det av den andres liv vi holder i vår hånd, kan ivaretas eller forspilles” (Løgstrup i Eide Botnen & Skorstad, 2010, s. 67-68). I lys av Løgstrups forståelse kan det å ikke investere tid til å etablere tillitsfulle relasjoner føre til at mulighetene for brukernes endring forspilles. Med denne forståelsen ses gode relasjoner som en forutsetning for å kunne utrette et godt endringsarbeid. Løgstrup viser samtidig til at sosialarbeidere står i et maktforhold til sine klienter, ved at de gjennom sin rolle holder deres liv i sine hender. Sett i lys av et slikt perspektiv er det viktig at profesjonsutøverne også setter av tid til dokumentasjon. Etterprøvable dokumentasjon kan forhindre at brukerne blir offer for skjulte maktformer ved at sosialarbeiderne utøver det Lipsky kaller for en privatiserende praksis (Lipsky, 2010). Man kan heller ikke se bort fra at det kan være lettere å prioritere det relasjonelle, fordi det er denne delen av arbeidet som gir profesjonsutøverne klareste tilbakemelding. Dette kan også spille inn når det gjelder vurderingen av dokumentasjonens betydning for arbeidet og ønsket om å ivareta også dette profesjonskravet.

Vi har nå vist til at informantene opplever dokumentasjonsarbeidet som tidkrevende og belastende. Slik det fremstår for oss, lar dokumentasjonsarbeidet seg vanskelig forene med de mellommenneskelige oppgavene, dersom antall saker øker og hvis de samtidig blir mer komplekse. Som et ledd i å imøtekomme denne problematikken har man innenfor noen virksomheter utformet en arbeidsplan. En sosialarbeider forteller følgende:

Vi jobber jo hele tiden med metoder eller verktøy som kan hjelpe oss i forhold til det skriftlige. Vi har jo blant annet jobbet frem en arbeidsplan som skal gjøre det lettere for oss å gå inn og bare skrive det mest nødvendige. Så det har hjulpet veldig mye. Så en jobber jo hele tiden for å få det bedre.

Slik det fremgår av sitatet, har nye metoder og verktøy forenklet det skriftlige arbeidet. Innføringen av nye metoder kan være et forsøk på å løse et av profesjonsutøvernes dilemma, som handler om å både utøve et klientsentrert arbeid, samtidig som dette skal være effektivt

og formålstjenlig (Vike, 2004). Kanskje er det slik at man ved å lette dokumentasjonsarbeidet forsøker å imøtekomme statens effektivitetskrav? På den annen side kan dette bidra til at man sikrer seg mot utelukkende skjønnsmessige og udokumenterte prosesser. En kan også spørre seg hvorvidt man kan tillate forenklinger, uten at dette går på bekostning av kvaliteten på velferdstjenestene. I denne sammenheng kan det være formålstjenlig med et kritisk blikk på dokumentasjonens funksjon og gjeldende dokumentasjonspraksis.

Gjennom intervjuene fremkom det også en annen side av hva som kan være problematisk i tilknytning til dokumentasjonsarbeidet. En informant forteller følgende:

Jeg hadde ikke ant at det gikk an å gjøre så mye bare rett og slett saksbehandlingsfeil. Og da blir det jo mer å gjøre for oss i mitt team, dersom vi skal begynne å rydde opp i det som skulle vært gjort tidligere i saken. Og du har en veldig dårlig posisjon å komme inn i familier også, fordi det tidligere har vært så mye tull. Så da jobber man veldig mye for å rydde opp etter andres rot.

Saksbehandlingsfeil fremtrer som en omfattende problematikk i det informanten forteller. Slik det underliggende fremkommer kan beslutningene barneverntjenesten tar noen ganger baseres på et upresist grunnlag. En kan slik stille seg kritisk til hvorvidt dette resulterer i gode hjelpetiltak for brukerne. Når saksbehandlingsfeil begås kan dette i tillegg utgjøre en forsinkende faktor i barneverntjenestens dokumentasjonsarbeid. Vi ser med dette at barneverntjenesten også kan påvirke forhold vedrørende virksomhetens effektivitet. Saksbehandlingsfeil kan også føre til at tillitsbåndet mellom barneverntjenesten og klientene svekkes. Slik kan det oppstå en problematikk som i utgangspunktet burde og kunne vært unngått. Til tross for at sosialarbeiderne utsettes for *panoptisk disiplinering* og *biomakt*, ser vi gjennom dette sitatet at det oppstår en slags privatiserende praksis. Sosialarbeiderne utøver en kontrollfunksjon uten at de i tilstrekkelig grad selv kontrolleres. At dokumentasjonsarbeidet kan ha klare svakheter, kan være et tegn på at det er behov for klare standarder når det gjelder denne delen av profesjonsutøvelsen.

4.3.3 Når verdier kolliderer- et sprik mellom ledere og profesjonsutøvere

En ledelse må ha evne til å kunne styre samspillet mellom mennesker på en arbeidsplass, for å oppnå ønskede resultater. Dette forutsetter at ledelsen er lydhør og aktivt tar imot innspill fra

sine medarbeidere (Schaug, 2010). Det er fremtredende i informantenes beretninger at arbeidsstedets ledelse er avgjørende for trivsel og ikke minst effektivitet innenfor virksomhetene. Hvordan ledelsen oppleves er imidlertid varierende og noen ganger erfarer profesjonsutøverne at verdier kommer på kollisjonskurs.

En av sosialarbeiderne forteller om sin erfaring med sjefer som ikke nødvendigvis innehar de rette kvalifikasjonene for å lede en personalgruppe. Sjefene har simpelthen ervervet sin posisjon ved å arbeide seg oppover i systemet. På bakgrunn av dette opplever hun arbeidssituasjonen slik:

Vi preges av at ledelse tidligere og til dels nå også, ikke har blitt tillagt stor nok verdi. Det er ikke nok å bare rekruttere fra oss som har jobbet her i mange år. Det er dermed ikke sagt at dette blir gode ledere. Så jeg synes at arbeidsplassen er preget av at ledelse ikke har hatt den statusen som det burde hatt. På min arbeidsplass er vi nesten 100 mennesker som skal ledes. Da kreves det litt mer enn at du bare har jobbet som sosionom eller saksbehandler og har jobbet deg oppover.

Sosialarbeideren mener at det ikke er tilstrekkelig å rekruttere ledere internt fra personalgruppen, men at det kan være nyttig å få inn kompetente sjefer med ledererfaring. Kjennskap til systemet og arbeidsoppgavene innenfor virksomheten, er ikke en gitt suksessfaktor for god ledelse. Men kanskje er nettopp kjennskap til systemet en av årsakene når barneverntjenesten søker etter ledere internt? Som informanten poengterer er det i tillegg slik at ledelse ikke har spesielt stor status innen barnevernet. Blir internt valgte sjefer kanskje en nødløsning, når det ikke er attraktivt nok å være leder i barneverntjenesten? En annen mulig forklaring kan være at det er ulik praksis på dette innenfor kommunene. Schaug viser at en av de største forskjellene mellom kommunene nettopp knytter seg til hvordan ansettelse foregår (Schaug, 2010). En annen informant har også en barnevernleder som har blitt rekruttert internt. Men utfordringene hun opplever knyttes til at det er problematisk å forholde seg til mange ulike ledere. Hun forholder seg derfor minst mulig til disse. Hun forteller videre om årsaken til at hun har fått så mange ledere:

Vi ble omorganisert og jeg arbeidet forebyggende med barn og unge, og hadde en virksomhetsleder som også var leder for barnevernet. Nå har vi ikke det, for nå er vi omorganisert. Så nå er det en mellomleder for hver tjeneste: Det er en for helsetjenesten og psykiatritjenesten for barn og unge, som nå er organisert over i rus. Psykiatritjenesten er nå også underlagt en annen kommunalsjef. I

tillegg har vi fått en egen barnevernleder, dette var en stilling som for øvrig ikke ble utlyst.

Informanten beskriver et system som i følge henne "ikke er helt etter boken". Omorganiseringen som denne arbeidsplassen har gjennomført kan forstås som det Vike omtaler som en klassisk løsning fra statens side for å effektivisere systemet (Vike, 2004). Omorganisering kan nok i noen tilfeller vise seg å være hensiktsmessig og bidra til å gjøre et system mer effektivt. Situasjonen som fremkommer i det overstående sitatet, viser imidlertid det motsatte. Her vanskeliggjør omorganiseringen arbeidssituasjonen for profesjonsutøveren. Opprettelsen av flere lederstillinger har skapt et uoversiktlig landskap, som sosialarbeideren mener det blir vanskelig å forholde seg til. I tillegg til utfordringene som vi til nå har vist til, er det noen profesjonsutøvere som opplever en problematikk med ledere som har manglende systemforståelse. En informant uttrykker:

Når du henvender deg først til lederen din, så er lederen avhengig av de videre opp, og de videre opp har ikke full dybdeforståelse i det vi driver med. Det tenker jeg er et generelt problem i samfunnet, men det er jo spesielt i kommunene. De som leder kan ikke det de leder, og det har New Public Management vært med på, og hva gjør lederne da? De begynner med kontrollinstrumentene sine. De forstår ikke hva de kontrollerer og de forstår ikke hva de egentlig leder. Jeg blir frustrert, men det jeg redder meg på er at jeg begynner å tenke systematisk: 'Hva kan vi gjøre?' Fordi vi, altså hver enkelt kurator, har et selvstendig ansvar for å si ifra. For eksempel skriver vi avviksmeldinger, rett og slett gjennom verneombudssystemet. Disse blir så tatt opp på HMS møtene, altså helse, miljø og sikkerhet, med tillitsvalgt, verneombud og leder.

Denne informanten har dårlig erfaring med ledere som ikke har tilstrekkelig kunnskap om barnevern. I tillegg opplever hun at lederne viser dårlig innsikt i systemene og hvordan disse fungerer. Hun er løsningsorientert og tar sakene opp gjennom verneombudssystemet. En annen informant forteller også om ledere som besitter mangelfull systemforståelse. På nåværende tidspunkt befinner hun seg i et krysspress mellom ledere som på bakgrunn av ulik profesjonstilhørighet ikke forstår hverandre. Samtidig er også manglende innsikt mellom samarbeidspartneres ansvarsområder med på å gjøre kommunikasjonen mellom lederne problematisk og lite effektiv. Informanten utdyper:

Mesosystemene i kommunen er for dårlige. Det betyr at kommunikasjonen mellom ledelse og grunnplan eller bottom up, ikke fungerer godt nok. Det handler om å fange opp hva som er på grunnplanet for å lage endringer. Vi er avhengige av gode kommunikasjonskanaler og gode ledere på alle nivåer for at det skal fungere. Jeg syns det er en utfordring å ha gode kommunikasjonskanaler, og at man deltar på de arenaene som er viktig for å kunne lage gode tilbud til brukerne. (...). Det synes jeg at jeg utfordres på hele tiden.

Sosialarbeideren erfarer at kommunikasjonsforholdene mellom grunnplan og systemene oppover fungerer dårlig i kommunen. I følge henne er det nødvendig å ha kunnskap om grunnplanet, for å kunne skape endringer i systemet og for å nå frem med endringsarbeidet. Derfor ses gode kommunikasjonskanaler som en forutsetning. Dette er også viktig for å etablere gode tilbud til brukere. For at man skal lykkes med dette mener hun også at det er behov for gode ledere innenfor de ulike nivåene.

Andre informanter opplever verdikonflikter med ledelsen. Det er ikke sjelden at verdikonfliktene knyttes til et motstridende syn mellom ledelsens ressursprioriteringer og yrkesutøvernes kvalitetsmessige vurderinger. Ledelsen skal på sin side forvalte økonomien forsvarlig, samtidig som de skal sørge for at arbeidet innad i virksomheten gjennomføres på en tilfredsstillende måte. Profesjonsutøverne befinner seg i en annen posisjon, når de står i en direkte relasjon til brukerne. Dette gir dem naturlig nok et annet innsyn og forhold til saksbehandlingen. Der sosialarbeiderne opplever at det er lite som skal til for å forbedre situasjonen til menneskene, blir uenigheten desto større dersom ledelsen ikke kan bevilge de nødvendige ressursene. En annen barnevernpedagog eksemplifiserer en konflikt med ledelsen hvor det var spørsmål om det skulle settes inn hjelpetiltak. I dette tilfellet ønsket ledelsen å iverksette hjelpetiltak, mens saksbehandlerne ikke mente dette var forsvarlig. Informanten forteller:

(...) så bestemmer lederne våre noe annet, at vi må gjøre det [sette inn hjelpetiltak], og den er så hard å svelge, for der er det en skvis med arbeidsgiver. Men den kommer vi ikke unna og kontoret har bestemt det. Men fy søren for noen diskusjoner vi hadde! Men vi kan jo ikke operere på egenhånd, jeg skjønner jo det. Jeg vil ha en leder som tar ansvar og som tar avgjørelser og da helst min, men jeg skjønner jo at det må være sånn. Det er veldig vanskelig, men jeg kan telle på en hånd de gangene det har vært sånn. Vi kan være uenige og krangle, men det er sjelden det plager meg så veldig som det gjorde i den saken der. Vi er ofte faglig uenige, og vi kan diskutere oss frem til ting. (...). Vi klarer som regel å diskutere oss frem til en løsning som går for begge to.

I denne konkrete saken hadde informanten et annet syn enn lederen på hva som var riktig å gjøre. Det var derfor vanskelig å godta avgjørelsen som ble tatt. Ut fra yrkesetiske retningslinjer skal lojaliteten primært forbeholdes den mest utsatte part (Fellesorganisasjonen, 2002). I dette tilfellet klarte ikke sosialarbeideren å ivareta primærlojaliteten til brukerne. En annen sosialarbeider er også inne på noe av den samme problematikken, hun sier:

Lojaliteten min knytter seg både i forhold til min leder, arbeidsplass og ut mot de familiene jeg jobber med. Hvis jeg for eksempel tenker at denne familien har behov for det og det, og hvis jeg da ikke får gehør for det, så vil jo jeg formidle til familien at jeg tenker at dette er viktig for dem å få. Men samtidig er det slik at ledelsen kanskje ikke tenker at det er det riktige. Det er veldig sjelden sånt skjer. Det er det å ikke love mer enn man kan holde, altså man må være forsiktig i forhold til hva man formidler av håp og tiltak.

I slike situasjoner som informantene beskriver, kan det være nærliggende å oppleve en lojalitetskonflikt mellom det å ivareta hensynet til brukerne på den siden, og det å overholde lojaliteten overfor arbeidsgiver på den annen side. Selv om slike konflikter i følge sosialarbeiderne forekommer svært sjelden, kan det oppstå faglige uenigheter med lederne. Samtidig kan det tenkes at uenighetene ikke kun handler om at partene besitter ulikt fagsyn. Det er også sannsynlig at uenighetene henger sammen med at profesjonsutøverne og lederne har ulikt syn på hva som er viktig i kraft av deres roller. Det kan være slik at ledere også er bakkebyråkrater som havner i en skvis. De er pålagt ansvar for å drive effektivt, men står samtidig nærere praksisfeltet enn sine overordnede. Man kan derfor ikke se bort fra at ledere strever med det samme gapet mellom intensjon og virkelighet, selv om de ikke står i ansikt-til-ansikt-relasjonene til brukerne. Samtidig påpeker Lipsky at det er nærliggende for mange bakkebyråkrater å forsøke å forholde seg til dilemmaene ved å lage avstand til brukerne å bli mer opptatt av å lage generelle, enn individuelt tilrettelagte og tilpassede tiltak. Det kan hende at ledere også befinner seg i en slik posisjon (Lipsky, 2010).

For å kunne holde seg innenfor de økonomiske rammene er det ikke utenkelig at ledere må benytte seg av kostnadsbesparende alternativer. Dette kan imidlertid føre til at det oppstår en verdikollisjon med underordnede som ikke deler den samme tankegangen. I krysspresset

mellom budsjettrammer og profesjonsutøvernes ønske om å foreta gode faglige vurderinger, viser det seg at det kan bli problematisk å ivareta sin faglige rolle på en måte som er etisk god og forsvarlig overfor brukerne. Dette kan oppleves som et dilemma for profesjonsutøvere som ønsker å yte sitt ytterste for å ivareta lojaliteten til sine brukere (Trygestad, 2009). Til tross for at inngripen fra ledere kan oppleves som problematisk for informantene, er det likevel viktig at de involverer seg i barnevernarbeidet. Dette er ikke tilfellet for en annen sosialarbeider, som stiller seg kritisk til lederen som ikke involverer seg nok:

På min arbeidsplass kan jeg drive mitt eget barnevernkontor og det er ingen som er opptatt av hva jeg egentlig gjør, så lenge jeg følger loven. Så enkelt er det. Har jeg nok fosterhjemsbesøk og følger opp det jeg skal gjøre, så er det greit. For da ser det fint ut på statistikken. Men hva jeg faktisk gjør i saker og hvilke prosesser jeg er inne i, det er mindre viktig. Det er min opplevelse.

Denne informanten viser til at utførelsen av arbeidet blir opp til henne selv og at hun derfor har stor frihet til å foreta egne vurderinger. Vi finner det oppsiktsvekkende at lederens fravær er så stort at profesjonsutøveren praktisk talt kan drive sitt eget barnevernkontor, så lenge formalitetene er i orden. En barnevernleder er nemlig pålagt å føre kontroll med virksomheten og skal sikre at tjenestene gjennomføres på en systematisk måte som ivaretar prinsippet om barnets beste. Det skal ikke være opp til den enkelte saksbehandler å styre hvordan og om tjenestene gjennomføres. Hvis dette forekommer, vil faren være stor for at tilfeldigheter blir styrende for hvordan arbeidet utføres. Samtidig vil sannsynligheten for at brukernes rettsikkerhet ivaretas også kunne reduseres (Statens helsetilsyn, 2013).

Vi undrer oss også over om sosialarbeideren og virksomheten hun arbeider innenfor klarer å bevare det Damsgaard kaller for *beslutnings- og forvaltningsmakt* på en god måte. Det er nærliggende å tenke at begrunnelsene som profesjonsutøveren og virksomheten foretar, vil være vanskelig tilgjengelig for andre på bakgrunn av det som fremstår som en privatiserende praksis. Vi stiller spørsmål om hvilken betydning dette får for kvaliteten på arbeidet som utføres? Er det kanskje slik at profesjonsutøverne gjennom mangel på tilsyn vil falle for fristelsen til å velge de «lette» løsningene fremfor de rette?

En annen informant opplever å ha en underliggende uenighet med lederen sin, som knyttes til hvordan lederen fremstår. Han opplever en leder som ikke setter de nødvendige grensene:

Jeg synes ikke en sjef skal være kamerat. Jeg synes en kan være kamerat med de andre tretti på arbeidsplassen, men ikke med sjefen. Jeg synes det er vanskelig å være kamerat med en sjef. Du kan spøke med alle andre, men ikke med sjefen din. Jeg har selv vært sjef i noen sammenhenger og jeg mener at sjefen skal være noe annet enn en ansatt. For eksempel på en personalfest, så må ikke sjefen bli dritings. Det kan de ansatte bli, men ikke sjefen. (...). Sjefen må spille en annen rolle enn de andre. Og derfor strever jeg med at han vil være kamerat, for det føler jeg blir uprofesjonelt.

Informanten opplever at lederen hans ikke er bevisst på balansegangen mellom det å være personlig og privat. Dette er for øvrig også viktige begreper som vektlegges innen sosialarbeiderutdanningene. Fokuset er da på hvordan sosialarbeidere bør forholde seg til sine klienter. En profesjonell sosialarbeider kan gjerne ha en personlig væremåte overfor brukerne, men må samtidig være bevisst på forskjellen mellom hva det vil si å være *personlig* og *privat*. Når man er personlig kan man vise nærhet ved å være tilstede og tilgjengelig, men man skal unngå å være privat og betro seg til brukerne på lik linje som i et gjensidig vennskap (Damsgaard, 2010a; Tjersland, Engen, & Jansen, 2010). Vi opplever at informanten viser et tilsvarende syn når han snakker om sin leder. Vi tolker det som at profesjonsutøveren mener at relasjonen til en leder gjerne kan være personlig, men at den ikke må bli for privat.

På en annen side kan man undre seg over hvor berettiget kritikken som rettes mot lederen i eksempelet er. Som leder vil en nemlig alltid være i søkelyset for sine ansattes kritiske øyne. Å være leder er et spesielt mandat. Man skal helst være nær og ha en god dialog til sine ansatte. Samtidig skal man være bevisst sin rolle og handle i tråd med denne. Man skal alltid gå foran som et idealeksempel for sine ansatte. Slik informanten sier det: "Sjefen må spille en annen rolle enn de andre". En leder må derfor være ekstra bevisst på hvordan han fremstår og forholder seg foran personalgruppen. Sjefsrollen er slik vi ser det, en kompleks rolle. Man må vise seg verdig for å oppnå respekt hos de ansatte. Samtidig må en våge å ta upopulære avgjørelser som man også står inne for (Schaug, 2010).

4.4 Konsekvenser av ressursmangel og økt arbeidspress

Ressursmangel kan i følge Damsgaard forhindre et kvalitativt godt arbeid, fordi fokuset blir å takle en dag av gangen. For å kunne gjennomføre et godt kvalitativt arbeid kreves det

forutsigbarhet, struktur og planmessighet (Damsgaard, 2010b). Som følge av et høyt antall saker og en forpliktelse til å dokumentere fortløpende, opplever profesjonsutøverne at de ikke strekker til med de ressursene de har tilgang på. Ressursmangelen som ofte knytter seg til mangel på tid, fører til at profesjonsutøverne stilles overfor situasjoner der de blir nødt til å foreta vanskelige prioriteringer. I tillegg kan mangel på ressurser ytterligere problematisere gjennomføringen av tverrfaglig- og tverretattlig samarbeid. Vi vil nå vise hvilke følger disse faktorene får for sosialarbeidernes arbeidssituasjon.

4.4.1 De vanskelige prioriteringene

Når bakkebyråkratene må foreta prioriteringer i arbeidet, mener Vike at de med dette blir ansvarlige for politiske spørsmål. Kroken har i likhet med Vike en oppfatning av at yrkesutøverne settes i denne posisjonen, fordi det statlige nivå forskyver det politiske ansvaret nedover i systemet (Kroken, 2012; Vike, 2004). Erik Oddvar Eriksen mener at overføringen av det politiske ansvaret gir profesjonsutøverne økt makt. Et slikt perspektiv fremstår som en motsetning til Vike, som argumenterer for at maktesløshet hos yrkesutøvere er fremtredende. Dette er fordi de ikke klarer å utrette alt som staten pålegger dem. Med dette gjøres profesjonsutøverne også ansvarlige for illegitime prioriteringer (E. O. Eriksen, 2001; Vike, 2004).

Som vi allerede har vært inne på, er sosialarbeidernes arbeidshverdag preget av et uunngåelig tidspress, som fører til at de må foreta vanskelige prioriteringer. En sosialarbeider setter følgende ord på det: «Kanskje bruker man ikke lang nok tid på alle arbeidsoppgavene. Kanskje gjør man noen prioriteringer, slik at enkelte ting som en ikke gjør, er noe en faktisk burde gjort. Det blir jo ikke så grundig».

Når man arbeider under tidspress, vies det for lite tid til andre oppgaver som sosialarbeideren opplever som viktig. Arbeidet man gjør kan derfor bære preg av å ikke bli grundig nok utført. Slik vi ser det ut fra sosialarbeiderens ståsted, gjør hennes pressede situasjon det vanskelig å handle på en måte som fører frem til de optimale løsningene. En av informantene viser til en litt annen innfallsvinkel når hun forteller: «Du får ofte ikke gjort 20 % av oppgavene en gang, så det er veldig mye som blir utsatt hele tiden. (...). Man har ikke tid til å gå gjennom de [undersøkelsene] før en har kniven på strupen».

Siden informanten får utrettet en mindre prosentandel av sine arbeidsoppgaver, fører dette til at hun blir nødt til å foreta prioriteringer, ved å sette andre oppgaver på vent. Noen sosialarbeidere mener at dette bidrar til at raske beslutninger blir nødvendige. En av dem skildrer det slik:

Jeg synes det er en ålreit type jobb, men det er for lite kapasitet. Vi har for lite ressurser som gjør at hele tjenesten blir farget av å skulle ta raske beslutninger (...). Så vi burde fått flere «håndverk» og mer tid til å kunne gjøre en bedre jobb enn det vi gjør. Da hadde jeg trivdes mye bedre.

Ressursmangelen ses som årsak til at barnevernarbeiderne i førstelinjetjenesten ofte foretar raske beslutninger. Når profesjonsutøverne imidlertid forhaster seg i arbeidsprosessen, ser det ut til at faren for at arbeidet ikke blir kvalitetsmessig godt nok øker. En av informantene trekker dette lenger ved å fortelle følgende:

Det er belastende å vite at du kan bli stilt til ansvar for noe du ikke skjønnte, lenge etter at du har sluttet her. (...). I perioder hvor det er mye å gjøre, så er det klart at jeg i noen saker ikke gjør en god jobb. Jeg kan ikke gjøre like god jobb i alle saker, for jeg må ta det som brenner. Det er ikke godt nok. (...). Det er ikke sakene jeg har jobbet forferdelig mye med som jeg er redd for i ettertid. For de vurderingene kan være feil, men var basert på det jeg visste da. Men det er nesten verre med de som jeg nesten ikke husker.

Sitatet viser at sosialarbeideren frykter konsekvensene av saksbehandlingen som har blitt raskt gjennomført. Vurderingene som foretas innen barneverntjenesten resulterer i viktige livsvalg for menneskene det gjelder. Saksbehandlingsfeil som begås innenfor denne tjenesten kan derfor få alvorlige følger. Flere informanter opplever at prioriteringsvalgene deres resulterer i en praksis som de ikke mener er etisk forsvarlig, og som går på tvers av god saksbehandling. Dette er problematisk fordi sosialarbeiderne i sin rolle forventes å utføre oppgavene med et høyt faglig nivå. I dette inngår vesentlige elementer som faglig kunnskap, etisk refleksjon og kvalitetssikring av det daglige arbeidet. I tillegg er profesjonsutøverne ansvarlige for egen praksis, etiske vurderinger og dets følger (Fellesorganisasjonen, 2002). De pålegges med dette et betydelig ansvar.

Sosialarbeidernes arbeidshverdag preges av at de kontinuerlig vil måtte reflektere omkring hva som er rett og hva som er etisk forsvarlig i sakene. Når profesjonsutøverne settes i en

posisjon der de ofte må foreta prioriteringer, bidrar dette kanskje til at de utsettes for flere etiske dilemmaer, enn det som strengt tatt er nødvendig. De etiske dilemmaene kan også være med på å sette barnevernet i medias kritiske søkelys. Det er ikke sjelden at denne tjenesten av utenforstående kritiseres for sine ”håpløse og dårlige” vurderinger. Slik det fremkommer gjennom de presenterte sitatene har sosialarbeiderne en kompleks rolle, der arbeidsbetingelsene spiller en vesentlig rolle for gjennomføringen av arbeidet.

Prioriteringsvalgene setter sosialarbeiderne i en posisjon der de må foreta en avveining om hva som skal komme i første rekke, hensynet til brukerne eller systemet. Dersom brukerne kommer i første rekke, handler sosialarbeideren i tråd med yrkets faglige fundament og idealer. Samtidig vil denne avgjørelsen kunne komme i konflikt med systemets føringer. Hvis man prioriterer brukerne innebærer det at man må bruke mer tid på den enkelte, enn det som er pålagt. Dette vil igjen stride imot krav som stilles til effektivitet og ressursbruk. I tillegg blir det mindre tid til rapportskrivning og journalføring etc. Dette vil i sin konsekvens også være uheldig, fordi det vanskeliggjør statens prosess med å måle effektivitet.

Hvis man på den andre siden prioriterer systemet over brukerne, blir det problematisk å overholde fagets grunnleggende idealer og yrkesetiske krav. I dette krysspreset kan det også være vanskelig å ivareta sin profesjonelle rolle. På bakgrunn av dette kan vi se at sosialarbeiderne uansett hva de foretar seg, havner i en posisjon der de må foreta ”illegitime prioriteringer” (Vike, 2004). Randi Krokens doktoravhandling viser også til at førstelinjetjenesten må foreta kompliserte prioriteringer, innenfor rammer der det er stor mangel på ressurser. Prioriteringene krever kontinuerlige vurderinger, og i noen tilfeller forekommer det også feilvurderinger. Ansvar for dette kan ikke utelukkende tilskrives førstelinjetjenesten, fordi statlige rammer legger føringer for hvordan dette arbeidet skal utføres (Kroken, 2012).

Vike viser i tillegg at kravene som velferdsstatens profesjonsutøvere er satt til å ivareta, ofte står i direkte motsetning til hverandre, og i mange tilfeller vanskelig kan forenes. Dette bidrar til at førstelinjeansatte blir ansvarlige for nye illegitime prioriteringer. Grunnet deres faglige integritet og engasjement oppleves det som et moralsk og personlig problem når avstanden mellom intensjon og virkelighet blir for stor. På bakgrunn av profesjonenes lojalitet overfor statens systemer, antar Vike at mange yrkesutøvere strekker seg lengre enn det de i utgangspunktet burde. Lojalitet gjør seg dermed gjeldende som et viktig begrep og er et nøkkelord i denne sammenheng (Vike, 2004).

Gjennom å være ”prioriteringsagenter” skaper profesjonsutøverne grunnlag for avvik. Når yrkesutøverne foretar prioriteringer definerer de nemlig sine egne grenser for hva de klarer å gjennomføre. «Problemet er at disse grensene ofte er videre enn de som arbeidsgiveren faktisk finansierer, men samtidig snevrere enn den sentrale stat spesifiserer» (Vike, 2004, s. 167).

Til tross for at profesjonsutøverne foretar prioriteringer, vil arbeidet de utfører kreve mer ressurser enn arbeidsgiveren har tilgjengelig. Når de melder avvik om egen utilstrekkelighet, opplever de å bli stilt til ansvar både overfor arbeidsgiver og staten (Vike, 2004).

Videre i materialet viser det seg at forebyggende arbeid ofte blir underprioritert, spesielt innenfor barneverntjenesten. Det er også tydelig at informantene har en varierende forståelse av hva som kan defineres som forebyggende arbeid. Flere tenker at begrepet hovedsakelig knytter seg til det som inngår i *primærforebygging*, altså å sette inn tiltak for å forhindre at problemer oppstår (Helland & Øia, 2000). Slik det fremgår av materialet, handler dette om at barnevernarbeiderne ofte kommer inn på et sent tidspunkt, der problemene har fått rom til å utvikle seg. Som følge av dette mener de at andre instanser er viktigere innenfor forebyggingsfeltet.

Vi vil først vise til et sitat som illustrerer hvor betydningsfullt forebyggende arbeid er. Sosialarbeideren forteller:

Forebygging er kjempe viktig. Jeg mener at jeg har sett et regnestykke som sier at en krone brukt forebyggende, er fire kroner spart i brannslukking. Det kan godt hende at disse tallene har endret seg. Forebygging er viktig. Hvis du kan komme veldig tidlig inn og forebygge så kan du stoppe en skjevutvikling. Hvis du ikke tenker forebyggende kan gapet bli som en 90 graders vinkel eller enda verre. Det tenker jeg om forebygging. Det blir undervurdert og det er lett at det blir til en salderingspost.

Forebygging kan betraktes som en langsiktig investering for samfunnet. Det er sannsynlig at man gjennom forebyggende arbeid kunne redusert velferdsstatens utgifter betraktelig, ved at behovet for velferdsytelser ville blitt redusert (Folkehelseloven, 2010-2011). Samtidig er det slik at forebygging i følge informanten blir en ”salderingspost”. Dette kan ses i sammenheng med det andre profesjonsutøvere også erfarer. En av sosialarbeiderne forteller:

(...) det er viktig å jobbe forebyggende. Men jeg tror også at når rådmannen kommer med sine kutt og du skal spare inn her, så er det mye forebyggende arbeid som blir ofret. Det er jo i de frivillige hjelpetiltakene at det går an å spare inn noe. En omsorgsovertakelse eller plassering på institusjon er man jo pålagt og det følger

kostnader på det. Det kan man ikke unngå. Vi kan ikke unngå å gjøre lovpålagte ting og si at det har vi ikke midler til.

Hovedtyngden i barnevernets forebyggende arbeid gjøres gjennom frivillige hjelpetiltak. Ettersom lovpålagte oppgaver ikke kan kuttes, går innsparingene som oftest utover forebyggende tiltak. En sosialarbeider forklarer situasjonen slik:

Det er rett og slett for mange barn pr hode, og vi må prioritere å hjelpe disse barna. Sånn er også loven. Og da må forebygging, selv om det faktisk står noe om dette i de første paragrafene i barnevernloven, bli nedprioritert. Det er noe som er viktigere. (...). Når vi har ansvar for så mange barn, så får vi på en måte bare gjort det som er lovpålagt. Det som er viktigst sånn i forhold til lov og kanskje økonomi.

En annen informant utdyper overstående ved å forklare følgende:

Loven er jo sånn at vi har plikt på oss til å ta i mot alt som kommer av meldinger. Utfordringene er i så måte at dette vil gå utover de frivillige hjelpetiltakene, fordi disse ikke er så pressende som for eksempel en undersøkelsessak, der det er kommet melding om mishandling eller noe slikt. Da må vi prioritere.

I Barnevernlovens § 3-1 betegnes barneverntjenesten som en forebyggende virksomhet (Barnevernloven, 1992). Slik det fremgår i sitatene blir forebygging likevel nedprioritert, når andre lovpålagte oppgaver anses som viktigere. En annen informant viser også at forebygging blir nedprioritert som følge av mangel på tid. Hun sier:

Jeg tror ikke barnevernet nesten rekker å jobbe i sakene som er på ren forebygging. (...). Men jeg ser jo at vi som saksbehandlere egentlig skulle vært ute i barnehager, men vi har ikke tid til det. Så det blir satt bort til andre igjen som kanskje ikke har den kompetansen som vi har. Fordi vi ikke har tid til å følge opp det. Så det er ikke veldig prioritert på min arbeidsplass. (...). De har ønsket det på min arbeidsplass, men de har ikke fått til å implementere det ordentlig. Og det bærer også den perioden vi er inne i nå preg av (...), at det er litt sånn unntakstilstander på hvordan man jobber.

Denne sosialarbeideren mener at barnevernansatte burde spilt en viktigere rolle i forebyggingsarbeidet med barn og unge. Barnevernarbeidere har i følge henne en unik kompetanse, som kanskje ikke andre profesjoner eller etater besitter. Vi tenker at denne

kompetansen innebærer kunnskap og evne til å kunne oppdage skjevutvikling hos barn og unge på et tidlig stadium. Når barnevernet ikke har tilstrekkelige ressurser til å drive med forebyggende virksomhet, vil betydningen av samarbeid med andre etater og profesjonsutøvere være desto viktigere. Gjennom et tverrfaglig samarbeid kunne andre nemlig fått økt kunnskap og innsikt i barnevernfaglige metoder.

Til slutt vil vi bevege oss over til et annet interessant forhold som noen av informantene forteller om, nemlig hvorvidt de vektlegger å føre avviksmeldinger. Profesjonsutøverne skal gjennom avviksmeldinger bringes til selvrefleksjon ved å dokumentere problematiske forhold og mangler ved egen virksomhet. Dette er et viktig ledd i å forbedre tjenesten man arbeider innenfor, fordi man slik synliggjør arbeidssituasjonen sin overfor myndighetene. De vil i sin tur få innsikt i hvilke forbedringer som vil være nødvendige. En av informantene opplever imidlertid at det kan være vanskelig å finne tid til å føre avvik. Han forteller:

Arbeidsoppgavene blir flere og flere gjennom lov og departement. Det følger ikke med ressurser til de oppgavene vi får i tillegg. Det er det jeg tenker er den største utfordringen. Og så skal man synliggjøre, melde avvik hvis det er noe. Når skal vi få tid til å melde det avviket? Men vi må jo synliggjøre de avvikene, fordi det er jo på den måten politikerne skjønner. Men man skal jo ha tid til å gjøre alt.

Profesjonsutøveren viser at ressursmangel spiller inn når tiden ikke strekker til for å melde avvik. Som følge av dette, blir avviksmeldingene noe han bortprioriterer. Samtidig opplever vi dette som et paradoks. For hvordan skal endringer oppnås hvis avvik ikke meldes? Konsekvensen av dette er at vi kan få store mørketall i statistikken. Politikerne får heller ikke samme mulighet til å følge situasjonen innenfor offentlig sektor og blir sittende inne med et feil bilde av hvordan forholdene egentlig er. Derfor er det viktig at yrkesutøverne er seg bevisst hvilket ansvar de har for å sørge for å dokumentere avvikene i virksomheten, når det er grunnlag for det. Det neste sitatet viser uklarhet omkring det å melde avvik:

(...) vi melder ikke avvik, veldig lite. Vi vet ikke hvordan vi skal melde avvik. Vi prøver å bli bedre i den sammenheng. Vi har meldt avvik i forhold til den voldsepisoden i august, og en del sårne ytre forhold som gjør at de ansatte skal føle seg trygge. Men på det faglige vet vi ikke. Vi har ingen retningslinjer innen avvik, og det tenker jeg er ganske viktig. (...). En gang i året går vi gjennom alle planer. Vi går gjennom rutinebeskrivelsene og bruker nesten en hel dag på det. Vi prøver å finne ting som er feil eller som ikke stemmer, men vi har ikke noe sted å melde avvik og ikke noe system som avslører at vi ikke følger rutine.

Vi opplever det som oppsiktsvekkende at man innen førstelinje barnevern ikke har innsikt i hvordan avviksmeldinger skal føres og at det ikke finnes et system der de kan melde eventuelle avvik. Samtidig spør vi oss om dette kan være tilfellet, eller om det her handler om at informanten er uvitende? Uansett er dette kritikkverdig. Kommunale virksomheter har et ansvar når det gjelder å ha opplæring i hvordan avvik skal meldes. I tillegg vil man som yrkesutøver også ha et ansvar for å oppdatere seg på noe så viktig som rapportering av avviksmeldinger.

4.4.2 Samarbeid blir problematisk

Regjeringens Samhandlingsreform har som mål å fremme en helse- og omsorgstjeneste som kan ivareta brukernes behov på en samfunnsøkonomisk måte. For å kunne realisere ambisjonene vil det være viktig og nødvendig å fremme samarbeid mellom etater og profesjoner (Meld. St. 13, 2011-2012). Slik det fremgår i materialet vårt, knytter det seg imidlertid en problematikk til å utføre tverrfaglig- og tverretatlig samarbeid innen førstelinjetjenesten. I all hovedsak bunner forklaringen i at ressursmangel og økt arbeidspress bidrar til samarbeidsvanskene. Samarbeidsproblemer oppstår imidlertid ikke bare på tvers av etater, men kan også gjøre seg gjeldende innenfor samme etat. En informant viser til dette når hun sier:

Jeg tror det er viktig for klienter som kommer hit, at det er en forutsigbarhet på hvem som har beslutningsmyndighet. At det for eksempel ikke er saksbehandleren som formidler at: 'Nå er barna dine plassert'. Men at det er en teamleder som går inn og gjør det. Jeg mener det er en viktig ting i det profesjonelle. (...). Hvis man har dårlig tid og er ute i mange møter, så kan det sikkert skli ut. (...). Nettopp det med å formidle plassering, opptok meg forrige uke, for da ble det på tvers av strukturen. Jeg kjente at dette ble galt.

Som følge av en travel hverdag, viser sosialarbeideren at man innenfor virksomheten noen ganger bryter den avklarte rollefordelingen. En konsekvens er at klienter kan motta beskjeder som for eksempel knytter seg til beslutninger, fra andre enn teamleder. Situasjonen kan forstås å utvikle seg som et resultat av tidspress og stor arbeidsmengde, som igjen fører til mangelfullt samarbeid mellom profesjonsutøverne innad i etaten. Dette gjør at viktige deler av arbeidet noen ganger preges av tilfeldigheter, som videre kan gjøre samarbeidet med klientene problematisk. Når tverretatlig samarbeid blir tematisert av informantene, forteller

flere at de opplever samarbeidet med Bufetat som problematisk. En av barnevernarbeiderne forteller:

Hvis jeg noen gang skal slutte så er det fordi vi ikke har tiltak å sette inn som passer og der kommer frustrasjonen med Bufetat og alt som blir bestemt ovenfra inn. Nå skal vi satse alt på evidensbaserte tiltak og så sitter vi i kommunen og savner tiltak vi hadde før, men som ikke eksisterer lenger fordi de ikke kan telles og måles (...). Det er nesten ikke til å holde ut. Så slutter jeg så er det på grunn av det, tror jeg. Jeg er så utrolig lei av det.

Sosialarbeideren forteller at tiltak som tidligere lå i det kommunale barnevernet nå har blitt fjernet, fordi de ikke kan "telles og måles". Han uttrykker frustrasjon over Bufetat som gjennom evidensbaserte tiltak ikke imøtekommer etterspørselen til barn og unge. *Evidensbaserte tiltak* defineres som metoder eller tiltak som gjennom vitenskapelig forskning er dokumentert som effektive (Forebygging.no, u.å.). Når de evidensbaserte tiltakene ikke dekker de unges behov i tilstrekkelig grad, oppstår det en verdikonflikt mellom Bufetat og det kommunale barnevernet. Konflikten knytter seg til at Bufetat på den ene siden er fokusert på mål- og resultatoppnåelse, mens barnevernet på sin side primært er opptatt av at tiltakene skal ha et innhold som samsvarer med brukernes behov (Sørum & Andersen, 2009).

Det ser ut til at Bufetat gjennom evidensbaserte tiltak er styrt av grunnleggende føringer innenfor NPM og at man på grunnlag av effektivitetshensyn har tilbakelagt metoder som slik en del av informantene ser det, egnet seg bedre for å møte barn- og unges behov. Slik en annen sosialarbeider forteller, kan konsekvensen bli at man forsøker å få ungdommenes problemer til å passe inn i tiltakene som foreligger. Dette vil stå i sterk motsetning til det rådende synet innen sosialt arbeid, som i stor grad er klientsentrert (Fellesorganisasjonen, 2002).

Når statens effektivitetshensyn prioriteres over det som er brukernes behov, blir det problematisk å samarbeide med Bufetat. Slik informantene viser, kan samarbeidet resultere i at en handler på tvers av det som er førende etiske retningslinjer. Sosialarbeiderne får dermed ikke ivaretatt brukernes rettigheter og derigjennom gitt den hjelpen de har krav på. Når dette skjer, ivaretas ikke den primære lojaliteten som skal forbeholdes den mest utsatte part (Fellesorganisasjonen, 2002). På en annen side er det også slik at Bufetat av budsjettensyn ikke har mulighet å tilby et mangfold av tjenester for barn og unge. En av informantene tar stilling til dette. Hun uttrykker det slik:

Det er utfordringer. Hvordan skal Bufetat og barnevern samarbeide godt for å finne de beste løsningene? Bufetat har også sitt system som er veldig sann basert på økonomi og hvor de skal kjøpe plasser. Så det er ikke alltid like basert på hva dette barnet trenger. Det blir mer basert på hva en har mulighet til å gi. Så selv om jeg opplever å samarbeide godt med Bufetat, så har de også sine begrensinger innenfor sine rammer og styringssystemer.

Til motsetning fra de andre sosialarbeiderne opplever denne informanten å samarbeide godt med Bufetat. Hun viser innsikt i etatens situasjon. Slik det fremgår i sitatet, er ikke satsningen på evidensbaserte metoder alene årsaken til at det foreligger mangel på tiltak. Begrensede økonomiske ressurser er nemlig også en faktor som vanskeliggjør det å skreddersy optimale tiltak. Innsparinger og effektivitetshensyn som følge av New Public Management, påvirker ulike nivåer i velferdssystemet. De som imidlertid blir stående i skvisen er førstelinjen, fordi de står i ansikt- til ansikt- relasjoner til brukerne. En barnevernarbeider forteller likevel om en unntakssituasjon, der man i samarbeid med Bufetat foretok spesiell tilrettelegging for en utenlandsk søskenflokk. Underveis oppstod det imidlertid en uventet vending i saken. Hun skildrer det slik:

I løpet av en uke fant kommunen en leilighet og plasserte barna der og (...) opprettet en institusjon, fordi vi måtte redde dem fra akuttinstitusjonen. Så var det å jobbe opp mot Bufetat for å få det godkjent som institusjon eller underinstitusjon. Det endte opp med at vi måtte betale hele greia selv. De klappet i hendene på fagteam fordi: 'Dette var det kommunen som fikk til!' Alle var faglig enige om at dette var det beste for barna inntil vi fant fosterhjem til dem, som hurtigtiltak. Slik fikk de beholde nærmiljøet sitt, fritidsaktiviteter og skole. Vi håpet på å få betale egenandelen som vi gjør på institusjon og så få dekket driften av Bufetat, fordi det ble kjempedyrt. Vi fikk en kjemperegning på 1,4 millioner i budsjettet, som er helt vilt! Det er snakk om å utforske handlingsrommet sitt. Det var selvfølgelig begrenset i vår kommune. Det ble en økonomisk krise her, fordi Bufetat støttet oss i å lage et tiltak som alle var enig i. Men de ville ikke støtte oss økonomisk og det er sånt jeg ikke forstår. Hvordan kan vi jobbe godt barnevern da?

Historien er et eksempel på hva dårlig samarbeid kan føre til. Et godt tiltak ble utformet av barneverntjenesten og Bufetat. Det viste seg imidlertid at dialogen mellom etatene til dels var fraværende. Bufetat hadde ikke informert og tydeliggjort hvor mye penger de skulle disponere til tiltaket. Samtidig stilte aldri barnevernet spørsmål om Bufetats finansiering, men tok for gitt at de ville dekke driften av institusjonen. Det kan også virke som at mangel på økonomiske ressurser innenfor begge etater dannet grobunn for konfliktene her. Som følge av

dette oppsto det en situasjon der man forskjøv ansvaret over på hverandre. Denne gangen var det også de som sto i ansikt- til ansikt- relasjon til brukerne som ble sittende igjen med ansvaret.

Når samarbeidspartnere har manglende innsikt i barneverntjenestens virkeområde, er det også med på å gjøre tverretattlig samarbeid utfordrende. Som følge av dette oppstår det også lett misforståelser om hvor mye arbeid barnevernet kan påta seg. En informant viser hvor viktig det er at andre etater har kunnskaper om barneverntjenesten, når hun uttrykker: ”Jo mer helsesøster og jordmor vet og kan om barneverntjenesten (...) jo fortere tenker hun på oss og at vi er der for å hjelpe. Slik kan vi komme fortere inn”.

En av Samhandlingsreformens målsetninger er at kommunene skal sørge for å ha økt fokus på forebygging og tidlig innsats (Meld. St. 13, 2011-2012). For at barnevernet skal lykkes i å komme raskest mulig inn for å hjelpe barn og unge, er de fullstendig avhengige av at andre etater har innsikt i deres virkeområde og vet hva de kan bistå med. Dersom samarbeidet mellom barnevernet og andre instanser hadde fungert bedre, er det dermed tenkelig at alvorlighetsgraden i barnevernsakene til dels også kunne blitt redusert. Et godt samarbeid mellom ulike virksomheter vil også kunne fremme et forebyggende perspektiv i arbeid med barn og unge.

For at etatene og profesjonene skal få bedre kunnskaper om hverandre, vil det være nødvendig å foreta endringer. En av våre informanter viser til at samlokalisering kanskje kan være løsningen. Hun forteller:

Det er noe med at disse tjenestene er sortert hver for seg. Så jeg har en veldig tro på det å organisere det sammen og jeg ser at kommunene gjør det på forskjellige måter. (...). Jeg har veldig tro på at det skal være kort vei til riktig hjelp. Jeg har tro på tverrfaglighet. (...). Jeg har jo masse erfaring med å jobbe med helsesøstre, førskolelærere og psykologer. Å se ting fra forskjellige sider gjør at summen av hjelpen vi kan gi til familier blir større.

Gjennom samlokalisering vil man lettere kunne oppnå innsikt og kunnskap i andre virksomheters arbeidsområder. Dette kan øke sannsynligheten for at det blir mulig å gjennomføre et godt tverretattlig- og tverrfaglig samarbeid. Fordelene ved dette er mange. Gjennom samarbeid med andre fagmiljøer vil nye perspektiver og erfaringer kunne erverves og bidra til et nytt syn på sammenhenger. I fellesskap vil det utvikles et enestående rom for en

ny dynamikk og kreativitet i arbeidet. Kombinasjonen av ulike faglige perspektiver vil slik kunne bli en ressurs ved at nye løsninger trer frem (Hutchinson, 2007). Yrkesutøvere som drar nytte av andre profesjoners kompetanse, vil forhåpentligvis også ivareta brukernes behov for helhetlige tjenester (Meld. St. 13, 2011-2012).

4.5 Hvordan påvirker utfordringene profesjonsutøverne?

Vi vil nå se hvordan ressursmangel og økt arbeidspress, samt dets konsekvenser påvirker profesjonsutøverne. Hva gjør det med informantene å stå i en skvis mellom statens målsetninger på den ene siden og det å ivareta brukerne på den andre siden. Hvordan oppleves det å skulle innfri alles krav og forventninger? Hvordan føles det å gjennomføre en praksis som i mange tilfeller går på akkord med ens egne verdier?

4.5.1 Å ikke strekke til

Den ambisiøse velferdsstaten presenterer en politikk som gjør det vanskelig å bli oppfattet som en god sosialarbeider. Dette fordi staten ikke bevilger tilstrekkelige midler til å realisere dets egne intensjoner. Fra statlig hold er det ønske om at kvaliteten på tjenestene skal være god. Samtidig holdes det et stramt budsjett, som resulterer i at det ikke blir mulig å strekke til (Damsgaard, 2010b). En informant viser hvordan det oppleves å skulle ivareta krav som settes fra det statlige nivå, samtidig som hun også skal innfri brukernes forventninger. Hun skildrer det slik:

Skal du jobbe her så må du tåle en viss grad av dårlig samvittighet. Eller litt sånn, «å ikke kunne strekke til». Det er jo ikke greit. Dette er jo en viktig faktor på hvorfor vi har hatt en ganske høy grad av utbrenthet blant barnevernansatte. Det er det vel en undersøkelse som viser at sakte, men sikkert så maler det i stykker din egen selvfølelse. Og hvis du da ikke er bevisst på det, så får du en smell. Helt sikkert!

I en presset hverdag er det ikke alltid like lett å forene statens krav med brukernes forventninger. Informanten føler at hun ikke strekker til. Dette blir til en byrde og resulterer i at hun har dårlig samvittighet. Dårlig samvittighet blir til et faktum når man på den ene siden skal arbeide effektivt, samtidig som man skal yte god service overfor brukerne. Er det kanskje

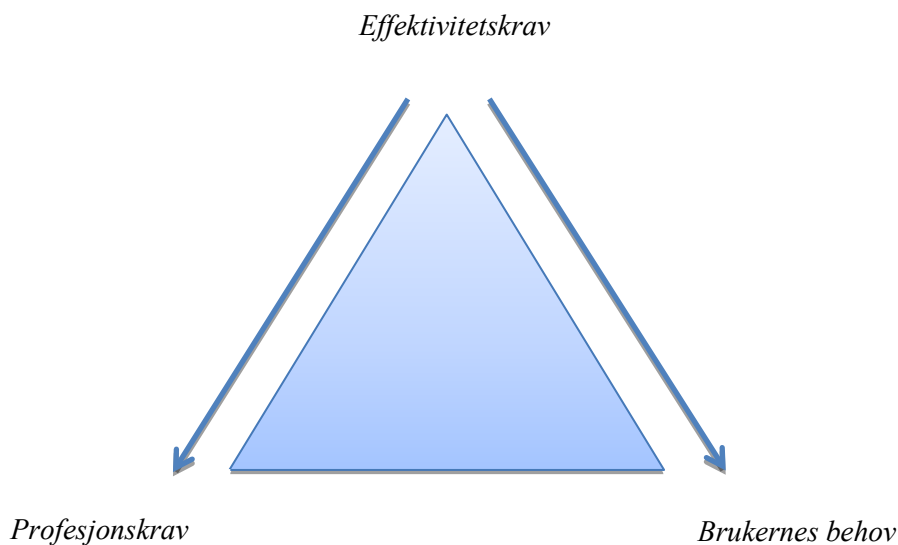
slik som sosialarbeideren sier, at man må tåle å ha dårlig samvittighet for å kunne «overleve» innenfor velferdsstatens yrker? Samtidig kan man undre seg over hvorvidt dette er akseptabelt? Som vi ser fører situasjonen til at mange blir utbrent. Dette er forenelig med Nibe, som viser til at krav og forventinger, samt arbeid som innebærer overholdelse av tidsfrister er med på å trigge utbrenthet (Nibe, 2011).

Utdanning for velferd viser at høyt sykefravær innenfor velferdstjenestene får konsekvenser i form av at det blir for lite kapasitet. Det vil derfor være behov for ny arbeidskraft (Meld. St. 13, 2011-2012). For at rekrutteringen av ansatte skal øke, er det viktig at sosialsektoren fremstilles som en attraktiv sektor å arbeide innenfor. Slik vi ser det, kan fremtidig rekruttering bli problematisk, når dårlig samvittighet og utbrenthet er faktorer som kjennetegner virksomhetene. En annen informant opplever at hun i lys av sine arbeidsbetingelser og arbeidssituasjon ikke får utført en kvalitativ god praksis. Dette tærer på samvittigheten hennes. Hun sier:

Det sier seg selv av all logikk at når du skal jobbe innenfor de regler som finnes i barnevernloven, forvaltningslov etc. Samtidig som du skal gjøre dette arbeidet på en ryddig og god måte, det får du ikke til når du har ansvar for tretti barn. Det betyr jo at du alltid jobber med litt dårlig samvittighet. Du jobber alltid med en følelse av å ikke ha gjort det du burde, og kanskje det vanskeligste: 'Har jeg snakket godt nok med barnet? Har man vært dypt nok inne i de ulike barna? Har man gjort en god nok jobb?'

Slik vi tolker informanten, rekker hun til en viss grad å gjennomføre arbeidsoppgavene sine. Den dårlige samvittigheten blir fremtredende når hun opplever at arbeidet ikke blir utført på en fullgod måte. Dette er sammenfallende med funnene i *Profesjonalitetens mange ansikter*, som viser til at de profesjonsutøverne som synes de ikke får gjort jobben sin på en tilfredsstillende måte, bebreider seg selv og får dårlig samvittighet (Damsgaard, 2010b). Når nederlaget for utilstrekkelighet tas personlig, bidrar dette til å svekke selvbildet og ens opplevelse av egen profesjonalitet. Hva gjør det med yrkesutøvere å leve med en praksis som de selv ikke er fornøyd med? Vi tenker at dette kan oppleves tyngende. I tillegg vil dette kunne få konsekvenser for brukerne og ivaretakelsen av deres rettssikkerhet. Slik situasjonen fremstår, ser det ut til at ressursmangel skaper større avstand i relasjonen mellom profesjonsutøvere og brukere. En slik praksis er vanskelig å forene med sosialarbeidernes profesjonskrav. Med dette befinner vi oss i det som blir til et trilemma mellom effektivitetskrav, profesjonskrav og brukernes behov. Dette kan illustreres slik:

Trilemma mellom effektivitetskrav, profesjonskrav og brukernes behov



Figur 4. Trilemma mellom effektivitetskrav, profesjonskrav og brukernes behov.

Siden man ikke kan tilfredsstille alle parter, fører trilemmaet til at profesjonsutøverne må foreta et valg på hva eller hvem de skal ivareta. Dette vil innebære at det ene går på bekostning av det andre. En informant viser at hun strekker seg langt for å prøve å oppfylle de motstridene kravene og forventningene. Hun forteller:

(...) jeg blir veldig engasjert i jobben min og bruker nok mer energi i jobben enn det jeg burde, i forhold til at jeg har tre barn hjemme. Så jeg har allerede merket at jeg har litt kortere lunte hjemme og det er ikke så greit. Så jeg må jobbe litt med å kunne legge av meg ting. Og det har noe med engasjementet i det å kunne løse sakene. Det å kunne kjenne på at nå har vi tatt en forbaska rask beslutning på å hente det barnet ut. Det setter seg litt her [viser til skuldrene]. (...). Jeg bør nok puste litt, få noen øvelser som jeg gjør innimellom for å kunne riste av meg litt. For at det preger meg jo. Jeg tror de ser det mest hjemme.

Det omfattede ansvaret som følger med sosialarbeiderrollen, føles tyngende på kroppen, og det blir dessuten også noe som påvirker profesjonsutøverens humør. Å ta raske beslutninger kan i tillegg føles som en ekstra byrde. Slik det fremgår av sitatet er det kanskje spesielt

problematisk å koble av i denne jobben. En annen informant forteller hvordan hun forholder seg til det tyngende ansvaret: «Det kan nok hende at en noen ganger lager seg ett slikt skall, for å beskytte seg selv i det. At jeg tar litt avstand til ting. Jeg klarer kanskje ikke å være så tilgjengelig og så empatisk og så medfølende og så alt det der som man bør være. At en velger det for å beskytte seg selv».

Sosialarbeideren opplever et press i forhold til forventninger, krav og ansvar og har derfor behov for å distansere seg fra disse påkjenningene. Vi stiller oss kritisk til hvorvidt hennes måte å forholde seg til utfordringene er gunstig. Slik sitatet viser, vil hennes «strategi» underliggende påvirke hvordan hun møter brukerne. Å ikke være tilgjengelig, empatisk og medfølende står i en motsetning til kvaliteter som en sosialarbeider burde ha. Med Lipskys syn tatt i betraktning, kan det være slik at hun har latt arbeidsbetingelsene bli førende for hvilke holdninger som fremtoner i hennes rolle som sosialarbeider (Lipsky, 2010). Samtidig er det ikke usannsynlig at hennes «skall» fremtoner seg som en naturlig og nødvendig overlevelsesstrategi, arbeidssituasjonen tatt i betraktning. Samtidig er det tenkelig at det er nødvendig å sette egne grenser i møte med et velferdssystem som pålegger profesjonsutøverne et grenseløst ansvar. Kanskje kan grensesetting være et ledd i å forhindre at profesjonsutøvere tyr til sykemeldinger og avslutter sine arbeidsforhold?

4.5.2 Turn over

To av sosialarbeiderne i studien vår var i ferd med å si opp sitt arbeidsforhold under intervjuperioden, mens majoriteten av informantene forteller at deres arbeidssted i stor grad er preget av personalutskiftning. Det er mange årsaker til dette og vi vil nå vise til noen av dem. En av informantene gir sin forklaring på hvorfor det er så mange som velger å slutte. Hun forteller:

Jeg tror det er en kombinasjon av mange ting. Ting som skjer i saker, arbeidsplassen og også kvaliteten på de som jobber. (...). Vi har mistet veldig mange, det er høy turn over. Og de som har vært her lenge, de slutter på et eller annet tidspunkt. Det er når de kommer der hvor jeg er nå, at de føler at de har mye kompetanse [etterutdanninger] som ikke blir brukt. Du ser at den andre jobbingen er så dårlig at det blir så kontrast. (...). Det blir de med liten erfaring som blir igjen og der er det veldig stor grad av sykemeldinger. Så man går i gjennom mange prosenter sykemeldte hele tiden. Hvis man da ikke heller føler seg ivaretatt som ansatt, blir det nesten umulig å gjøre den jobben man er satt til å gjøre.

Slik det viser seg, er det ofte de med lang erfaring som slutter. Forklaringen knytter seg til at de med kompetanse utover bachelorgrad føler at barneverntjenesten ikke legger til rette for at de kan få utnyttet denne i arbeidet. Dette er problematisk sett i sammenheng med at *Utdanning for velferd* rapporterer at det er et økt behov for kompetanse innen barneverntjenesten. Dette som følge av økt arbeidsmengde, ny kunnskap og innføring av flere evidensbaserte tiltak (Meld. St. 13, 2011-2012). En betydningsfull tilleggsfaktor er at arbeidets kvalitetsmessige utførelse også er veldig varierende og har sammenheng med de ansattes ulike kompetansegrunnlag. Dette skaper store kontraster i hvordan tjenestene utføres. Slik vi forstår sitatet, kan dårlig kvalitetsmessig arbeid innskrenke motivasjonen til de «erfarne». En annen grunn til turn over, er det høye antallet sykemeldte. Dette er noe som påfører de resterende ansatte en ytterligere arbeidsbelastning.

Slik det fremgår i sitatet, er det en overvekt av nyansatte som blir igjen for å utføre arbeidet. Samtidig er det slik at virksomheten ikke har tilstrekkelig tilgang på erfarne fagfolk som kan bistå de nye sosialarbeiderne med opplæring og støtte. Derfor fremstår dagens situasjon som problematisk og det er bekymringsverdig med tanke på hvilke konsekvenser dette kan få for saksbehandlingen. En slik situasjon kan omtales som en vond sirkel, der de nyansatte trolig opplever å stå overfor et uoverkommelig arbeid. I kraft av de store påkjenningene kan det hende at flere av dem blir sykemeldte. Sykefraværet kan således fungere som strategi for å beskytte seg mot belastningene i arbeidet (Halvorsen, 2005).

Flere av våre informanter forteller at de vil fraråde nyutdannede sosialarbeidere å starte karrieren i barneverntjenesten. En av dem underbygger dette synspunktet ved å utdype hva som bør kreves av ansatte innenfor denne etaten. Hun forteller:

Jeg tenker at livserfaring har litt å si når man begynner ny i barneverntjenesten. Selv om jeg har kollegaer som har kommet rett fra høyskolen og jeg synes noen av dem har gjort en helt strålende jobb og er helt imponert over at det går an å være så faglig dyktig og så full av guts. Men, det er ikke for hvem som helst å jobbe i barnevernet. Det er for spesielt interesserte. Det kreves på en måte en spesiell mennesketype. Du kan ikke være for kald og kynisk, og du må ha en grunnleggende respekt for mennesker og du må ha et menneskesyn som er bra. Så må du være sterk psykisk. Du må kunne tåle å stå i press, du må kunne tåle å jobbe akutt og gå ut og ta unger ut av hjemmet, du må tåle å kunne jobbe med ungdom som utagerer, du må tåle å bli kalt for både det ene og det andre både på forskjellige språk og mer til. Det kan være tøft å jobbe i barnevernet, du kan risikere å få trusler og verbalt bli utskjelt og det må du kunne tåle. Du kan ikke være et persilleblad (...). Du skal ikke finne deg i alt, men du må likevel klare å stå i det og tenke at det er denne kommunen de er sinte på og ikke ta det personlig.

Selv om noen nyutdannede takler overgangen fra skolebenken til barnevernarbeider overraskende godt, er det mange som ikke gjør det. Slik sosialarbeideren forteller kreves det spesielle mennesketyper i dette arbeidet. Man må være psykisk sterk og ikke ta det personlig når man møter alt fra trusler til utskjelling. Halvorsen (2005) viser at sosialarbeidere ofte utsettes for vold eller trusler i arbeidet. Som følge av psykiske og fysiske påkjenninger fremkommer det derfor høyt sykefravær blant denne yrkesgruppen (Halvorsen, 2005).

Det informanten her er inne på, kan også ses i sammenheng med den *personlige kompetansen* som Greta Marie Skau mener at sosialarbeidere burde besitte. I følge henne er det viktig å kunne vise evne og mot til å hankses med konflikter. Samtidig må sosialarbeideren også kunne tåle frustrasjoner, motgang og kritikk, uten å gi opp (Skau, 2005). Kanskje er det slik at den personlige kompetansen blir avgjørende for hvorvidt man takler å arbeide innenfor barneverntjenesten? Selv om *teoretisk kompetanse* og *yrkesspesifikke ferdigheter* er nødvendige i denne jobben, er det vel så viktig at sosialarbeidere som beveger seg innenfor dette feltet er mentalt sterke og robuste. Dersom dette er tilfellet, kan en spørre seg om det har blitt skapt et system som legger opp til at profesjonsutøvernes tåleevne blir til et privatanliggende? Hvorvidt man makter å stå i jobben, blir således opp til den enkelte. Ansvarsforskyvningen kan derfor se ut til å romme flere sider enn bare at profesjonsutøverne gjøres ansvarlige for velferdstjenestene. En annen barnevernansatt utdyper følgende om overstående tema:

Barnevernarbeid er en tøff jobb og hvis man da ikke får den nødvendige opplæringen og har den nødvendige tyngden... Jeg for min del tenker at det er veldig få som skal begynne i denne jobben som nyutdannede, fordi det er så overveldende. Noen klarer det, men i utgangspunktet burde man ikke det. Man burde jobbe et annet sted først, for å få litt kjøtt på benet (...) og kunne det litt mer og kunne litt faglig. En burde ha prøvd seg litt og vite litt om egne styrker og svakheter for å kunne holde ut (...).

Slik informanten viser, er det gunstig å ha livserfaring før man beveger seg inn i det harde barnevernfeltet. Ved å starte karrieren sin et annet sted kan en få utviklet og etablert en større trygget som fagperson. Selv om sosialarbeideren mener at barnevernarbeidere bør ha et solid faglig grunnlag, trekker han også frem betydningen av opplæring. Det kan virke som at forholdene rundt opplæring likevel varierer innenfor barnevernsektoren. Dette kan kanskje ses i sammenheng med det som fremkommer i det neste sitatet. Informanten uttrykker: «Den opplæringen tar mye tid. Det gjør jo systemet enda mer sårbart, fordi man må jobbe dobbelt så fort for at man skal hjelpe de andre også». Når opplæringen krever tid man som oftest ikke

har, tenker vi at dette kan ha innvirkning på kvaliteten av opplæringen. En annen konsekvens som Damsgaard (2010b) viser til, er at veiledning uteblir på grunn av tidsklemmen og begrenset økonomi. Informanten viser til at opplæringen blir en ytterligere belastning ved siden av gjennomføringen av egne arbeidsoppgaver. Det er ikke usannsynlig at dette også er en vesentlig bidragsyter til utbrenthet og sykefravær. Slik Halvorsen viser kan sykefravær i mange tilfeller forårsakes av at profesjonsutøvere påtar seg dobbeltarbeid (Halvorsen, 2005).

En av de andre sosialarbeiderne viser til en annen forklaring på hvorfor ansatte innenfor barneverntjenesten fort kan bli utbrente, når hun sier:

Det er jo stor turn over her (...). Vi kan jo løpe fra møte til møte. Løpe fra et møte med en gråtende mamma som er i krise, til neste møte der du har en første samtale med en voldelig far som preger deg. Og så til neste møte der du skal ha en samtale med barn. Du får verken tid eller mulighet til å riste av deg både den gråten og den frykten for vold, og så er det barnas historie.

Når sakene er preget av høy alvorlighetsgrad og man samtidig ikke får bearbeidet følelsene sine underveis, blir dette en stor belastning som kan føre til utbrenthet. Vi tenker at veiledningen av de ansatte spiller en betydningsfull rolle og er en forutsetning for at de kan få utslipp for egne følelser og opplevelser. Dette er imidlertid noe vi vil komme tilbake til i neste kapittel. Som vi tidligere har vist til, har barneverntjenesten mange oppgaver de skal ivareta, og det stilles høye krav og forventninger til at disse skal innfris. En av sosialarbeiderne mener at forventningspresset kan være årsaken til at barnevernansatte velger å avslutte sitt arbeidsforhold i barneverntjenesten. Han forteller:

Det er mange som slutter. (...). Det er mange rundt som har forventninger til oss om at vi skal ordne opp. Det er jo kjempe viktig at vi gjør en god jobb. Og akkurat de forventningene og det presset er det nok mange som slutter på grunn av. Det tenker jeg er den største utfordringen. Noen ganger tenker jeg at du må være laget av noe spesielt, for å stå i det presset.

Når forventningspresset fører til at sosialarbeiderne sier opp stillingene sine, er det tenkelig at dette har sammenheng med deres dyptgående ansvarsfølelse for arbeidet. Kanskje er dette en naturlig følge av at man i mange sammenhenger stilles til personlig ansvar for saksbehandlingen. En av informantene innehar et slikt perspektiv, hun uttrykker:

Den kognitive, solidariske holdningen er ikke optimal. Det er fort at det blir deg alene som saksbehandler som har ansvaret. Det er ikke godt nok integrert og internalisert i barneverntjenesten. Det er vi som har gjort den avgjørelsen. Det blir veldig fort sånn ”personifisert” som saksbehandler. (...). Nå er det jo en sak som er veldig omtalt i avisene og det er en kjempestor belastning for saksbehandler.(...). Hun er helt fortvilet og har blitt sykemeldt nå, for det har vært et veldig medietrykk. Det er liksom henne personlig som blir anklaget for å ikke ha gjort en god nok jobb. Nå blir hun ikke godt nok ivaretatt (...).

Sosialarbeideren forteller om en kollega som sliter med en sak som har blitt gjort om til et «personifisert ansvar». Vedkommende må alene hankses med utfordringene som oppsto i kjølevannet av saken. I tillegg til å måtte stå ansvarlig, kan det oppleves som en ekstra belastning når man ikke mottar støtte fra egen arbeidsplass og ledelse. Når ledelsen har vært delaktig i en beslutning, kan man undre seg over hvorfor saksbehandleren blir nødt til å møte anklagene alene. Slike belastninger kan også virke inn på at turn over innenfor barneverntjenesten er stor.

4.6 For å takle en tøff hverdag

Gjennom intervjuene er det noen forhold som utmerker seg som strategier for å håndtere arbeidshverdagen. Veiledende samtaler, enten med kollegaer, ledere eller profesjonelle coachere blir beskrevet som nyttig. Ledelsen har i følge informantene også betydning for å fremme trivsel og økt effektivitet blant de ansatte. Videre blir galgenhumor omtalt som en strategi for å ventilere frustrasjonene sosialarbeiderne opplever i arbeidet.

4.6.1 Veiledning

Veiledning defineres og tolkes ulikt, og omtales ofte på forskjellige måter. Rådgiving, coaching og konsultasjon er noen begreper som ligger nært veiledningsbegrepet. Veiledning er en bevisstgjørende samtale som har til formål å skape ny forståelse omkring egen praksis i samråd med andre (Mathisen & Høigaard, 2004). Blant våre informanter forekommer veiledning som oftest mellom kollegaer og med ledere. Veiledning mellom kollegaer er preget av symmetri fordi partene står i et likestilt forhold og ofte har mye av det samme kompetansegrunnlaget. Veiledning mellom leder og ansatt vil derimot i større grad kunne

preges av asymmetri. Dette er fordi lederen ofte besitter mer kompetanse og har makt i form av å være overordnet den som veiledes. På bakgrunn av dette kan denne type veiledning i større grad bære preg av at leder gir råd til den ansatte (Skagen, 2004).

Fellesorganisasjonen er opptatt av at det skal settes av tid for sosialarbeidere til å utøve faglig veiledning og refleksjon i arbeidet (Fellesorganisasjonen, 2009). Veiledning kan være viktig for å oppklare og reflektere omkring egne handlinger og tankemønstre. Dessuten kan veiledningen også være et viktig ledd i å bearbeide ulike opplevelser. Noen saker etterlater overveldende inntrykk og kan være belastende å bære alene. Gjennom veiledning kan profesjonsutøverne derfor få den nødvendige utluftingen som kreves for at resultatet av deres opplevelser ikke skal tre i forgrunnen i møte med klienter, *frontstage*. I en ideell veiledningssituasjon kan profesjonsutøverne *backstage* dele sine innerste tanker og få utløp for eventuell frustrasjon, oppgitthet, sinne etc. (Goffman, 1992). En informant viser nettopp til at mangel på veiledning kan føre til at opplevelsene man sitter inne med kan få betydning for hvordan møtet med brukerne blir *frontstage*. Hun forteller:

Kanskje kan en av grunnene til utbrenthet være at man sitter inne med så innmari mange opplevelser som man ikke får tømt ut. Og i forhold til jobben med klientene så vil jo det også prege det da. Prege hvordan du møter klientene, når du sitter inne med mye.

Det er varierende hvordan veiledning og tilretteleggelsen rundt denne praktiseres i de ulike virksomhetene. Noen av informantene benytter seg ofte av kollegaveiledning. En av informantene mener at denne type veiledning har vært et viktig steg i å forebygge utbrenthet blant de ansatte. Kollegaveiledningen har derfor hatt stor betydning det siste året. Hun setter følgende ord på det: ”Det vi har reddet oss på det siste året er kollegaveiledning. Det er bredde når to kolleger snakker sammen. Vi er ikke bare ute etter en årsak, men å se et større bilde”. Kollegaveiledningen blir en inngangsport til å videreutvikle faglige synspunkter i fellesskap. En annen informant trekker dette videre når han forteller:

Jeg er veldig heldig tenker jeg. For det første så har jeg kollegaer som bidrar hvis en trenger støtte, råd eller hjelp med ting. (...). Vi kjenner hverandre ganske godt da, og det har vært stabilt. (...). Vi har det veldig åpent underveis når vi jobber og vi bruker jo hverandre. Ja, vi har masse sånn kollegaveiledning: 'Hva tenker du er lurt? Er det sånn at jeg burde gjøre dette annerledes, eller?'

Sosialarbeideren mener det er nyttig å kunne ta i bruk kollegaene sine for å få innsikt i nye perspektiver. I tillegg ser det ut til at kontinuiteten i relasjonen til medarbeidere kan ha vært med på å skape trygghet og rom for å dele sine tanker med andre på arbeidstedet. En annen informant er inne på noe av det samme. Kjennskap til andre ansattes erfaringer kan se ut til å ha betydning for hvorvidt man søker veiledning hos kollegaer. Hun sier:

Ja, vi bruker hverandre. Men det er også sånn at det i en travel hverdag kan være alt for lite bruk av hverandre, for vi er så mange og jobber i team. Altså kommer du ny inn her og blir plassert i et team, så er det veldig vanskelig å vite at det på et av de andre teamene sitter personer som har mange års erfaring, eller som har jobbet med akkurat det du sitter med som en problemstilling i saken din. Så det er ikke godt nok, det er ikke bra nok. Det blir hver og en som fort sitter alene med ansvaret.

Denne informanten er også inne på at tidsmangel kan forhindre kollegaveiledning. Samtidig kan det virke som at tiden i større grad er avgjørende når det kommer til veiledning med leder. En av sosialarbeiderne uttrykker:

Nå har det [veiledning med leder] glidd litt ut for min del. Men det er jo egentlig litt opp til oss, den veiledningen med lederen. Kollegaveiledningen skjer jo hele veien. Vi er så heldig at vi sitter på ett kontor. Vi er mange tett og det i seg selv gjør at det blir mye lettere å veilede, tenker jeg da. For da kan du komme inn med en gang hvis noen har tid. I stedet for at en liksom skal ha annenhver onsdag fra ett til tre. Men det er klart, en bør jo ha litt begge deler da. Det har litt med deg selv og hvordan du er som type og. Noen vil dele alt, mens andre deler ingenting. Så da er det jo greit å ha litt tid kanskje. Men det tenker jeg er en lederoppgave igjen da, å se det. Å kalle inn til det. Samtidig som en selv også har et ansvar for å ytre sine behov.

Slik det fremkommer i sitatet, blir kollegaveiledningen ofte mer spontan og lettere å gjennomføre når den fysiske plasseringen er nær. Ut fra det informanten uttrykker, er det i tillegg slik at man ofte blir nødt til å bestemme et tidspunkt for å få veiledning av leder. Derfor kan kollegaveiledning i en travel hverdag, ofte være et bedre alternativ for å motta fortløpende veiledning. Det kan se ut til at denne profesjonsutøveren kanskje etterspør noe av det samme som en annen informant er inne på. Hun sier: «Saksbehandlere her hos oss har etterlyst veldig lenge å få en avtalefestet briefing. Når du har vært ute på oppdrag eller har behov for å snakke, så kan du gå inn til teamledere, men det er ikke noe sånn bestemt».

Det ser ut til at sosialarbeideren mener at avtalefestet briefing kunne bidratt til en bedre praksis på veiledning. Slik situasjonen er nå blir det opp til den enkelte å ta initiativ for å få

rådgivning. Kanskje er det slik at man gjennom fastlagte ordninger på veiledning bedre kan ivareta og følge opp den enkelte profesjonsutøver. Når arbeidsstedet ikke kan tilby de ansatte veiledningstjenester, forteller en av informantene at hun benytter seg av en ekstern coach. Hun forteller: «Når det er perioder hvor det ikke har vært penger til å ha veileder, så har jeg gått til ekstern coacher, for å få det faglige påfyllet. (...). Jeg har betalt for det selv. Det har litt med min nysgjerrighet å gjøre og jeg synes det er spennende».

I likhet med andre informanter uttrykker også denne sosialarbeideren at det er behov for veiledning. De fleste betrakter veiledning som en kilde for ny «input» og som en ressurs. Slik vi ser det, hadde det derfor vært gunstig å etablere bedre ordninger som tilrettelegger for veiledningstjenester i arbeidstiden. På denne måten kunne kanskje sykefraværet og utbrentheten også blitt betraktelig redusert. I vårt materiale ser det ut til at veiledning har stor betydning, der de ansatte jobber innenfor arbeidsfelt hvor de jevnlig utsettes for betydelige belastninger gjennom krisejobbing.

4.6.2 Betydningen av ledelse

Vi vil nå vise til informanter som er heldige med sine ledere. I tillegg vil vi se på hvilke egenskaper de verdsetter hos en leder. Sosialarbeiderne ønsker seg kreative ledere som tenker andre løsninger. Det oppleves også betryggende å ha en arbeidsgiver som viser forståelse for at arbeidet kan være belastende, men som samtidig er tydelig og minner de ansatte på hva som er viktig å fokusere i hektiske tider. Når avgjørelsene er vanskelige, er det også nødvendig å ha en leder som støtter deg, det er betryggende å vite at man er et team som arbeider mot de samme målene. Dersom det likevel skulle forekomme uenigheter med ledere, er det viktig at det gis rom for å føre åpne diskusjoner. Her kommer vi inn på betydningen av relasjon og dialog mellom arbeidstakere og ledere, en av informantene uttrykker det slik:

Det som er veldig klart her er at hvis vi ikke får gjort det vi skal, så skal vi komme å snakke og orientere om det. Vi får aldri kjeft. Det er en åpenhet her om at vi ikke helt får gjennomført ting og det er en veldig tydelighet fra leder: 'Ikke sitt på den informasjonen, kom å snakk om det'.

En annen informant trekker overstående sitat videre, når han sier:

Jeg må ta ansvar over egen arbeidssituasjon gjennom å ha en fortløpende og ærlig dialog med mine ledere, slik at jeg ikke føler at jeg ikke strekker til i jobben. At jeg hele tiden har størst mulig rom, slik at jeg kan jobbe best mulig. Da handler det helt konkret om antall barn, slik at jeg kan gå til lederen min å si: 'Du det der med å skrive de vedtakene, det sliter jeg med, for nå har jeg dette og dette'. Og da kan jeg sammen med lederen min finne en løsning på hvordan vi gjør det.

Sitatene viser at forholdet mellom informantene og lederne er preget av en god relasjon. Dette bidrar til å gjøre terskelen for å føre en åpen og ærlig dialog mindre. På denne måten kan man forhindre at yrkesutøverne opplever arbeidspresset som et resultat av egen utilstrekkelighet. Ved å stå sammen om utfordringene kan arbeidstakerne og lederne i felleskap finne frem til de beste løsningene. Damsgaard (2010b) tematiserer nyutdannedes opplevelse av utilstrekkelighet i arbeidet. Hun viser til at profesjonsutøverne legger ansvaret på egne skuldre, når de opplever å ikke lykkes med å gjennomføre arbeidet på en tilfredsstillende måte. Når informantene vektlegger hvor viktig dialogen med lederne er, tenker vi at dette kan være en faktor som kan begrense opplevelsen av yrkesutøveres egen utilstrekkelighet i arbeidet. Evnen til å skape en god relasjon og nærhet til sine ansatte, er i følge sosialarbeiderne en viktig lederegenskap. Betydningen av relasjonen er ikke bare nødvendig for at de ansatte skal føle seg komfortable med å gå til lederen når noe oppleves som vanskelig. Relasjonen lederen har til de ansatte, er også en viktig inngangsport for å få innsikt i deres behov og arbeidssituasjon. En av profesjonsutøverne opplever at lederen er oppmerksom i forhold til hennes behov, hun skildrer det slik:

Man må være flink til å sette av litt tid fremover i boken, for det du fører inn i boka er jo bare avtaler og møter. Du er ikke så god til å stryke ut at du skal skrive. Da er lederen vår veldig flink til å si: 'Nå må du krysse deg ut i boken, finn tid til å skrive'. Han minner oss på det.

I en hektisk arbeidshverdag opplever informanten at det er godt å ha en leder som minner henne på arbeidsoppgaver som ofte kanskje havner i siste rekke. Det kan virke som påminnelser fra lederen er en trygghet for sosialarbeideren, da hun med dette kommer ajour med dokumentasjonsarbeidet. En leder som sørger for at dokumentasjonsarbeidet blir gjennomført, er også med på å sørge for at tjenesten opprettholder en viss standard og imøtekommer de kravene som forventes av barneverntjenesten. Helsetilsynets tilsynsmelding

viser også til betydningen av at ledere er dedikerte og involverte, fordi de med dette er med på å forbedre tjenestene som ytes (Statens helsetilsyn, 2013).

Ledere som har en systematisk tilnærming til egne oppgaver og har rutiner og prosedyrer i forhold til hvordan oppgaver innenfor virksomheten skal løses, er med på å redusere faren for at virksomheten begår feil. Ytterligere kan dette minske sjansen for at profesjonsutøverne utøver en privatiserende praksis. Dette kan på den ene siden knytte seg til at ledere gjennom sin systematiske tilnærming får et godt innsyn i arbeidet til de ansatte. På en annen side kan det også handle om at lederne gjennom en slik tilnærming legger til rette for en kultur, der de ansatte vet hvor de kan få råd og veiledning. Kunnskap om hva en undersøkelse skal inneholde og hvilke vurderinger som skal foretas, samt råd og veiledning, er faktorer som kan forhindre at profesjonsutøvere begår saksbehandlingsfeil (Statens helsetilsyn, 2013).

4.6.3 Galgenhumor

Galgenhumoren er en ironisk omtale av brukere (Damsgaard, 2010b). Eide & Skorstad viser til to funksjoner ved galgenhumor. På den ene siden kan humoren fungere som en overlevelsesstrategi, når man står i et arbeid preget av manglende ressurser og synlige resultater. På den andre siden kan galgenhumoren benyttes for å forsterke gruppetilhørigheten til kollegaer, samtidig som man distanserer seg fra klientgruppen. En sterk gruppetilhørighet kan videre være med på å skape et godt arbeidsmiljø og være en beskyttelse mot uendelige krav til ytelse (Eide Botnen & Skorstad, 2010).

I følge våre informanter er galgenhumor en nødvendighet for å takle utfordrende saker og situasjoner. Humoren innebærer en omtale som ofte knytter seg til negative beskrivelser eller kjennetegn ved klientene. Galgenhumoren tjener som en slags prosess knyttet til det å ventilere frustrasjonene man møter i arbeidet. Vi vil nå vise hvordan informantene forklarer og forstår bruken av galgenhumor. I det følgende vil Goffmanns begreper *frontstage* og *backstage* være sentrale bidragsyttere for å analysere og forstå mekanismene rundt galgenhumor (Goffman, 1992).

En av sosialarbeiderne forteller hvorfor hun mener at galgenhumor er nødvendig. Hun setter følgende ord på det:

Jeg opplever at vi omtaler de [brukerne] med respekt, men det er klart at vi også har noe galgenhumor, det må vi ha. (...). Når det for eksempel er foreldre som er ganske langt ute og hvor vi ser at de har levd et liv som gjør at det ikke kan stilles normale forventninger til dem, da kan det være at vi da har noe humor i forhold til det. Men på en respektfull måte. Vi må ha noe galgenhumor i forhold til ting som skjer. Det må vi ha, akkurat som på sykehuset og i politiet, for å overleve. For det er tøffe tak vi står i noen ganger. Dersom vi skulle «sulle oss ned» i alt som er vanskelig, så ville det blitt forferdelig tøft rett og slett. Så vi må klare å se det komiske i det noen ganger også, tenker jeg. Men jeg velger å tro og jeg opplever også, at vi har respekt for de vi jobber med og omtaler dem på en respektfull måte. Jeg tror heller det er situasjonene vi kan tøyse litt med, ikke menneskene for å si det sånn.

Galgenhumor fungerer som en overlevelses- og mestringsstrategi i en utfordrende hverdag. Informanten mener at galgenhumoren benyttes for å sette perspektiv på det komiske i *situasjonene* fremfor *personene*. Slik vi forstår det, kan galgenhumor være et verktøy for å kunne møte en krevende arbeidshverdag, fordi man får luftet ut frustrasjonen. Samtidig er bruk av galgenhumor et eksempel på negativt bruk av *språk- og forklaringsmakten* som sosialarbeidere innehar. Galgenhumoren kan gjøre profesjonsutøverne lite kritisk og bevisst egen språkbruk. Dette står i motsetning til bevissthet omkring språkets påvirkningskraft for arbeidspraksis. I følge Vygotskij kan nemlig språk påvirke tanke og dernest handling. Selv om galgenhumoren kan oppleves som uskyldig, kan den følgelig være med på å prege møte med brukerne (Vygotskij et al., 2001). En annen informant utdyper overstående sitat, når hun sier:

Det er noe med at galgenhumor det må man ha, for noen ganger så hører man ting og er vitne til ting som man reagerer veldig på. Da hender det nok at man omtaler det på en måte som kanskje ikke er like pent. Men for meg handler det om at vi er mennesker og at vi må få ut noe, for å kunne møte disse menneskene igjen på en allright måte. Men jeg har akkurat hatt en student nå og hatt en samtale med henne i forhold til at vi noen ganger sier: 'Åh, den gærne mora!' Det handler ikke om at vi nødvendigvis tenker det, men at vi må lette litt på trykket. Og så er ikke den mora mer gæren enn mange andre. Men det er noe man hele tiden må være bevisst på, så ikke den måten å snakke på tar fullstendig av. At man glemmer den respekt biten. Det handler både om at det ikke er greit, men også at det blir veldig destruktivt for oss som jobber her. (...). Det man har et negativt fokus på, blir det jo mer av. Hvis man bare fokuserer på det negative med klientene, blir det veldig vanskelig og veldig trått å jobbe. Man må også ha med seg det. Både de sakene som får en bra utgang og styrkene til klientene da. Vi må også fokusere på det.

Gjennom galgenhumoren får sosialarbeideren utløp for hendelser og situasjoner som etterlater inntrykk. Hun mener at dette er en viktig del av en bearbeidingsprosess, som munner ut i at

hun ved neste møte kan ta imot brukerne på en god måte. Samtidig mener hun at respekt bør være førende i hennes relasjon med klientene. Det er derfor viktig at bruken av galgenhumor holdes i sjakk, for å holde det negative fokuset tilbake. Dette kan ses i sammenheng med det en annen informant sier: «Du må begrense (...). Du må ikke bevege deg helt lavmål, det er ikke greit». Dersom profesjonsutøverne ikke begrenser bruken av galgenhumor, vil dets innhold kunne fortone seg til å bli en selvoppfyllende profeti. En av sosialarbeiderne forteller:

Hvis man prater negativt om barn, så er det som jeg sier at det blir en sånn profeti man skaper. Vi snakker jo om selvoppfyllende profeti blant barna. Men vi kan også veldig fort overbevise oss selv om at barna er håpløse. Så vi skaper ofte vår egen hverdag. Vi var på et kurs for litt siden, som heter LØFT (...) med SFO. (...). Foreleseren var veldig flink til å legge fokus på at det vi vil sette fokus på, det får vi mer av. Så hvis du fokuserer på de positive tingene, så får du mer av det. De sier jo det at for hver negative ting, så skal du ha fem positive. Det er klart at det noen ganger er utfordrende i hverdagen, med de elevene som ofte går inn for å gjøre negative ting. Men da tenker jeg at i de tilfellene så kreves det ekstra av oss, i forhold til å finne innfallsvinklene. (...). Jeg tenker jo at det ødelegger yrkesutøvelsen vår når vi snakker negativt om barn. Idet øyeblikket vi går inn i den trenden, og begynner å legge oss på en sånn oppgitthet over barna, har vi egentlig tapt.

Slik sitatet viser «høster man som man sår». Sosialarbeideren mener at man derfor må være forsiktig, slik at frustrasjonen en opplever ikke blir til en selvoppfyllende profeti. Dersom sosialarbeiderne i fellesskap dyrker en negativ sjargong, vil dette kunne få innflytelse på hvordan de møter barna. Måten de unge blir møtt på, kan i neste rekke få betydning for hvordan barna forholder seg og hvilken atferd som blir dominerende.

Slik vi opplever informantene, ligger det en slags underliggende tvetydighet i luften når det snakkes om galgenhumor. Humoren benyttes når klientene ikke kan høre det og er derfor forbeholdt en uformell arena, backstage. Profesjonsutøverne er bevisste på hvilke konsekvenser galgenhumoren kan få. Likevel benytter en overvekt av dem denne formen for humor, samtidig som de mener at det er viktig å være respektfulle i det direkte møtet. Man kan spørre seg hvorvidt det er mulig å overholde en respektfull praksis, hvis det som foregår backstage blir veldig negativt. Noen av informantene mener at de klarer å unngå at backstage påvirker dem frontstage i møte med brukerne. En av sosialarbeiderne forteller: «Det er jo ikke i møter og sånn. Men der tenker jeg at det er profesjonalitet som må komme inn, at en må skille det». Slik sitatet viser, er det viktig at man sørger for at det foreligger et skille mellom

private holdninger og den profesjonelle rollen man har overfor brukerne. En annen profesjonsutøver utdyper dette sitatet, når hun sier:

Det er ofte en mye større profesjonalitet utad, for der er det andre konsekvenser i forhold til å ikke gjøre de riktige tiltaler, eller beskrive eller gjøre ting riktig. Konsekvensene er så mye større der ute, enn hva det er internt. Så det er mer løssluppet internt, men større faglighet og større etisk greie når vi jobber i det offentlige.

Informanten forbeholder profesjonaliteten til møtet med brukerne. I uformelle settinger eller backstage, vil det være færre konsekvenser dersom klientene omtales negativt. Hun uttrykker derfor stor bevissthet om at det som forekommer backstage ikke skal overføres til frontstage.

Sitatene vi nå skal gå over til, viser at den interne galgenhumoren likevel kan få konsekvenser frontstage. En av profesjonsutøverne forteller:

Det ville vært løgn å si at det [omtalen av brukerne] aldri har påvirket yrkesutøvelsen. Vi hadde en episode for mange år siden der en av oss sa noe. En klient som satt på venterommet hørte dette og reagerte veldig. Han kom inn og sa: 'Jeg håper dere ikke snakker sånn om meg og!' Det er en sånn: 'Huff a meg', det var en forferdelig opplevelse!

Sitatet viser en kritikkverdig situasjon der galgenhumoren mellom kollegaene ble overhørt av en klient. Hendelsen ble kanskje en nødvendig tankevekker for sosialarbeiderne. En annen informant forteller mer om hvordan den interne praten påvirker henne. Hun uttrykker det slik: «Jeg tenker at vi bør ikke komme med bemerkninger oss i mellom som at: 'Ja, det var ikke så rart at det ble sånn'. Det kan bli en litt nedlatende tone, som gjør at det farger oss i møtet. (...) vi bør kunne gjøre det på en enda mer optimal måte mener jeg».

Informanten mener at negativt snakk med kollegaene påvirker henne, da hun blir forutinntatt overfor brukerne. En annen sosialarbeider mener også at den interne snakken er med på å farge hennes forforståelse. Hun sier: «Det [den interne sjargongen] påvirker meg sikkert. Den gjør sikkert det, i hvert fall hvis det er nye folk som jeg ikke har møtt før. For en får jo en sånn forforståelse, hvis det er det en begynner med. Ja, noe av det kunne vi sikkert ha spart oss».

Når man på forhånd har fått innsikt i kollegaers beretninger, viser informanten at det kan være vanskelig å stille med et fordomsfritt og åpent sinn i møte med nye brukere. Gjennom dette og det foregående sitatet illustreres det at den interne sjargongen faktisk *er* med på å påvirke profesjonsutøverne. De opplever å bli forutinntatt og dette er noe som til en viss grad også kan prege deres væremåte overfor brukerne. Damsgaard viser nettopp til at galgenhumor kan ha en slik effekt. Galgenhumor på arbeidsplassen kan føre til at vedvarende negative holdninger får rotfeste, noe som igjen kan vanskeliggjøre et løsningsfokusert blikk i arbeidet. Den kan dessuten også smitte over og påvirke medarbeidere og få konsekvenser for hvordan brukerne møtes. Dette bringer oss inn på negativ bruk av *generaliserings- og overføringsmakt*, der sosialarbeidere viderefører de negative merkelappene om klientene til sine kollegaer. Dette kan resultere i at sosialarbeiderne bidrar til å marginalisere brukerne. Galgenhumoren og krenkingen kan forsterkes ytterligere dersom en hel arbeidskultur er preget av forutinntatthet (Damsgaard, 2010b). Når dette er tilfellet vil systemer kunne ha store vanskeligheter med å endre seg. Det vil dermed være lett å forbli i samme spor.

Samtidig kan en spørre seg i hvilken *grad* forforståelsen påvirker? Er det kanskje slik at den interne sjargongen bidrar til at sosialarbeiderne mister sin nøytrale posisjon og evne til å se saker med et utenforstående blikk? I galgenhumor vil det ligge en stereotypifisering, hvor klienter kategoriseres på bakgrunn av negative kjennetegn. Som et motstykke til dette står favoriseringen av klienter, som opptrer slik profesjonsutøverne foretrekker det. Kategoriseringen kan være ett ledd i å gjøre det enklere å behandle individer ut i fra de begrensingene en arbeider innenfor, fordi den tjener som et verktøy for å skape avstand mellom bruker og hjelper. Dette gjør det lettere for sosialarbeiderne å stille like krav til brukerne (Leseth & Solbrække, 2011, s. 229-246; Lipsky, 2010).

Galgenhumor med dets stereotypiseringer og favoriseringer kan bli styrende for sosialarbeidernes handlinger (Vygotskij et al., 2001). Dersom dette er tilfellet vil sosialarbeiderne utøve det Lipsky kaller for en privatiserende praksis, der yrkesutøvernes egne spilleregler blir dominerende for hvordan praksisen utføres. I lys av dette undrer vi oss om likebehandling faktisk blir opprettholdt? Med et slikt perspektiv er det nærliggende å tenke at brukerne som favoriseres, kan oppleve sosialarbeidere som er mer på tilbudssiden og som går lengre for å fremme deres rettigheter. Tilsvarende kan brukere som ofte omtales negativt, bli møtt på en mindre profesjonell måte.

Det er ikke tvil om at galgenhumoren som blir til krenking, bryter med profesjonsidealer og yrkesetiske retningslinjer. Et arbeidsmiljø som preges av nedlatende holdninger om brukere, er sterkt motstridende med de yrkesetiske retningslinjene som sosialarbeidere er underlagt. I tillegg strider dette imot det som vektlegges i sosialfaglige utdanninger, nemlig å omtale og behandle brukere på en verdig måte som fremmer respekt. Et nedlatende språk kan også føre til at klienter føler seg avmektige, dette er imidlertid noe utdanningen fokuserer på skal unngås. På bakgrunn av disse forholdene kan det være vanskelig å møte personer med et åpent sinn og yte den servicen man er pålagt og som brukerne har behov for. I lys av slike forhold er det utfordrende å være en god profesjonell. Når negativ omtale av brukere er utbredt, benyttes ikke profesjonenes makt på en konstruktiv og god måte. Makten blir med andre ord kanskje til herredømmemakt. På denne måten kan makten bli et middel for å fremme seg selv og undertrykke klienter.

Når profesjonsutøverne gjennom galgenhumor tar seg retten til å definere hvilken sannhet som er gyldig, kan dette være med på å skape avmakt hos utvalgte brukere. Når man tar seg retten til å definere brukernes behov og virkelighet gjennom negative beskrivelser, benytter profesjonsutøverne *definisjons- og stemplingsmakten* i en lite konstruktiv retning (Damsgaard, 2010b).

Til slutt ønsker vi å sette problematikken rundt galgenhumor i sammenheng med Erik Oddvar Eriksen, som snakker om *demokratiets sorte hull*, der: «(...) velferden til borgerne blir bestemt av instanser og yrkesutøvere som vanskelig kan stilles til ansvar for sine handlinger» (Rothstein i E. O. Eriksen, 2001, s. 43). Eriksen treffer med dette et ømfintlig og kanskje også kritisk punkt ved velferdsstatens yrker. Dersom det forekommer en forskjellsbehandling som baserer seg på profesjonsutøvernes sympati eller avstand til klientene, vil det være vanskelig å finne bevis på dette, da forholdet kan tilsløres av det som fremstår som tilsynelatende gode formuleringer og begrunnelser. For å fremme en profesjonell arbeidskultur og for å unngå maktmisbruk, mener Damsgaard at det derfor er nødvendig at profesjonsutøverne påtar seg et ansvar for å vurdere bruken av galgenhumor med et kritisk blikk (Damsgaard, 2010b).

4.7 De fire sosialarbeidertypene

Med utgangspunkt i empirien som vi til nå har vært igjennom, ønsker vi å presentere en modell som tar for seg fire ulike sosialarbeidertyper (Dalen, 2004). Dette er et analytisk grep i å illustrere hvordan arbeidslivet påvirker sosialarbeiderne og deres handlingsbetingelser. Når idealtyper presenteres vektlegges sentrale trekk, som beskrives i en rendyrket form. Intensjonen med idealtypene er å illustrere sentrale tendenser i materialet (Thagaard, 2009). Grunnlaget for å skape idealtyper er at vi ut fra empirien ser at det er kontraster i hvilke holdninger profesjonsutøverne har til utfordringene. Vi tenker at måten utfordringene erfares og håndteres, kan ha sammenheng med mulighetene informantene opplever i jobben. Dette er noe som videre er med på å forme måten profesjonsutøverne fremstår og handler. Denne fremstillingen viser på hvilken måte kombinasjonen av individuelle -, arbeidsmessige - og overordnede forhold, altså mikronivå og makronivå, får betydning for utøvelsen av yrkesrollen. Samtidig skal det også sies at dette er en stilisert forklaringsmodell og en forenkling av virkeligheten. Intensjonen med modellen er å illustrere ytterpunktene og kontrastene mellom ulike sosialarbeidertyper. De konstruerte typene er således ikke å forstå som utelukkende kategorier, fordi det vil ligge flere nyanser mellom disse fire typene.

4.7.1 "Den optimistiske sosialarbeideren"

Denne sosialarbeideren er grunnleggende optimistisk og løsningsfokuset. Dette er arbeidsplassens store idealist og ildsjel. Sosialarbeideren er opptatt av både å finne og se muligheter, og lar ikke utfordringene prege arbeidet. Denne arbeidstakeren viser høy grad av personlig engasjement som går ut over det "vanlige", til tross for ressursmangel i arbeidsfeltet. Den optimistiske sosialarbeideren er ressursrik og strekker seg langt for å komme i mål med arbeidsoppgavene.

Denne sosialarbeideren vektlegger følgene som positivt med jobben:

Det er noe med å ta del i andre menneskers liv, kommunisere, se deres problemer og finne muligheter. Jeg har en gutt jeg har jobbet med i flere år som det ikke er noe tiltak på, men som kommer til meg av og til. Det har gått forferdelig dårlig. Han hadde en overdose i sommer, men likevel er det en av tingene som gjør dette verdt å drive med. Så jeg er ikke bare på jakt etter de gangene jeg får det til, eller vi får det til.

Denne sosialarbeideren fokuserer mulighetene uansett hvordan arbeidet med brukerne måtte arte seg. Sosialarbeideren mister heller ikke motivasjonen når endringsarbeidet ikke resulterer i det hun hadde håpet på.

Dårlige økonomiske kår kan også oppleves og forstås ulikt. En av sosialarbeiderne ser det slik: «(...) totalt sett så har det alltid vært å klage på for mye å gjøre og for lite penger. Så det har på en måte etter våre definisjoner aldri vært bra nok. Jeg tenker at litt trangere økonomi er med på å gjøre oss mer kreative».

Denne sosialarbeideren utmerker seg spesielt, ved å mene at begrensede økonomiske ressurser er et påskudd til å være mer kreativ. Arbeidstakeren inntar med dette et perspektiv som skiller seg fra det som synes å være hovedtendensen i materialet. Vi mener derfor at sosialarbeideren i aller høyeste grad er et godt eksempel på den optimistiske sosialarbeidertypen. Betydningen av å være kreativ er også noe en annen informant trekker frem, dette nyanseres imidlertid på en annen måte. Vedkommende uttrykker: «Noen ganger så må man prøve å være litt kreativ da. Men du vet også at sånn [knyttet til ressursmangel] er det å jobbe i barneverntjenesten. Det er noe med at ”sånn er det bare”. Samtidig som vi ikke må godta det. Vi må jo hele tiden kjempe for det».

Samtidig som begrensede ressurser er en del av hverdagen, viser arbeidstakeren at man aldri må gi opp kampen mot rammebetingelsene som ligger til grunn for arbeidet. Den optimistiske sosialarbeideren skiller seg ut. Vedkommende tar ikke et nei for et nei, men kjemper for sine brukere. Denne sosialarbeideren har en indre driv som går utover det vanlige.

4.7.2 "Den aksepterende sosialarbeideren"

Den aksepterende sosialarbeideren innehar mange ressurser og er også opptatt av muligheter i arbeidet, dette til tross for at vedkommende er på en arbeidsplass preget av ressursmangel. Likevel forholder sosialarbeideren seg diplomatisk og stiller seg nøytral til utfordringene og dilemmaene som oppstår på bakgrunn av dette. Til tross for god systemforståelse, mener vedkommende at man må ha aksept for at en ikke kan få gjort mer enn det man allerede gjør. Denne sosialarbeideren gjør så godt hun eller han kan, innenfor de rammene som ligger til grunn for arbeidet.

Da vi kom inn på tematikken knyttet til ressurser og hvordan disse påvirker arbeidet, svarte en av våre informanter følgende:

Jeg tror at vi gjør en bra nok jobb ut fra det vi har. (...). Det handler ikke om at vi har mye penger, vi har litt. Vi har fått litt penger fra humanitære organisasjoner. Det er faktisk det vi flyter på, hvis ikke så hadde vi ikke hatt råd til å kjøpe leker eller noen ting, for det er så lite budsjett. Men jeg tenker jo at man kan alltid gjøre mer. Vi har ikke noen grunn til å klage heller. Det er litt sånn tosidig greie. Egentlig får vi gjort ganske mye, fordi vi har så mange fagfolk som er flinke og effektive. Jeg tenker at det er godt nok, men vi kan alltid bli bedre. Så vi kunne jo ønske oss noe mer, men det går an å leve med det vi har.

Til tross for mangel på økonomiske ressurser, mener sosialarbeideren at det går an å utnytte ressursene man har til å få gjort et tilfredsstillende arbeid. Denne sosialarbeideren viser en aksepterende holdning ettersom vedkommende godtar rammene man har å forholde seg til. I tillegg mener denne arbeidstakeren at ansvaret for å utnytte og forvalte ressursene på en fullgod måte, er opp til de som arbeider innenfor virksomheten. I motsetning til andre informanter retter vedkommende derfor i større grad et kritisk blikk mot egen virksomhet, fremfor det overordnede systemet han eller hun er underlagt. En annen sosialarbeider som vi opplever som aksepterende, forholder seg slik til utfordringene som knytter seg til ressursmangel: «(...) man kan ikke la alt [mangel på tid til oppfølging av ungdommer] gå inn på seg heller, for da tror jeg det blir ganske slitsomt i jobben. Man må bare jobbe best mulig».

Holdningene til denne informanten er delvis sammenfallende med informantene overfor. Den aksepterende sosialarbeideren forsøker å gjøre sitt beste ut i fra de mulighetene som ligger til grunn for arbeidet og mener at man er nødt til å distansere seg for å vare i jobben. Det tredje sitatet illustrerer hvilken holdning den aksepterende sosialarbeideren har til sin yrkesrolle:

Hvis det regner ute, så må du ta ansvar for hvor våt du vil bli, ved å ta på regntøy eller paraply, eller hva du nå gjør. Men du kan aldri ta ansvar for at det regner, og jeg kan ikke det. Jeg kan ikke ta ansvar for hele systemet her, hvordan vi jobber og at vi har for mye å gjøre. Det kan ikke jeg ta ansvar for. Men jeg kan ta ansvar for det jeg faktisk gjør for hvert enkelt barn. Men at det er for mange barn, kan jeg ikke ta ansvar for.

Gjennom en metaforisk forklaring illustrerer den aksepterende sosialarbeideren hvordan prioriteringer vurderes. Dette er et godt eksempel på en sosialarbeider som

primært tar ansvar for egne arbeidsoppgaver, samtidig som vedkommende distanserer seg fra virksomhetens arbeidspress ved å akseptere forholdene slik de er. Profesjonsutøveren ser ikke ut til å engasjere seg for systemet i sin helhet. Vi tolker det som at sosialarbeideren opplever å ha liten makt til å påvirke forholdene og de rammene vedkommende arbeider innenfor. I stedet for å være en endringsagent, godtar den aksepterende sosialarbeideren situasjonen ved å vise aksept for systemet og dets begrensninger.

4.7.3 "Den bekymrede sosialarbeideren"

Den bekymrede sosialarbeideren er opptatt av mulighetene og strekker seg langt for å bevare et løsningsfokustert blikk i arbeidet. Samtidig er vedkommende bekymret over situasjonen og rammene som ligger til grunn for arbeidet. Den foreliggende ressursmangelen skaper frustrasjon for den bekymrede sosialarbeideren, fordi han eller hun mener at det ikke gis rom for å yte den hjelpen som barn og deres familier har behov for. Denne sosialarbeideren er derfor også engstelig over hvilke konsekvenser ressursmangelen kan få for praksisen som utøves. En av de bekymrede sosialarbeiderne uttrykker følgende om sin arbeidssituasjon:

Jeg synes utfordringen er at vi tenker at ting skal være effektivt, og så er det økonomi. Vi skal være kjapt inn og kjapt ut igjen. Familier skal ikke være avhengige av barnevernet og jeg er ganske enig i det. Men da er det veldig sårbart om vi har fått et bilde av hvordan barnet egentlig har det i den situasjonen.

Slik informanten viser er kravene om effektivitet og innsparinger med på å forskyve det viktigste fokuset i arbeidet, nemlig å yte best mulig hjelp for brukerne. Når systemet baseres på effektivitet, blir det for lite tid til å imøtekomme barnets behov på en optimal måte. I saker der barnets behov er større og mer omfattende, enn det barneverntjenesten har mulighet til å dekke, blir frustrasjonen desto større. En annen sosialarbeider har lignende bekymringer, han forteller:

Det tas ikke imot nye tiltak nå, tiltak som vi vanligvis ville hatt innad i kommunen. Det tas heller ikke imot nye familier. Vi skjønner jo at ting er vanskelig, men vi tenker jo at familiene har behov for hjelp. (...). Jeg blir forbannet og frustrert! Det er fullstendig unødvendig at vi skal sitte i en slik situasjon. Men det koster å drive barnevern og det koster å ha tiltak rundt barn og ungdom. Fosterhjem og institusjonsplasseringer koster penger. Alt koster. Det er alt for lite penger som blir

bevilget til barneverntjenesten over hele landet. At vi skal sitte i en slik situasjon der nok, er nok på en måte, er skammelig! Når man setter i gang tiltak så gjør man jo en skikkelig vurdering der man spør seg: 'Er dette riktig, er dette viktig? Ja, det er det. Ok, så gjør man det.' Det er ikke sånn at man kaster litt penger her og litt der (...). Det er altså godt anvendte penger, som bare viser at barneverntjenesten får alt for lite penger i forhold til å sette inn tiltak. Det må bevilges mer penger.

Den økonomiske situasjonen innenfor kommunen, påvirker handlingsbetingelsene til sosialarbeideren. Mangel på tiltak gjør at informanten ikke får mulighet til å bistå familier med de tiltakene han anser som nødvendige. Ettersom tiltakene ikke er tilstede, påvirker dette også hvor mange familier som kan tas inn. Når sosialarbeideren ikke får gjort en jobb som er faglig forsvarlig, øker frustrasjonen. Slik vi tolker sitatet kan det virke som profesjonsutøveren opplever å måtte rettferdiggjøre ressursbruken, ved å understreke at tiltakene er godt berettiget og nødvendige. Slik vedkommende viser knytter situasjonen i barnevernet seg ikke til at man bruker ressursene på en feil måte, men at det bevilges for lite penger til tjenesten.

4.7.4 "Den maktesløse sosialarbeideren"

Den maktesløse sosialarbeideren ser ikke lenger muligheter i jobben og opplever derfor å ikke ha noen fremtid her. Sosialarbeideren er ikke nødvendigvis ressurs svak, men opplever stor avmakt på grunn av et system som ikke fungerer som det burde. Vedkommende aksepterer ikke forholdene hun eller han arbeider under og opplever at dette også går ut over kvaliteten på arbeidet. Den maktesløse sosialarbeideren har mange tanker om hva som burde vært endret, men har nå gitt opp kampen for å få dette til å skje. Sosialarbeideren har derfor planer om å si opp, eller har allerede sagt opp sin stilling.

Det første sitatet eksemplifiserer nettopp en sosialarbeider som har sagt opp sin stilling, fordi vedkommende ikke ser noen fremtid der:

Nå har jeg jo tatt et sånn livsvalg. Jeg har tenkt veldig mye på det og har tatt en beslutning om at jeg nå har sagt opp min jobb. Så jeg må i hvert fall si at jeg har tatt et livsvalg på akkurat det der per dags dato. Jeg blir ikke med på det kontoret mitt står for lenger. Så da får jeg heller se om det finnes andre muligheter. Men det er ikke noe lett valg, for jeg liker å jobbe barnevern. Jeg liker å jobbe førstelinje barnevern. Så jeg trives med min jobb, men jeg kan

ikke bli ledet av mennesker når jeg ikke har respekt for deres faglighet. Det går ikke. Da må jeg ta mitt ansvar for det.

Denne sosialarbeideren har blitt maktesløs fordi vedkommende opplever at ens arbeidsmessige verdisyn kolliderer med ledelsen. Profesjonsutøveren løser dette ved å slutte i stillingen, til tross for at vedkommende liker jobben sin. Den andre sosialarbeideren vi opplever som maktesløs befinner seg i en lignende situasjon. Maktesløsheten blir fremtredende som følge av et system som sosialarbeideren ikke lenger makter å representere, eller ønsker å gå god for. Vedkommende forteller:

Jeg tror ikke jeg er her om fem år. Nei, jeg tror jeg har vært på let etter andre jobber lenge og har søkt, og prøver å få noe annet. Fordi det er en veldig hektisk jobb. Jeg har vært her såpass lenge og jeg kjenner systemet så godt. Og når jeg har så mange ting som jeg kunne tenke meg var annerledes, så kommer det til et nivå der det begynner å gå på etikken løs. Og når du kjenner i magen at 'dette er ikke bra og dette er ikke greit', så må man prøve å finne noe annet. Sånn er det litt for meg nå. Men jeg kunne gjerne tenke meg å jobbe et sted i systemet (...). Det er jo dette jeg kan og jeg kunne veldig gjerne tenkt meg å jobbe mer med feltet, men et annet sted da. (...). Så det må større endringer til for at jeg blir.

Denne sosialarbeideren opplever å stå i konflikt til systemet. Konflikten handler om at vedkommende er uenig i virksomhetens praksis. Informanten mener at kravene som ledelsen stiller til gjennomføringen av arbeidet, ikke ivaretar etiske forhold på en tilfredsstillende måte. Slik ser sosialarbeideren seg dypt uenig og føler seg maktesløs i forhold til de prioriteringene som foretas innenfor virksomheten.

4.7.5 Likheter og forskjeller mellom sosialarbeidertypene

Gjennom fremstillingen av de fire sosialarbeidertypene har vi forsøkt å illustrere hvilken betydning profesjonsutøvernes holdninger har for yrkesutøvelsen. Samtidig har vi også vist til hvordan systemene påvirker deres handlingsbetingelser.

Gjennom empiriske eksempler har vi forsøkt å visualisere holdningene til den optimistiske sosialarbeideren. Denne sosialarbeideren er en ildsjel. Vedkommende er kreativ og har et personlig engasjement. Sosialarbeideren har fokus på muligheter, samt en vilje til å påvirke

og endre systemets handlingsbetingelser. Dette er noen av nøkkelegenskapene ved denne sosialarbeidertypen. Den aksepterende sosialarbeideren ser også muligheter i arbeidet. Det som imidlertid er interessant er at vedkommende i større grad er opptatt av egen virksomhet og forvaltningen av ressurser. Dette står i motsetning til det vi opplever å være allment, nemlig å rette skylden mot systemene som ikke gir virksomhetene tilstrekkelige ressurser. Sosialarbeideren viser en distanse når utilstrekkelighet oppleves i arbeidet, ved å fokusere på hvordan han eller hun kan forbedre seg selv, fremfor systemet. Distansen kommer også til uttrykk ved at profesjonsutøveren hovedsakelig fokuserer egne arbeidsoppgaver, fremfor å ha et helhetlig engasjement i virksomhetens praksis. Ut fra dette kan man si at den aksepterende sosialarbeideren i større grad enn den optimistiske sosialarbeideren, innehar et individorientert fokus. Den optimistiske sosialarbeideren ser individ og system i en større sammenheng.

Den bekymrede sosialarbeideren er i likhet med den optimistiske- og aksepterende sosialarbeideren opptatt av mulighetene. Til tross for utfordringene prøver vedkommende å bevare et positivt fokus i arbeidet. Samtidig skaper utfordringene, som knyttes til systembetingelser, bekymring og frustrasjon. I motsetning til den maktesløse sosialarbeideren, evner den bekymrede sosialarbeideren å stå i utfordringene. Slik viser denne profesjonsutøveren fremdeles et engasjement til å møte utfordringene. Ut fra empirien kan denne typebeskrivelsen være karakteristisk for en overvekt av sosialarbeiderne i denne studien.

Den maktesløse sosialarbeideren innehar et verdisyn som står i sterk kontrast til ledelsen. Denne uenigheten påvirker framtidvalgene til den maktesløse sosialarbeideren. Vedkommende vil ikke fortsette innenfor et system som fører en etisk uforsvarlig praksis. Den maktesløse er ferdig med å kjempe for å forbedre systemet, fordi han eller hun står i et krysspress som man ikke kommer ut av. Derfor ønsker vedkommende å fortsette sin karriere innenfor andre virksomheter, som forhåpentligvis vil stemme bedre overens med hans eller hennes holdninger og som vil gjøre arbeidsforholdet mindre konfliktfylt. Den maktesløse sosialarbeideren mangler ikke systemforståelse. Det er tvert i mot profesjonsutøverens store forståelse for systemet som preger videre valg. Ved å forlate virksomheten er likevel den maktesløse sosialarbeideren individrettet. Vi tolker det som at de til tross for mange ressurssterke sider, ser på oppsigelse som den eneste løsningen for å komme ut av problemet. Vi opplever at den maktesløse sosialarbeideren i kraft av sin kompetanse og ressurser nettopp kunne vært med på å bidra til å skape endringer i overordnede systemer.

4.8 Oppsummering

I dette analysekapitlet har vi fremhevet sentrale funn som har blitt fortolket med teori fra teorikapitlet og annet relevant fagstoff. Vi har forsøkt å løfte empirien til et høyere analytisk nivå, ved å vise til nye forklaringer og sammenhenger. I den kommende avslutningen vil vi foreta en oppsummering av funnene våre og tydeliggjøre sammenhengen mellom disse.

5 Avslutning

5.1 Hovedfunn

Vi vil nå oppsummere hvilke hovedfunn vi har kommet frem til gjennom vår problemstilling:

Hvilke muligheter og utfordringer opplever erfarne sosialarbeidere i kommunale virksomheter i arbeidet med barn og unge?

I denne kvalitative forskningsstudien er det spesielt to muligheter som fremkommer blant informantene. Den første muligheten er at mange av sosialarbeiderne ser på *arbeidsplassen sin som en utviklings- og læringsarena*. Gjennom arbeidet med barn og unge innenfor kommunale virksomheter, er det alltid rom for å utvikle seg faglig så vel som personlig. Dette ses i sammenheng med at man arbeider innenfor et yrkesfelt som byr på mye variasjon og som alltid er i endring. Gjennom sitt virke er profesjonsutøverne stadig i kontakt med nye mennesker som har ulike problematikker. Som følge av dette, oppleves arbeidshverdagen som spennende og lite statisk. I arbeidet med mennesker har informantene også mulighet til å kunne *utgjøre en forskjell i andre menneskers liv*. Dette omtaler de som de «gylne øyeblikkene». Det er tydelig at denne muligheten oppleves som noe av det mest givende ved jobben. Profesjonsutøverne beskriver at dette gir dem en glede og en opplevelse av at deres arbeid er betydningsfullt. I tillegg viser det seg at det å være den betydningsfulle andre, også er en av hovedgrunnene til at informantene valgte å utdanne seg til sosialarbeidere. Det er sannsynlig at muligheten til å kunne utgjøre en forskjell, er grunnen til hvorfor sosialarbeiderne takler å stå i en jobb som byr på mange utfordringer.

Det ble tydelig at *ressursmangel og økt arbeidspress* fremsto som hovedutfordringen for sosialarbeiderne innenfor de kommunale virksomhetene vi intervjuet. I følge informantene handler dette om en kombinasjon av to forhold, nemlig at det foreligger *for mange saker per arbeidstaker*, samt *høye krav til dokumentasjon*. Som følge av dette opplever de mangel på tid. Ressursmangelen bidrar også til at flere av informantene havner i *verdikonflikt med ledelsen*. Verdikonflikter oppstår når ledelsen ikke er rekruttert på «riktig» måte eller innehar nødvendig kunnskap som en leder burde besitte. Slike konflikter oppstår også på bakgrunn av at ledere og ansatte har ulike roller, og i noen sammenhenger derfor har forskjellig perspektiv på hva som bør prioriteres: Økonomiske hensyn eller brukernes behov?

Når oppgavene er mange og tiden ikke strekker til, havner profesjonsutøverne i en posisjon der de fortløpende blir nødt til å foreta *vanskelige prioriteringer*. Dette er nødvendig for at de skal kunne komme i havn med arbeidsoppgavene sine. I lys av disse forholdene gjennomfører informantene en praksis som ikke alltid er kvalitetsmessig god nok. Som følge av dette opplever sosialarbeiderne å utøve et arbeid som ikke alltid er like tilfredsstillende og etisk forsvarlig. Ressursmangelen gjør det også *vanskelig å føre et godt samarbeid* innad i virksomhetene og med andre etater. På bakgrunn av disse forholdene opplever mange at de *ikke strekker til* i arbeidet. De havner stadig i et krysspess mellom velferdsstatens ambisjoner og den harde virkeligheten, der kravene ikke alltid er realiserbare og i tillegg ofte er motstridende. Denne tøffe arbeidshverdagen resulterer i at virksomhetene i stor grad preges av sykefravær og *turn over*. Dette er spesielt fremtredende innenfor barneverntjenesten.

For å mestre en utfordrende arbeidshverdag, er informantene tydelig på at de har behov for å bearbeide sine opplevelser og erfaringer. *Veiledning* utgjør et sentralt og viktig steg i denne prosessen. Betydningen av å ha en god og empatisk *leder*, er også noe sosialarbeiderne ser på som en betryggende faktor. En tilstedeværende og engasjert leder som viser forståelse for at arbeidet til tider kan være hardt, men som samtidig også sørger for å motivere og minne arbeidstakerne på viktige oppgaver, er noe som verdsettes. Det viser seg at veiledningen er mangelfull innenfor mange av virksomhetene, kanskje kan dette være en av grunnene til at profesjonsutøverne benytter *galgenhumor*. Ifølge informantene er humoren et steg i å luften ut frustrasjonene de opplever i arbeidet og den fungerer som en overlevelses- og mestringsstrategi i en utfordrende hverdag. Gjennom den sarkastiske omtalen av brukerne opplever imidlertid noen av profesjonsutøverne at de kan bli forutinntatte. Slik det fremgår i materialet, kan dette også påvirke hvordan sosialarbeiderne fremstår i møte med brukerne.

Hvordan informantene håndterer de nevnte utfordringene har sammenheng med deres holdninger, samt hvordan systemer påvirker deres handlingsbetingelser. For å illustrere dette har vi kommet frem til følgende fire idealtyper: *Den optimistiske sosialarbeideren*, *den aksepterende sosialarbeideren*, *den bekymrede sosialarbeideren* og *den maktesløse sosialarbeideren*. Den optimistiske idealtypen er løsningsorientert og derfor opptatt av mulighetene, fremfor det som er problematisk i arbeidet. Den aksepterende sosialarbeideren ser også muligheter i arbeidet, men viser aksept for at man ikke kan få gjort mer enn det man gjør. Sosialarbeiderne som inngår i denne typebeskrivelsen, gjør så godt de kan ut fra ressursene de har tilgang på. Den bekymrede sosialarbeideren er opptatt av muligheter, men uttrykker samtidig en frustrasjon over utfordringene som skapes av ressursmangel.

Vedkommende strekker seg langt for å ha et løsningsfokusert blikk i arbeidet. Den maktesløse sosialarbeideren utgjør et ytterpunkt, fordi vedkommende ikke lenger ser muligheter i arbeidet. Han eller hun mangler motivasjon til å skape endring i et system som ikke fungerer optimalt. Den maktesløse sosialarbeideren har derfor sagt opp, eller har planer om å si opp sin stilling.

5.2 «En jobb som aldri står stille» sett i sammenheng med «Profesjonalitetens mange ansikter»

Profesjonalitetens mange ansikter hadde et utvalg som besto av 40 nyutdannede profesjonsutøvere innenfor ulike velferdsyrker, mens studien *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn* hadde et utvalg bestående av 52 erfarne velferdsarbeidere. Vår studie tok utgangspunkt i 16 sosialarbeidere, mens Damsgaard hadde 15 sosialarbeidere i sitt utvalg. Når vi ser vårt forskningsprosjekt i sammenheng med *Profesjonalitetens mange ansikter*, viser det seg at mye av problematikken som ble fremtredende blant de erfarne profesjonsutøverne er sammenfallende med det de nyutdannede opplevde. Vi tenker at vi med dette har kommet frem til funn som viser en reell problematikk. Siden begge studiene har relativt store utvalg, kan funnene tyde på at utfordringene vi har kommet frem til, har sammenheng med systembaserte forhold fremfor individbaserte forskjeller. Denne antakelsen forsterkes ytterligere ved at informantene tilhører ulike kommuner og at utfordringene viser seg å være sammenfallende på tvers av disse. Derfor er det sannsynlig at problematikken som profesjonsutøverne opplever, også kan ses i sammenheng med de statlige føringene som yrkesutøverne er underlagt.

Slik det fremkommer i vår studie, er mange av utfordringene de samme på tvers av de kommunale virksomhetene. Dette er spesielt tydelig innenfor barnevernet. Det foreligger imidlertid en variasjon i hvor godt tjenestene håndterer disse utfordringene. Her tenker vi at intern organisering, arbeidskultur og ledelse er betydningsfulle faktorer som kan forklare denne forskjellen.

5.3 Sosialarbeiderne som balansekunstnere

Sosiologen Annick Prieur knytter begrepet *balansekunstnere* opp mot kunsten til å kunne balansere mellom ulike roller. Vi tenker at dette begrepet også har en overføringsverdi for sosialarbeiderne som har deltatt i vår studie. Sosialarbeidernes balansekunst kommer til uttrykk på flere måter. Deres mandat innbyr til at de må kunne balansere mellom ulike roller. På den ene siden skal de være kontrollører som griper inn i menneskers liv når omstendighetene gjør det nødvendig. Samtidig har de gjennom kontrollørrollen ansvar for å forvalte statens ressurser på en hensiktsmessig måte. På den andre siden står rollen som kontrollør i motsetning til hjelperrollen som sosialarbeiderne også innehar. De skal være støttespillere og bistå med de ressursene som kreves for å ivareta velferdsstatens innbyggere. Gjennom sitt mandat skal sosialarbeiderne også arbeide ut fra et individ- og systemperspektiv. De må altså balansere mellom det å arbeide klientrettet, samtidig som de skal arbeide samfunnsorientert. Dette fordrer evnen til å kunne innta et perspektiv, der brukernes problemer ses i sammenheng med samfunnsmessige forhold. Slik er sosialarbeiderne praktisk talt bindeleddet mellom befolkningen og politikken som utøves. Som vi ser, innbyr sosialarbeidernes mandat i seg selv til kunsten å balansere mellom ulike roller (Levin, 2004).

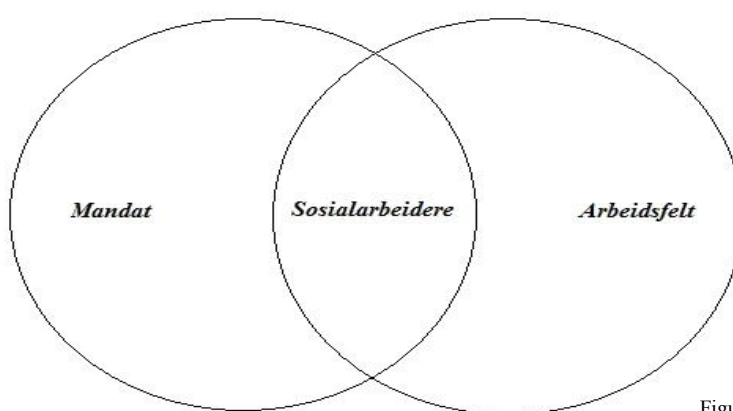
For å håndtere utfordringene som sosialarbeiderne opplever i feltet, blir balansekunst også et viktig begrep. Balansekunsten kan her forstås som sosialarbeidernes evne til å balansere mellom ressursmangel og økt arbeidspress på den ene siden og ivaretagelse av brukernes bistandsbehov gjennom en etisk forsvarlig praksis på den andre siden. Slik profesjonsutøverne i studien uttrykker det, bestreber de seg for å ivareta profesjonskravene og yrkesetikken som inngår i deres rolle. Dette kan til tider være utfordrende å oppnå, som følge av vanskelige prioriteringer.

Spesielt innenfor barneverntjenesten blir profesjonsutøverne nødt til å prioritere hvilke saker som er mest alarmerende. I slike situasjoner må man vurdere brukernes hjelpebehov mot hverandre. Her settes sosialarbeiderne i en posisjon der de må bestemme *hvem* som skal få hjelp, fremfor å vurdere *hva* som er rett hjelp. Evnen til å avgjøre hvem som trenger en mest, forutsetter at barnevernarbeidere har en faglig trygghet til å foreta nettopp slike valg. Selv om det å være faglig trygg er viktig i prioriteringsarbeidet, uttrykker informantene at prioriteringsvalgene er vanskelige, fordi det ofte fører til at de må gå på akkord med egne prinsipper og verdier for hva det vil si å være en god hjelper. Dette fører til en ytterligere

balansering mellom å takle de indre frustrasjonene som arbeidslivet byr på, samtidig som man skal være en god profesjonell og ikke la dette påvirke det neste møtet.

Vi tenker at det å balansere mellom de ulike rollene som ligger i sosialarbeidermandatet og det å balansere mellom vanskelige utfordringer i feltet, kan illustreres gjennom følgende modell:

Sosialarbeidernes balansekunst



Figur 5. Sosialarbeidernes balansekunst.

Med alle utfordringene som sosialarbeiderne i dag står overfor, tenker vi at hjelperollen deres ofte havner i bakgrunnen for den dominerende kontrollørrollen. Profesjonsutøverne yter sitt beste for å kunne ivareta hjelperollen, men slik vi ser det, er de ikke alltid like fornøyde med praksisen de utøver. Slik situasjonen er i dag, kan det virke som at oppgavene øker og gjør det uoverkommelig å ivareta alt som pålegges av det offentlige. Det er sannsynlig at det kreves tiltak og en annen form for tilrettelegging for at profesjonsutøverne skal klare å ivareta sitt mandat og imøtekomme statens målsetninger på en bedre måte. Dette for å unngå at både profesjonsutøvelsen og de eventuelle nederlagene den byr på blir opp til den enkeltes private balansekunst.

Vi har nå vist til hvordan sosialarbeidere kan forstås som balansekunstnere. I et felt som består av flere utfordringer blir det å vektlegge mulighetene viktig. For å la mulighetene og det positive ved jobben være hovedfokus, kreves det at sosialarbeiderne er balansekunstnere.

5.4 Hvilke endringer tenker sosialarbeiderne er nødvendige?

Som vi tidligere har vært inne på, er det sannsynlig at utfordringene som sosialarbeiderne opplever, kan ha sammenheng med systembaserte forhold. Vi vil derfor vise til hvilke systemendringer profesjonsutøverne mener er nødvendige for å forbedre tjenestene. Siden mange av våre informanter arbeider innenfor barneverntjenesten, er det noen av endringene som knytter seg spesifikt til denne virksomheten. Samtidig er det tenkelig at faktorene vi viser til også kan være et behov innen andre kommunale virksomheter som arbeider med barn og unge. Blant informantene fremkommer det stor enighet om hva som er nødvendig for å forbedre tjenestene. Enigheten er spesielt stor blant profesjonsutøverne som arbeider innenfor barnevernet. Vi vil nå vise til hvilke endringer studiens sosialarbeidere foreslår, for deretter å diskutere og se sammenhengen mellom deres forslag.

Sosialarbeiderne foreslår følgende for å øke kvaliteten og forbedre de kommunale tjenestene de arbeider innenfor:

- Begrense barnevernets arbeidsoppgaver
- Samlokalisere offentlige velferdstjenester og fremme tverrfaglig samarbeid
- Færre saker per ansatt
- Øke bemanningen i virksomhetene
- Bedre økonomien innenfor kommunale tjenester
- Flere tiltak og muligheten til å skreddersy disse til hver enkelt sak
- Gjøre det attraktivt å arbeide innenfor barneverntjenesten, slik at turn over kan forhindres og kompetansen kan bevares
- Større fokus på veiledning
- Øke fokuset på forebyggende arbeid
- Redusere gapet mellom forskning og praksis, for å styrke kompetansen og arbeidet i barneverntjenesten

Flere av sosialarbeiderne innenfor barnevernet mener at det er problematisk og alt for omfattende, å forvalte alle oppgavene de besitter i dag. De mener at Norge må finne ut hvilket barnevern man ønsker å ha og hva som skal være dets primære oppgaver. Slik det er i dag, har denne virksomheten ansvar for blant annet å utrede innrapporterte saker, iverksette tiltak, samt oppfølging og ettervern (Bunkholdt & Sandbæk, 2008). Her reiser det seg et spørsmål om når det vil være fornuftig og ikke minst hensiktsmessig at andre overtar? En av informantene besvarer kanskje dette, når han mener at barneverntjenesten først og fremst bør fungere som et utredningsorgan og at andre instanser bør benyttes for å iverksette tiltak og foreta videre oppfølging. Ved å redusere barnevernets oppgaver, kan det tenkes at sosialarbeiderne klarer å ivareta sidene ved sitt mandat på en mer tilfredsstillende måte. Dessuten vil man ved å ha færre oppgaver, kunne øke sannsynligheten for at det gjøres et bedre kvalitativt arbeid innenfor virksomhetene.

Samtidig er det tenkelig at dette kan være en løsning som vil være til større fordel for sosialarbeiderne, fremfor brukerne. Resultatet kan nemlig bli det den norske stat prøver å forhindre, nemlig at tjenestene fremstår som fragmenterte, fremfor helhetlige (Regjeringen.no, 2010). Når en innskrenking av barneverntjenestens oppgaver kan innebære at andre instanser må overta noe av ansvaret, kan hjelpeapparatet fremstå som mindre tilgjengelig og oversiktlig for brukerne. Likevel er det tenkelig at man gjennom fokus på tverretatlig- og tverrfaglig samarbeid kunne klart å forhindre dette og kommet frem til ordninger som i sin helhet fungerer bedre. For å fremme fokuset på det tverretatlige- og tverrfaglige samarbeidet, vil en samlokalisering av tjenestene være hensiktsmessig. Dette er også noe som poengteres gjennom stortingsmelding 13, *Utdanning for velferd* som vi tidligere har vist til (Meld. St. 13, 2011-2012).

Om ikke en innsnevring av barneverntjenestens virkefelt er løsningen på utfordringene som sosialarbeiderne står overfor, vil kanskje færre saker per ansatt kunne være det. For å muliggjøre dette, vil man være avhengig av å tilsette flere innenfor barnevernet. Dette er også noe som Fellesorganisasjonen er opptatt av. De mener at dagens kommunale barnevern er underbemannet. Det viser seg at det foreligger et gap mellom antall ansatte i barnevernet og antall barn som har behov for bistand. For å imøtekomme familienes behov, ønsker man derfor å innføre en *bemanningsnorm* i kommunalt barnevern. En slik norm vil kunne fastsette hvor mange familier den enkelte ansatte skal påta seg. Ved å ha færre saker er det tenkelig at barnevernet i større grad kunne klart å gjennomføre sine arbeidsoppgaver (Fellesorganisasjonen, 2013).

Samtidig ville en reduksjon av den enkeltes saksmengde, også kunne skape bedre forutsetninger for å ivareta brukernes behov. Dette fordi sosialarbeiderne kunne tillate seg å bruke mer tid på familiene, noe som er en forutsetning for å kunne etablere en god relasjon. Som tidligere nevnt er relasjonen også vesentlig for å kunne skape endringer i samarbeid med brukerne (Levin, 2004). For sosialarbeidernes del ville en reduksjon av saksmengden kunne bidratt til at man i større grad unngikk å måtte foreta så mange vanskelige prioriteringer. Dette fordi de hadde fått mer tid til faglig og etisk refleksjon i utredningsarbeidet. Dermed ville profesjonsutøverne hatt grunnlag til å bli tryggere på sine vurderinger.

Flere av forholdene som sosialarbeiderne mener skal til for å øke kvaliteten og forbedre tjenestene, kan ses i sammenheng med økonomiske spørsmål. For å kunne øke bemanningen innenfor den kommunale barneverntjenesten, vil man være avhengig av å styrke økonomien. Samtidig vil man ved å styrke ressursene innenfor barnevernet kunne tilby flere tiltak og ha muligheten til å skreddersy dem. Som tidligere vist, knytter ikke mangelen på tiltak seg alene til økonomi. På bakgrunn av Ny offentlig styring, fokuseres det innen det offentlige på tiltak som gjør det lett å måle og telle resultater. Ulempen med disse tiltakene er at de kan fremstå som fastlagte og statiske. Resultatet blir at individene må passe inn i tiltakene, fremfor at tiltakene tilpasses individene.

En økt tilgang på økonomiske ressurser, kunne også bidra til å gjøre det mer attraktivt å arbeide innenfor barnevernet. Noen informanter uttrykker nemlig at lønn kan være avgjørende for å beholde og sikre kompetanse innenfor tjenesten. Behovet for økonomiske midler er også noe som etterspørres innenfor de andre kommunale virksomhetene vi har intervjuet. Samtidig viser det seg at staten sitter inne med en oppfatning av at de gir tilstrekkelige midler til kommunene. I følge staten velger kommunene å fremstille handlingsrommet sitt som mer begrenset enn det er. Kommunene har aldri fått mer enn før. Men de mener på sin side, at de får for lite penger til å realisere sitt ansvar. Ut fra budsjettene som foreligger, lar statlige pålegg seg vanskelig forene med innbyggernes krav. På bakgrunn av dette opplever kommunene en økende grad av avmakt (Hanssen, Helgesen, & Vabo, 2008).

På en annen side er offentlige velferdstjenester den største utgiftsposten til staten. Etterspørselen innenfor helse- og sosialsektoren er stor, men samtidig også varierende fra år til år. Derfor kan det være vanskelig å fastsette hvor store ytelser som vil være nødvendig å gi til de ulike kommunene. I tillegg har befolkningen stor tillitt til staten, noe som også virker inn på deres forventninger og etterspørsel. Den norske befolkningen har stor tiltro til at staten

ordner opp dersom man skulle havne i en vanskelig situasjon. Et slikt syn har staten i følge Vike selv vært med på å skape, gjennom sine grenseløse ambisjoner. Vike tenker derfor at utfordringen knytter seg til å endre befolkningens oppfatning av statens reelle ytelsesevne. Han mener derfor at: «Problemet er ikke først og fremst å demme opp for *urealistiske* forventninger, men snarere å dempe de forventningene befolkningen har trodd er *realistiske*» (Vike, 2004, s. 132).

Slik det fremkommer, har økonomiske forhold også betydning for hvorvidt veiledning gjennomføres. Samtidig er det også slik at mangel på tid i arbeidshverdagen fører til at veiledning blir underprioritert i de kommunale virksomhetene. Mangel på veiledning handler kanskje også om at man ikke er bevisst på hvor betydningsfullt det er å få bearbeidet det som oppleves som problematisk. Gjennom å prioritere veiledning foretar man et grep som kan øke sannsynligheten for at kompetansen bevares innenfor virksomhetene. Dette fordi veiledning spiller en viktig rolle i å forebygge utbrenthet og faren for «turn over».

Når staten formidler sine ambisjoner for fremtiden, ønsker de å styrke fokuset på forebygging innenfor helse- og sosialsektoren. Gjennom tidlig innsats er målet å forhindre negativ utvikling. Ved å komme i forkant av problemene, ønsker man å redusere problemomfanget blant barn og deres familier. En satsning på forebyggende arbeidsmetoder vil for øvrig også være kostnadsbesparende på lang sikt (Meld. St. 13, 2011-2012). Slik det fremkommer i intervjuene, er det imidlertid flere informanter som mener det er for lite fokus på forebyggende arbeidsmetoder innenfor deres virksomheter. Samtidig gir de gjennom sine beskrivelser uttrykk for at de forstår og definerer forebygging svært forskjellig. De fleste knytter begrepet først og fremst til primærforebygging. Derfor innehar mange en oppfatning av at deres arbeid ikke er forebyggende, selv om det i aller høyeste grad er det. På bakgrunn av denne observasjonen tenker vi at det kanskje foreligger et større fokus på forebygging, enn mange er seg bevisst. Likevel er det nok slik at det primærforebyggende arbeidet ofte faller bort, som følge av mangel på tid og ressurser i arbeidshverdagen.

For å forbedre dagens situasjon innenfor kommunale virksomheter, og spesielt innenfor barneverntjenesten, mener noen av informantene at det er nødvendig å redusere avstanden mellom forskning og praksis. Dette er som tidligere vist, også noe stortingsmeldingen *Utdanning for velferd* fokuserer. Slik meldingen viser, vil fremtidens helse og velferdstjenester bli mer kompliserte og utfordringene mer sammensatte. På bakgrunn av dette er det viktig at man forholder seg systematisk til kunnskapen som forskningen frembringer.

Gjennom forskning er det mulig å avdekke problemområder og utvikle ny kunnskap om metoder som kan være hensiktsmessig i arbeid med barn og deres familier. For at ny kunnskap skal komme til nytte for feltet, er det imidlertid nødvendig at det overordnede nivå lytter til forskningen. Slik kan man komme et steg nærmere i å redusere og håndtere utfordringene som foreligger i dette feltet. I tillegg vil forskning og dagsaktuell kunnskap kunne være en viktig faktor for å øke kvaliteten og troverdigheten til tjenestene (Meld. St. 13, 2011-2012).

5.5 Avsluttende betraktninger

Etter å ha fullført denne masteravhandlingen, ser vi at man innenfor vårt forskningsfelt kunne kommet frem til flere interessante problemstillinger. I en mer omfattende studie kunne vi for eksempel sett på muligheter og utfordringer blant alle profesjonsutøverne. Slik kunne vi også funnet ut om det foreligger likheter og forskjeller på tvers av velferdsstatens profesjoner. Da vår problemstilling omhandler et så bredt tema som muligheter og utfordringer, mener vi at en studie som involverte flere profesjoner med fordel kunne fokusert et spesifikt tema innenfor muligheter eller utfordringer. I ettertid av avhandlingsarbeidet sitter vi igjen med en opplevelse av at vi gjennom vår avgrensning til sosialarbeidere i større grad har fått mulighet til å gå i dybden på sosialarbeidernes arbeidsfelt. Med dette har vi også fått nyttig lærdom om et felt som vi snart skal tre inn i.

Ettersom utfordringene viste seg å dominere i vårt forskningsmateriale, kunne vi valgt kun å fokusere disse gjennom vår temasentrerte analyse. Dersom fokus hadde vært på utfordringer, kunne vi også foretatt en personsentrert analyse. Slik kunne vi i større grad gått i dybden på hvordan utfordringene påvirker den enkelte profesjonsutøver, enn det vi har gjort i denne avhandlingen. Selv om vi har vært bevisst på at det forelå en skjevfordeling mellom muligheter og utfordringer, kom vi frem til at det å utelukkende fokusere utfordringer ville ført til at avhandlingen hadde fått et ensidig negativt preg. Dette ville vi unngå, siden det kunne komme til å gi et for snevert bilde av et yrkesfelt som også byr på flere muligheter. Ved å fokusere muligheter, gir vi leseren anledning til å se hvilken betydning sosialarbeiderne tillegger sitt arbeid.

Siden en overvekt av informantene i vårt delutvalg arbeidet innenfor barneverntjenesten, har vi også vært inne på tanken om å begrense oss til denne virksomheten. Slik kunne vi sett på

hvilke forskjeller som foreligger mellom barneverntjenestene som fungerer bra og dem som i følge informantene fungerer «dårlig». Gjennom en slik vinkling ville man i større grad kunne fokusert på forhold som arbeidskultur, ledelse og betydningen av holdningene til den enkelte ansatte. Årsaken til at vi ikke avgrenset oss til barneverntjenesten, var at vi ikke ønsket å redusere vårt utvalg ytterligere.

Siden vårt forskningsprosjekt bygger på Damsgaards studie *Profesjonalitetens mange ansikter*, kunne det vært spennende å sammenligne nyutdannede versus erfarne profesjonsutøvere. Her kunne man sett på alle profesjonsutøverne samlet, eller foretatt en avgrensing der man fokuserte sosialarbeidere. Grunnen til at vi ikke valgte dette, var at en slik sammenligning ville krevd en mer omfattende studie. I tillegg hadde vi et ønske om å kunne gå i dybden på mulighetene og utfordringene som de erfarne profesjonsutøverne opplevde. Dette kunne vi ikke tillatt oss i like stor grad, dersom vi skulle foretatt en sammenligning med nyutdannede.

Når det gjelder valg av teori, tenker vi at denne belyser og underbygger problematikken i avhandlingen. Gjennom teorien får vi belyst individuelle, så vel som samfunnsmessige forhold på en god måte. Det vi imidlertid kan kritiseres for, er at noen av de valgte teoretikere bygger på hverandre. Vi har derfor forsøkt å nyansere hovedkildene med supplerende teori. Med dette har vi prøvd å få frem andres stemmer og slik nyansere perspektivene våre.

Oversikt over tabeller og figurer

Figur 1. Sosialarbeideres sammensatte kompetanse

Figur 2. Samlet profesjonell kompetanse

Figur 3. Makttabell

Figur 4. Trilemma mellom effektivitetskrav, profesjonskrav og brukernes behov

Figur 5. Sosialarbeidernes balansekunst

Vedlegg 1: Informasjonsbrev til kommunene



Høgskolen i Telemark

Fakultet for helse- og sosialfag

Informasjon til kommunene om prosjektet Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn – profesjonalitet, muligheter og utfordringer

Kort om prosjektet

For noen år siden gjennomførte Høgskolen i Telemark og Senter for profesjonsstudier på Høgskolen i Oslo en intervjuundersøkelse blant nyutdannede profesjonsutøvere. Dette ga oss verdifull informasjon om de nyutdannedes møte med arbeidslivet i velferdsstatens yrker.

Nå har Høgskolen i Telemark v/ dosent Hilde Larsen Damsgaard og en gruppe masterstudenter som består av Marlene Berge, Sandra Jervås, Marianne Jacobsen, Ida Nordahl, Zaklina Suligoj og Stine Marie Torgersen etablert et nytt prosjekt. Prosjektet er kalt Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn.

Prosjektets målgruppe

I dette prosjektet er målgruppen erfarne yrkesutøvere som jobber med barn og unge i kommunal virksomhet. Vi ønsker å intervju **førskolelærere, lærere, barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og sykepleiere**. Kriteriet er at de må ha **minst 5 års yrkeserfaring etter endt grunnutdanning og jobbe med barn og unge i kommunal virksomhet**.

Vi skal intervju mellom 40 og 50 fagfolk, fordelt på de nevnte profesjonene. De kvalitative intervjuene vil ta ca. 2 timer, og vi tilpasser tidspunkt og sted til det som

passer informantene. Intervjuen vil gjennomføres i perioden oktober til desember 2012. Vi planlegger å inkludere 3-4 kommuner i to ulike fylker i studien.

Formålet med prosjektet

Hensikten med dette prosjektet er å få informasjon om hva de erfarne yrkesutøverne som jobber med barn og unge tenker om profesjonalitet, hva jobben inneholder, hvilke muligheter yrket byr på og hvilke utfordringer yrkesutøverne opplever at de står overfor innenfor ett av velferdsstatens yrker. Vi jobber med denne tematikken for å kunne danne oss et bedre bilde av ulike sider av velferdsstatens yrker, slik de som har jobbet en del år i yrket beskriver dem. Dette er viktig informasjon med tanke på kunnskap og diskusjon om velferdsstatens yrker.

Vitenskapelige krav

Det er frivillig deltakelse i prosjektet, og informanter kan når som helst underveis i studien trekke seg uten å måtte oppgi noen grunn.

All informasjon blir behandlet konfidensielt, og det blir ikke mulig å koble utsagn verken til arbeidsplass eller kommune. Informantene sikres m.a.o. anonymitet i alt som blir publisert fra prosjektet. Intervjuene tas opp på diktafon. Det er kun prosjektgruppens medlemmer som får tilgang til lydopptakene. Når studien er avsluttet (senest 1.8.2015), slettes alt innsamlet materiale. Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste.

Hva trenger vi hjelp av kommunen til?

Deltakelse i dette prosjektet skal være frivillig fra informantenes side, og ikke et resultat av at informantene er oppfordret spesielt til å delta eller på annen måte er ”plukket ut” av sin leder.

Vi har derfor valgt å gå frem på følgende måte:

Hver kommune får tilsendt dette informasjonsskrivet etter at de muntlig har gitt klarsignal til å delta i prosjektet.

Sammen med informasjonsskrivet til kommunen sendes det også ut et informasjonsbrev

og en liste som informantene kan skrive seg på.

Hver kommune oppgir en kontaktperson som vi kan forholde oss til. Vedkommendes oppgave er å sørge for at ulike arbeidsplasser får informasjonsskriv til informantene og informantliste. De som er i den aktuelle målgruppen, og vil la seg intervju, bes om å skrive navnet sitt, mailadressen sin og telefonnummeret sitt på listen.

Kontaktpersonen sørger for at listene fra aktuelle arbeidsplasser samles inn og sendes samlet til prosjektleder innen 1.10.12.

Vi kontakter så det antall informanter vi trenger, og lager konkret avtale om intervju. Hvis vi får flere informanter enn vi trenger, får de som ikke blir med i undersøkelsen, en mail om det. Vi håper det er mulig å gjennomføre intervjuet innenfor informantenes arbeidstid.

Hvis det er ønskelig, kan vi komme på et ledermøte eller lignende i kommunen og gi informasjon om prosjektet og hvorfor vi ønsker dette samarbeidet med praksisfeltet. Vi håper dere ser nytten av en slik undersøkelse, og at dere er interessert i å hjelpe oss å få tak i informasjon som er viktig med tanke på økt kunnskap og diskusjon om velferdsstatens yrker. Når prosjektet er ferdig, vil det bli publisert artikler basert på innsamlet materiale. Disse artiklene gjøres tilgjengelige også for kommunen. Er det interesse for det, kan også prosjektleder presentere sentrale funn fra prosjektet for kommunen.

Hvis noe er uklart, eller hvis det er behov for ytterligere informasjon, ta kontakt med Hilde Larsen Damsgaard som har det overordnede ansvaret for undersøkelsen.

Tlf. 35575492 eller 40013941. Mailadresse: hilde.damsgaard@hit.no

Listene med oversikt over informanter som har sagt ja til å delta på intervju sendes innen **1. oktober 2012** samlet til:

Hilde Larsen Damsgaard
Institutt for sosialfag, Høgskolen i Telemark
Postboks 203
3941 Porsgrunn

Takk for imøtekommenheten så langt!

Vennlig hilsen

Hilde Larsen Damsgaard

Prosjektleder

Vedlegg 2: Informasjonsbrev til informantene



Høgskolen i Telemark

Fakultet for helse- og sosialfag

Til informanter i prosjektet *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn – profesjonalitet, muligheter og utfordringer*

Kort informasjon om prosjektet

For noen år siden gjennomførte Høgskolen i Telemark og Senter for profesjonsstudier på Høgskolen i Oslo en intervjuundersøkelse blant nyutdannede profesjonsutøvere. Dette ga oss verdifull informasjon om de nyutdannedes møte med arbeidslivet i velferdsstatens yrker.

Nå planlegger Høgskolen i Telemark v/ dosent Hilde Larsen Damsgaard og en gruppe masterstudenter som består av Marlene Berge, Sandra Jervås, Marianne Jacobsen, Ida Nordahl, Zaklina Suligoj og Stine Marie Torgersen et nytt prosjekt.

Prosjektet er kalt Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn. I dette prosjektet er målgruppen erfarne yrkesutøvere som jobber med barn og unge i kommunal virksomhet.

I den forbindelse ønsker vi å intervju deg som er **førskolelærer, lærer, barnevernpedagog, sosionom, vernepleier eller sykepleier**. Du må ha **minst 5 års yrkeserfaring** etter avsluttet grunntdanning og **jobbe med barn og unge i kommunal virksomhet**. Vi skal intervju mellom 40 og 50 fagfolk, fordelt på de nevnte profesjonene. Intervjuet vil ta ca. 2 timer, og vi tilpasser tidspunkt og sted til det som passer deg. Intervjuene gjennomføres i perioden oktober til desember 2012.

Vedlegg 3: Intervjuguiden

Formål med prosjektet

Hensikten med dette prosjektet er å få informasjon om hva du tenker om profesjonalitet i yrket ditt, hva jobben din inneholder, hvilke muligheter yrket byr på og hvilke utfordringer du opplever at du står overfor innenfor ett av velferdsstatens yrker. Vi er opptatt av dine tanker, opplevelser og erfaringer. Vi jobber med denne tematikken for å kunne danne oss et bedre bilde av ulike sider av velferdsstatens yrker, slik de som har jobbet en del år i yrket beskriver dem. Ved å snakke med erfarne yrkesutøvere som jobber med barn og unge, får vi frem flere nyanser og ”stemmer”. Dette er viktig informasjon med tanke på kunnskap og diskusjon om velferdsstatens yrker.

Innsamling og behandling av informasjon

Intervjuene blir tatt opp på diktafon. Lydfilene lagres på PC. All informasjon blir behandlet konfidensielt, og det blir ikke mulig å koble utsagn verken til arbeidsplass eller kommune. Du sikres m.a.o. anonymitet i alt som blir publisert fra prosjektet. Det er kun prosjektgruppens medlemmer som får tilgang til materialet. Når studien er avsluttet (senest 1.8.15), slettes alt innsamlet materiale. Det er frivillig å delta i undersøkelsen, og du kan som informant når som helst trekke deg fra undersøkelsen uten videre begrunnelse.

Dersom du har noe å spørre om i forbindelse med undersøkelsen, kan du ta kontakt med prosjektleder Hilde Larsen Damsgaard, Høgskolen i Telemark. Hun kan nås på tlf. 35575492 eller 40013941 eller på mail: hilde.damsgaard@hit.no.

Vi håper du er villig til å stille opp som informant. Det er viktig at erfarne fagfolk blir lyttet til og gjennom det kan påvirke kunnskapen og diskusjonen om velferdsstatens yrker.

Vennlig hilsen

Hilde Larsen Damsgaard

Prosjektleder

VELFERDSSTATENS YRKER I ET FLERKULTURELT SAMFUNN

PROFESJONALITET, MULIGHETER OG UTFORDRINGER

VÅR INFORMASJON

- Et paraplyprosjekt med flere delprosjekter
- Ca. 50 erfarne informanter (mer enn 5 års yrkeserfaring etter endt grunnutdanning) som jobber i kommunal virksomhet med barn og unge; førskolelærere, lærere, barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere, sykepleiere

Prosjektet har følgende hovedproblemstilling:

Hvilke muligheter og utfordringer er knyttet til arbeid med barn og unge i dagens flerkulturelle samfunn, slik erfarne profesjonsutøvere i kommunal virksomhet ser det?

INFORMASJON TIL INFORMANTENE

- Vi er opptatt av informantenes opplevelser og erfaringer, det er ikke snakk om ”riktige svar”
- Alt blir behandlet konfidensielt – alt som fortelles anonymiseres, både navn og arbeidsplass og kommune
- Mulig å trekke seg fra studien hvis man ønsker det
- Mulig å be om pauser under intervjuet
- Lydopptak
- Vi følger en guide som har mange spørsmål, men er opptatt av å få til en samtale
- Hvis noe er uklart, er det bare å spørre

INTERVJUGUIDE

Bakgrunnsspørsmål/innledningsspørsmål

Først er vi interessert i å få vite litt mer om bakgrunnen din når det gjelder utdanning og erfaring og litt om hva du jobber med nå.

1. Når fullførte du bachelorutdanningen/grunnutdanningen din?
2. Hvor lenge har du jobbet etter endt bachelorutdanning/grunnutdanning?
3. Hvor tok du bachelorutdanning/grunnutdanning?
4. Har du mer utdanning enn bachelorgrad/ grunnutdanning?
5. Kan du fortelle hvorfor du valgte å bli førskolelærer/lærer/barnevernpedagog/sosionom/vernepleier/sykepleier?
6. Hadde du valgt samme grunnutdanning igjen hvis du skulle begynt å utdanne deg nå? Kan du begrunne svaret ditt?
7. Er du annerledes som yrkesutøver nå enn da du var nyutdannet? Hva er i så fall annerledes?
8. Hva jobber du med nå?
9. Hvordan vil du beskrive deg selv som yrkesutøver?
10. Hva mener du skal til for å lykkes i arbeid med barn og unge?

Profesjonalitetsforståelse

I den undersøkelsen vi jobber med, er vi opptatt av å finne ut mer om hvordan yrkesutøvere som jobber med barn og unge ser på profesjonalitet i yrkesrolle og på arbeidsplassen.

11. Hva innebærer det etter din mening å være profesjonell?
12. Kan du prøve å lage et bilde av hva som kjennetegner en profesjonell førskolelærer/lærer/barnevernpedagog/sosionom/vernepleier/sykepleier?
13. Hvilke krav mener du bør stilles til profesjonsutøvere som jobber med barn og unge?
14. Hva kjennetegner etter din mening en profesjonell arbeidsplass?
15. Kan du fortelle hva som preger din egen arbeidsplass? (hva fungerer godt/dårlig, klima)
16. Hvordan trives du på arbeidsplassen din? Kan du begrunne svaret ditt?
17. Hvordan snakker dere om barn/elever/brukere/klienter/pasienter/foreldre/pårørende på din arbeidsplass? (respektfullt, galgenhumor, krenking, stempling)
18. Hva er det som påvirker det språket som brukes dere kollegaer imellom (måten dere omtaler barn/elever/brukere/klienter/pasienter/foreldre/pårørende på?)
19. På hvilken måte påvirker språket (denne omtalen) yrkesutøvelsen?

20. Hvor vanlig er det på din arbeidsplass å vurdere sin egen, hverandres og arbeidsstedets praksis?
21. Hva skal til for å utvikle arbeidsplassen din til en mer profesjonell arbeidsplass?

Muligheter og utfordringer i jobben din

Vi er også opptatt av å få vite hva du mener om jobben din og hvilken muligheter og utfordringer den byr på.

22. Hvordan opplever du gjennomgående jobbhverdagen din? (givende, meningsfylt, energigivende, krevende, psykisk og fysisk belastende)
23. Hva er det beste med jobben din?
24. Kan du gi et eksempel på noe positivt med jobben din? (noe du opplever å lykkes med)
25. Hvilke muligheter synes du jobben din gir deg (som profesjonsutøver)?
26. Hvilke utfordringer/problemer står du overfor i jobben din? (lojalitetskonflikter, ressurser, forhold på arbeidsplassen, kompetansemangel, privatiserte nederlag)
27. Kan du fortelle om en situasjon du har opplevd eller opplever som spesielt vanskelig?
28. Hva mener du er den største utfordringen innenfor ditt arbeidsfelt/i jobben din?
29. Hva handler de utfordringene du står overfor i jobben om? (Hvordan forstår du dem?)
30. Hvordan påvirker utfordringene deg som yrkesutøver?
31. Hva gjør du for å håndtere utfordringene?
32. Tar du eller dere som kollegaer i bruk noen mestringsstrategier for å håndtere utfordringene? (knyttet til elevene/brukerne/pasientene eller til arbeidsplassen)
33. Klarer du å legge fra deg arbeidet når du kommer hjem? (hvorfor/ hvorfor ikke?)

Lojalitet og lojalitetskonflikter

Det neste temaet vi skal fokusere på er lojalitet.

34. Hva er lojalitet for deg i yrkessammenheng?
35. Hvordan vil du beskrive din lojalitet som yrkesutøver? (primærlojalitet, lojalitetsretning)

(kan du gi et eksempel som illustrerer?)
36. Står du overfor lojalitetskonflikter i yrket ditt? (Kan du nevne et eksempel på en slik lojalitetskonflikt? Informantens egen eller yrkesfeltets)
37. Hva handler lojalitetskonfliktene om?
38. Hvordan påvirker de med deg som yrkesutøver?

39. Hvordan håndterer du slike lojalitetskonflikter?

Flerkulturalitet

Her er vi interesserte i å få vite hva du tenker om flerkulturalitet..

- 40. Hva legger du i begrepet flerkulturalitet?
- 41. Hva syns du det er viktig å ta hensyn til når man arbeider i et flerkulturelt samfunn?
- 42. Hvordan påvirker det at vi lever i et flerkulturelt samfunn jobben din? (hvilket fokus er det på dette i jobben din?)
- 43. Hvilke muligheter gir det deg som yrkesutøver at vi lever i et flerkulturelt samfunn?
- 44. Står du overfor utfordringer knyttet til flerkulturalitet i jobben din? I tilfelle ja, hvilke utfordringer? (kan du gi et eksempel)
- 45. Hvordan håndterer du disse utfordringene?
- 46. Kan flerkulturalitet handle om noe mer enn det du her har trukket frem?

Forebygging

I denne delen av intervjuet er vi opptatt av forebygging.

- 47. Hva legger du i begrepet forebygging?
- 48. Hvordan jobber dere forebyggende på din arbeidsplass? (bruker dere spesielle metoder/modeller?)
- 49. I hvilken grad prioriteres det forebyggende arbeidet på din arbeidsplass?
- 50. Hvor viktig er slikt arbeid etter din mening? (hvor mye tid settes det av til slikt arbeid?)
- 51. Hva er det som bør forebygges slik du ser det?
- 52. Hvilke muligheter byr forebyggende arbeid på?
- 53. På hvilken måte møter du utfordringer knyttet til forebygging i jobben din?
- 54. Kan forebygging handle om noe mer enn det du har trukket frem her?

Jobben min i fremtiden

Til slutt skal vi snakke litt mer om jobben din.

- 55. Hvis du kunne foreslå noen endringer i forhold til din nåværende jobb, hva ville du ha endret da? (f.eks. tre forandringer)
- 56. Hvilke fremtidstanker har du når det gjelder jobben din?

Er det noe du har lyst til å legge til eller utdype?

Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47 55 58 21 17
Fax: +47 55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org nr. 985 321 884

Hilde Larsen Damsgaard
Avdeling for helse- og sosialfag
Høgskolen i Telemark
Postboks 203
3901 PORSGRUNN

Vår dato: 14.06.2012

Vår ref:30793 / 3 / KH

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 05.06.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

30793 *Velferdsstatens yrker i et flerkulturelt samfunn - profesjonalitet, muligheter og utfordringer*
Behandlingsansvarlig Høgskolen i Telemark, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig Hilde Larsen Damsgaard

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

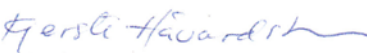
Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.08.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Vigdis Namtvedt Kvalheim


Kjersti Håvardstun

Kjersti Håvardstun tlf: 55 58 29 53
Vedlegg: Prosjektvurdering

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47 22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47 73 59 19 07. kytte.svarval@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47 77 64 43 35. nsdmaa@svt.uib.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 30793

Personvernombudet finner prosjektopplegget tilfredsstillende utformet.

Litteraturliste

- Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Oslo: Abstrakt Forlag AS.
- Barnevernloven. (1992). Lov om barneverntjenester. Hentet fra <http://www.lovdatab.no/all/tl-19920717-100-003.html> - 3-1
- Bunkholdt, V., & Sandbæk, M. (2008). *Praktisk barnevernarbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Dale, E. L. (1997). *Etikk for pedagogisk profesjonalitet*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode- en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Damsgaard, H. L. (2010a). *Den profesjonelle lærer*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Damsgaard, H. L. (2010b). *Den profesjonelle sosialarbeider*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Damsgaard, H. L. (2010c). *Den profesjonelle sykepleier*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Damsgaard, H. L., & Eide, K. (2012). Utfordringer i velferdsstatens yrker - slik nyutdannende profesjonsutøvere ser det. *Fontene forskning*(1).
- Eide Botnen, S., & Skorstad, B. (2010). *Etikk- til refleksjon og handling i sosialt arbeid* (2 utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Eriksen, E. O. (2001). *Demokratiets sorte hull - om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Eriksen, T. H. (2008). *Globalisering. Åtte nøkkelbegreper*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fangen, K. (2010). *Deltagende observasjon* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Fellesorganisasjonen. (2002). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. Hentet 10.10.12, fra [http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01 FO-sentralt filer/Yrkesetisk_2011_lav%281%29.pdf](http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/Yrkesetisk_2011_lav%281%29.pdf)
- Fellesorganisasjonen. (2008). *Sosionomer og sosialt arbeid [brosjyre]*. Oslo: Fellesorganisasjonen.

- Fellesorganisasjonen. (2009). *Om kompetanseutvikling i barnevernet (Befring-utvalget)*. Hentet 20.03.13, fra <http://www.fo.no/politikk/om-kompetanseutvikling-i-barnevernet-befring-utvalget-article2095-114.html>
- Fellesorganisasjonen. (2013). *Bemanningssituasjonen i kommunalt barnevern*. Hentet 22.04.13, fra <http://www.fo.no/bemanningsnormer/bemanningssituasjonen-i-kommunalt-barnevern-article3520-643.html>
- Folkehelseloven. (2010-2011). Lov om folkehelsearbeid. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/regpubl/prop/2010-2011/prop-90-l-20102011/21.html?id=638718>
- Forebygging.no. (u.å.). *Evidens*. Hentet 14.03.13, fra <http://www.forebygging.no/en/Ordbok/A-E/Evidens/>
- Forskningsetiske Komiteer. (2000- mars 2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet 12.10.12, fra [http://www.etikkom.no/Documents/Publikasjoner-som-PDF/Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi \(2006\).pdf](http://www.etikkom.no/Documents/Publikasjoner-som-PDF/Forskningsetiske_retningslinjer_for_samfunnsvitenskap,_humaniora,_juss_og_teologi_(2006).pdf)
- Neumann, I. B. (2002). *Forelesninger om regjering og styringskunst*. Oslo: Cappelen akademisk.
- Frønes, I. (2011). *Moderne barndom* (3. utg.). Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Garsjø, O. (2001). *Sosiologisk tenkemåte. En introduksjon for helse- og sosialarbeidere*. (2 utg.). Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.
- Glaser, V. (2008). Individualisering av barnet – Nye tider og nye krav til det moderne foreldreskap. I V.Glaser & J.Bølstad (Red.), *Moderne oppvekst. Nye tider- nye krav* (s. 122-132). Oslo: Universitetsforlaget.
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax Forlag.
- Grimen, H. (2004). *Samfunnsvitenskapelige tenkemåter* (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hagen, R. B. (04.08.2012). Kvar ligg ansvaret i barnevernstenesta? *Vest- Telemark blad*. Hentet fra <http://www.vtb.no/vis.php?id=5725>
- Hallandvik, J.-E. (1997). *Helsetjeneste og helsepolitikk* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Halvorsen, K. (2005). *Grunnbok i helse- og sosialpolitikk* (3 utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hanssen, G. S., Helgesen, M. K., & Vabo, S. I. (2008). *Politikk og demokrati. En innføring i stats- og kommunalkunnskap*. (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Hargreaves, A. (1994). *Lærerarbeid og skolekultur. Læreryrkets forandring i en postmoderne tidsalder*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Helland, H., & Øia, T. (2000). *Forebyggende ungdomsarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hutchinson, G. S. (2003). *Samfunnsarbeid i sosialt arbeid* (2 utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Hutchinson, G. S. (2007). *Sosialt arbeid i kommunen. Samfunnsmandat og handlingsrom*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Johannessen, A., Tuft, P. A., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4 utg.). Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Kolstad, A. (2006). Alternativt syn på psykiske lidelser. *Vardøger*(30), 96-113.
- Kroken, R. (2012). *Forvandling av ansvar. En utvidet casestudie av barnevernarbeideres handlingsbetingelser i velferdsstaten*. Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet, Trondheim.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Leseth, A., & Solbrække, K. N. (Red.). (2011). *Profesjon kjønn og etnisitet*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. (2010). *Street - level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Manger, T., Lillejord, S., Nordahl, T., & Helland, T. (2009). *Livet i skolen 1. Grunnbok i pedagogikk og elevkunnskap*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Mathisen, P., & Høigaard, R. (2004). *Veiledningsmetodikk. En håndbok i praktisk veiledningsarbeid*. Kristiansand S.: Høyskoleforlaget.
- Mead, G. H. (1967). *Mind, Self & Society: from the standpoint of a social behaviorist*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Mead, G. H. (2005). *Sindet, selvet og samfundet*. København: Akademisk Forlag.
- Meld. St. 13. (2011-2012). *Utdanning for velferd. Samspill i praksis*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Neumann, C. B., & Neumann, I. B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen. En metodebok om situering*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Nibe, K. S. (2011). *Årsaker til utbrenthet*. Hentet 21.03.13, fra <http://oslo-psykologene.no/utbrenthet/arsaker-til-utbrenthet>

- Nordahl, T., Sørli, M.-A., Manger, T., & Tveit, A. (2005). *Atferdsproblemer blant barn og unge. Teoretiske og praktiske tilnærminger*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Norges teknisk- naturvitenskapelig universitet. (2012). Doktoravhandling - 2012. Hentet 15.10. 2012, fra <http://www.ntnu.no/svt/forskning/avhandling/2012>
- NOU 2009:8. (2009). *Kompetanseutvikling i barnevernet. Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksisnær og forskningsbasert utdanning*. [Oslo]: Barne- og likestillingsdepartementet. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/pages/2182038/PDFS/NOU200920090008000DDDDPD FS.pdf>.
- NRK 1. (01.10.2012). *Vi undersøker hjemmetjenesten*. [Dokumentar]. Hentet fra <http://tv.nrk.no/serie/puls/mdhp12004012/01-10-2012>
- Regjeringen.no. (2010). *Bakgrunnen for NAV-reformen*. Hentet 19.04.13, fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/Bakgrunnen-for-NAV-reformen.html?id=606533>
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P.-H. (2006). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i samarbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Schaug, N. (2010). *Leder i kommunen. I samspill med administrasjon, politikere og innbyggere*. Oslo: Kommuneforlaget AS.
- Skagen, K. (2004). *I veiledningens landskap. Innføring i veiledning og rådgivning*. Kristiansand S.: Høyskoleforlaget.
- Skau, G. M. (2005). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (3. utg.). Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Skårderud, F. (2008). Kropp, kompleksitet og kompetanse. Et mentaliseringsbasert perspektiv på spiseforstyrrelser, selvskaade og rus. I P. Nygren & H. Thuen (Red.), *Barn og unges kompetanseutvikling* (s. 211-219). Oslo: Universitetsforlaget.
- Statens helsetilsyn. (2013). *Tilsynsmelding 2012, tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene*. Oslo: Statens helsetilsyn.
- Statistisk Sentralbyrå. (2012). *Barnevern, 2011*. Hentet 24.02.13, fra <http://www.ssb.no/barnevern>
- Subjektiv. (2009). *Store norske leksikon*. Hentet fra <http://snl.no/.versions/list/subjektiv>
- Sørum, K. A., & Andersen, A. (2009). Tvister mellom kommunal barneverntjeneste og Bufetat sine fagteam. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 1(2), 90-99.
- Thagaard, T. (2002). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.

- Tjersland, O. A., Engen, G., & Jansen, U. (2010). *Allianser. Verdier, teorier og metoder i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Trygestad, S. C. (2009). Endringer i norske kommuner og konsekvenser for ansatte. Delrapport 4 Liv og arbeid – mulighetenes arbeidsliv for alle? Et prosjekt om forutsetningene for et bedre og lengre yrkesliv Vol. 14/2009. *Fafo- rapport*
Hentet fra <http://www.fafo.no/pub/rapp/20104/20104.pdf>
- Utdannings- forskningsdepartementet. (2005). *Rammeplan for 3-årig sosionomutdanning*. Hentet 28.11.12, fra
http://www.regjeringen.no/upload/kilde/kd/pla/2006/0002/ddd/pdfv/269389-rammeplan_for_sosionomutdanning_05.pdf
- Velferdspolitik. (u.å.). *Arbeidsdepartementet*. Hentet 03.10.12, fra
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik.html?id=942>
- Vike, H. (2004). *Velferd uten grenser 1. Den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe as.
- Villadsen, K. (2007). Makt og selv-teknologi. Foucaults aktualitet i velfærdsforskning. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 10(3), 156-167.
- Vygotskij, L. S., Kozulin, A., & Bielenberg, T.-J. A. R. M. T. (2001). *Tenkning og tale*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Wormnæs, O. (1996). *Vitenskap, enhet og mangfold*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag.