

Masteroppgave i kristendomskunnskap

Fakultet for humanistiske fag
Høgskolen i Agder - Våren 2006

Gravferdskonsulentens arbeid med de levende blant de døde

Gravferdskonsulenters etiske utfordringer
i møte med etterlatte

Jan Otto Fredwall

Gravferdskonsulentens arbeid med
de levende blant de døde

**Gravferdskonsulenters etiske utfordringer i møte
med etterlatte.**

Masteroppgave i kristendomskunnskap av
Jan Otto Fredwall
Høgskolen i Agder, Fakultet for humanistiske fag,
Institutt for teologi og filosofi
2006

Forord

Etter mange år i arbeidslivet har det vært et stort privilegium å kunne bruke et helt år på å gjøre noe helt annerledes. Arbeidet med oppgaven har vært en spennende prosess, helt fra de spede tanker om hvilket emne jeg skulle fordype meg i, til nå når sluttproduktet foreligger. Underveis har jeg møtt mange interessante mennesker med engasjement for det de holder på med. Gravferdsbransjen er nemlig en bransje hvor de ansatte formidler en sterk entusiasme, glede og takknemlighet overfor det de arbeider med. Jeg har fått masse oppmuntringer og nyttig informasjon både fra de jeg har intervjuet i min spørreundersøkelse, og fra lederen i Begravelsesbyråenes Forum, Berit Stangeland Hanssen. En stor takk til dere alle for dette. Takk også til min gode venn og tidligere arbeidsgiver Ragnhild Kristing i Gravferdshjelpen i Bergen. Hun viste meg vei inn i et spennende arbeidsfelt og har lært meg mye.

Jeg vil også rette en stor takk til medstudenter og lærere ved Institutt for teologi og filosofi ved Høgskolen i Agder. Jeg er imponert over det fantastiske læringsfellesskap, det høye kunnskapsnivå og det spesielt gode miljø dere har fått til ved instituttet. Særsilt vil jeg takke min hovedveileder, professor Pål Repstad for god og inspirerende veiledning og støtte i arbeidet med oppgaven. Jeg vil også takke professor Paul Leer-Salvesen for gode samtaler om etikk og valg av problemstilling i en tidlig fase av arbeidet. Det har vært en stor styrke både for meg personlig, men også når jeg har presentert arbeidet med oppgaven min for andre, at nettopp det var dere som sto bak. Deres gode navn og rykte har åpnet dører.

Til de to barna mine, Kjersti og Simon Andreas, vil jeg si tusen takk for at dere holdt ut med en pappa som stadig satt og skrev på oppgaven og til tider var litt fraværende. Takk også til mamma Signe for dine oppmuntringer og gode ord.

Så håper jeg oppgaven kan være et nyttig innspill først og fremst til bransjen selv, men også til andre som ser det hele utenfra.

Vennesla mai 2006

Jan Otto Fredwall

Innholdsfortegnelse

FORORD

1. INNLEDNING	5
2. PROBLEMSTILLING	6
3. BAKGRUNN FOR PROBLEMSTILLING	8
3.1. SAMFUNNMESSIG BETYDNING OG AKTUALISERING.....	8
3.2. EGEN BAKGRUNN OG MOTIVASJON FOR PROSJEKTET.....	9
3.3. TEMATISK AVGRENSING AV OPPGAVEN.....	9
3.4. FORSKNINGSHISTORISK OVERSIKT	10
4. GRAVFERDSKONSULENTENE SOM YRKESGRUPPE	12
4.1. FRA LIKBÆRER TIL KONSULENT – KORT HISTORISK SKISSE.....	12
4.2. BEGRAVELSESBYRÅENES FORUM (BFN).....	13
4.3. PERSONER OG INSTANSER SOM PÅVIRKER ARBEIDET TIL GRAVFERDSKONSULENTENE	14
5. GJELDENDE ETISKE NORMER OG REGLER FOR BRANSJEN	16
6. VITENSKAPSTEORETISK OG FAGLIG PLASSERING AV STUDIEN	18
7. TEORETISKE INNFALLSVINKLER	19
7.1 GRAVFERDSKONSULENTENES UTDANNELSE OG PROFESJONSBEGREPET	19
7.2 GRAVFERDSKONSULENTENS ROLLER I MØTE MED ETTERLATTE	23
7.3 YRKESETIKK OG TEORETISK TILNÆRMING TIL DE ULIKE ETISKE UTFORDRINGER	24
8. METODER OG MATERIALE SOM ER BENYTTET	27
8.1. METODE	27
8.2 MATERIALE.....	28
8.3. EGEN BAKGRUNNS FORDELER / ULEMPER I FORHOLD TIL UNDERSØKELSEN	29
8.4. FORSKNINGSETISKE MOMENTER.....	30
9. PRESENTASJON AV INTERVJUPERSONER	30
10. PRESENTASJON, ANALYSE OG FORTOLKING AV EMPIRISK MATERIALE	33
10.1. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL ETIKK I YRKET DE UTØVER.....	33
10.1.1. <i>Etiske utfordringer i forholdet til etterlatte</i>	34
10.1.2. <i>Etiske utfordringer og belastninger knyttet til dette</i>	36
10.1.3. <i>Snakker gravferdskonsulentene om etiske spørsmål?</i>	37
10.1.4. <i>Kjennskap til etiske bestemmelsene som gjelder bransjen</i>	38
10.1.5. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	39
10.2. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL EGEN OG ANDRES TRO OG LIVSSYN	40
10.2.1. <i>Gravferdskonsulenters erfaringer med tilretteleggelse av gravferder for mennesker med andre religioner og livssyn enn deres eget</i>	41
10.2.2. <i>Hvordan definerer gravferdskonsulentene seg i forhold til den kristne tro eller andre livssyn?</i>	42
10.2.3. <i>Eget livssyns påvirkning i forholdet til etterlatte</i>	43
10.2.4. <i>Skal gravferdskonsulenten være nøytral og godta alles ønsker, eller finnes det grenser for hva man kan akseptere?</i>	45
10.2.5. <i>Gravferdskonsulenten som terapeut og sjelesørger, eller ikke som noen av delene?</i>	46

10.2.6. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	49
10.3. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL KONFLIKTER BLANT DE ETTERLATTE	53
10.3.1. <i>Konflikter mellom de etterlatte</i>	54
10.3.2. <i>Når andre etterlatte blander seg inn</i>	55
10.3.3. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	58
10.4. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL TAUSHETSPLIKT	61
10.4.1. <i>Formell eller uformell taushetsplikt?</i>	62
10.4.2. <i>Taushet for enhver pris?</i>	63
10.4.3. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	64
10.5. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL DET FORRETNINGSMESSIGE VED SITT ARBEID	65
10.5.1. <i>Gravferdskonsulenten, forretningsmann eller en idealistisk hjelper?</i>	65
10.5.2. <i>Behovet for det "normale"</i>	67
10.5.3. <i>Deltagelse fra de etterlatte</i>	70
10.5.4. <i>Markedsføring</i>	72
10.5.5. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	74
10.6. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL KOMPETANSEBEHOV	77
10.6.1. <i>Kvalifikasjoner som behøves i yrket</i>	78
10.6.2. <i>Gravferdskonsulentenes utdanning innen tros- og livssynsforståelse</i>	80
10.6.3. <i>Gravferdskonsulentens rolle og kompetanse i spørsmål om arv og skifte</i>	81
10.6.4. <i>Offentlig godkjenning av byrå og gravferdskonsulenter</i>	83
10.6.5. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	84
10.7. GRAVFERDSKONSULENTENES FORHOLD TIL SEG SELV, SITT EGET YRKE OG SOSIALE OMGIVELSER	88
10.7.1. <i>Belastninger i yrket som gravferdskonsulent</i>	88
10.7.2. <i>Gotisk i ansiktet av all sorgen og alle de sterke inntrykkene</i>	91
10.7.3. <i>Gravferdskonsulenten i sin sosiale kontekst</i>	92
10.7.4. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	93
10.8. ANDRE ETISKE FORHOLD SOM GRAVFERDSKONSULENTENE KAN VÆRE OPPTATT AV	94
10.8.1. <i>Gravferdskonsulenten mellom etterlatte og leverandører</i>	94
10.8.2. <i>Etiske dilemmaer rundt syning eller beskrivelse av avdøde</i>	95
10.8.3. <i>Sammenfatning og fortolkning</i>	96
11. HOVEDKONKLUSJONER OG DRØFTING AV ENKELTE TEMAER.....	96
11.1. PUNKTVIS OVERSIKT OVER HOVEDFUNN	97
11.2. GRAVFERDSKONSULENTERS FORHOLD TIL ETIKK OG LØSNING AV ETISKE DILEMMAER.....	99
11.3. GRAVFERDSKONSULENTER, TRADISJONENS VOKTERE ELLER MANGFOLDETS KREMMERE?	101
11.4. PROFESJONALITET I MØTE MED EGET STÅSTED	101
11.5. GRAVFERDSKONSULENT I ET RELIGIØST OG LIVSSYNSMESSIG MANGFOLDIG SAMFUNN	102
11.6. Å DRIVE FORRETNING MED MENNESKER I SORG SOM KUNDER.....	103
11.7. ER DET BEHOV FOR MER UTDANNELSE AV GRAVFERDSKONSULENTENE?	104
12. AVSLUTTENDE KOMMENTARER.....	106
LITTERATUR	107
VEDLEGG: INTERVJUGUIDE	110
1.1. FORHOLDET TIL ETIKK.....	110
1.2 FORHOLDET TIL ETTERLATTES OG EGET LIVSSYNS	110
1.3. FORHOLDET TIL FAMILIEKONFLIKTER OG ANDRE KONFLIKTER HOS DE ETTERLATTE.....	111
1.4. FORHOLDET TIL FORRETNINGSMESSIGE INTERESSER OG DE ETTERLATTE	112
1.5. FORHOLDET TIL SEG SELV OG SITT EGET YRKE	113

1. Innledning

For omkring 12 år siden, vinteren 1994, arbeidet jeg som pastor i Den Evangelisk Lutherske Frikirke i Bergen. Jeg hadde da allerede ca 10 års tjeneste bak meg som pastor og hadde ved mange anledninger sittet i sorgsamtaler og vært prest ved mange begravelser og bisettelser. Ved denne anledningen i Bergen i 1994 skulle jeg forette en seremoni fra Møllendal, det kommunale kapellet i byen, og på grunn av mange korridorer, dører og trapper forvillet jeg meg ned i underetasjen, der hvor selve ovnene til krematoriet sto. Det var nok en ikke helt behagelig opplevelse for meg som til da kun hadde forholdt meg til døde mennesker som noe som lå skjult i en lukket kiste med blomster og pynt i et vakkert kirkerom. Heldigvis ble jeg ”reddet” av en lattermild gravferdskonsulent, Ragnhild Kristing, som fikk loset meg ut i friluft. Dette var begynnelsen på et vennskap med Ragnhild og på et innblikk i en spennende og interessant bransje, som personlig har betydd mye for meg.

Etter jeg var ”reddet” ut fra krematoriet i Bergen begynte jeg å jobbe litt på timebasis for Ragnhild i hennes byrå som hun selv hadde bygd opp fra bunnen av. Jeg var nok litt nysgjerrig på det hun holdt på med, ikke minst fordi jeg som pastor ofte fikk spørsmål også om praktiske ting i forbindelse med dødsfall. Dessuten var det et spørsmål som jeg ofte stilte meg: Hvordan orker hun å jobbe med døden og døde mennesker hele tiden? En gang vi snakket om dette sa Ragnhild de ordene som også er blitt tittel for denne masteroppgave: ”Jeg jobber først og fremst med de levende blant de døde, Jan Otto”. Det var de levende blant de døde som var hovedfokus for Ragnhild, det å gi dem en god hjelp og en så god opplevelse som mulig i en ellers vanskelig situasjon. Derfor kalte hun også byrået sitt for ”Gravferdshjelpen”. Senere, noen år etter dette fikk jeg igjen gleden av å arbeide som gravferdskonsulent hos Ragnhild i overkant av ett år på fulltid.

Det er nok en del mennesker som stiller seg uforstående til at noen kan jobbe i et begravellesbyrå uten å være litt sær og spesiell. Jeg har selv møtt denne holdningen, spesielt fra unge mennesker, når jeg har fortalt at jeg har jobbet som gravferdskonsulent. Første gang jeg selv møtte en gravferdskonsulent kan jeg huske at blikket mitt søkte hendene hans. ”Disse hendene tar i døde mennesker”, tenkte jeg. ”Hvordan orker han å ta de hendene sine med seg hjem fra jobb, hvordan kan de brukes til noe annet etter å ha hatt daglig omgang med døden? Hvordan kan han klare å spise med dem, hvordan kan han holde sine barn”? Det ble en ekkel

tanke og blikket mitt søkte stadig ned på hendene hans som om han nærmest hadde gjort noe galt med dem.

I denne masteroppgaven ønsker jeg å ha hovedfokus på gravferdskonsulentens arbeid med de levende blant de døde. Jeg ønsker å komme litt ”under huden” på gravferdskonsulentene og se hva de selv tenker omkring arbeidet sitt, hvilke holdninger de har og hva de ønsker å formidle til dem de jobber for. Jeg kaller de som står igjen etter noen som er døde for ”de etterlatte”. Ordet ”pårørende” blir for snevert i forhold til at dagens familiestrukturer og ulike tilhørighetskonstellasjoner er mye videre enn bare de nærmeste slektninger. Man kan være etterlatt uten å være pårørende, og ofte må gravferdskonsulentene forholde seg til en mye større krets enn bare de pårørende i sitt arbeid.

2. Problemstilling

Problemstillingen er som følger: **Hvilke etiske utfordringer står gravferdskonsulenten overfor i møte med etterlatte, og hva gjøres innenfor bransjen for å møte disse?**

For å utdype problemstillingen ytterligere har jeg valgt ut noen temaer jeg ønsker å gå nærmere inn på. Disse utvalgte temaer er som følger:

- På hvilken måte påvirker gravferdskonsulentens egen tro og livssyn møtet med og forholdet til de etterlatte? I hvilken grad befatter gravferdskonsulenten seg med tros- og livssynsspørsmål, og andre eksistensielle spørsmål i møtet med de etterlatte, og virker eget ståsted inn på den veiledning og de råd som gis i forbindelse med gravferden? Hvor trekkes grensene i slike spørsmål for hva gravferdskonsulenten henviser videre til prest, annen religions- eller livssynsleder, eller helsefaglig personell? I hvilken grad fungerer gravferdskonsulenten som terapeut, og hvordan trekker man opp grenser her?
- Hvordan håndterer gravferdskonsulenten det å skulle tilrettelegge gravferder for etterlatte med ulike livssyns- og religionspraktiseringer? Kan man godta alle ønsker fra etterlatte, eller finnes det grenser for hva som kan aksepteres? Synes gravferdskonsulentene at de har tilstrekkelig kompetanse for å kunne foreta rådgivning på ritualer, salme- og sangvalg innenfor ulike livssyns- og religionspraktiseringer, og opplever de en slik kompetanse som viktig?

- Hvilke etiske utfordringer møter gravferdskonsulentene som rådgiver og problemløser i familiekonflikter, arvesaker og lignende i forbindelse med dødsfall? Hvordan forholder gravferdskonsulentene seg til krysspress fra etterlatte med motstridende interesser, og til for eksempel tidligere ektefeller, stebarn og lignende som også vil være delaktige i planlegging og gjennomføring av gravferden?
- Er gravferdskonsulentene bundet av noen formell taushetsplikt og overfor hvem har de taushetsplikt? Hvordan forholder gravferdskonsulentene seg til taushetsplikten og praktiseringen av denne?
- Skaper det noen problemer at gravferdskonsulentene har kommersielle interesser overfor etterlatte i en vanskelig situasjon? Opplever gravferdskonsulentene noen form for lojalitetskonflikt? Har kommersielle interesser innvirkning på de råd som gis og på i hvor stor grad etterlatte selv blir anbefalt å ta del i praktisk tilrettelegging osv?
- Virker begravellesbyråets markedsføring av sine tjenester inn på måten gravferdskonsulentene møter og forholder seg til de etterlatte på? Opplever gravferdskonsulentene at de har tilstrekkelig kompetanse for å kunne gi det byrået lover og markedsfører? Hva betyr det at noen byråer markedsføres som ”mer enn et begravellesbyrå”, og hvilke etiske spørsmål reiser dette?
- Har gravferdskonsulentene store personlige påkjenninger i sitt arbeid? Får dette eventuelt innvirkning på arbeidet med de etterlatte? Blir de berørt personlig av arbeidet? Fører dette i så fall til kynisme og avstand, eller til overinvolvering og at gravferdskonsulentene tar jobben med hjem i for stor grad? Opplever gravferdskonsulentene en stigmatisering av yrkesgruppen ved at det er mange fordommer og at døden kan være tabubelagt? Virker vår egen kulturs forhold til døden inn på de etterlattes og andres forhold til gravferdskonsulentene? Har gravferdskonsulentene noen strategier for å takle fordommer og andre forutinntatte holdninger?

Disse temaer vil i ulik grad være innfallsvinkel for selve problemstillingen og gjenspeiles i de spørsmål som reises ved innsamling av materiale. Innenfor rammen av hovedproblemstillingen har jeg vært åpen for at innsamling av empirisk materiale også kan aktualisere andre temaer enn de nevnte.

3. Bakgrunn for problemstilling

Jeg vil i det følgende redegjøre for bakgrunnen for den problemstilling jeg har valgt. I tillegg til min egen personlige motivasjon for å skrive en oppgave om gravferdskonsulenter i Norge, mener jeg at det å sette søkelyset på denne bransjen er et lite bidrag til samfunnsdebatten omkring temaet. At det har vært en forholdsvis liten forskning i Norge på selve yrket gravferdskonsulent, har også vært en motivasjon for meg.

3.1. Samfunnsmessig betydning og aktualisering

Flere begravelsesbyråer i Norge har en markedsføring som benytter seg av ord som ”trygghet, erfaring, faglighet og verdighet”. Dette er ord som peker på viktige behov for mennesker som opplever å miste noen de står nær. Det er etter mitt skjønn derfor viktig å se på om de ansatte i begravelsesbransjen selv opplever at disse begrepene er dekkende for den oppgave de er satt til, og om de har kompetanse nok til å kunne gi det de lover.

Det å være gravferdskonsulent er et svært omfattende yrke med mange fagområder innbefattet. Først og fremst skal de gi de etterlatte rådgivning og en etisk god omsorg som skaper grunnlag for en så god sorgprosess som mulig. Siden vi lever i et flerkulturelt og religions- og livssynsmessig mangfoldig samfunn, vil denne rådgivning i mye større grad enn tidligere kreve inngående kjennskap til dette mangfoldet, for å kunne være adekvat for alle dem som oppsøker byråets tjenester. Gravferdskonsulentene skal også ha helsefaglige kunnskaper slik at de ivaretar en forsvarlig og riktig behandling i forbindelse med stell, transport og oppbevaring av de døde. Det er også en fordel med praktiske og estetiske kunnskaper slik at de kan fungere som dekoratører i forbindelse med pynting av seremonirommet. I tillegg skal de ha kontorfaglig kompetanse for å kunne utføre nødvendig papirarbeid og kontakt opp mot offentlige myndigheter og andre samarbeidspartnere. Kompetanse innen musikk, blomster, ritualer, offentlig regelverk, vil også være viktig dersom man skal kunne bistå de etterlatte på en god måte.

Samfunnet forventer at gravferdskonsulentene har den nødvendige kunnskap for å kunne yte en god og riktig service i forbindelse med dødsfall. Denne tilliten fra samfunnets side fordrer at gravferdsbransjen til enhver tid må kunne forvente å ha et offentlig søkelys mot seg. Ikke minst i en tid hvor det individuelle vektlegges mer enn før, og mangfoldet er større enn noen

gang tidligere, vil det være viktig at samfunnet kjenner til de etiske utfordringer gravferdsbransjen står overfor. Forhåpentligvis er denne studien et bidrag til en åpenhet omkring en bransje som vi alle finner nødvendig, og som vi i de mest sårbare situasjoner i livet må oppsøke og forholde oss til.

3.2. Egen bakgrunn og motivasjon for prosjektet

Problemstillingen er valgt først og fremst fordi jeg selv for noen år tilbake arbeidet som gravferdskonsulent og har stått overfor mange situasjoner som har krevd etisk refleksjon og god kompetanse på det mellommenneskelige og individuelle plan. Jeg har også arbeidet en del år som menighetsprest i Den Evangelisk Lutherske Frikirke og feltprest i Forsvaret. Dette arbeidet har gitt meg en del erfaringer og tanker omkring temaet. Min egen erfaring er at gravferdskonsulenten møter mennesker på et tidlig tidspunkt i en for mange, svært traumatisk og kritisk situasjon. En møter også ofte vanskelige familiære forhold hvor gravferdskonsulenten må forholde seg til ulike parter og motstridende hensyn. For meg har det vært et tankekors at det ikke kreves noen formell utdanning for å arbeide med slike komplekse problemstillinger og at yrket som sådan i liten grad synes å være beskyttet av offentlige faglige og etiske spilleregler. Kan det være grunn til å stille spørsmål om gravferdskonsulentene får den nødvendige etiske kompetanse som bør kunne forventes med tanke på den etiske kompleksitet de har i sitt yrke?

Faglig bakgrunn for mitt ønske om å ta fatt på denne oppgaven er at jeg har gjennomført studier i kristendomskunnskap ved Høgskolen i Agder, samt også vært opptatt av ulike etiske problemstillinger gjennom tidligere pastorutdanning og yrkeserfaring.

For meg er det også en viktig grunn bak valg av emne at det, etter det jeg kjenner til, har vært forsket svært lite på gravferdskonsulentenes egen opplevelse og forståelse av de etiske utfordringer de møter i sitt arbeid. Forhåpentligvis kan mitt bidrag i så måte føre til en økt forståelse av den utfordrende situasjon yrkesgruppen lever med og om mulig også gi nyttige innspill til eventuelle forbedringer og endringer som kan være hensiktsmessige

3.3. Tematisk avgrensning av oppgaven

Et hovedpoeng for meg med denne oppgaven har vært å forsøke å få et innblikk i tematikken fra gravferdskonsulentenes øyne. Dette innebærer at jeg ikke har vært så opptatt av hvordan

de etterlatte selv opplever de etiske aspektene ved gravferdskonsulentenes arbeid. Det får eventuelt komme i en senere studie.

Oppgaven åpner opp for en rekke ulike temaer og mulige innfallsvinkler. På grunn av at dette er en masteroppgave med begrenset lengde, har jeg forsøkt å foreta et utvalg av temaer blant mange. Jeg kunne for eksempel tatt med en del om gravferdskonsulenters dilemmaer og etiske utfordringer i forhold til barn, men har i stor grad utelatt dette. Jeg kunne også valgt å gå dypere inn i samarbeidsutfordringer i forhold til prester og lignende, og sett på ulike maktforhold, beslutningsprosesser i forhold til ritualer, musikk osv, men har også valgt å ikke la dette være hovedtematikk. Oppgaven er derfor begrenset med hensyn til hvilke temaer jeg har kunnet gå i dybden på. Jeg ønsker likevel å få belyst noen sider i forhold til tematikken gravferdskonsulenters etiske utfordringer i møte med etterlatte.

3.4. Forskningshistorisk oversikt

Det er forholdsvis begrenset forskning som er gjort i Norge i forhold til gravferdskonsulenter og etiske utfordringer i møte med etterlatte. På verdensbasis finnes det riktignok mye forskning som omhandler døden og ulike forhold omkring døden som fenomen, riter og gravferdsskikker i historisk lys osv, men av hensyn til oppgavens begrensede omfang finner jeg det lite hensiktsmessig å gi noe utdypende oversikt over all denne tilgjengelig litteraturen. Noe forskningsarbeid tangerer imidlertid innom temaet mitt på ulike vis, og jeg har her foretatt et utvalg av det jeg finner mest relevant.

En av de første studiene jeg har funnet som berører gravferdskonsulenters arbeid i Norge er hovedoppgaven til Per Tanggaard i sosiologi fra Universitetet i Oslo i 1976, *Jeg vet meg en søvn*. I denne hovedoppgaven tar Tanggaard for seg et begravellesbyrå i Oslo på midten av 1970 tallet, og han skildrer ulike funn han har gjort gjennom feltstudier (Tanggaard 1976).

Tanggaard utførte også på et senere tidspunkt i 1992 et forskningsarbeid som resulterte i en rapport med navnet *Begravellesbyrået bedre enn sitt rykte, presten ikke verst hun heller* (Tanggaard 1992). I dette forskningsarbeidet, som var en del av et tverrfaglig prosjektsamarbeid med tittelen *Døden på norsk*, har Tanggaard tatt for seg etterlattes opplevelser av deres kontakt med begravellesbyråer og prester (Aagedal 1994). Studien viste

altså hvordan denne kontakten ble opplevd av de etterlatte, og ikke hvordan den samme kontakt ble opplevd fra gravferdskonsulentenes side, slik min studie forsøker å gjøre.

I 1995 kom hovedoppgaven til Cora Alexa Døving, *Gravferd, en praksisstudie av profesjoner i forbindelse med død i Oslo*. Denne hovedoppgaven er gjennomført ved Institutt for samfunn og kulturstudier avdeling religionshistorie, Universitetet i Oslo 1995. Det jeg har benyttet med basis i denne hovedoppgaven er en artikkel Døving har skrevet i *Chaos*, dansk-norsk tidsskrift for religionshistoriske studier nr 28, 1997, med tittelen ”Dødens praksis. Et religiøst rituale i en sekularisert samtid”. I artikkelen tar Døving blant annet for seg gravferdskonsulenters holdning til tradisjoner og riter, og deres rådgivning overfor etterlatte innen disse feltene (Døving 1997).

En ny hovedoppgave i kristendomskunnskap med navnet *Om å bære en gravferd i et håndtrykk. En kvalitativ undersøkelse av pårørendes opplevelse av den kirkelige gravferd* kom i 2001. Hovedoppgaven ble skrevet av Bjarne Tendø Kjeldsen ved Teologisk fakultet ved Universitetet i Oslo. Selv om heller ikke denne oppgaven viser gravferdskonsulenters egen opplevelse av etiske utfordringer i møte med etterlatte, viser den likevel noe av de etterlattes opplevelser i forhold til gravferdskonsulenter (Kjeldsen 2001).

Fra Sverige har vi imidlertid et par forskningsarbeider som blant annet sier noe om gravferdskonsulenters forhold til de etterlatte i forbindelse med gravferd. Den ene er en bok skrevet i 1997, *Mellan levande och döda*, av etnologen Lynn Åkesson (Åkesson 1997), og den andre er doktoravhandlingen til Anna Davidsson Bremborg, *Yrke: Begravnings-entreprenör. Om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering* (Bremborg 2002). Sistnevnte forskningsarbeid har jeg benyttet svært mye i arbeidet med denne oppgaven.

Det finnes også et par bøker i Sverige som tar for seg gravferdskonsulenter og ulike økonomiske forhold knyttet til deres arbeid, og det er *Den tysta marknaden* fra 1978 av Rune M. Lindgren (Lindgren 1978) og *Den sista tjänsten* fra 1994 av Charlotte Reimerson (Reimerson 1994). Jeg har imidlertid ikke benyttet disse to siste bøkene i arbeidet med denne oppgaven.

4. Gravferdskonsulentene som yrkesgruppe

Yrkesgruppen gravferdskonsulenter kan i hovedsak inndeles i to grupper. Den ene er de som er ansatt i byråer tilknyttet Begravelsesbyråenes Forum (BFN), den andre gruppen er dem som har sitt arbeid i selvstendige byråer uten noen tilknytning og forpliktelser overfor BFN. For byråer som ikke står tilknyttet BFN er det slik at disse også må følge gjeldende lovverk og bestemmelser gitt av det offentlige, se kapittel 5. Ut over dette er det kun selvpålagte bestemmelser og interne lokale reguleringer som eventuelt er styrende for deres yrkesutøvelse. For ansatte i byråer tilknyttet BFN er det i tillegg til gjeldende lovverk og bestemmelser gitt av det offentlige, også denne organisasjonens regelverk som vil være styrende for den enkelte yrkesutøver.

Jeg vil i dette kapittel først gi en kort historisk oversikt over begravelsesbyråenes og gravferdskonsulentenes fremvekst og utvikling i Norge og fram til i dag. Jeg vil også gi en oversikt over BFN siden denne organisasjonen har en betydelig funksjon for utøvelsen av gravferdskonsulentyrket hos deres medlemsbedrifter. Tilslutt vil jeg gi en skjematisk oversikt over de ulike aktører gravferdskonsulenter må forholde seg til i sitt daglige arbeide. Dette for å få fram noe av kompleksiteten rollen som gravferdskonsulent innebærer.

4.1. Fra likbærer til konsulent – kort historisk skisse

Det virker som om Norge lå litt foran for eksempel Sverige med dannelsen av begravelsesbyråer. Anna Davidsson Bremborg hevder at man må helt til 1920 tallet før man kunne snakke om egne byråer i Sverige (Bremborg 2002: 30).

I Norge vet vi at det første begravelsesbyrået ble startet i Oslo i 1877. Som en forløper for begravelsesbyråene var egne likbærerlaug som hadde som oppgave å bære de døde til graven. Det var også egne kistesnekkere som ofte var møbelsnekkere, og disse sørget for kister og nødvendig utstyr i kistene. I tillegg var det flere transportfirmaer som sørget for transport av de døde. På bygdene var det svært utbredt med nabolag i forbindelse med dødsfall. Det vil si at man i nabolaget hadde folk som kunne bistå med alt i fra snekring av kiste, vask og stell av de døde, til nødvendig transport og bæring av båren. Selv om man fikk det første begravelsesbyrået allerede i 1877 i Oslo, var det flere steder rundt omkring i landet man beholdt disse gamle skikkene til langt ut på 1900 tallet (Sanden 2001: 1-2)

Utviklingen med dannelsen av begravelsesbyråer har foregått parallelt med at også mange andre funksjoner i samfunnet er blitt profesjonalisert og overlatt til spesialister (Sanden 2001: 2). En sentral side ved denne utviklingen er at de tidligere likbærere og kisteselgere har fått en mye større portefølje enn de hadde tidligere, og de framstår nå i mye større grad som organisatorer og konsulenter for de etterlatte. Tidligere var mange av disse oppgavene fordelt på familie, venner og andre.

Et annet sentralt trekk ved utviklingen er at man er gått over fra løsarbeidere i byråene til mer fast ansatte. Dette har medført at også det er blitt stillet mer krav til stil og fremtreden, og bransjen har gjort mye for å gi de ansatte videreutvikling både når det gjelder kunnskap og personlige egenskaper. I 1993 ble yrkestittelen ”gravferdskonsulent” vedtatt benyttet som yrkestittel (Sanden 2001: 4).

4.2. Begravelsesbyråenes forum (BFN)

BEGRAVELSESBYRÅENES FORUM - NORGE (BFN) er en bransjeorganisasjon for gravferdsbyråer. For å være medlem av BFN, må byrået også være medlem av Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon (HSH).

Gravferdsbyråene som er medlemmer av BFN/HSH, blir engasjert ved 80 – 90 % av alle gravferder i Norge hvert år. BFN/HSH har som formål å representere bransjen overfor offentlige myndigheter, media, øvrig næringsliv og publikum. Forum’et arbeider for en kvalitetsmessig god utvikling av bransjen og for å fremme gode gravferdstradisjoner. BFN ble stiftet 6. mars 1965. BFN består av over 200 gravferdsbyråer og filialer fordelt på 10 lokallag. I tillegg er en del av bransjens leverandører tilknyttet BFN som assosierte medlemmer. Lokallagene har som en av sine hovedoppgaver å ha kontakt med sine forskjellige samarbeidspartnere og offentlige myndigheter i lokalmiljøet. Det arrangeres jevnlig styremøter og medlemsmøter i lokallagene. Begravelsesbyråenes Forum – Norge arrangerer årlig landsmøter med et av lokallagene som medarrangør. BFN arbeider for å utvikle bransjens faglige standard gjennom sitt arbeid i Norge og ved deltagelse i internasjonale bransjeorganisasjoner.

BFN arbeider gjennom HSH, for en aktiv kompetanseheving innen bransjen. Forum'et ser de betydelige utfordringene bransjen står ovenfor. Det har derfor blitt utarbeidet en mønsterplan hvor formålet er å gi forpliktende og veiledende rammer for opplæring og kompetanseheving. Forum'et ønsker også at denne planen skal være en idé- og inspirasjonskilde for medlemmene.

BFN har utviklet et brevkurs og egne fagkurs, både kurs som går over flere uker så vel som kurs av kortere varighet. Fagkretsen spenner vidt med temaer som: sorg, livssyn, ritualer, kontorrutiner, hygiene ved dødsfall, organisasjon, ledelse og økonomi m.m.

BFNs medlemmer har forpliktet seg til å overholde organisasjonens egen standard og etiske retningslinjer som regulerer det kvalitative nivå for bransjen.

Et eget utvalg for kvalitetssikring besøker jevnlig medlemsbyråene for å sikre at de etterlever forumet sin standard og regelverk i samsvar med offentlige lover og regler.

Dersom pårørende føler seg utsatt for feilaktig behandling av et byrå, kan de henvende seg til "Klagenemnda for gravferdstjenester". Dette er en uavhengig klageinstans som består av en jurist, som er nemndas leder, en representant for Forbrukerrådet og en representant for gravferdsbransjen (Stoffet i dette underkapittel 4.2 til her er hentet fra: Hva er BFN – Brosjyre).

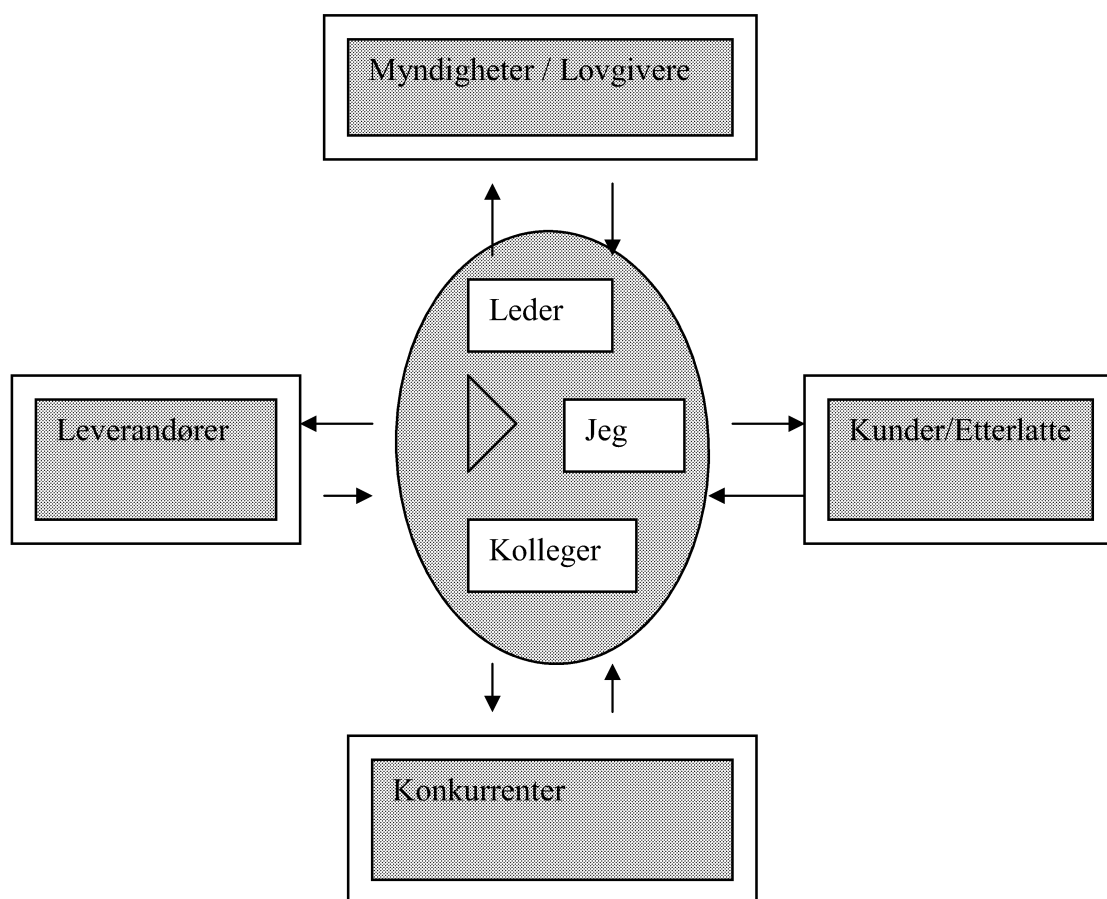
Når det gjelder krav til kompetanse for BFN medlemsbyråer heter det i de utdypende kommentarer til vedtektene for BFN, at daglig leder ved byrået skal ha gjennomgått og bestått BFN brevkurs og BFN Fagkurs Trinn 1 (BFN-trykk nr 02, § 4-1,c: 2003). Det er ellers ikke noen krav til kurs i følge tilsendt regelverk for ansatte i BFN medlemsbyråer. Brevkurset består av 7 studieenheter som må besvares i løpet av ett år. Fagkurset Trinn 1 har en varighet på ti kursdager. De som er byråledere kan også ta et Fagkurs Trinn 2, og dette har en varighet på fire kursdager. Sistnevnte kurs er frivillig også for byråledere.

4.3. Personer og instanser som påvirker arbeidet til gravferdskonsulentene

Gravferdskonsulentene arbeider i en kontekst hvor det er flere instanser og aktører som i varierende grad virker inn på yrkesutøvelsen. Disse instanser og aktører har også egne hensyn

å ta ut fra forskjellige spilleregler de må forholde seg til. For eksempel kan dette gjelde kirkevergens kontor, som er en instans gravferdskonsulentene så å si daglig samarbeider med. Kirkevergens kontor har et regelverk som regulerer saksgang i forbindelse med dødsfall. Dette regelverk styrer prosedyrer for når ting kan skje, i hvilken rekkefølge, hvilke papirer som må foreligge osv. Det er viktig å være klar over at denne kontekst virker indirekte inn på gravferdskonsulentens yrkesutøvelse, og i siste instans også på de etterlatte. Dette får igjen konsekvenser for hvordan de etterlatte opplever den tjeneste byrået gjennom gravferdskonsulentene leverer.

For å synliggjøre den kontekst gravferdskonsulentene må forholde seg til når han skal utøve sitt arbeide tar jeg her med en modell som er utarbeidet av Tom Eide og som er benyttet i undervisningen på BFN's fagkurs trinn 1.



(Eide, BFN fagkurs trinn 1, høsten 2005)

Modellen viser altså hvilke aktører og instanser som virker inn på gravferdskonsulentens arbeid med og for de etterlatte. Internt i byrået er det både leder og kolleger som påvirker og er i et samspill med den enkelte gravferdskonsulent. Eksternt er det offentlige myndigheter og de lovreguleringer som er gitt av disse, herunder også BFN for medlemsbyråer, samt leverandører som prester, kirkeverge, skifterett, organister, aviser, helsefaglig personell osv. Konkurrenter i andre byråer vil også ha en viss innvirkning i og med at disse også markedsfører et tilbud og en tjeneste som de etterlatte i visse tilfeller vil sammenligne med, og referere til.

I tillegg til dette kommer selvfølgelig også andre forhold som tradisjon, kultur, økonomiske forhold og annet inn og påvirker det forholdet gravferdskonsulentene har til sine samarbeidspartnere.

5. Gjeldende etiske normer og regler for bransjen

I dette kapittel vil jeg komme med en oversikt over alt lovverk som regulerer gravferder og begravelserbyråer per dags dato. Jeg vil også gi et innblikk i de normer og krav bransjen selv har satt gjennom BFN og de undervisningsopplegg som er utformet av denne foreningen.

Den viktigste lov som regulerer gravferder og gravferdskonsulenters arbeid er *Gravferdsloven* av 07.06.1996, med *forskrifter til gravferdsloven* av 10.01.1997 og *forskrift om prisopplysning for gravferdstjenester* av 12.12.1997. Loven omhandler hvem som har rettigheter i forbindelse med dødsfall, en del om praktiske ting i forbindelse med grav osv. Videre må gravferdskonsulentene også følge *Likbehandlingsloven* av 04.06.1898 med siste endringer fra 05.08.1994 og *Smittevernsloven* av 05.08.1994 med *forskrifter* av 03.04.1998 og merknader til disse, samt *Retningslinjer om hygieniske forholdsregler m.m. ved håndtering og transport av lik fastsatt av Statens helsetilsyn 1.oktober 1999, i samråd med Statens institutt for folkehelse*.

Det er også nedsatt eget lovverk som gir regler for bilbruken i begravelserbyråer i *Forskrift om engangsavgift på motorvogner* av 19.03.2001. Dette er lovreguleringer som det offentlige har satt for å regulere byråenes drift. Reglene gjelder alle begravelserbyråer uavhengig av om de er medlem av BFN eller ikke. Utover dette kommer selvfølgelig også de lover som regulerer etterlattes stønadsordninger osv, men det behandles ikke her.

BFN har også utarbeidet et regleverk for de begravelsesbyråer som står tilsluttet dem. Først vil jeg her nevne *Vedtekter for begravelsesbyråenes forum – Norge (BFN), med utfyllende kommentarer*, av mai 2003. Disse vedtektene omfatter regelverk for selve BFN som organisasjon, vedtekter for opptak av begravelsesbyråer i Forumet, regler for suspensjon, eksklusjon, klagebehandling osv (BFN-trykk nr 02, mai 2003). Videre er det utarbeidet *Standard for god gravferdsskikk samt yrkesetiske regler*, av juni 2005. Disse er en felles europeisk standard som er utviklet sammen med European Federation of Funeral Services (EFFS) (BFN-trykk nr 01, juni 2005). De yrkesetiske reglene er utformet i elleve punkter og lyder som følger:

1. Høy grad av profesjonell bevissthet, basert på en lojal holdning i forholdet til de pårørende.
2. Grunnleggende respekt for de pårørendes livssyn og tradisjoner.
3. De pårørende står absolutt fritt i sitt valg av begravelsesbyrå.
4. De pårørende skal uoppfordret orienteres om de forventede kostnadene ved en gravferd.
5. Aldri krenke den profesjonelle taushetsplikt og ikke misbruke fortrolige opplysninger.
6. Ærlig og rettskaffen yrkesutøvelse.
7. Alle nasjonale og internasjonale lover, forskrifter og bestemmelser forbundet med yrkesutøvelsen skal overholdes.
8. Markedsføring skal være saklig, ærlig og ikke støtende.
9. Kontinuerlig sørge for nye yrkesmessige kunnskaper på et høyt nivå.
10. Det skal opprettholdes lojalitet i forholdet til innenlandske og internasjonale kollegaer.
11. Det forventes at medlemmene av EFFS at de til enhver tid er seg sitt ansvar bevisst for å fremme gravferdsbransjens omdømme.

Det er også utformet noen profesjonsetiske verdier som gjelder for BFN. Disse er det redegjort for i kursmateriellet til BFN fagkurs (Eide, BFN fagkurs trinn 1, høsten 2005).

De profesjonsetiske verdiene er følgende:

- Lojalitet.
- Respekt.
- Taushetsplikt og etikette.

- Ærlighet og rettskaffenhet.
- Lovlydighet og forretningsmessig ryddighet.
- Profesjonalitet, inkludert kunnskap og konduite.

Disse profesjonsetiske verdier formulerer det verdimeslige grunnlaget for profesjonen gravferdskonsulent i BFN medlemsbyråer.

6. Vitenskapsteoretisk og faglig plassering av studien

Vitenskapsteoretisk vil denne oppgaven være hermeneutisk ved at den forsøker å analysere og fortolke den virkelighet som framkommer av intervjuene med gravferdskonsulentene. Den vil også være hermeneutisk ved at den forsøker å fortolke og anvende de analyser og vurderinger som foreligger i det teoretiske materiale.

Oppgaven vil være både deskriptiv og normativ. Den vil være deskriptiv i det jeg forsøker å forklare hvordan gravferdskonsulenter møter etiske utfordringer i møte med de etterlatte ut fra informantenes egne opplysninger. Videre vil den være normativ når jeg mot slutten av oppgaven forsøker å drøfte noen av de opplysninger som er fremkommet (Ekstrand, Gustavson og Junus 2001:92). Jeg vil imidlertid forsøke å ikke være for bastant i forhold til å komme med egne løsninger, men kun anse min egen stemme som et forslag til mulige løsninger blant andre alternativer.

Faglig vil denne oppgaven ligge innenfor faget sosiologi fordi den i stor grad er en profesjonsstudie som søker å kartlegge noen sider ved et bestemt yrke. En av disse sidene ved yrket gravferdskonsulent jeg har ønsket å se nærmere på er forholdet til utdanning og spørsmålet om man kan kalle yrket for en profesjon ut fra de kriterier ulike teoretikere har satt til dette. Hovedtyngden i oppgaven ligger likevel i å identifisere, beskrive og fortolke ulike etiske utfordringer gravferdskonsulentene møter i forhold til de etterlatte. Dette betyr derfor at oppgaven er en oppgave først og fremst i deskriptiv etikk. Selv om jeg på slutten av oppgaven foretar en kort drøfting av noen av de forhold som er fremkommet gjennom teori og empiri gjør ikke oppgaven krav på å være en fullverdig oppgave i etikk, med gjennomgående etiske drøftinger av hvert tema.. Det primære for meg har først og fremst vært å forsøke å identifisere, beskrive og fortolke de ulike etiske utfordringer gravferdskonsulentene møter,

samt også beskrive løsninger bransjen velger i disse spørsmål. Deler av studien vil også kunne kalles religionssosiologi fordi den tar for seg spørsmål omkring tro og livssyn, og samspillet mellom ulike aktører når det gjelder dette.

7. Teoretiske innfallsvinkler

I arbeidet med å velge ut relevant teoretisk rammeverk for oppgaven har jeg primært forsøkt å foreta et utvalg som kan være med å belyse ulike sider ved gravferdskonsulentens som etisk problemløser. Hva driver gravferdskonsulentens til å velge ulike etiske løsninger, hvilket menneskesyn ligger i bunnen og hva er hensikten med de ulike etiske valg? De ulike etiske emner og temaer som belyses gjennom den empiriske undersøkelsen er i seg selv interessante fordi selve problemstillingen til denne oppgaven ønsker å synliggjøre hvilke etiske utfordringer som oppstår i møtet med etterlatte. Det har likevel vært noen viktige prinsipielle spørsmål som jeg har ønsket å belyse gjennom teoretisk materiale for å få satt etikken inn i en sammenheng og en forståelsesramme. Det er imidlertid helt klart at tyngdepunktet i min oppgave hovedsakelig vil ligge i presentasjon og fortolkning av det empiriske materiale. I det følgende vil jeg gjøre rede for den teori jeg har valgt ut og hvorfor denne er viktig for å belyse selve problemstillingen og de momenter som fremkommer i det empiriske materialet.

7.1 Gravferdskonsulentenes utdanning og profesjonsbegrepet

Gravferdskonsulentene fremstår i dag som en egen yrkesgruppe med egen tittel. Til tross for dette er det enda ingen formell utdanning man må ha for å kunne benytte denne tittelen, slik som tilsvarende er for mange andre yrkesgrupper og deres rett til å benytte titler. Per Tanggaard hevder at døden er blitt profesjonalisert (Tanggaard 1994: 91), men det vil være et spørsmål om man kan hevde at gravferdskonsulenter kan påberope seg å være en egen profesjon ut fra de definisjoner som tradisjonelt har vært knyttet til begrepet *profesjon*.

Jeg vil i denne sammenheng benytte meg av boken *De profesjonelle* som er redigert av Børre Nylehn og Anne Marie Støkken (Nyhlen og Støkken 2002). Boken har flere bidragsytere som på ulike måter tar for seg profesjonsbegrepet. Det første som her er interessant er selve defineringen av begrepet *profesjon*. I et kapittel henviser Støkken til en definisjon som Torstein Eckhoff har gitt der han sier at: ”Med profesjon mener jeg en akademisk utdannet yrkesgruppe, for eksempel leger, prester, jurister, ingeniører, lektorer etc. Profesjonsutøverne

står i et særlig forhold til vitenskapene for så vidt som de er utdannet ved anstalter hvor det drives vitenskap, og for så vidt som de utnytter den viten de har fått der i sine praktiske virksomhet” (Støkken 2002: 24-25).

Denne definisjonen har altså utdanning på vitenskapelig basis og praktisering av denne utdanning som forutsetning for å kunne kalle et yrke for en profesjon. I følge dette vil altså ikke utøvelsen av arbeidet som gravferdskonsulent kunne forstås som en profesjonsutøvelse. Pål Repstad gjengir i sin bok *Sosiologiske perspektiver for helse- og sosialarbeidere* en definisjon som sosiologen Ulf Torgersen har gitt på profesjon, nemlig at det er: ” når en bestemt langvarig, formell utdanning erverves av personer som stort sett er orientert mot å gå inn i bestemte yrker, og disse yrkene ifølge utbredte sosiale normer ikke kan fylles av andre personer enn de som har denne utdannelsen” (Repstad 2004: 153).

Også her forutsettes det en langvarig formell utdanning for å kunne kalle yrket en profesjon, men det er likevel en forutsetning i det at yrket også må ha en sosial norm, det vil si det må være en bestemmelse gitt av for eksempel lovgiver, som utelukker alle andre enn dem som har denne spesifikke utdanning. Man kan si at det kreves en form for autorisasjon. Jeg tolker denne definisjonen som like snever som definisjonen til Eckhoff, og også denne utelukker at gravferdskonsulentene kan kalle seg profesjonsutøvere.

Helge Hernes har i boken til Nylehn og Støkken et kapittel hvor han viser til en teori av O.Berg som i stedet for å sette opp et skille mellom profesjoner og ikke-profesjoner, lager en glideskala som viser høy eller liten grad av profesjon(Berg 1987: 30ff). Parameterne som styrer graden av profesjon er hovedsakelig tre forhold. Det første er verdigrunnlaget yrket hviler på, altså om det er verdier som begrunner seg selv (autoteliske verdier), det vil si at det er verdier som i seg selv er svært viktig og som det liten grad stilles spørsmål om betydningen av, eller om det er verdier som er midler for oppnå andre mål (heteroteliske verdier). Man vil nok kunne si at gravferdskonsulentyrket i stor grad er autotelisk fordi det i seg selv utfører en helt nødvendig og konkret oppgave som har stor verdi. Det andre parameter er kunnskapsgrunnlaget yrket hviler på. Kunnskapsgrunnlag inndeles i to retninger, den ene er den vitenskapelige kunnskap, basert på forskning og formell utdanning, den andre er den empiriske, basert på praktisering og realkompetanse. Blant gravferdskonsulentene vil jeg anta at vi finner hovedsakelig den empirisk rettende kompetanse hvor opplæring til yrket har skjedd internt i byrået vedkommende gravferdskonsulent arbeider. Trolig har denne interne opplæringen blitt supplert med interne bransjekurs av ulik varighet. Jeg vil også anta at man

finner noen med akademisk utdannelse, gjerne på høyt nivå, men denne vil da trolig kun i noen tilfeller tangere enkelte deler av det totale arbeidsfelt gravferdskonsulentene arbeider innenfor. Det tredje parameter som benyttes for å måle graden av profesjonalitet er koblingen mellom utdannelse og selve yrket. Dersom en person er utdannet til noe og arbeider med noe helt annet, vil denne ifølge Bergs teori score lavere på graden av profesjonalitet enn om vedkommende hadde arbeidet med det denne var utdannet til (Hernes 2002:38-41). Den empiriske undersøkelsen vil vise hvordan dette slår ut hos mine informanter.

Repstad hevder at man må skille mellom profesjonalisering og spesialisering. Dette begrunner han med at spesialisering går på det å ha en sterk arbeidsdeling hvor altså en person blir svært dyktig innen sitt felt, og gjerne også kan skifte felt dersom han også mestrer det nye feltet, mens profesjonaliseringen har et mer statisk forhold til utdannelse og det yrket som utøves i henhold til utdannelsen, og i mindre grad kan skifte felt (Repstad 2004: 153-154). Dette kan være en svært nyttig måte å tenke på når vi skal forsøke å vurdere yrkesgruppen gravferdskonsulenter, både av den grunn at jeg antar at de ivaretar et felt som er rimelig spesialisert, og at det ikke kreves noen formell utdannelse, men mer egnethet for å kunne gå inn i slike stillinger. Dette er imidlertid også mer min egen antagelse som jeg ønsker å finne mulige svar på i min empiriske undersøkelse. Det kan være verd å merke seg at den spesialisering som for eksempel finner sted innen helsesektoren, hvor stadig ny teknologi er en årsak til spesialiseringen (Repstad 2004: 154), trolig vil være annerledes og grunnet på andre forhold enn den spesialisering som gravferdskonsulentene er et resultat av. Jeg tenker her på at gravferdskonsulentene trolig er en mer sammensatt gruppe med svært ulike yrkesbakgrunner og utdannelser, og at deres spesialisering trolig mer består i den sammensatte kompleksitet yrket har.

Et viktig spørsmål i forbindelse med gravferdskonsulenters utdanning vil være om man i det hele tatt kan forvente at et yrke med så stor spredning på arbeidsoppgaver og fagområder i det hele tatt kan gis en utdannelse gjennom et vanlig høyskole- eller universitetssystem. Støkken hevder at mye av dagens yrkesopplæring nå i større grad enn tidligere blir kanalisert gjennom det formelle utdanningssystem. Dette kan da være yrker som tidligere har fått sin opplæring gjennom bedrifts- og etatsutdanning (Støkken 2002:34). Det vil være interessant å finne ut om gravferdskonsulentene selv mener en slik løsning ville vært den mest hensiktsmessige også for deres yrke, eller om man ser for seg en fortsatt opplæring innenfor bransjen selv. Jeg ønsker også å se de svar gravferdskonsulentene har til disse spørsmålene i lys av et kapittel

Pål Repstad har i boken til Nylehn og Støkken som heter *Virker utdanning?* I dette kapitlet hevder Repstad at det ikke nødvendigvis er slik at en serie vekttallsmoduler i et høyskolesystem automatisk gir en god og trygg yrkesidentitet (Repstad 2002: 157). Repstad ser også dette i sammenheng med den autoritetskepsis og individualisme som preger mange av vår tids mennesker, hvor den enkeltes personlige behov og valg tillegges stor vekt (Repstad 2002: 158). Hvorvidt disse trekk ved vår tid vil bli best ivaretatt ved en formalisert utdanning gjennom et skolesystem er slik jeg tolker Repstad svært usikkert. Det vil altså være et spørsmål om den praksis- og erfaringsbaserte utdanning som i dag foregår gjennom byråene selv og i noen tilfeller BFN, er mer i samsvar med vår tids trender og bedre ivaretar gravferdskonsulentenes personlige autensitet, enn om opplæringen skulle vært formalisert som en høyskole/universitetsutdanning.

Det er interessant at Repstad til en viss grad og med visse forbehold knytter tilhengere av praksis- og erfaringsbasert læring på den ene siden og tilhengere av en mer høyere forskningsbasert utdanning på den andre, opp til sosial forankring og kulturell klassekamp (Repstad 2002: 168). Spørsmålet er om man som en følge av dette vil kunne si noe om gravferdskonsulentene sosiale ståsted ut fra de resultater empirien i spørreundersøkelsene vil vise i synet på utdanning og behov for mer av dette. Vil man også kunne si noe om gravferdskonsulentenes selvforståelse som praktikere eller teoretikere?

Gravferdskonsulentenes holdninger i forhold til behov for utdanning og hvilken type utdanning man trenger, er etter mitt skjønn også trolig relatert til hvilke holdninger de har til kvalitet i det yrke de utøver. Dette har igjen med synet på kvalitet i blant annet etiske spørsmål. Et viktig spørsmål å få belyst for meg er følgelig om behovet for kvalitet er styrende for en løpende vurdering av utdanningsbehov i bransjen. Kan man anta at også andre forhold spiller inn og medvirker til at man tviholder på nåværende ordning. Jeg tenker her på at forhold som dreier seg om frykt for det ukjente, redsel for å miste egne posisjoner, økte kostnader osv kan spille inn og veie tungt når man vurderer hvilken type kompetansebygging som er best for bransjen og de etterlatte.

Det vil også være av interesse å finne ut om gravferdskonsulentene ser noe behov for en kvalitetssikring gjennom en offentlig godkjenningsordning av dem som skal jobbe som gravferdskonsulenter, slik det for eksempel er for yrkesgrupper innenfor helsevesenet.

7.2 Gravferdskonsulentens roller i møte med etterlatte

En naturlig følge av synet på gravferdskonsulentene som profesjonsutøvere eller spesialister er å se litt nærmere på hva slags rolle de spiller i møtet med etterlatte. Dette henger også sammen med hvilken grenseoppgang den enkelte gravferdskonsulent foretar mot andre yrkesgrupper og profesjoner som er aktører som er eller burde være delaktige i forbindelse med dødsfall og oppfølging av etterlatte. Bremborg hevder at: ”Begravningsentreprenören blir ett ankare som man sätter lit till när tillvaron flyter”, og hun hevder også at ekspertrollen blir ekstra tydelig i møte med etterlatte (Bremborg 2002: 110). Mange etterlatte er i en svært sårbar situasjon når de har mistet noen de er glade og det kan være mange motstridende og kompliserte følelser som gjør at de ser på gravferdskonsulenten som den som skal løse alt. Jeg vil derfor være interessert i å finne ut hvordan gravferdskonsulentene selv ser på sine roller og hvordan de eventuelt henviser videre til andre profesjonsgrupper som prester, leger, psykologer og annet helsefaglig- eller livssynsmessig personell.

Dersom vi ser på Bremborgs avhandling ser vi at flere av informantene hennes ser på seg selv som rådgivere overfor de etterlatte (Bremborg 2002: 153). Dette reiser flere spørsmål som for eksempel om man som rådgiver skal være nøytral i forhold til de etterlattes ønsker. I mine spørsmål til gravferdskonsulentene har jeg også stilt spørsmål om de for eksempel ser på seg selv som terapeuter eller sjelesørgere i forhold til de etterlatte. Jeg har også stilt spørsmål som går på deres rolle i konflikter mellom etterlatte. Ser de på seg selv som noen som skal megle og løse slike konflikter? Dette er roller som Bremborg også registrerer at gravferdskonsulentene i Sverige må forholde seg til i sin yrkesutøvelse. (Bremborg 2002: 153-154).

Bremborg skisserer 5 hovedfelt som gravferdskonsulentene må ha kunnskap innen og som også er med å definere deres roller. Det første er selve likfeltet og alt som har med stell, behandling og oppbevaring av den døde å gjøre. Det andre er logistikkfeltet hvor gravferdskonsulenten har en samordningsfunksjon og en bestillerfunksjon av de ulike varer og tjenester som må være til stede i forbindelse med dødsfallet. Det tredje er sorgfeltet som innebærer at gravferdskonsulenten må gå inn som en del av førstelinjetjenesten og forholde seg til ulike reaksjoner og spørsmål i de ulike faser av prosessen. Det fjerde feltet er ritfeltet der gravferdskonsulenten må ha kunnskap om og kunne gå inn i ulike tradisjoner og livssynsmessige spørsmål og gjøre en jobb på hver enkelts premisser. Det femte og siste feltet

er det juridiske feltet. I dette må gravferdskonsulentene manøvrere mellom et vidt spekter av situasjoner og dertil hørende lovreguleringer for å kunne bistå de etterlatte til å få orden i de ulike juridiske forhold (Bremborg 2002: 211-213). I alle disse felt er der store utfordringer og mange hensyn og ta, og i alle disse felt vil der også være andre som har spesialkunnskap og som vil kunne kobles inn i forhold til de etterlatte. Gravferdskonsulentene er likevel den som skal kunne veilede og guide de etterlatte innenfor disse felt. Jeg vil derfor se hvordan de norske gravferdskonsulentene ser på sin rolle i dette og hvordan de løser konkrete utfordringer innenfor disse felt.

I denne forbindelse vil jeg også benytte meg av CoraAlexa Døving's artikkel *Dødens praksis. Et religiøst rituale i en sekularisert samtid*. Artikkelen er gjengitt i Chaos, dansk – norsk tidsskrift for religionshistoriske studier. I denne artikkelen forfekter Døving at de ansatte i begravellesbyråer er ”bærere av en common sence for praksis forbundet med død”(Døving 1997: 118). Det vil være interessant å se om gravferdskonsulentene har sammenfallende syn med Døving's teorier når det gjelder sin egen yrkesutøvelse.

7.3 Yrkesetikk og teoretisk tilnærming til de ulike etiske utfordringer

Det vil være interessant å se hvilke etiske grunnholdninger gravferdskonsulentene arbeider etter i møtet med de etterlatte. Disse grunnholdninger vil trolig også være styrende når gravferdskonsulentene møter ulike etiske problemstillinger og må ta valg for å løse disse. Paul Leer-Salvesen som er teolog har skrevet et interessant kapittel i boken til Nylehn og Støkken som han har kalt *Profesjonsetiske perspektiver*. Her redegjør han for noen av de syn på etikk som er blitt utformet gjennom historien, og han setter dette inn i en profesjonsmessig kontekst. Som innledning tegner Leer-Salvesen opp to hovedretninger som har vært rådende innen etikken, nemlig den kantianske pliktetikk og den millske konsekvens- og formålsetikk. Pliktetikken vil gjerne forfekte overordnede universelle regler som skal gjelde og være styrende for alle situasjoner, mens konsekvens- og formålsetikere i stedet vil søke lokale løsninger hvor valg fortas på bakgrunn av vurderingen av selve handlingens konsekvens (Leer-Salvesen 2002:184).

Når det gjelder profesjonsetikk hevder Leer-Salvesen: ”I enhver profesjon synes det mulig å formulere noen pliktetiske bud og forbud, noe man rett og slett er enige om på forhånd, før man kommer inn i en konkret situasjon der man blir utfordret. Spørsmålet er hvor omfattende

denne pliktetiske bagasjen er, og hvor universell den kan sies å være” (Leer-Salvesen 2002:186). For gravferdskonsulentene blir da spørsmålet i hvor stor grad de er styrt av slike overordnede pliktetiske bud og forbud. Det er klart at det lovverk som gjelder for gravferdsbransjen og som er gitt av det offentlige, styrer en del forhold som alle må ta hensyn til enten de liker det eller ikke, men vi snakker her også om andre selvpålagte og valgte bud og forbud. I hvilken grad styres de etiske valg i bransjen av en slik pliktetikk, og i hvilken grad er det selve situasjonen og de omkringliggende faktorer og konsekvensene av de valgte handlinger som styrer de etiske valg som foretas?

Leer-Salvesen hevder at det i tillegg til en overordnet allmenn kodeks som vil gjelde hele profesjonen også vil være lokale og situasjonsbestemte tilpasninger som må gjøres av den enkelte profesjonsutøver. Dette krever oppøvelse av moralsk dømmekraft (Leer-Salvesen 2002:187). Pål Repstad, som er religionssosiolog, er inne på det samme forhold i sin bok for helse- og sosialarbeidere, at det er ulike forhold som må behandles ulikt. Noen ganger har man faste regler å forholde seg til, mens andre ganger må man bruke det han kaller ”faglig skjønn” (Repstad 2004:169). Det er denne moralske dømmekraft og det faglige skjønn som skal hjelpe gravferdskonsulenten i møte med ulike etiske utfordringer fra de etterlatte.

Dersom man skal sette en etisk merkelapp på dette at man skal oppøve moralsk dømmekraft, kan man gjerne si at det er et uttrykk for det som kalles dydsetikk. Dydsetikken hevder nemlig at det er de indre egenskapene hos et menneske som synliggjøres gjennom de handlinger man gjør. Poenget er da å ikke bare gjøre de rette handlingene, men at man også bak disse handlingene har en rett holdning og innstilling. En slik holdning og innstilling kan oppøves gjennom sosial praksis (Nygren og Fauske 2004: 194).

Jeg vil være interessert i å finne ut om den empiriske undersøkelsen gir oss noen svar på hvordan den etikk utøves i bransjen. Hvilke vurderinger og konklusjoner blir gjort i ulike etiske spørsmål? Er disse fundamentert i en pliktetikk, eller i en konsekvens- og formålsetikk, eller er det andre etiske modeller som bedre forklarer de valg og handlinger som gjøres? Hvilke lokale vurderinger blir gjort, og i hvilke etiske spørsmål finner man ulike løsninger på de samme problemstillinger? Det vil i denne sammenheng være av interesse å se om man kan finne forskjeller på gravferdskonsulentene etter hvordan de strukturmessig er plassert. Jeg tenker da på at noen er ansatt i byråer som hører inn under BFN, altså en organisasjon som har satt opp etiske standarder for hvordan gravferdstjenesten skal utføres for medlemsbyråer,

mens andre står uorganisert i helt frie byråer uten denne overordnede pålagte standard. Er det forskjeller i etikken til gravferdskonsulenter i byråer som er tilsluttet BFN, og byråer som ikke er det? Finnes det en egen universell overordnet pliktetikkk uavhengig av lovreguleringer som yrkesgruppen som helhet arbeider etter, og hva består så eventuelt denne i? Forhåpentligvis vil de empiriske undersøkelser gi oss en pekepinn på mulige svar her.

Et annet forhold som Repstad tar opp i forhold til helse- og sosialarbeidere og som også kan være en relevant problemstilling for gravferdskonsulenter, er om selve yrkesutøvelsen har som formål og interesse å skape avhengighet hos dem man er satt som hjelpere for (Repstad 2004:170-171). Dette kan være enten bevisst eller ubevisst hos yrkesutøveren. En slik antagelse som Repstad henter hos den tyske psykolog og psykoanalytiker Wolfgang Schmidbauer, er grunnet i mistanken om at en slik avhengighet skaper en oppmerksomhet og takknemlighet overfor yrkesutøveren, som denne finner attraktiv (Repstad 2004:171). En slik nærmest uærbødig tilskrivelse av motiv overfor yrkesutøveren kan virke noe drøy ved første øyekast, men jeg velger likevel å tillegge den vekt. I forhold til gravferdsbransjen som jo er et forretningsforetak og ikke en non-profit organisasjon, så er det min antagelse at det er det forretningsmessige som styrer og er bakenforliggende for all virksomhet som gjøres i bedriften. Disse personlige antagelser vil forhåpentligvis enten bli bekreftet eller avkreftet i de empiriske undersøkelsene. Spørsmålet man derfor kan stille er om gravferdskonsulentene ved å tilby de etterlatte all hjelp og støtte i en vanskelig situasjon, faktisk er best tjent med at de etterlatte kommer i en så stor grad av avhengighet til byrået som mulig? Er det for eksempel slik at jo mindre de etterlatte kan delta med av praktiske ting, forberedelser til seremonien osv, jo bedre blir inntjeningen for byrået? Hva med markedsføring osv i denne sammenheng? Markedsfører man på en slik måte at man appellerer til folks avhengighetsbehov? Dette er viktige etiske utfordringer som jeg håper kan belyses gjennom de svar bransjen selv gir i de empiriske undersøkelser.

Jeg ønsker i denne oppgaven også å undersøke gravferdskonsulentenes egne opplevelser av sin jobb og de virkninger jobben har på dem som mennesker. Derfor har jeg med noen spørsmål i den empiriske undersøkelsen som går nettopp på dette med belastninger, stressmestring og hvordan overleve i dagens samfunn i en slik jobb. Grunnen til at jeg har funnet dette relevant og viktig er at jeg tror det har med selve hovedproblemstillingen i denne masteroppgaven å gjøre. Det har å gjøre med hvordan de etiske utfordringer løses, og om dette er beste mulige måten å løse disse på. I mange hjelpeyrker og spesielt i yrket som

gravferdskonsulent, er det personen gravferdskonsulenten som er det viktigste redskap og instrument som brukes for å oppnå løsninger. Repstad skriver om hvordan arbeidssituasjon og personlige forhold hos helse- og sosialarbeidere kan føre til utbrenthet og andre sykdoms- og slitasjetegn. Dette får igjen følger for den behandling som brukerne, eller klientene får (Repstad 2004: 175). En fersk undersøkelse foretatt av Sintef Teknologiledelse i samarbeid med BFN, viser at av 193 spurte gravferdskonsulenter svarer 52 % at de opplever selv å være i en arbeidssituasjon som kan føre til utbrenthet. 22 % svarer at de ikke opplever å være i en slik situasjon, mens de øvrige ikke har noen formening om dette. 78 % svarer at de har gått på jobb selv om de mente at deres helsetilstand var slik at de ikke burde ha gått på jobb (Sintef Teknologiledelse og BFN 2005). Jeg har derfor funnet det viktig å undersøke hvordan gravferdskonsulentene ser på seg selv og på de virkninger jobben har på dem, i forhold til måten de løser de konkrete etiske utfordringer i møte med etterlatte. I denne sammenheng hører også samfunnets syn og mulige stigmatisering av yrkesgruppen med som mulige påvirkningsfaktorer for møtet med de etterlatte. Anna Davidsson Bremborgs undersøkelse fra Sverige viser at gravferdskonsulentene der opplever seg som stigmatisert og at det kan være vanskelig som privatpersoner å fremstå med det yrket man har (Bremborg 2002: 42-45). Dette karakteriseres imidlertid som et fritidsstigma, men det vil være interessant å finne ut om norske gravferdskonsulenter også opplever dette som et problem. Bremborg konkluderer med at : ”Begravningsentreprenören vill at andra ska se honom eller henne som en person med hög etik och stor kunnskap på området, och inte som bärare av ett yrkesstigma” (Bremborg 2002: 64).

8. Metoder og materiale som er benyttet

I dette kapittel vil jeg kort skissere hvilken metode og hva slags materiale jeg har benyttet meg av i denne studien. Jeg vil også forsøke å redegjøre for hvilke fordeler og ulemper jeg ser med min egen posisjon som forsker i forhold til det materiale jeg har innsamlet. Tilslutt kommer en redegjørelse for forskningsetiske hensyn jeg har tatt i mitt arbeide.

8.1. Metode

I arbeidet med å finne metode for oppgaven har jeg vært opptatt av at det er oppgavens problemstilling og oppdragets art som skal bestemme hvilken metode jeg skal benytte meg av. Metodisk vil derfor denne oppgaven bestå av innsamling av informasjon og analyse, tolking og drøfting av innsamlet materiale. Det empiriske materiale vil så bli drøftet i lys av den teori

og det skriftlige materiale som fra før av foreligger fra forskning, lovverk og fra bransjen selv. Jeg vil ha en induktiv tilnæringsmåte til stoffet (Ekstrand, Gustavson og Junus 2001:131) ved at jeg forsøker å bruke det innsamlede stoff til å få en mer helhetlig forståelse av problemstillingen.

Når det gjelder oppgavens struktur har jeg bygd denne opp med utgangspunkt i problemstillingen. Som en videreføring av problemstillingen har jeg konkretisert noen temaer som jeg har ønsket skulle være utgangspunkt for de spørsmål intervjupersonene skulle besvare. Intervjuguiden er utarbeidet på en slik måte at den i hovedsak består av konkrete spørsmål, men jeg har også benyttet tre caser for å aktualisere til konkrete situasjoner. I intervjuguidens avslutning har jeg stilt intervjupersonene et helt åpent spørsmål om det er andre utfordringer de mener er viktige, og som ikke er fanget opp av de øvrige spørsmål. I min presentasjon av empiri har jeg i hovedsak fulgt den tematiske inndeling som jeg har brukt i tilknytning til problemstilling og i intervjuguide. Noen små redaksjonelle endringer er det imidlertid blitt. Jeg har valgt å avslutte hvert delkapittel i den empiriske presentasjonen med et eget underpunkt som kalles "sammenfatning og fortolking". I disse underpunktene har jeg presentert en sammenfatning av det empiriske materiale samt fortolket dette. Videre har jeg i disse underpunktene forsøkt å tolke det empiriske materiale i forhold til den teori jeg har fremskaffet.

I oppgavens avslutning vil jeg forsøke å ende opp med en punktvis oversikt over de hovedfunn som er fremkommet. Jeg vil også i dette siste kapittelet foreta en kort drøfting av noen utvalgte temaer.

Oppgaven vil være komparativ ved at jeg vil foreta en sammenligning av de svar jeg får i intervjuene. Denne sammenligningen vil vise om det er forskjeller og likheter blant intervjupersonene.

8.2 Materiale

Materialet som danner utgangspunkt for denne studien er en blanding av empirisk materiale hentet i en kvalitativ spørreundersøkelse og eventuelle funn fra annen forskning på området. Jeg har også hentet inn aktuelt lovverk som regulerer gravferdsbransjen og fått tilgang til de reguleringer bransjen selv har satt som standarder for yrket de utøver.

I den kvalitative spørreundersøkelsen har jeg intervjuet 10 personer som til daglig arbeider som gravferdskonsulenter. 3 av disse er eiere og daglige ledere av byrået de arbeider i, samt at 1 er daglig leder uten å være eier. Dersom man ser på fordelingen på kjønn har jeg intervjuet 4 kvinner og 6 menn som aldersmessig ligger mellom 34 og 63 år. Utdannelsesmessig skulle det også være god spredning på intervjupersonene. For å få en geografisk spredning har jeg foretatt intervjuene i 4 norske byer, men utover dette har utvelgelsen av intervjupersoner vært tilfeldig. Jeg har utarbeidet en intervjuguide som jeg har benyttet og som følger vedlagt denne oppgaven.

Fordelen med å benytte kvalitativ spørreundersøkelse til innsamling av empirisk materiale er blant annet at denne går mer inn i det perspektiv gravferdskonsulentene selv har og ikke så mye på mitt eget perspektiv og de ideer jeg har som forsker. En kvantitativ spørreundersøkelse ville ikke kunne gått sånn i dybden på studieobjektene eget perspektiv som det en kvalitativ undersøkelse vil gjøre (Alvesson og Sköldbberg 1994: 10), og jeg hadde måttet standardisere spørsmålene i større grad. En slik standardisering finner jeg ikke hensiktsmessig i denne omgang. Faren ved å benytte en kvalitativ undersøkelse med bare 10 informanter kan imidlertid være at man kan komme til å generalisere ut fra et for snevert materiale. Dette innebærer at jeg har stor forståelse for at bildet kan være mer sammensatt og ha enda flere nyanser enn det jeg har klart å få fram gjennom bare 10 informanter. Jeg sitter likevel personlig med et inntrykk av at hovedlinjene i det som er framkommet i intervjuer med gravferdskonsulentene er rimelig representativt for bransjen som helhet. Svarene er også i relativt stor grad med og understreker min egen opplevelse av syn og holdninger i bransjen, fra den tiden jeg selv arbeidet i den, og møtte mange kolleger og fikk høre deres meninger.

8.3. Egen bakgrunns fordeler / ulemper i forhold til undersøkelsen

Det kan selvfølgelig hevdes at det er en ulempe at jeg selv har arbeidet i gravferdsbransjen, og således ikke er tilstrekkelig objektiv til det stoff og den informasjon jeg har innhentet. I den grad det er mulig å forsøke å ha et åpent blikk og på den måten se det innsamlede materiale på en tilnærmet objektiv måte, har jeg tilstrebet dette. Det er nå åtte år siden jeg selv sluttet i bransjen, og forhåpentligvis har jeg klart å forholde meg åpen til det som er framkommet. Jeg er imidlertid av den formening at egen erfaring i bransjen også kan være positiv, både for møtet med intervjupersoner ved at det har vært en viss felles forståelse av begreper,

situasjoner og lignende, og også i måten jeg har valgt å stille de ulike spørsmål ved at disse har skapt gjenkjennelse. Det at jeg har bakgrunn som prest tror jeg også har en positiv effekt ved at jeg kan se gravferdskonsulentene fra et bredere synsfelt.

8.4. Forskningsetiske momenter

I mitt arbeid med oppgaven har jeg hele tiden hatt for øye de forskningsetiske regler som er trukket opp for denne typen arbeid. På forhånd tok jeg kontakt med de aktuelle intervjukandidater og gjorde det klart for dem hva forskningen gikk ut på. Jeg gjorde det klart at alle informanter i utgangspunktet skulle være anonyme. Jeg var også tydelig på at materialet som fremkommer i oppgaven vil bli publisert. Det ble også informert om at materialet kunne bli benyttet for eksempel i bokform eller som deler av et utvidet studieopplegg. Intervjuene er tatt opp på bånd i sin helhet og det er informert om at disse oppbevares innelåst for vern av informantene. Alle intervjuene er også skrevet ut i tekst og disse er også anonymisert og oppbevart i henhold forskningsetiske regler.

Siden mitt mål først og fremst har vært å finne ut hvordan bransjen selv ser på sine etiske utfordringer i møte med etterlatte, og hvordan de løser disse utfordringer, var jeg forberedt på å møte motforestillinger i bransjen på at problemstillingen i det hele tatt ble reist. Slike motforestillinger kunne for eksempel vært begrunnet i økonomiske forhold forbundet med synliggjøring av behov for merkostnader til utdanning av medarbeiderne, eller at man ikke ønsket søkelys på spesifikt etiske spørsmål og kompetanse knyttet til dette. Jeg har imidlertid møtt stor velvilje og hjelp fra alle som har vært kontaktet i forbindelse med oppgaven, og alle har oppmuntret og sett det som tjenlig for bransjen at studien blir gjennomført.

9. Presentasjon av intervjupersoner

Jeg vil i det følgende gi en kort presentasjon av hver av intervjupersonene, men la navn på person og bedrift de jobber i være anonymt. Den fortløpende nummerering som er gjort i denne oversikten vil ikke bli knyttet videre til den informasjon den enkelte intervjuperson har gitt i intervjuene.

Intervjuperson nr 1 er en kvinne på 50 år. Hun har en solid langvarig akademisk utdannelse. Kvinnen har også lang erfaring i å arbeide med mennesker. I gravferdsbransjen har hun nå jobbet i 5 år. Byrået hun arbeider i er et forholdsvis lite byrå med 1,5 årsverk ansatte. Hun begynte i bransjen fordi hun kunne tenke seg å gjøre noe nytt, samt at hun ble utfordret av en bekjent. Hun vurderer konkurransesituasjonen for byrået som relativt stort fordi det i tillegg til de store byråene som har vært på stedet i mange år, også er kommet en tilvekst på flere små byråer. Hun ønsker imidlertid at hennes byrå skal representere et alternativ til alle de andre. Intervjuet ble foretatt på hennes kontor

Intervjuperson nr 2 er en mann på 45 år. Byrået han jobber i er et stort byrå med avdelinger i flere norske byer. Han har teknisk utdannelse og yrkesbakgrunn på videregående nivå og kom inn i gravferdsbransjen for 11 år siden. Personen kom i kontakt med bransjen gjennom familierelasjoner, og selv om han gir uttrykk for at det å arbeide i byrå ikke akkurat var hans guttedrøm, opplever han yrket fascinerende og serviceorientert. Byråets lokalavdeling har 4,5 årsverk. Han vurderer konkurransesituasjonen til å være stor. Intervjuet ble foretatt på hans kontor.

Intervjuperson nr 3 er en mann på 58 år. Han jobber i samme byrå som intervjuperson 2 og har jobbet i gravferdsbransjen i 3 år nå. Han har sin utdannelse på treårig høyskolenivå, og lang yrkeserfaring fra kirkelig arbeid. Årsaken til at han begynte i gravferdsbransjen var at han hadde lyst til å gjøre noe nytt, og at en del ting la seg til rette for det. Intervjuet ble foretatt på konferanserommet i byrået han jobber i.

Intervjuperson nr 4 er en kvinne i aldersgruppen omkring 60 år. Hun startet i byrå for ca 17 år siden. Hun har utdannelse som sekretær, men har også tatt en del utdannelse innenfor veiledning og rådgivning. Hun har tidligere jobbet i helsevesenet og annen offentlig virksomhet. Hun er også flittig benyttet som foreleser om gravferdsbransjen innenfor ulike helseinstitusjoner. I byrået hun jobber er det 4,5 årsverk. Hun forklarer årsaken til at hun begynte i gravferdsbransjen med at det var mer tilfeldigheter hvor hun søkte på utlyst stilling i dagspressen. Når det gjelder konkurransesituasjonen for byrået vurderer hun den som beinhard. Intervjuet ble foretatt på byråets konferanserom.

Intervjuperson nr 5 er en mann på 34 år. Han har høy utdanning på universitetsnivå og yrkeserfaring fra helsevesen og som musiker. Årsaken til at han begynte i gravferdsbransjen var at han kom inn som musiker og etter hvert ble tilbudt jobb. Han har nå arbeidet ca 10 år på deltid og heltid i begravelserbyrå. Byrået han jobber i har 6 årsverk. Han vurderer konkurransesituasjonen som knallhard. Intervjuet ble foretatt på byråets konferanserom.

Intervjuperson nr 6 er en mann på 63 år som har arbeidet i bransjen i 16-17 år. Han har utdanning som økonom og av tidligere yrkeserfaring før byrå jobbet han i privat og offentlig sektor. Årsaken til at han begynte i gravferdsbransjen var forespørsel fra familie om å hjelpe til med regnskaper i deres byrå. Byrået mannen arbeider i har i dag 1 årsverk, men leier inn hjelp utenom ved behov. Han formidler ingen spesielle tanker omkring konkurransevurdering, men hevder at byrået har som policy å holde kostnadene på et minimum for å kunne være et lavkostnadstilbud til kundene. Intervjuet ble foretatt på hans kontor.

Intervjuperson nr 7 er en kvinne på 43 år som arbeider i 80% stilling. Hun har utdanning fra allmennfaglig linje på videregående skole og utover dette 1 år innen økonomi. Av tidligere yrkeserfaring har hun jobbet på kontor som regnskapsfører. Årsaken til at hun begynte i gravferdsbransjen for 4 og et halvt år siden var at hun etter tilskyndelse fra sin mann søkte på utlyst annonse som gravferdskonsulent i avisen. Byrået hun arbeider har ca 5,5 årsverk. Hun vil ikke si at det er direkte hard konkurranse i bransjen i byen og mener det kan være bra med litt konkurranse. Intervjuet ble foretatt på byråets konferanserom.

Intervjuperson nr 8 er en mann på 45 år. Han har teknisk utdanning på videregående nivå og har yrkeserfaring fra salg. Han har arbeidet ca 6 år i byrå. Årsaken til at han begynte i gravferdsbransjen oppgir han å være at han gikk tom i forrige jobb, og etter å ha henvendt seg til lokalt byrå fikk han jobb der. Byrået han nå jobber i er forholdsvis nystartet, og han regner i underkant av 1 årsverk i byrået. Med tanke på konkurransevurdering hevder han at det er sterk konkurranse med solide aktører på markedet, og man merker også at det i de siste år har vært en lavere dødsrate i byen enn tidligere. Intervjuet ble foretatt på hans kontor.

Intervjuperson nr 9 er en kvinne på 60 år. Hun har handelsutdanning fra realskole og 1 årig handelsskole, og har tidligere jobbet på kontor i offentlig virksomhet. Hun har nå arbeidet 20 år i gravferdsbransjen. Årsaken til at hun begynte i byrå var at hun ble forespurt av en bekjent. Byrået hun er ansatt i har 5,5 årsverk. Når det gjelder konkurransen i bransjen hevder hun at

den er stor på stedet, og de må hele tiden streve for å holde oppdragsmengden oppe. Intervjuet ble foretatt på kveldstid hjemme hos kvinnen.

Intervjuperson nr 10 er en mann på 43 år som arbeider i et byrå som har en stor geografisk spredning fordelt på flere småbyer og bydemiljøer omkring disse. Byrået har 5,5 årsverk. Intervjupersonen har videregående skole og yrkeserfaring fra ambulansetjeneste. Personen karakteriserer det nærmest som en tilfeldighet at han begynte som gravferdskonsulent og han har nå jobbet 14 år i bransjen. Når det gjelder konkurransesituasjon betegner han den som hard enkelte steder byrået har sin virksomhet, og liten der byrået er enerådende. Intervjuet ble foretatt på et kommunalt kapell.

10. Presentasjon, analyse og fortolking av empirisk materiale

Jeg vil i det følgende komme med en presentasjon av et utvalg av de svar jeg har fått i mine intervjuer med de ti gravferdskonsulentene. Utvalget er foretatt etter et skjønn basert på relevans og ønsket om å gi en så fullstendig oversikt som mulig over sammenfallende, motstridende eller nyanserte synspunkter til de enkelte temaer. Etter hvert underkapittel vil jeg gi en kort sammenfatning av hovedpunktene i det som er framkommet, samt forsøke å foreta en fortolking av dette. Til de punkter det foreligger aktuelt teoretiske materiale vil også dette bli dratt inn slik at empiri og teori kan ses i lys av hverandre.

For ordens skyld gjør jeg oppmerksom på at lengre sitater med lengde på over fire linjer er skrevet med enkel linjeavstand. Det gjøres også oppmerksom på at sitatene ikke er endret og pyntet på i forhold til rettskrivningsregler. Dette for å få et nøyaktig bilde av de svar som intervjupersonene har gitt.

10.1. Gravferdskonsulentenes forhold til etikk i yrket de utøver

Som yrkesutøver i en bransje hvor man så å si daglig møter mennesker i en fase hvor de har nylig har mistet noen av sine kjære, vil man kunne forvente at det dukker opp ulike etiske utfordringer. I dette kapitlet ønsker jeg å se om dette er tilfelle. Jeg ønsker også å finne ut om eventuelle etiske utfordringer oppleves belastende for gravferdskonsulentene, og hva de gjør for å finne fram til løsninger på de utfordringer som måtte være.

10.1.1. Etiske utfordringer i forholdet til etterlatte

For å få en viss oversikt over om gravferdskonsulentene er opptatt av etikk i forhold til de etterlatte de møter, spurte jeg dem om de opplevde at det er etiske utfordringer knyttet til dette i deres yrke. Åtte av ti intervjupersoner svarte helt entydig ja på dette, mens to i liten grad opplevde slike utfordringer. Dette er altså den umiddelbare og første respons de har på spørsmålet om etiske utfordringer i forhold til deres arbeid med de etterlatte.

Den ene av disse to, som ved første respons i liten grad opplever etiske utfordringer knyttet til arbeidet med de etterlatte, relaterte de største etiske utfordringer til stellet av de avdøde. Vedkommende sier at: ”Vi er veldig høflige og alvorlige i møte med familien, og når det kommer til nedlegg og stell skjer det effektivt og raskt, og da skjer det helt på våre premisser. Da skjer det nok litt fort i svingen og jeg har slitt litt med dette”.

Likevel sier han også at: ” Du bør egentlig ha en stol der som det sitter en pårørende på i alt det du gjør, som ser alt du gjør, for å ha det nærværet av pårørende”. Den andre sier at: ” Vet ikke akkurat om det er såne etiske utfordringer jeg går i daglig. Stort sett så har folk et normalt gangsyn på det som har skjedd, og har visse spilleregler å forholde seg til”. Han sier også at: ” Ved dilemmaer må jeg bare spille med åpne kort og si at dette kan jeg ikke gå med på, jeg må eventuelt bare trekke meg ut, for jeg kan ikke gå på akkord med det som er mitt syn”. Selv om altså disse to i utgangspunktet sier at de i liten grad opplever etiske utfordringer i forhold til etterlatte, vitner deres svar likevel om etisk engasjement.

De åtte andre som svarte helt entydig ja på spørsmålet pekte på flere forhold som de opplevde som utfordrende i forhold til de etterlatte. En peker på at forholdet mellom det offentlige og de etterlatte kan være en stor utfordring for henne som gravferdskonsulent: ” Det har vært en del konflikter i forhold til de etterlatte og det offentlige på ulike måter, også de etterlatte imellom, men ikke så ofte, det er mer unntakene. Opplever absolutt at det er etiske konflikter i forhold til hvem skal jeg ta mest hensyn til i jobben min”. Hun sier også at: ” Jeg opplever i by-områder at det offentlige ikke stiller opp, og legger mer og mer på byrået. Konsekvens av dette er at det blir dyrere for de etterlatte”.

En annen peker på det sårbare med selve situasjonen som en etisk utfordring:

”De som vi er i kontakt med har mistet sine nærmeste og det er en sårbar situasjon. Vi må vise en forsiktig holdning, ordene som brukes må veies. Mange ganger må du lure deg fram, for det tåles egentlig ingenting. Samtidig kan vi ikke la være å hjelpe med å veilede, fordi mange vet jo ingenting, det er første gang de mister en. Vi må gjøre det på den måten at vi veileder og de får si ja eller nei”.

Flere av gravferdskonsulentene jeg har intervjuet har selv opplevd å miste nære familiemedlemmer. En av disse peker på gjenkjennelsen av smerten til det å være etterlatt som en vanskelig etisk utfordring i møte med de etterlatte. Hun sier:

”Det mest fortvilede er det å sitte på andre siden av bordet, og jeg vet jo litt av det vonde som de føler, for jeg har opplevd det selv, å miste. Det kommer igjen og igjen, for jeg vet hvor fortvilet de er, og så nytter det ikke å si noe, jeg må bare være der, være tilstede og høre etter, og kanskje komme med innspill av og til. Det praktiske er ingen ting, det går av seg selv. Det gjør meg ingen ting å vite at jeg kjører bil med en kiste, men det er det å sitte ansikt til ansikt med de nærmeste”.

En annen synes det med etikk generelt er vanskelig og sier:” Det er så vanskelig med etikk synes jeg. Kommer jo opp i dilemmaer, ikke mange, men spesielt der de pårørende ikke blir enige. Når de ikke kan få tatt en avgjørelse så må en prøve å lirke og få dem til å bli enige, hvis dette er en etisk utfordring ja? Men det skjer jo ikke så ofte da. Som regel løser det seg. Synes det er vanskelig å definere etikk”.

For noen oppleves de etiske utfordringene som svært mangfoldige og omfattende i forhold til det meste av det de utfører i jobben sin. En uttrykker seg sånn:

”Ja, det er flere etiske utfordringer. Det ene er at jeg har et produkt å selge. Er veldig åpen på det og det gjelder vel for så vidt hele bransjen at vi driver ikke bare veldedighet, det er også et levebrød for oss. Vi skal selge produktet og vi møter folk i en fase av sorg og hjelpeløshet og hvor de er mottagelige og takknemlige for innspill. Da kan en også oppleve det at vi har en stor grad av kontroll over familien, i den grad at de stort sett er enige med oss, for dette vet jo vi mye bedre enn de, kan en bli ledet til å tro. Det er klart at hvis en skulle misbruke den rollen, mer enn en har grunnlag for så vil en være i en etisk gråsoner. Du kommer også inn i mange familieforhold når det gjelder forholdet til taushetsbelagte ting. Du får kjennskap til familiens indre, og nå er jo ikke det noe problem i seg selv at du skal ha taushetsplikt, for det er det jo mange bransjer som har. Du skal ofte forholde deg til mange parter i en familie, mange ganger hvor de ikke kjenner til hverandres private liv så veldig, da bli det også en balansegang hva du skal si og hva du ikke kan si, i en konflikt internt i familien, hvem skal du holde med hvem skal du ikke holde med. Du blir ofte en meklingsmann som skal være enig med alle, og du skal få alle til å bli enig, om det er røde eller blå blomster, hvit eller lakkert kiste, altså i alle de valgene en familie skal ta. Der må en trø litt forsiktig. Du kommer ofte inn på livssyn, noen har et kristent eller annet

religiøst livssyn mens andre har ikke. Det kan være sterke meninger på begge fronter. Hvordan skal seremonien og begravelsen gjennomføres, helst da i tråd med avdødes ønske, og det respekterer jo de fleste uavhengig av livssyn. Det er jo pr definisjon familien og de etterlatte som har rett til å gjennomføre seremonien og velge på alle plan”.

Opplevelsen av etiske utfordringers omfang og karakter er altså noe ulik hos de forskjellige gravferdskonsulenter. Det synes å være et stort engasjement hos alle for å ha en god etisk holdning til de etterlatte, selv om de altså opplever mengden og typen av etiske utfordringer noe forskjellig.

10.1.2. Etiske utfordringer og belastninger knyttet til dette

I tilknytning til spørsmålet om gravferdskonsulentene opplever etiske utfordringer i yrket sitt har jeg også spurt om de opplever etiske spørsmål som mer belastende enn andre sider ved jobben sin.

De fleste av intervjupersonene svarer nei på at det er de etiske utfordringene som er det mest belastende ved jobben. For noen synes det å være de mer praktiske og tilretteleggende tingene ved jobben som oppleves krevende. En hevder at:

”Det er mest belastende at man skal huske på alt som kommer opp i konferansen. Alle de tusen spørsmål, at alt blir gjort. At alt skal fungere, så må man ofte følge opp andre, ringe blomsterbutikken at de leverer det de skal, de som skal ha minnestunden osv, og se at alt blir gjort riktig. Vi kan så mye innen faget og må ha kompetanse på det som skjer også utenfor vårt eget område. Vi må ofte forklare for alle de andre hva de skal gjøre, fordi de ofte ikke vet det selv. Vi må ordne også ofte det som ikke er vår egen sak i det hele tatt”.

En annen sier at:

”Ikke etikken som er det mest belastende. Det er en utfordring å tilrettelegge. Det belastende i bransjen er holdninger blant leverandører, prester, organister, kirkeverge, altså holdninger som er personbettinget, ikke nødvendigvis av loven, men av deres etiske personlige grunner. Det kan være ganske slitsomt. At en organist ikke liker å spille det ene stykket, og det er pårørendes høyeste ønske, det er slitsomt”.

Det trekkes også fram at sterke opplevelser og det å leve med disse i forhold til familie og venner også kan være belastende.

”Det er jo sterke inntrykk på mange fronter, alt i fra følelser til visuelle ting. En ting er at du skal bære det gjennom arbeidsdagen din, men du skal gå hjem når klokken er

halv fire, og jeg har familie og barn og de krever sin far. Men jeg har også et sosialt liv og venner. Fra tid til annen skal jeg omgås de pårørende i privatlivet fordi disse ofte er mine venner og min bekjentskapskrets. Det er jo ofte derfor de har valgt meg, fordi de kjenner meg fra en eller annen sammenheng. Når vi da skal gjennomføre begravelsen så er det naturlig nok mye følelser i det, og i neste øyeblikk så skal vi kanskje gå på kino sammen, ut å grille, båttur, ha det koselig og le og tøyse. Det kan være et dilemma mange ganger hvor privat skal du være når du er privat, og hvor formell skal du være når du er formell”, fremhever en av informantene.

Selv om de fleste informantene mener det er mange og til dels vanskelige etiske utfordringer i forhold til de etterlatte, oppleves altså ikke disse utfordringene som det mest belastende ved yrket.

10.1.3. Snakker gravferdskonsulentene om etiske spørsmål?

Jeg har også stilt spørsmål om det snakkes mye eller lite om etiske problemstillinger på intervjupersonenes arbeidsplasser.

En av informantene mener at man helt klart snakker for lite om det og sier:” Vi burde være mer opptatt av det, det ser vi, for vi snakker for lite om det. Hadde vi snakket mer om det hadde vi vært mer varme på det hver gang når vi skal ha samtale”. En annen påpeker at det nok snakkes om det, mens oppfølgingen blir det så som så med:” Jada, vi har da våre festtaler her på huset også, hehe, vi har da ønsket våre standarder, men jeg opplever nok ikke alltid at dette følges helt. At våre brosjyrer stemmer osv, men nå er det min oppfatning, og med min bakgrunn osv har jeg nok opplevd dette”.

Det synes å være en oppfatning blant flere at det er konkrete situasjoner gravferdskonsulentene kommer opp i som oftest skaper etisk refleksjon og samtale internt på byråene. En sier at:” Vi diskuterer ikke prinsipper så veldig mye, men vi diskuterer mye om hva gjør jeg nå”. En av de yngste informantene fremholder:

”Jeg merker godt at jeg er ung gravferdskonsulent her på huset, for alle de andre har jobbet her i 30 år. Det er en generasjonskløft mellom oss. Jeg er nytenkende og nysgjerrig, veldig engasjert gravferdskonsulent. Hvis det er noen spesielle ting, da snakker vi gjerne om etikk, men da er det gjerne jeg som kommer med det. Jeg har masse spesielle kunder/klienter, jeg vet ikke hvorfor jeg tiltrekker meg disse, men det er blitt sånn. Vi har en dialog på dette”.

Noen byråer har utarbeidet standardiserte etiske retningslinjer og en av byrålederne henviser til en verktøykasse de har ved byrået.

”Det er vel ikke på dagsorden sånn, men vi har selv noe som vi kaller verktøykassen. Der står eksakt punkt for punkt hva som skal gjøres for at vi skal være sikre på at vi gjør riktig. Vi har hatt stor gjennomgang av denne to ganger siste året. Følger vi den vet vi hva vi skal gjøre og ikke gjøre noe feil for eksempel i forbindelse med ulykker. Den er veldig godt gjennomarbeidet punkt for punkt. Jo, vi tar også opp ulike temaer. Mange ganger spør vi hverandre om råd når vi merker at det er problemer. Hender til og med at når vi er ute på konferanser at vi må ringe hverandre og spørre om råd”.

Det hevdes også at selv om man ikke snakker så mye etikk i lunsjpauser og lignende i det daglige, så tas slike spørsmål ofte opp i bransjefora og på seminarer og kurs arrangert av slike.

10.1.4. Kjennskap til etiske bestemmelsene som gjelder bransjen

Det vil etter min mening være interessant å vite noe mer om gravferdskonsulentene kjenner de etiske bestemmelser begravelsesbransjen selv har utarbeidet og om de synes disse er relevante og tilstrekkelige for deres arbeid i byrå.

Det er bare en av informantene som oppgir at han ikke kjenner disse reglene i noen særlig grad. Han arbeider selv i et byrå som ikke er tilsluttet BFN og han sier følgende:

”Jeg har ikke engasjert meg i det de har gjort, og kan ikke svare for det. Har heller ikke lest noe av det de har gjort. Fra jeg var innom dette fra første stund har jeg ikke skjont behovet. Og når det gjelder de som er med i det, så ser jeg ikke sånn forskjell fra de som er med og fra andre byråer som ikke er det. Jeg har ikke sett noe. Har skjont det at de alltid til enhver tid skal være minimum to, men det stemmer nå heller ikke alltid etter det jeg har sett. Ser ikke det helt store her. Og tilbakemeldingen fra de pårørende har heller ikke vist at de merket noe om man har en sommerfugl eller ikke en sommerfugl. Dette har jeg et spørsmålstegn med selv”.

Til informasjon må her nevnes at en sommerfugl er bransjemerket for byråer tilsluttet BFN.

Alle de andre gravferdskonsulentene har oppgitt at de kjenner bestemmelsene. Et par av dem som ikke står tilsluttet BFN mener imidlertid at selv om det er bra med etiske retningslinjer er det i seg selv ikke nok. Den ene sier: ”Dette er grunnleggende. Men det som er enda mer grunnleggende for meg er det med menneskeverdet. Vi tror på enkeltmenneskets verd. Menneskeverdet skal avspeiles i hvordan konkret vi tar avskjed i det konkrete tilfelle”. Den andre sier:

”Det er klart retningslinjene er jo en ting, men om det til enhver tid blir håndhevet? Det er klart nå skal jeg ikke beskyldes noen for noe, men det finnes kanskje liten grad av intern kontroll eller kvalitetskontroll på dette. Men intensjonen er bra og jeg tror det fungerer stort sett, og igjen så tror jeg et byrå som ikke driver etisk bra fort vil få et frynsete rykte og vil fort være borte”.

De øvrige informantene er stort sett fornøyde med bestemmelsene og mener de er relevante og tilstrekkelige.

10.1.5. Sammenfatning og fortolkning

Sammenfattende kan en si at de fleste av informantene opplever at det er ulike etiske utfordringer knyttet til deres arbeid med etterlatte i forbindelse med dødsfall. Mye av dette er knyttet opp til den rolle de har overfor de etterlatte som rådgivere i ulike forhold som kommer fram i forbindelse med gravferden.. De opplever at de i denne rollen må være varsomme og sørge for at alle ønsker og behov tilpasses regler og bestemmelser, samtidig som de har en menneskelig side å ivareta, som krever stor grad av innlevelse og forståelse overfor de etterlatte.

De fleste opplever imidlertid ikke de etiske utfordringene som det mest krevende med jobben. Det belastende i jobben knyttes mer opp til stressmomenter rundt alt det praktiske som skal ordnes, alt som skal huskes og tilrettelegges, samt til det å ha et familieliv ved siden av jobben. Dette sammenfaller i stor grad også med de resultater Anna Davidsson Bremborg viser til i sin undersøkelse fra Sverige. Hun fremholder der tre forhold som de vesentligste stressfaktorene ved arbeidet som begravningsentreprenør. Det første er at det er umulig å planlegge arbeidet på forhånd. Det andre er den perfektjonisme som skal prege arbeidet med gravferden og de etterlatte. Alt skal være riktig og alle detaljer skal huskes. Det tredje er det at yrket er et serviceyrke, og at det er vanskelig å alltid skulle være tilgjengelig og samtidig ha et privatliv ved siden (Bremborg 2002: 148-149). Jeg vil komme nærmere inn på gravferdskonsulentenes egne opplevelser av sin jobb og de virkninger jobben har på dem i kapittel 10.7.

Selv om etikk kan komme på dagsorden gjennom konkrete situasjoner man møter i yrket, og gjennom ulike bransjefora, seminarer og kurs, blir det også av noen hevdet at man gjerne burde ha mer fokus på dette i det daglige. Så å si alle kjenner til de bestemmelser som er

utarbeidet for bransjen og synes disse er gode å ha. Noen byråer har også utarbeidet en egen verktøykasse med konkrete løsningsforslag på ulike etiske problemstillinger. Det blir av enkelte likevel stilt spørsmål ved om ferdig utarbeidede regler og etiske løsninger i seg selv er tilstrekkelig for en god etisk holdning og praksis hos den enkelte gravferdskonsulent. Dette sammenfaller også med tanker Paul Leer-Salvesen fremholder i sin artikkel ”Profesjonsetiske perspektiver” i boken *De profesjonelle* (Leer-Salvesen 2002: 186-187). Leer-Salvesen viser i sin artikkel til en annen artikkel av Dale Beyerstein (Beyerstein 1993) som hevder at selv om en profesjon har en sammenbindende etisk kodeks vil denne ha begrenset verdi når det gjelder å forhindre at profesjonsutøvere havner i etiske dilemmaer. En kodeks kan aldri bli altomfattende fordi hele tilværelsen og de hendelser som skjer til stadighet er i endring. Leer-Salvesen viser derfor til faren for at en slik ferdig utarbeidet kodeks faktisk kan virke mot sin hensikt ved at profesjonsutøverne på en måte låses i kodeksen og slutter å bruke sin egen moralske dømmekraft. Faren på den motsatte side er å bli så relativistisk at man lar være å formulere det allmenne og overordnede, slik at man ikke har noen kodekser å arbeide ut i fra, og slik at enhver situasjon blir overlatt til den enkeltes lokale dømmekraft. Konklusjonen Leer-Salvesen trekker på bakgrunn av tankene til Beyerstein er at man både kan trenge en allmenn overordnet kodeks som formulerer viktige etiske grunnholdninger, og samtidig arbeider for å oppøve moralsk dømmekraft hos den enkelte yrkesutøver (Leer-Salvesen 2002: 187).

Det kan være interessant å merke seg at de tre i min empiriske undersøkelse som kommer med en viss skepsis og forbehold til de etiske reglene utarbeidet av bransjen, ikke selv er medlem av BFN. Jeg har intet materiale som kan si oss noe mer om dette, men må bare vise til at de eventuelle etiske kodekser som er utarbeidet for byråer utenom BFN er selvpålagte i den grad vi da snakker om regler som ikke er gitt av det offentlige gjennom lovverk og lignende.

10.2. Gravferdskonsulentenes forhold til egen og andres tro og livssyn

Det at gravferdskonsulenter har et eget ståsted i forhold til tro og livssyn kan innebære at de må forholde seg til mennesker med helt andre oppfatninger enn de selv har. I dette kapittelet vil jeg se nærmere på hvordan dette fungerer i praksis, og om hvilke prinsipper gravferdskonsulentene arbeider etter i møte med annerledes tenkende mennesker.

10.2.1. Gravferdskonsulenters erfaringer med tilretteleggelse av gravferder for mennesker med andre religioner og livssyn enn deres eget

I et flerkulturelt samfunn vil døden ramme mennesker med ulike livssyn og religioner. Jeg ønsket derfor å vite om gravferdskonsulentene har gjort seg noen erfaringer med å tilrettelegge gravferder for mennesker som tilhører andre religioner og livssyn, for eksempel humanetikere, og hvordan de selv personlig opplever dette.

Alle informantene hadde erfaring med det å skulle tilrettelegge slike gravferder. Når det gjelder hyppigheten av denne type gravferder sier en av informantene: ”Det skjer ikke oftere enn vi har prosentvise størrelse blant innbyggerne, og det er klart at har vi 5 % innvandrere så vil naturlig nok etter hvert dø også de”. Han sier også: ” Det finnes ikke eget byrå for muslimer for eksempel eller humanetikere, så de bruker de vanlige byråene. Det finnes ingen byråer her i byen eller området rundt her som har et livssyn, skjønt de ansatte kan jo ha et livssyn og det kan jo slå alle veier”.

De fleste ytrer også at de opplever det interessant og fint å tilrettelegge seremonier for mennesker med andre religioner og livssyn enn de selv har. En av personene i undersøkelsen som selv er aktivt med i kristent menighetsarbeid fremholder: ” Ja, humanetisk begravelse kan være så fin. Det er flott innhold, det er fint alt, så jeg respekterer dem veldig. Det er orden og de vil fylle tiden i kapellet med bare kvalitet”. En av de andre sier:

”Fra mitt ståsted tar jeg alt for læring. Synes det er ganske interessant, noen velger kanskje humanetisk, og jeg spør dem: Er det kun dette som er det eneste alternativet til Den norske kirke. Noen får kanskje øynene opp for: Vi trodde det måtte være slik. Jeg kan jo si at jeg selv er ikke humanetiker, men så opplever jeg at vi kan tilrettelegge en seremoni uten at det er linket til det ene eller det andre trossamfunn. Sånne seremonier synes jeg er spennende”.

Det kan altså synes som en del gravferdskonsulenter ser det som sin oppgave å fortelle de ulike familier som oppsøker deres tjenester at det er mange muligheter og alternativer dersom man skal tilrettelegge en gravferd. En av de yngre gravferdskonsulentene er veldig tydelig på dette. Han sier:

”Det er jo interessant å tilrettelegge for en muslimsk eller humanetisk begravelse, eller en ikke-kristen i det hele tatt, totalt privat. Om vi etter halvannen times samtale

kommer frem at avdøde han kunne jo ikke inn i kirken, han var jo ikke meldt inn og han hadde snudd seg i graven og han likte ikke prestene, da kan jeg jo si, jammen, det er jo deres seremoni. Dere er ikke pålagt å ha det i kirken, dere er ikke pålagt å ha en prest og dere må ikke ha jordpåkastelse..... og da blir de jo så lettet og sier: Er det sant, er det mulig, vi trodde jo det var sånn og sånn. Så min oppgave som ny generasjon byråmann føler jeg er å si alle muligheter til de pårørende, altså opplysning. Og dette kan det være mangel på for dem som har vært gravferdskonsulenter i 30 år. De vil kanskje fargelegge og si at de må jo ha en seremoni, med prest i utgangspunktet..”.

To av informantene som selv har pastoral yrkesbakgrunn, forteller at de selv har blitt anmodet om å lede og gjennomføre seremonier for familier tilhørende andre trosretninger. Den ene sier:

”Det opplever jeg helt greit. Jeg hadde en seremoni i en kirke her, det var folk som ønsket en ikke-kirkelig seremoni og da ordnet de alt med sanger, cd, minneord, og da var det jeg som ledet seremonien, og det er noe av det fineste jeg har vært med på faktisk. Jeg mener at vi må jobbe mye mer med å legge til rette for de som ønsker en ikke-kirkelig seremoni og ikke bare si at familien kan ordne alt selv. Vi må si at vi har et opplegg å legge frem og si at sånn kan vi gjøre det hvis dere ønsker å ta ansvar selv, så har vi et opplegg vi kan tilby dere.

Jeg tror at dette vil komme mer etter hvert. Opplevde også en buddhistisk seremoni på et samfunnshus i en av bygdene her, opplevde at presten ikke kom. Hva gjør man da? Jo da fikk vi tak i noen av det nærmeste familien og det endte med at jeg måtte jeg lede hele greia. Buddhistisk begravelse! Så det har jeg opplevd og det tror jeg kommer mer og mer og det må vi være forberedt på. Det er så mange som er fremmed for kirke, salmebok og prest og alt, så dersom vi hadde hatt et opplegg som sa at sånn kan vi gjøre det, nå styrer dere dette selv, så lager vi en seremoni som passer for dere og passet for avdøde, hadde det vært fint”.

Det er altså en gjennomgående positiv holdning til det å skulle tilrettelegge gravferder for mennesker med ulike tros- og livssyn.

10.2.2. Hvordan definerer gravferdskonsulentene seg i forhold til den kristne tro eller andre livssyn?

Alle gravferdskonsulentene jeg har intervjuet definerer seg som kristne. Dette kan være ut fra et personlig valg de har foretatt, eller fordi som en sier: ”Jeg er oppvokst og er i et kristent trossamfunn, den norske statskirken. Det går på familiesituasjon, så det er greit”. En annen av gravferdskonsulentene påpeker at til tross for at han ikke er aktiv i noen kristen menighet, har han det med seg fra barndommen. ”Det er godt å ha det med seg fra barndommen. Så er jo kirken mitt andre hjem i dag, i og med at jeg jobber som gravferdskonsulent og er rundt i mange kirker”.

Selv om alle definerer seg som kristne er altså noe ulike forklaringer som legges til grunn for denne definisjonen.

10.2.3. Eget livssyns påvirkning i forholdet til etterlatte

På spørsmålet om egen tro eller livssyn påvirker møtet med og forholdet til de etterlatte har jeg fått nyanserte svar. Alle svarer at de ønsker å fremstå som åpne og livssynsnøytrale, men det er noe forskjell i oppfatningen av om de mestrer dette og om eget livssyn skinner igjennom allikevel.

De fleste er helt klare på at eget livssyn og tro ikke bør virke inn på de etterlatte. For noen av disse er dette et helt klart og bevisst valg de har tatt og som de mener de klarer å gjennomføre. En av dem er tydelig på at: ” Der er jeg veldig bevisst, og jeg har gått veldig i gruppen med de ansatte på dette også, at ikke vi påvirker”. En av de andre sier:

”Jeg har forståelse for alle føler jeg. Jeg har ennå ikke møtt noen pårørende som har ønsker jeg ikke kan følge. Det går mer på de andre leverandørenes etiske holdning, men min personlige livssyn er berikende. Det er ingen av de pårørende som har spurt meg hva slags tro eller livssyn jeg har, det har jeg ikke opplevd. Men det kommer veldig tydelig fram hvilket livssyn de har, eller hvilket livssyn avdøde hadde”.

En tredje sier: ” Nei, jeg prøver i alle fall å være helt nøytral og respekter alt det de pårørende ønsker, men mange ganger så tenker jeg noe annet inni meg, for jeg har jo min tro, og den må jeg jo få ha. Likevel skal jeg respektere dem, men ofte er jeg litt fortvilet på deres vegne. Det virker ikke inn på veiledningen jeg gir dem for jeg er på jobb”.

Disse to siste informantene er altså helt innstilt på å gjøre alt og respektere alt det de etterlatte ber om. Dette synes å være et bevisst valg hos dem.

At dette beviste valget om å ikke blande inn eget ståsted kan være vanskelig for noen av gravferdskonsulentene er det spesielt en av dem, som har tidligere bakgrunn som prest, som setter ord på.

”Noe av det første jeg opplevde da jeg begynte her var at det var rart å bare lukke kofferten og gå uten å be til Gud. Det var tungt i begynnelsen. At du bare tok det praktiske og så gikk. Jeg hadde vært vant til å be før som prest. Jeg har vært bevisst at

jeg ikke skal blande dette, men det er klart at i de sammenhenger der det er naturlig og de spør osv så sier jeg hva jeg har vært. Jeg legger ikke skjul på min bakgrunn, men ikke slik at jeg påvirker, men det er klart at ved salmevalg osv så kan det umerket skinne igjennom, men jeg prøver å være bevisst. Noen ganger når noen kjenner meg og vet hvem jeg er, og da kan det så kan det være naturlig med bibel og bønn før jeg går, men da er det fordi de ønsker det. Det hender også jeg blir spurt om å forette i begravelser, men da kommer jeg først som gravferdskonsulent med en veske og gjør alt det praktiske, og så avtaler jeg nytt møte, og kommer så tilbake med en ny veske. Har aldri med begge veskene på engang, kommer først som gravferdskonsulent og så som prest med ny time og på nytt besøk. Når jeg sier det sånn er det greit. Men skulle jeg tatt begge veskene med en gang hadde det vært problematisk. For da hadde jeg blandet det”.

Noen er nok mer spørrende til om eget ståsted livssynsmessig til tider skinner igjennom, selv om de ønsker å fremstå fullstendig til de etterlattes disposisjon og skape en gravferd på de etterlattes betingelser. En av dem forteller at:

”Jeg har lenge hatt en bibel stående oppslått her, og et kors hengene her på veggen, men jeg vil ikke at dette skal være påtrengende. For mennesker med et helt annet livssyn, eller humanetikere, som kanskje har piggene ute i forhold til den kristne tro, så er det viktigste for meg å respektere dette. Har lært at det viktigste ikke er å omvende folk. Tenker det viktigste er å bekrefte mennesker i den troen de har. Mange har jo mye fra den kristne kulturen som de tar med seg. Hatt humanetikere jeg har hatt et kjempegodt samarbeid med og mange andre avskygninger. Ikke vanskelig å gi råd og veiledning og respektere mennesker med annet syn. Hvis det kom noen med vanvittig ekstreme synspunkter, for eksempel ville nok hatt problemer dersom det hadde med ondskap å gjøre, men jeg har aldri opplevd dette direkte. Føler jeg kan respektere de verdene folk har og kommer med”.

En av gravferdskonsulentene påpeker det positive med at hans eget livssyn kan prege det han holder på med.

”Jeg håper jo mitt livssyn på en positiv måte kan være med å prege det jeg holder på med. Når det er sagt så betjener jeg alle livssyn... jeg må jo betjene alle ut fra deres utgangspunkt og ikke ut fra mitt utgangspunkt, det føler jeg er veldig viktig. Så jeg har ikke noe problem med å arrangere en ikke-kristen begravelse om du kan si det sånn da. Da er det ikke sånn at jeg prøver å få dem til å velge en kristen sang fordi jeg selv synes det er fint, det ville være å misbruke min innflytelse. Jeg er veldig nøye på å gi dem det de ønsker, samtidig som jeg ønsker å skissere alternativer for dem alle. Det finnes jo så mange måter å gjøre ting på. Alt i fra sangvalg til programvalg til gjennomføring av alt”.

Det er altså et tydelig ønske fra gravferdskonsulentene å være tilstede for de ulike etterlatte på en slik måte at de lar de etterlatte få beholde sin tro og sitt livssyn uten noen påvirkning fra

dem selv. Dette betyr ikke at de ikke kan meddele sitt eget livssyn om de blir spurt direkte om dette, men de ønsker å bekrefte mennesker i den troen de måtte ha.

10.2.4. Skal gravferdskonsulenten være nøytral og godta alles ønsker, eller finnes det grenser for hva man kan akseptere?

Det kan synes problematisk å skulle bringe inn nøytralitetsbegrepet i denne oppgaven, både fordi det er et svært omfattende tema, og fordi det kan være forskjellige forståelser av hva som legges i begrepet. Jeg har likevel valgt å ta det med siden gravferdskonsulentene selv har valgt å bruke begrepet i flere av sine svar. Som det framgår av spørsmålsstillingen knyttes begrepet *nøytralitet* til det å *skulle godta noe*, selv om det går på tvers av egne meninger og eget ståsted for gravferdskonsulentene.

En av informantene problematiserer det å skulle sammenkoble begrepene ”å være nøytral” og det ”å godta noe”.

”Du brukte et ord som å godta, det er et for sterkt ord for meg, Jeg kan være nøytral og være nysgjerrig på hvordan for eksempel muslimer og slike vil ha det. Og jeg er klar over at ut fra deres tro har man viktigheten av det. Så der er min nøytralitet, men hvis du snakker om å godta er det snakk om noe jeg må akseptere og må ta tilbake i mitt eget liv, og det har ikke jeg behov for. Jeg lærer utrolig mye av hva hvert trossamfunn legger vekt på. Og så er det slik at jeg kan velge min utvikling ut fra det. Jeg var jo litt konservativ til å begynne med når de for eksempel ville ha all verdens slags musikk. Har dette noe å gjøre i Guds hus.... Er også konservativ i dag...og da kan jeg trekke meg tilbake på den grunn at teksten skal presten godkjenne, og det koster meg ingenting, og musikken den skal organisten godkjenne. Ergo er det ikke hva jeg synes eller hva de andre synes, men det er regler. Så kan vi fortelle at har vi valgt Den norske kirke og vi går inn i kirken så har vi satt en overskrift over hva vi ønsker med den seremonien, og jeg synes det er helt greit jeg for da er det ikke meg som vurderer hvordan vi får gjort det der. På en annen side har jeg ingen problemer med å ta disse spørsmålene, og så er det ikke mitt svar som er det avgjørende”.

Dette at loven og regler i de enkelte tros- og livssynssamfunn kommer inn og regulerer en del forhold som berører gravferden kan synes som en god hjelp for noen av gravferdskonsulentene. En sier at:

”Som fagmann må jeg godta alle livssyn, selvsagt. Det eneste er at vi har noen kriterier i forhold til norsk lov, altså gjennomføring av seremonien, hva som er lov å skje. Noen kulturer vil ha begravelse samme dagen, de vil ha det sånn og sånn, de vil ikke begravnes i kiste, de vil ha den avdøde med seg hjem. Noen ting har vi lov til, men

vi må selvfølgelig bevege oss innenfor rammene av det tillatte, men utover det så har ikke jeg noen meninger om hva som er riktig og galt”.

En av de andre informantene sier:

”Vi skal ikke bruke dette til noen omvendelse. Når det gjelder valg av salmer osv er det jo presten og organisten som skal godkjenne dette. Vi vet hvilken rolle vi har å holde oss til. Vil noen ha Pippi Langstrømpe eller lignende vil man måtte få dette godkjent. Ut fra mitt ståsted vil jeg hjelpe dem til, og råde dem ut fra de synspunkter de selv har. Kan man gå ut fra en begravelse og si det var vondt, men en fin seremoni, da har jeg lyktes, spiller ingen rolle om det er folk fra Frikirken, Jehovas Vitner eller andre. Jeg vil at de skal gå ut med en god følelse”

En av gravferdskonsulentene hevder at ved ikke å være nøytral legger man ekstra byrde på de etterlatte.

”Ja absolutt, for ellers får de jo enda en byrde og tenke på, så jeg må bare være helt nøytral og ikke legge stein til byrden i det hele tatt. Jeg føler min jobb er å være der som menneske med måten jeg prater å og ser på dem og er der. Synes av og til det kan være vanskelig, fordi jeg må bruke meg selv på en spesiell måte når det er utenom min egen tro, og min tro betyr så mye for meg, kan jo ikke tenke meg uten. Så da må jeg bruke meg”

Det virker altså som om gravferdskonsulentene ønsker å være så usynlige som mulig i forhold til det å mene noe om riktig og galt overfor de etterlatte.

10.2.5. Gravferdskonsulenten som terapeut og sjelesørger, eller ikke som noen av delene?

I og med at gravferdskonsulentene møter de etterlatte på et svært tidlig tidspunkt etter dødsfallet, og på den måten ofte får erfare de første umiddelbare reaksjoner, kan man spørre seg om de også i noen grad må gå inn som terapeuter eller sjelesørgere, eller om de bare henviser videre til andre fagfolk.

I forhold til det å være terapeut svarer alle intervjupersonene at de i ulik grad opplever seg som dette, selv om man gjerne bruker ulike ord og betegnelser på den terapeutiske rolle.

Som en av dem er inne på:

”Kommer an på hvordan du definerer dette, for alle kan jo kalle seg terapeuter. Ikke sånn ut fra vanlig tankegang, men jeg tenker og håper at det jeg gjør kan virke

terapeutisk. For det er det som er det meningsfulle, at jeg kan støtte mennesker gjennom veldig viktige valg i en uke som aldri kommer tilbake. De valgene de gjør denne uka kan få store konsekvenser for sorgbearbeidingen. Tenker på det med ”den underfulle uka”. Det er en prest som skriver en bok om at summen av det du gjør i den uka er veldig viktig, ikke enkelttingene, men det betyr noe hvordan du bruker denne uka fra dødsfallet til gravferden”.

En av de andre sier:

”Terapeut er vel kanskje et sterkt ord, men jeg ønsker å veilede dem innefor noe ja. Jeg har mange gode samtaler, men jeg vil kanskje bruke ordet veilede mennesker. Terapeut, da ser jeg for meg en høyere kompetanse for å kalle det for det, men veilede og lede et menneske i samtaler i forbindelse med gravferd, og når de kommer igjen og ønsker å snakke, så opplever jeg det ja”.

Dette med å ha kompetanse for å kunne være terapeut eller virke terapeutisk er det også en av de andre som har synspunkter i forhold til. På spørsmålet om han opplever seg som terapeut svarer han:

”Det tror jeg nok vi er. Jeg tror menneskene er forskjellige. Du trenger ikke noe skolert høyskoleopplegg for å behandle dette her. Hvis du har en god utstråling så tror jeg det spiller vel så stor rolle, alminnelig sunt bondevett så kommer du uhyre langt med det. Det er din egen måte å forholde deg til dette som teller, det er blankt min erfaring, men nå er jeg blitt så gammel etter hvert at det hjelper for meg”.

En av de andre gravferdskonsulentene som har vært i bransjen lenge peker på at bare det å lytte og la folk få komme med sine umiddelbare reaksjoner kan være viktig terapi.

”Ja, det er jo noen, heldigvis et fåtall som er i ubalanse når de kommer inn til oss. Heldigvis har jeg lært det, for jeg har jo gått en del kurs etter jeg begynte i denne jobben, at jeg vet egentlig at de kan få forskjellige slags utbrudd, skjelle ut og si mye dumt. Presten er gal og alt er galt, og jeg er sikker på at vi også er gale, men det sier de ikke. Så jeg bare sitter der, og så tenker jeg at sånn kan en reaksjon være når du har fått en sånn belastning med det å miste”.

En av intervjupersonene poengterer at han er blitt mer forsiktig med det å gå inn i for dype terapeutiske spørsmål med de etterlatte fordi det kan være vanskelig å koble seg av når gravferden er gjennomført. På spørsmålet jeg har stilt svarer han:

”Noen ganger ja, men det er jeg veldig forsiktig med fordi jeg har blitt hengende fast med et par stykker som ikke har vurdert godt nok og plutselig har jeg blitt sittende fast med at jeg har gått for langt med dem allerede. Da kan det være veldig vanskelig å

slippe taket, for da har de åpenbart følt at denne personen var god å prate med, og da vil de gjerne forsette med det, og det verken har jeg faglig kompetanse til eller ønsker å gjøre. Men, jeg ønsker å være et godt medmenneske, men det er et grenseland der hvor du må si at dere trenger mer enn jeg kan tilby”.

Grenselandet mellom det å være terapeut og det å være sjelesørger kan være utydelig. Jeg har likevel, i tillegg til det å spørre om gravferdskonsulentenes forhold til terapeutrollen, også stilt spørsmål om deres opplevelse av sin rolle i forhold til eksistensielle spørsmål som måtte komme opp, altså mer den sjelesørgeriske rollen de eventuelt måtte ha. Først har jeg spurt om det hender at de må befatte seg med eksistensielle spørsmål fra de etterlatte, dernest har jeg spurt om de synes det er deres oppgave å besvare slike spørsmål.

Åtte av de ti intervjupersonene hevder at det i varierende grad hender at de kommer opp i situasjoner hvor etterlatte kommer med spørsmål om eksistensielle og livssynsmessige forhold. De to som svarer negativt på dette mener det nok er prestene som får henvendelser om slike spørsmål.

Av dem som har fått slike spørsmål er det en tydelig holdning at de ikke ser det som sin funksjon å være sjelesørgere og at de derfor også ønsker å overlate dette til de ulike prester og livssynsledere de etterlatte har tilhørighet til. En av dem sier følgende:

”Det opplever jeg at det ikke er min funksjon å gjøre. Det er klart at de gangene som det er folk tilhørende statskirken, så er jo som regel presten inni bildet. Det er ikke min funksjon å være dette. Jeg skal støtte dem, for all del, men sjelesorg er det jo presten som tar. Vi skal mer være praktiske hjelpere, tilretteleggere og støtte for pårørende og ikke sjelesørgere. Men det er klart at bare med den måten vi er på, med den hjelpen vi gir, så kan jo det være en begynnelse til lindring for smerten...men vi er jo veldig tidlig inne etter hendelsen har skjedd, og da er pårørende mest hungrige etter den praktiske hjelpen. Det sjelesørgeriske kommer på et senere stadium har jeg inntrykk av”.

En av dem som tidligere selv har vært prest er opptatt av å ikke blande rollene mellom prest og gravferdskonsulent. Vedkommende sier:” Er litt nøye at de ikke skal si at vi snakket med ham fra byrået og han sa det og det, og da kan det lett bli konflikter mellom oss og presteskaper, for det er jo de som skal være de ordentlige folkene som kommer da”. Den andre tidligere presten i undersøkelsen virker ikke til å mene dette er noe problem:

”Ikke vanskelig i det hele tatt å svare på slike spørsmål. Det hender vi kommer inn på slike spørsmål innimellom, men det er jo så mange andre valg og papirer som skal gjøres. Det hender folk kommer noen innimellom og tar opp slike ting. Det hender også at folk kommer tilbake igjen og har problemer av en eller annen art og at vi kommer inn på slike spørsmål, men det er ikke ofte”.

En av gravferdskonsulentene peker på sin egen begrensede kompetanse som en årsak til at han ikke vil gå for dypt inn i en slik tematikk.

”Det hender veldig ofte jeg får spørsmål om hvorfor kunne dette skje og de fleste norske vil jo si hvorfor kan Gud la dette skje? Og nå skal ikke jeg la meg stå til ansvar for hva Gud måtte la skje, men jeg er nokså forsiktig på å gå dypt inn i det, for jeg føler jeg ikke kan nok om det. Jeg har heller ikke nok tid til det, dersom det skulle bli en tung affære overfor familiene, så da henviser jeg ofte til prest, psykolog, og støtteapparat for øvrig. Men det er klart at jeg kan godt sitte og filosofere sammen med familiene over tingenes tilstand, og på grunn av mitt kristne livssyn så kan jeg godt be sammen med en familie som måtte ønske det, det har jeg gjort, men da er det alltid familien som tar initiativet, det er jeg veldig nøye på. Jeg ønsker ikke møte meg selv i døra med en påstand om at jeg har forledet folk, eller at jeg har manipulert folk på grunn av at jeg har en innflytelsesrik rolle der og da. Det er veldig viktig”.

Det er bare en av gravferdskonsulentene som ikke har henvist videre til, eller oppmuntret til kontakt med enten prest eller helsefaglig personell. Hun begrunner dette i at hun til nå kanskje ikke har oppfattet at de etterlatte burde hatt slik hjelp. De andre har vært i situasjoner hvor en slik henvisning har vært nødvendig.

10.2.6. Sammenfatning og fortolkning

I dette kapittelet har jeg sett på gravferdskonsulentenes forhold til egen tro og livssyn og de etterlattes tro og livssyn. Jeg har også forsøkt å få et bilde av om gravferdskonsulentene opplever seg selv som terapeuter eller sjelesørgere, og i hvor stor grad de henviser videre til andre faggrupper.

Alle mine informanter definerer seg som kristne. Det er nok imidlertid litt ulike forståelser av hva som ligger i det å definere seg som kristen. Noen har tatt et bevisst personlig valg i forhold til dette. Andre har mer definert det slik ut fra at de tilhører en kirke i form av et medlemskap, mens andre igjen viser til en tro de har tatt med seg fra barndommen. Det at man i ulik grad er aktiv eller ikke i kirken, synes også for noen å være en indikasjon på om man kan definere seg som en kristen eller ikke. Jeg tror disse ulike tilnæringsmåtene til å foreta en

plassering av om en person er kristen eller ikke, er rimelig representativ for folk både i gravferdsbransjen og også i befolkningen generelt.

Det viser seg at alle gravferdskonsulentene har forholdsvis bred erfaring i å tilrettelegge gravferder for mennesker med ulike livssyn. Dette har først og fremst sin grunn i at det ikke er noen tros- eller livssynsretninger i Norge som har egne begravelserbyråer bare for sine egne. I og med at den norske befolkning er blitt flerreligiøs og sammensatt livssynsmessig, vil dette reflekteres også i henvendelsene til begravelserbyråene.

Selv om alle de spurte i min undersøkelse definerer seg som kristne, uttrykker alle at de ønsker å legge til rette for en seremoni ut i fra de ønsker de etterlatte har på bakgrunn av deres tro eller livssyn. Alle gravferdskonsulentene vil i utgangspunktet være livssynsnøytrale, selv om noen nok mener at eget livssyn til tider kan skinne igjennom. Det er imidlertid et ønske og en bevisst holdning hos de fleste at eget livssyn ikke skal påvirke måten de forholder seg til de etterlatte på. Denne holdningen har også sterke likhetstrekk til undersøkelser gjort blant prester i Den norske kirke og pastorer i flere frikirkesamfunn. I en forholdsvis fersk undersøkelse som Ingunn Folkestad Breistein og Paul Leer-Salvesen har foretatt blant prester og pastorer viser det seg at pastorene ikke vil ta noen avgjørelser for mennesker i utfordrende situasjoner, men mer være veiledere som gir råd. Prestene ser sin rolle som hjelpere som skal hjelpe mennesker til å ta egne valg. Dette til tross for at de selv har et ståsted med egne oppfatninger og holdninger. Begge gruppene er forholdsvis klare på at det har skjedd en utvikling hvor de har mildnet med årene i møte med mennesker (Breistein og Leer-Salvesen 2005: 151-152)

For å få en indikasjon på om gravferdskonsulentene makter å legge til rette for personlige gravferder gjennomført på de etterlattes premisser, kan det være nyttig å vise til en undersøkelse som ble gjort av Per Tanggaard i Oslo i 1991. Denne viser at 97 % av de spurte, som da var etterlatte i forbindelse med dødsfall, svarte at de følte at de selv kunne bestemme ut fra det de ønsket i forhold til byråets tjenester og selve gravferden. Under 3 % følte at byrået prøvde å påvirke dem til å velge tjenester og utstyr de selv ikke ønsket (Tanggaard 1994: 88).

Majoriteten av de etterlatte i denne undersøkelsen hevder altså at de fikk det som de ville og at gravferdskonsulentene ikke påvirket dem til å gjøre noe de ikke ville. Dette tiltross for at

det faktisk er en del bestemmelser og lovverk, både fra det offentlige og fra de ulike tros- og livssynssamfunn, som gjør at de etterlatte og gravferdskonsulentene har visse retningslinjer å forholde seg til. Dette kan være med å bekrefte at gravferdskonsulentene i stor grad også makter å være rådgivere og opplysningsmennesker som på en god måte hjelper de enkelte etterlatte til å få en gravferd i samsvar med deres eller avdødes respektive tro eller livssyn.

Dersom dette er riktig strider det i så fall mot noe av det som blant annet har vært hevdet i artikkelen "Dødens praksis" av Cora Alexa Døving i det dansk-norske tidsskriftet for religionshistoriske studier *Chaos*. Døving fremholder her at begravelsesbyråene er kompetanseinstitusjoner i praksis, og at de er bærere av "common sense" for praksis forbundet med død. Hun sier blant annet om begravelsesbyråene at " De viderefører og justerer praksis, og legitimerer tradisjonen" (Døving 1997: 118). Dette tolker jeg dit hen at hun mener begravelsesbyråene har en stor grad av makt overfor de etterlatte og måten de får planlegge å gjennomføre en gravferd. Hun sier også at: " Det er i konferansen med de pårørende at begravelsesbyråer, gjennom å formidle et fastlagt handlingsmønster med et tilhørende knippe av fastlagte valg, viderefører det handlingsforløp som kan sies å utgjøre tradisjonen, eller den rette handling" (Døving 1997: 119).

Slik jeg forstår Døving her, presenterer hun begravelsesbyråene som svært dominante og lite endringsvillige på forhold som går ut over de fastlagte rammene. Hun er for så vidt inne på det selv når hun presenterer anliggende for sin artikkel når hun sier at: "Mitt anliggende i denne artikkelen...er å vise til sammenhengen mellom praksis rundt død og dødsritualets sterkt befestede plass som tradisjon" (Døving 1997: 115).

I artikkelen til Døving oppgis det ikke hvilken empiri hun bygger sine standpunkter på i forhold til uttalelsene om begravelsesbyråene, bortsett fra at det i noteapparatet til teksten henvises til opplysninger hun har fra en gravferdskonsulent. Døvings konklusjoner når det gjelder begravelsesbyråenes dominans og fastlagte handlingsmønster stemmer imidlertid svært dårlig overens med det inntrykket som fremkommer av de intervjuer jeg har foretatt med gravferdskonsulenter. Det kan være flere forklaringer på denne divergens. For det første kan den selvfølgelig være tilfeldig, ved at det empiriske materiale kan ha slike mulige tilfeldigheter i seg. En annen forklaring kan rett og slett være at byråenes ansatte ikke ser og opplever seg selv som styrende og fastlåste overfor de etterlatte, mens derimot andre kan gjøre det. En mer sannsynlig forklaring er at det på de siste ti år, siden Døving utarbeidet

innformasjonen som danner grunnlag for hennes artikkel, faktisk har skjedd en stor utvikling i retning av en mye åpnere holdning til mangfoldet og de mange muligheter som bør ligge i en gravferdssituasjon. Sagt med andre ord er dette uttrykk for en økende individualisering hvor de pårørendes og den avdødes individualitet er tillagt mer vekt enn tidligere.

I hovedoppgaven til Bjarne Tendø Kjeldsen fra 2001, *Om å bære en gravferd i et håndtrykk. En kvalitativ undersøkelse av pårørendes opplevelse av den kirkelige gravferd*, hevder han at det har foregått en slik individualisering hvor den personlige ordning nå er svært viktig (Kjeldsen 2001: 91-92). Dette berører i stor grad den kirkelige delen av gravferden ifølge Kjeldsen, men mitt inntrykk gjennom samtaler med de ulike gravferdskonsulentene er at dette også berører byråbransjen.

Øyvind Sanden, tidligere leder i BFN, er inne på det samme i sin artikkel "Fra likbærer til gravferdskonsulent". Her hevder han at man mot slutten av forrige århundre så en utvikling hvor de fleste yrkesgrupper som jobber med ulike sider ved døden og de etterlatte, har fått en mye åpnere holdning. Han sier også at bransjen har dreid fra å være dem som tok over de fleste sidene ved gravferden, til å være dem som tilrettelegger i samarbeid med de pårørende. Han viser også til at to av de største byråene i Oslo har skiftet slagord fra "Vi ordner alt", til "Vi ønsker å bidra til en verdig gravferd", og "Vi er i nærheten når du trenger oss" (Sanden 2001: 4-5).

Flere av gravferdskonsulentene har vært inne på det at de skal være rådgivere og opplysningsmennesker overfor de etterlatte. Dette innebærer, som en av gravferdskonsulentene er inne på, at man til og med kan arrangere en gravferd som ikke er linket opp til noe spesielt tros- eller livssynssamfunn. Det hele kommer an på hvordan de etterlatte ønsker at gravferden skal være.

I undersøkelsen til Bremborg fra Sverige kommer det tydelig fram at rådgivningen fra gravferdskonsulentene skal ha sin basis i avdøde og de etterlattes ønsker. Bremborg sier blant annet: "Rådgivning i de här sammanhangen handlar om att man inte vill sälja färdiga "paket", utan utgå från varje individ när man planerar en begravning, annars blir rådgivningen inte särskilt meningsfull. Som rådgivare ska man känna til de olika alternativa som finns och presentera dem för de anhöriga..." (Bremborg 2002: 112).

Denne holdningen til rådgivning overfor de etterlatte innebærer slik jeg tolker det at de etterlatte får forta selvstendige valg, og at de også i stor grad blir gitt frihet til å tenke alternativt. Det er mitt hovedinntrykk at også dette i stor grad er holdningen til norske gravferdskonsulenter.

Gravferdskonsulentene skiller mellom det å ha en terapeutisk rolle og det å være terapeut eller sjelesørger for de etterlatte. Dette betyr slik jeg forstår det at de oppfatter sin tilstedeværelse og samtale med de etterlatte som noe som virker terapeutisk. Ved å snakke om avdøde, planlegge og tilrettelegge de ulike punkter i forbindelse med gravferden, hjelper dette de pårørende i den første fasen av sorgbearbeidingen. De ser det likevel ikke som sin rolle å være terapeuter eller sjelesørgere i den forstand at de går inn i noen dyp tematikk omkring sorgbearbeidelse eller eksistensielle spørsmål som måtte komme. De fleste vil ved slike spørsmål henviser videre til prest, livssynsleder eller annet helsefaglig personell.

Jeg har ikke funnet noe teoretisk materiale som skulle tilsi at de etterlatte, tross for at de ser på gravferdskonsulentene som eksperter innenfor gravferdsfeltet, mener at byråene også skal tilby sorgterapi eller sjelesorg. Det er flere argumenter for at gravferdskonsulentene ikke skal befatte seg med slike forhold. Gravferdskonsulentene oppgir selv manglende kompetanse, tydelighet på profesjongrensene og at byråene ikke har dimensjonert for slike tjenester med tanke på økonomi og betaling av tjenestene, som argumenter for at de ikke skal tilby dette. Dette tolker jeg som en klar holdning fra bransjen selv om at de ønsker å ha klare grenser for sitt arbeid i forhold til andre profesjonsgrupper.

10.3. Gravferdskonsulentenes forhold til konflikter blant de etterlatte

Som nevnt tidligere i mitt teorikapittel skisserer den svenske forskeren Anna Davidsson Bremborg fem ulike rollefelt gravferdskonsulentene må arbeide innenfor. Det ene hun nevner er det juridiske feltet (Bremborg 2002: 211-213). Innenfor dette felt som omhandler rettigheter og plikter de etterlatte måtte ha i forbindelse med en gravferd vil man kunne tenke seg at det oppstår ulike konflikter av ulike slag. Man vil også kunne tenke seg at det mellom de etterlatte kan oppstå uenigheter og interessemotsetninger som gravferdskonsulentene må forholde seg til, og til en viss grad også måtte bidra til løsninger på, for å få gjennomført

gravferden innen de frister som er satt av det offentlige. I dette kapittelet ønsker jeg å komme nærmere inn på disse forhold.

10.3.1. Konflikter mellom de etterlatte

Gravferdskonsulentene i min undersøkelse har først fått spørsmålet om de i noen grad opplever at det er konflikter og interessenmotsetninger hos og mellom de etterlatte, og hvordan de i så fall forholder seg til slike.

Alle gravferdskonsulentene forteller om at de til tider opplever konflikter blant de etterlatte. En av dem som har vært lengst i bransjen sier:

”Det er ofte konflikter og det blir mer og mer av det. Det verste som jeg synes er når de kommer inn og de ikke har snakket om noe på forhånd. De kommer inn og i utgangspunktet er de uvenner, og sitter og hugger på hverandre der, og jeg skal prøve å få ordnet til en grei begravelse og at de skal samarbeide. Og når de da ikke får det til, ja det er ofte, de går og er ikke enige, så kan det være sånn at en sier: ja bestem du den salmen, så får du din vilje, så bestemmer jeg det andre så får jeg min vilje. Så går de ut fra oss, så snakker de ikke mer til hverandre, og helst ikke under begravelsen heller. Det blir mer og mer, jeg vet ikke hvorfor det er slik, men det kan være ting vi ikke vet”.

Hva som egentlig er roten til slike konflikter kan det være vanskelig å få tak på. En av gravferdskonsulentene antyder at for noen kan det kanskje være det forestående arveoppgjøret: ”Jeg tenker hva er det dette dreier seg om. Kan jo være bittesmå detaljer, tenker da at det egentlig handler om noe mer, blir noen ganger å sitte og megle om småting. Dette opplever jeg ikke så sjelden. Her er det noe jeg ikke er klar over og som jeg ikke har noe med, at det er kanskje det har noe med forestående arveoppgjør”?

Det kan kanskje også være uløste konflikter som har ligget der over lang tid, og som under forberedelser til og gjennomføring av en gravferd blir ekstra vanskelige å forholde seg til.

”Det ligger nok mer konflikter under enn det som kommer fram, de tar seg sammen, og så er det dette om hvor mye spiller de når de kommer her eller for presten eller utad i det hele tatt. Er det åpne konflikter så er de åpne og sier det og nevner det her, og igjen prøver vi å være forståelige og opplyse om de lover og regler som gjelder, og hvis de står helt fast spør de kanskje meg om en løsning, og så tar vi litt herfra og derfra, noe som du liker og du liker. Tilslutt kanskje har et sluttprodukt hvor alle har en bit

som alle virkelig liker, i stedet for noe ingen liker. Ja det er masse megling”, sier en av de yngste gravferdskonsulentene.

Det synes å være veldig viktig for de jeg har intervjuet at selv om de har lover og regler som regulerer en del forhold, så ønsker de å la så mange som mulig av de etterlatte få en god følelse til de valg som foretaes og måten alt gjennomføres på. Det kan jo være etterlatte som ikke har snakket sammen på flere år og som nå skal bli enige om fars eller mors begravelse. En av intervjupersonene forteller:

”Ja, er det flere søsken som ikke har hatt kontakt av ulike årsaker er det viktig at jeg er nøytral, men samtidig bygger inn en trygghet og tillit hos alle sammen... Det er jo alltid en som bestiller en samtale. Er han på det andre partiet eller på det partiet som de er med på? Da gir jeg rom og øyeblikkelig kontakt og trekker frem mitt spørsmål slik at de kjenner de får sagt noe, det er veldig viktig... Jeg kan sitte med to og tre slike, så kan jeg plutselig si: Kjenner du hun der og kanskje dere har møttes før? Så opplever jeg gang på gang at alle er blitt ivaretatt. Men det er en hemmelighet at alle skal kjenne seg ivaretatt, og det gjør jeg ved at jeg sender et spørsmål tilbake, slik at de alle er verdifulle i den samtalen de i utgangspunktet var ekskludert fra fordi andre bestemmer. Det er veldig viktig, og det har jeg gode erfaringer fra”.

Av og til kan det også låse seg fullstendig mellom de pårørende. I slike situasjoner sier en av gravferdskonsulentene: ”Dersom det låser seg helt må en bare prøve å spørre om jeg kan få lov til å gjennomføre dette for dere, da er det ingen vinner og ingen tapere, og sånn ble det bare”. En annen forteller: ” Jeg har til og med opplevd at de har vært så sinte på hverandre at presten måtte sitte mellom dem”.

Gravferdskonsulentene møter altså mange konflikter. Noen av disse konfliktene er mer tydelige og åpne enn andre. Når slike konflikter er med og hindrer en løsning for gjennomføring av en gravferd, vil gravferdskonsulentene i varierende grad måtte gå inn og forsøke å etablere kompromisser. Dette oppleves som en utfordring.

10.3.2. Når andre etterlatte blander seg inn

For å få fram hvordan gravferdskonsulentene tenker i møte med helt konkrete etiske konfliktsituasjoner har jeg laget en case som jeg ber dem komme med et forslag til løsning på.

Case: ”Tidligere ektefelle til avdøde person oppsøker begravelsesbyrået og har sterke meninger om den forestående gravferden til sin eksmann. De var gift i 40 år og hadde to barn som nå er voksne. På forhånd har avdødes nye kone vært i kontakt med deg og gitt deg oppdraget og planlagt gravferden i detalj. Hva gjør du”? Jeg har som et

oppfølgingsspørsmål også spurt om hva de vil gjøre dersom ekskonen også ønsker å få se sin avdøde tidligere mann (syning).

Alle de spurte er tydelige på at det er den nye konen som etter loven har alle rettigheter og er den som skal bestemme over gravferden til sin mann (Gravferdsloven av 07.06.1996, § 9). Dette såfremt ikke det foreligger skriftlig erklæring fra avdøde om at annen person over 18 år skal ha rett til å sørge for gravferden. Det som skiller gravferdskonsulentene litt er selve tilnærmingen til hvordan de ville gripe dette an rent konkret både overfor ny og gammel ektefelle.

Hvis den tidligere ektefellen hadde sterke meninger om den forestående gravferden ville alle tatt dette opp med ny ektefelle. Noen ville imidlertid bare latt dette være et åpent spørsmål og en informasjon, mens andre hadde lagt mer i det å forsøke å få den nye ektefellen til å ta hensyn til tidligere ektefelle. En av dem som ville være svært forsiktig med å legge noe press på den nye ektefellen argumenterer på følgende måte: ”Jeg vil nok informere henne om at den andre har tatt kontakt med oss og ytret sine meninger for oss, men at vi for å være helt klar på det sier at det er det hun som avgjør dette her. For hun kan også være usikker for hun vet ikke om de reglene og skal gjerne også ta hensyn til den andre, og kanskje hun føler at hun må”.

En av de andre ville selv vurdert viktigheten av det den tidligere ektefellen ytret ønske om før han tok det med seg til ny ektefelle.

”Det er klart jeg lytter til hva hun har å si, men jeg må bare prøve på en verdig og grei måte å si at siden de er skilt så er det den nye ektefellen som har råderetten. Det er klart det er avhengig av hva hun kommer med, hva hun ønsker å si og hva hun bringer fram altså. Er det vettuge ting som kan være med å skape en ramme uten å gå på bekostning av den nye ektefellen, så er det klart at jeg ville tatt med meg disse tankene til den nye ektefellen og sagt at hun hadde noen tanker og spurt henne om hun vill lytte til disse. Men i utgangspunktet så er det den nye konen som har retten”.

Det trekkes også fram at en skilsmisse er en skilsmisse og at man bare må trekke konsekvensene av det. ”Jeg ser jo for meg at de som er ett er ett, og hvorfor har vi gått fra hverandre... Det er jo det samme som de som er gått ut av kirken det, hvorfor skal de tilbake til kirken når de først har snudd den ryggen. En skilsmisse er en skilsmisse”.

For noen er det likevel ikke fullt så enkelt. En sier:

”Det er ikke lett dette, men vi opplever at det blir mer og mer av det. Akkurat sånn er det. De har jo vært gift i 40 år og jeg har jo lyst å høre på henne. Men, så er det noe som heter at når de er skilt så er de skilt, og da er det ekskonen som ikke har noen ting med det som skal skje. Men allikevel så står hun jo der, men jeg må jo si til henne at det er den nye konen som skal avgjøre alt. Men noe tilbud synes jeg at jeg skal ha til henne og barna også da hvis de er med. De kan jo få se ham, men da må jeg ringe til den nye konen. Hvis hun sier nei, ja da kan jeg ikke gjøre noe. Da får de ikke lov til å se. Det er ganske tøft. Og så har du dette med annonse. Ekskonen skal ikke stå i annonsen. Barna skal jo stå, men ekskonen kan jo sette inn en egen annonse. Men jeg opplever at det må være bittert for dem. Jeg må bare si akkurat som det er, gi en kopp kaffe og snakke litt, godsnakke litt”.

Det er heller ingen selvfølge at den tidligere ektefellen kan få lov til å se avdøde dersom det nye ektefellen setter seg imot dette. Til og med barna kan få et juridisk problem her fordi det altså etter gravferdsloven er den nye ektefellen som har eiendomsretten til den avdødes kropp, dersom det ikke foreligger annen erklæring. Når det gjelder syning påpeker imidlertid en av gravferdskonsulentene at han her vil forsøke å styre ny ektefelle slik at i alle fall barna får være med. En av de andre sier at hun ville snakket med, og forsøkt å veilede den nye ektefellen gjennom å stille åpne spørsmål, for at hun skulle komme fram til et svar selv.

For øvrig når det gjelder syning er alle gravferdskonsulentene, med unntak av en, klar på at de må følge ny ektefelles vilje med hensyn til om tidligere ektefelle og barn skal få se avdøde.

Den ene som skiller seg ut her sier følgende:

”Har jo opplevd i forbindelse med syning at vi har gjort dette med forskjellige personer, og at vi prøver å holde det fra hverandre. I forbindelse med syning ville jeg ønsket å informere dersom det hadde gått. Ville følt meg fram. Dersom jeg følte at den andre konen ville sagt nei til syning for den første konen tror jeg nok, hvis jeg synes at det var viktig, at den første fikk være med på syning. Jeg ville nok lagt til rette for det jeg tror jeg”.

Denne gravferdskonsulenten ville altså gjort en syning mulig, selv om ny ektefelle med alle juridiske rettigheter hadde motsatt seg dette.

En slik framgangsmåte ville imidlertid ikke vært akseptabelt for de andre intervjupersonene mine. En av dem påpeker at det ville være uetisk å gjøre noe slikt:

”Hvis du forsøker å holde noe hemmelig så gjør du galt verre. Det er den nye konen som må avgjøre om den gamle konen kan få se avdøde. Da innhenter vi tillatelse,

enten ja eller nei. Vi forholder oss til de juridiske retningslinjene, og da er det den nye konen som må avgjøre det. Vil ikke gå utenom dette fordi det da vil bli mye spetakkel. Det blir helt galt og er også uetisk måte å drive på”.

En annen sier at hun ikke kunne gjort det av redsel for å bli saksøkt: ” Hvis den nye konen hadde nektet, ja da måtte også jeg gjort det. Hvis ikke så kunne jeg ville blitt saksøkt. Jeg har opplevd nesten dette”.

Et annet forhold som ikke går direkte på en etisk utfordring, men som likevel av en av konsulentene fremholdes som et rent praktisk problem forbundet med syning, er at det påløper ekstra kostnader på faktura fra begravelsesbyrået ved ekstra syninger. ”Vi har vært borti det med syninger hvor en ønsket å se og de ville ikke betale, da måtte vi dele regningen, men det var ikke det at det var noen som ikke tillot det, men ingen ville betale regningen. Så da ble det: Hvis du vil se, så får du betale selv. Vi måtte altså splitte opp regningen”.

Det at andre etterlatte enn de som sitter med de juridiske rettigheter blander seg inn, skaper altså i enkelte tilfeller visse utfordringer for gravferdskonsulentene. I disse tilfellene er det et spørsmål hvor mye press gravferdskonsulenten skal legge på dem som sitter med den juridiske råderett. Det vil være ulike syn blant gravferdskonsulentene i dette spørsmål.

10.3.3. Sammenfatning og fortolkning

Det er en felles oppfatning blant gravferdskonsulentene at det er til dels mye konflikter blant de etterlatte. Problemet synes også å være tiltagende. Årsakene oppgis til å være flere og sammensatte. For å dempe konflikter og sørge for at flest mulig av de etterlatte kjenner seg hørt og ivaretatt har gravferdskonsulentene ulike strategier for å oppnå dette. Noen ganger kan konfliktnivået imidlertid være så høyt at det ikke synes å være noen annen løsning enn å skjære igjennom eller eventuelt trekke seg ut.

Dersom man forsøker å tolke hvilke etiske grunnholdninger gravferdskonsulentene arbeider etter i for eksempel konfliktsituasjoner, synes det å være slik at alle er enige om at det er visse felles regler som må gjelde som et fundament for alt det de foretar seg. Disse felles regler velger jeg å tolke som det som kalles pliktetik (Leer-Salvesen 2002: 184). Disse pliktetiske bud og forbud er først og fremst formulert i gjeldende lovverk og bestemmelser som berører bransjen fra eksternt hold. Det gjelder for eksempel forhold som går på hvem som har råderett over avdøde og gravferden, men det kan også gå på interne regler og bestemmelser som de

enkelte tros- og livssynssamfunn har utformet, og som gravferdskonsulentene må rette seg etter. Velger de etterlatte for eksempel en gravferd fra Den norske kirke, må gravferdskonsulentene rette seg etter det ritual og ordninger som gjelder i nettopp den sammenhengen, og tilsvarende i andre tros- og livssynssamfunn. For BFN medlemsbyråer er det som tidligere vist i mitt kapittel om gjeldende lovverk og bestemmelser for gravferdsbransjen (kapittel 5), satt opp en rekke standarder og retningslinjer som er ufravikelige. Disse vil jeg vil tolke som pliktetiske for alle dem som har forpliktet seg på dem gjennom medlemskap.

Det viser seg imidlertid at selv om dette er overordnede retningslinjer vil det kunne være situasjoner hvor man ville kunne forsøke å tillempe i så stor grad som mulig for at alle de etterlatte skal kjenne seg godt ivaretatt. I slike tilfeller vil noen av gravferdskonsulentene på forskjellige måter forsøke å påvirke og i enkelte tilfeller også legge press på de ulike instanser og parter slik at man skal komme frem til en løsning. Det er målsettingen om å få fornøyde kunder som blir det primære for gravferdskonsulentene i slike tilfeller, og da vil man kunne si at handlingene ikke styres av en pliktetikk, men mer av en formåls- og konsekvensetisk tenking. Det som er karakteristisk for en slik tenking er jo at handlingene vurderes som gode eller dårlige ut fra hvilket resultat de gir, og ikke ut fra handlingens innhold i seg selv (Mæland 1993:32-33). Leer-Salvesen hevder imidlertid at praksis hos enhver profesjonsutøver antagelig vil være at man foretar en kombinasjon av både pliktetikk og formåls- og konsekvensetikk når man skal vurdere hva man skal gjøre i en konkret situasjon. Dette vil da skape lokale og situasjonsbestemte løsninger som er tilpasset den enkelte situasjon, og som forsøker å ivareta alle på en best mulig måte (Leer- Salvesen 2002: 184-185). Jeg tror dette i stor grad også er tilfelle hos de gravferdskonsulentene jeg har intervjuet fordi de både må tenke kortsiktig i forhold til den konkrete families ønsker og behov, og langsiktig i forhold til at de skal ha et godt samarbeidsforhold til de ulike leverandører og samarbeidspartnere videre i uoverskuelig framtid.

Et belegg for at gravferdskonsulentene har som målsetting å få til en kombinasjon av både pliktetikk og formåls- og konsekvensetikk når de skal foreta en etisk vurdering, mener jeg vi finner i den etiske vurderingsmodellen som er utarbeidet av BFN, og som er pensum for de gravferdskonsulenter som gjennomgår BFN fagkurs trinn 1. Modellen er bygd opp av syv punkter som viser fremgangsmåten for etisk vurdering i bransjen. Disse syv punktene er følgende:

1. Hva er situasjonen/problemene (sakens fakta)?
2. Hva sier lover og retningslinjer?
3. Hva sier de yrkesetiske reglene?
4. Hvem er de berørte parter?
5. Hva består den moralske konflikten i?
 - a. Hva er mine plikter – som yrkesutøver og person?
 - b. Hvilke konsekvenser kan forventes?
 - c. Hva slags yrkesutøver er jeg hvis jeg velger dette?
6. Hvilke alternativer finnes?
7. Hva bør gjøres, og hvorfor (avveining av hensyn)?

(Eide, BFN fagkurs trinn 1, høsten 2005).

Modellen er slik jeg forstår den pliktetiske når den spør etter lovverk, yrkesetiske regler og etter de plikter yrkesutøveren har. Videre er den formåls- og konsekvensetiske når den spør etter konsekvenser, berørte parter og hva som bør gjøres og hvorfor dette. Man kan også si at modellen har en form for dydsetikk i seg når den spør om hva slags yrkesutøver jeg er hvis jeg velger dette. Modellen forsøker også å ta hensyn til de lokale særegne forhold for å få en så god løsning som mulig.

Det at lokale og personlige behov blir så viktige for enkelte gravferdskonsulenter kan som påpekt ha med et genuint ønske om å gjøre gravferden til en god opplevelse for alle de etterlatte. Man kan imidlertid også stille spørsmålet om det like mye har med gravferdskonsulentens forretningsmessige fordel av fornøyde kunder med tanke på senere anledninger og følgene av et godt rykte. Et byrå som ordner alt slik de etterlatte ønsker, og som til og med kan megle fram gode løsninger for etterlatte som fra før er bitre fiender, kan også gi forretningsmessige fordeler. Jeg tolker imidlertid gravferdskonsulentene i min undersøkelse som genuint løsningsorienterte og opptatte av å gi de etterlatte en god opplevelse av gravferden fremfor noe annet. Jeg tolker også ut fra de svar jeg har fått at gravferdskonsulentene i sitt yrke utøver mye moralsk dømmekraft og faglig skjønn, ikke minst i forhold til konfliktsituasjoner de kommer opp i.

Eksempelet fra case med en eks-kone, som hadde sterke meninger om sin tidligere manns gravferd, viser at flere av gravferdskonsulentene i stor grad ønsker å legge til rette og sørge

for at også behovene til de personer som ikke har juridiske rettigheter blir hørt og ivaretatt. Noen er imidlertid mer restriktive og vil ikke legge så mye arbeid ned i det å skulle få alle tilfreds. Jeg har ikke funnet noen forskjeller i handlingsmønster på dette område ut fra om gravferdskonsulentene er strukturmessig tilhørende BFN eller ikke.

Det er også et spørsmål om man kan finne et eventuelt mønster i hvilke hensyn som veier tyngst for gravferdskonsulentene i forbindelse med konflikter. Hovedinntrykket mitt er at det er gjennomgående at gravferdskonsulentene i utgangspunktet forsøker å lytte til meningene og holdningene til alle de etterlatte, og så forsøke å finne kompromissløsninger som så mange som mulig kan enes om. Dette synes å være et viktig prinsipp som alle arbeider etter. Flere vil i fastlåste situasjoner peke på at hensynet til avdøde og avdødes minne må gis avgjørende betydning, og de vil også formidle dette hensynet til de etterlatte slik at disse kan komme til en løsning. Jeg tror ikke ut fra det inntrykk jeg har fått gjennom mine intervjuer at gravferdskonsulentene har noen ønsker eller ambisjoner om gå inn og løse konflikter for de etterlatte i større grad enn at de løser dem som hindrer for at man kan få gjennomført en verdig gravferd for avdøde.

Som jeg antydte tidligere i denne oppgavens teorikapittel (kapittel 7.3) vil det kunne være interessant å se om det i det empiriske materiale finnes indikasjoner på en egen universell overordnet pliktetik, som er uavhengig av lovreguleringer og fast formulerte retningslinjer, men som likevel gjelder bransjen som helhet. I forhold til løsningen av situasjoner hvor det er konflikter, enten de etterlatte imellom, eller i forhold mellom etterlatte og ulike aktører / instanser som er delaktige i gravferden, kan jeg ut fra det empiriske materiale imidlertid ikke finne noen slik pliktetik. Det eneste måtte i så fall være at alle har den grunnleggende holdning at de gjennom sin måte å manøvrere mellom ulike meninger og oppfatninger blant de etterlatte og andre aktører, ønsker å formidle en respekt for avdøde. Dette er på en måte det overordnede og styrende i møte med konflikter som skaper ulike etiske problemstillinger.

10.4. Gravferdskonsulentenes forhold til taushetsplikt

Når etterlatte tar kontakt med et begravelsesbyrå etter et dødsfall vil det tilkomme mye informasjon og fortrolige opplysninger som gravferdskonsulentene skal forvalte. Dette kan være informasjon om interne familiære forhold, det kan være ting som gravferdskonsulentene ser og møter når den døde skal hentes og stelles, det kan være betroelser fra mennesker,

reaksjoner på dødsfallet osv. Etisk representerer dette en utfordring for gravferdskonsulentene fordi de hele tiden må foreta en avveining av hvordan de skal bruke og ikke misbruke all denne informasjonen. Jeg har vært interessert i å se nærmere på hvordan gravferdskonsulentene forholder seg til all den informasjonen de får. Er de bundet av noen formell taushetsplikt, overfor hvem har de i så fall en slik taushetsplikt, og hvordan praktiserer de dette i det daglige arbeid?

10.4.1. Formell eller uformell taushetsplikt?

Halvparten av intervjupersonene oppgir at de har skrevet under på en formell taushetserklæring på sin arbeidsplass. Den andre halvparten har ikke det. Av dem som ikke har underskrevet en slik erklæring er to ansatt i BFN byråer. Ingen av dem i byråer utenfor BFN har underskrevet taushetserklæring, men en av dem sier følgende: ”Vi har ingen juridisk taushetsplikt i bransjen, så det er en såkalt selvpålagt taushetsplikt”.

Når det gjelder innholdet i taushetsplikten hevder en av gravferdskonsulentene at det går på to forhold.

”Det ene går jo på de ansattes taushetsplikt hva gjelder firmaets indre anliggende, det andre gjelder hvor mye jeg kan fortelle mine kolleger om den samtalen jeg var hjemme i hos en familie. Hvis folk ringer hit og spør meg, det kan være privatpersoner som spør meg om jeg har en konkret begravelse, pleier jeg sjelden å si mer enn det som står i dødsannonsen, fordi det er jo offentlig og det er familien som selv rykker inn annonsen gjennom byrået gjerne, det kan jeg godt fortelle. Men i det øyeblikk begravelsen skal foregå i stillhet, at det ikke blir bekjentgjort tidspunktet, så har heller ikke jeg lov til å gjøre det, heller ikke kirkevergen eller andre involverte. Så det jeg kan gjøre er å henvise vedkommende til familien selv, du får ta å ringe de etterlatte, men der igjen har jeg heller faktisk ikke lov til å gi telefonnummer og sånn, så det får de faktisk finne selv”.

Det er jo interessant at firmaets indre anliggender også nevnes som taushetsbelagt, men jeg har ikke fått noen utdypende kommentar på hva som menes med dette. Jeg har derfor ingen forutsetning for å kunne vite om dette er av hensyn til skjerming av de etterlatte, eller om det har med firmaets konkurransesituasjon i et presset marked å gjøre.

10.4.2. Taushet for enhver pris?

Alle unntatt en gravferdskonsulent sier at de har det forholdsvis åpent internt på byrået om ulike opplevelser de har i jobben. Det kan være flere årsaker til denne interne åpenhet. En av intervjupersonene sier dette:

”I utgangspunktet har jeg en taushetsplikt som jeg har underskrevet i byrået ved ansettelsen, så har jeg en taushetsplikt for alt og alle. Men i forhold til taushetsplikt så er det også noe som heter min egen mentale helse, for det kan også være godt å drøfte en situasjon. Jeg er kanskje i tvil, gjør jeg det riktige, jeg ønsker feed-back, av en av de jeg jobber sammen med. Greit nok hvis en har vært ute to stykker på samme oppdrag, så kjenner en begge til det og kan drøfte ulike løsninger sammen. Men av og til er det bare sånn at når en er alene så kan det være godt å ta en telefon, ta en prat med en kollega, ikke for å prate negativt, men i den gitte situasjon få tilbakemelding om jeg har gjort riktig eller ikke riktig. Det kan være opplevelser, traumatiske opplevelser som en av og til opplever i jobben. Det kan også være at jeg har vært ute og hatt samtale og kistelegg og sånn, men en av mine kolleger skal ha seremonien, da kan det være greit å få gitt litt informasjon om hvordan situasjonen er. Men taushetsplikten overholder en, til og med konen min vet ikke hva jeg holder på med, og det skal hun heller ikke”.

En av de andre påpeker også behovet som av og til oppstår for å meddele informasjon til prest og helsefaglig personell. ”Presten må få meddelt alle tingene sånn at han kan kunne fremføre det han skal fremføre og hjelpe med. Og det er klart at kommer det lege inn i bildet eller spesialist i psykiatri så er det klart at de blir meddelt situasjonen for å kunne danne et bilde”.

For å aktualisere spørsmålene som går på taushetsplikt laget jeg en case som jeg presenterte for intervjupersonene. Denne er som følger:

Case: ”I forbindelse med et oppdrag du har påtatt deg som gravferdskonsulent, blir du gjort kjent med ulike familiære forhold og konflikter som har vært internt i familien. Da du senere kommer ned på kommunens krematorium treffer du en kollega fra et annet byrå som kjenner familien og vet om dødsfallet, og han spør deg om det er sånn at du har fått oppdraget? Han lurar også på om det er sånn at de to sønnene til avdøde fortsatt ikke er på talefot, og om de har klart å bli enige om fars begravelse? Hvordan vil du oppleve en slik situasjon, og hva kunne vært greit å svare”?

To av gravferdskonsulentene sier helt klart at de ikke ville svare på noen av disse spørsmålene fra kolleger eller andre. Den ene av disse uttrykker seg sånn:

”Ja, det spørsmålet det har jeg fått fra kollegaer, og de spør jo ofte. Jeg har gjort det sånn at jeg sier ingenting om det jeg. Snakker heller aldri om konflikter i familien. Vi

har jo taushetsplikt, og det har vi skrevet under på, så hadde jeg sagt noe her ville det jo vært som å utlevere en annen familie, det blir jo helt usømmelig. Så jeg snakker ikke til den kollegaen om sånne ting jeg. Og der er jeg helt trygg på meg selv, så jeg opplever ikke den situasjonen som om jeg må svare. Det er det vårt byrå som skal ta seg av”.

De andre åtte er mer åpne for at de på forespørsel kan si ja eller nei til at de har fått oppdraget. En sier likevel at det kommer an på om oppdraget er registrert på offentlig sted. ”Hvis begravelsen ikke er oppgitt så ville jeg ikke si noe i det hele tatt. Det kan godt være det blir forbigått helt i stillhet hvis de blir ikke enige, og da er det konfidensielt”.

Når det gjelder de familiære forhold som det blir spurt om ville alle unntatt en forholdt seg tause til et slikt spørsmål. Den ene som også i utgangspunktet er restriktiv sier imidlertid: ” Ja, jeg er alltid forsiktig med hva jeg sier utad. Det kommer an på hvor sterke motsetningene i familien er, for det går jo på at vi har jo taushetsplikt i forhold til vår oppdragsgiver som er familien”.

10.4.3. Sammenfatning og fortolkning

Taushetsplikt oppfattes altså av alle gravferdskonsulentene jeg har intervjuet som gjeldende, uansett om man har skrevet under på en formell erklæring om dette eller ikke. Så å si alle gravferdskonsulentene drøfter imidlertid ulike sider ved de situasjoner de i møter i jobben sin med kolleger internt på sitt arbeidssted. Utover dette overholdes taushetsplikten absolutt, bortsett fra at noen i spesielle tilfeller ved behov må gi videre noe informasjon til helsefaglig personell, prest og lignende. Alle uttrykker imidlertid at taushetsplikten er svært viktig i deres arbeid. Dette viser også svarene på det aktuelle case jeg forela gravferdskonsulentene.

Jeg tolker dette slik at gravferdskonsulentene overholder taushetsplikten ikke bare for å være lovlydige i forhold til en forventet atferd samfunnet og det offentlige har til dem, men også fordi det er viktig at bransjen som helhet fremstår med troverdighet og diskresjon. Etterlatte skal være trygge for at deres tillit og åpenhet i en vanskelig situasjon blir ivaretatt og skjermet for innsyn fra andre utenforstående.

10.5. Gravferdskonsulentenes forhold til det forretningsmessige ved sitt arbeid

Noen av de motforestillinger som har vært framme i dagspresse og på folkemunne mot begravellesbyråer er at de tar ut store økonomiske gevinster og tjener grovt på tjenester som mennesker er tvunget til å benytte seg av i visse situasjoner av livet. Bransjen selv har de siste årene opplevd oppkjøp fra større utenlandske kjeder som tydeligvis ser profitt i markedet også her i Norge. Jeg har derfor ønsket å få frem noen tanker om hvordan bransjen selv ser på sin rolle som både forretningsorienterte og som hjelpere for mennesker i vanskelige livssituasjoner. Skaper dette noen dilemmaer for gravferdskonsulentene i møte med de etterlatte og hvordan ønsker byråene å markedsføre sin egen virksomhet?

10.5.1. Gravferdskonsulenten, forretningsmann eller en idealistisk helper?

Det er kun to av gravferdskonsulentene som opplever det som dilemma at de både skal yte hjelp for mennesker i en vanskelig livssituasjon, og samtidig være forretningsmennesker som sørger for fortjeneste for bedriften. Begge disse to er ansatte og ikke eiere i byrået. På spørsmålet om dilemma svarer den ene:

”Ja, det opplever jeg som vanskelig, for det koster penger og de får jo ingen støtte lenger gjennom trygdeverket, utover den behovsprøvde. Og det synes jeg er kjempegøy når jeg får til for en familie som kanskje ikke har så mye. Og det opplyser jeg alltid om, selv om det også er velstående folk jeg har å gjøre med. Det kan jo godt være at en mor som er død har krav på disse 16000 kr. Men ellers koster det jo penger. Vi driver jo forretning, jeg skal ha lønn og de andre skal ha lønn, men jeg kan oppleve det som litt vondt”.

Den andre svarer slik:

”Ja, jeg opplever det jo når jeg får høre at de ikke har et rødt øre, men da tror de jo at de skal betale begravelsen. Vi kan jo søke for dem da for i alle fall å få det meste dekket. Men av og til har jeg lyst til å slå av litt på prisen både til den ene og den andre hvis du forstår meg riktig. Ja det kan være et dilemma, for jeg forstår jo at vi som byrå skal drive butikk og skal leve, men så synes jeg nok også at prisene er litt høye, så det hender jo at jeg slår av litt da”.

En av dem som nok ser dilemmaet, men som samtidig mener det ikke er noe problem å være både helper og forretningsorientert, argumenterer med at en god økonomi i byrået også gir bedre kvalitet til de etterlatte. Hun sier:

”Ja, først må jeg si at mitt hovedansvar er å få dette byrået til å gå slik at driften blir forsvarlig. Det klart at dette henger mye sammen med hvordan jeg kan ta meg av familiene, hvilken service jeg har, hvilken kompetanse jeg har, hvordan jeg priser varer. Det er en sammenheng her. Vi ønsket å starte opp med at det skulle være en personlig og verdig gravferd til en rimelig kostnad. Har fra 2006 prøvd å finne et annet tema. Tenker at det viktigste er kvaliteten. Det familiene trenger skal være riktig prissatt. Må ta det jeg trenger for å drive byrået ordentlig. Skal ikke selge familien mer enn de ønsker, veldig bevisst på det”.

Noen hevder at de ikke eller i liten grad tenker forretning når de sitter med de etterlatte og skal bestemme ulike valg i tilknytning til gravferden. Den forretningsmessige biten blir for dem noe som kommer etterpå når de ulike postene skal summeres og faktura sendes. En uttrykker seg sånn: ”Jeg har ikke problemer med det, for du kan ikke tenke business når du sitter der med familien, det for i så fall gjøre etterpå, det har ingenting der å gjøre overhodet. Du kan ikke tenke slik da, da er du feil mann”. Eller som en sier:

”Det å være en omsorgsperson, det skiller jeg egentlig fra det produktet de velger. Når vi snakker om avdøde eller vi snakker om ting til tilrettelegging, da gjør de sine valg. Får av og til tilbakemelding om at nei, vi vil ikke vite om pris, eller de vil vite om hver enkelt post. Det er ingen konflikt mellom det å være omsorgsperson og det å ta seg betalt for de tjenestene og varene. Det synes jeg ikke”.

En av de andre sier:

”Personlig tror jeg ikke jeg kunne drevet på min perfeksjonistiske måte hvis jeg skulle sittet her og tenkt på hva jeg kan få inn av penger. Det blir helt feil. Jeg er et forretningstalant på den måten at jeg er kreativ og gjør ting...men jeg er opptatt av medmennesket, hvordan har de det. Men så er jeg også fullstendig bevisst på at det kommer en faktura... Vi driver ikke misjonsvirksomhet her, for der er en del slike som gir vekk både musikk og sang for de har så lyst å gi noen ting. Da nevner jeg at vi driver litt butikk også...Jeg føler at de bestiller et verk, og det viktigste og det beste for meg er at jeg ser at de får en gjenspeiling av den som er gått bort. Så får det komme det som kommer”.

En av intervjupersonene skiller seg nok litt ut ved at han er tydelig på at det forretningsmessige også ligger under når han veileder de etterlatte i de ulike valg de skal foreta.

”Vi merker veldig fort hvilken familie som kommer, du gjør jo det, men det er klart at når vi skjønner at familien ikke har all verdens å rutte med så legger du føringer på det, du gjør det jo ikke dyrere enn nødvendig. Hvis de sier at pris betyr ingen ting så

automatisk da tar du en 30 kiste i stedet for en 2.20 kiste, og du tar 2500 i stedet for 1800 eller 2000 på kistedekorasjonen. Jeg ser an folkene, og når de sier at pris ikke betyr noe og ikke er så nøye så er det klart at det er et annet utgangspunkt. Det er klart at noen er så nøye på pris, de skal ha det så billig og de skal ha prisoverslag og de ringer den ene og den andre og så snakker vi sammen da og så sier de at vi skal ikke ha sånn en kiste og tilslutt så ender de opp på det samme nivå likevel. Det er svært få som klager på pris, det tror jeg nesten ikke jeg har vært ute for”.

10.5.2. Behovet for det ”normale”

Mange som oppsøker begravelsesbyrå gjør det for første gang og har liten oversikt over alt som skal til i forbindelse med gjennomføringen av gravferden. I denne forbindelse viser det seg at mange må spørre etter det som er vanlig praksis fordi de av ulike grunner ikke ønsker å skille seg ut, eller på noen måte gi noe dårlig inntrykk av den avdøde. Jeg har derfor laget en case hvor jeg forsøker å få fram gravferdskonsulentenes måte å møte dette behovet hos de etterlatte.

Case: ”Du sitter i konferanse med en eldre kvinne som nettopp er blitt enke, og hennes datter som er med for å støtte moren. Du forstår at de ikke har all verdens å rutte med av penger, likevel er de opptatt av at far skal få en verdig begravelse. De er også opptatt av at alt skal være ”normalt”, og spør flere ganger i samtalen hva som er normalt. Hva svarer du, for eksempel i forbindelse med valg av blomster”?

På dette spørsmålet viser det seg at syv av de ti gravferdskonsulentene helt klart vil svare hva de mener er normalt, men det viser seg også at de forsøker å tilpasse rådgivningen etter hvor mye det er i boet etter avdøde, slik at også de med små midler skal få en fin og verdig seremoni.

En av dem sier:

”Jeg ville svare at det med valg av blomster er helt personlig og hvor mye de gjør ut av det, og jeg sier hva som er normalt. Malen for en normal begravelse er en kistedekorasjon. Jeg må vite hvor stor familien er for å vite hva som er normalt av blomster. Det vil være viktig for meg. Så sier jeg at det er de som velger løsningen etter hvor mye blomster de vil ha eller hvor mye penger de vil legge i det. De må ikke nødvendigvis ha en kistedekorasjon oppå. De kan jo velge en annen løsning som er rimeligere. De skal ikke føle at de må nødvendigvis ha en kistedekorasjon oppå som er normalt. Har ikke noe problem med å si normalen er, selv om en kanskje synes synd på dem fordi de ikke har så mye penger, for det koster det. Dette med å komme med forslag, det er jo der selgeren kommer inn og den myten som går på at

gravferdskonsulentene skal selge og foreslår hele tiden det ene og det andre. Jeg føler at jeg er opplysningsmann som opplyser dem og går igjennom alle tingene slik at de ikke kommer etterpå og spør hvorfor har du ikke nevnt det, eller det. Og da er det også det med kostnader kommer inn, selv om de ikke har så mye penger så må de likevel vite hva det koster fra det billigste til det dyreste”.

Dette at gravferdskonsulentene skal være en som opplyser og skaffer de etterlatte et beslutningsgrunnlag har også noe med å selge riktig produkt til kunden. En av intervjupersonene er inne på dette:

”Jeg selger jo, så jeg kunne gjerne tenkt å selge mye, men det er også noe med dette å selge et riktig produkt. Det er det i alt salg, for salget er ikke bekreftet før kunden kommer til deg neste gang og kjøper igjen, da vises det om de er fornøyd eller ikke. Nå er det ikke mitt mål å få folk inn igjennom døren igjen, men dog hvis de går ut av døren igjen med en følelse av at de egentlig ikke hadde råd til å kjøpe den buketten bare fordi han sa at det var normalt og fordi vi følte vi måtte, og så hadde de kanskje ikke penger til mat etterpå. Nå er det jo sånn at en vil alltid vurdere det for det er jo mulighet til hjelp fra det offentlige støtteordninger til begravelse, men det er jo kriterier for det og hvis nå familien har litt penger i banken sånn at de ikke er berettiget støtte, så er det ikke sikkert at det ville være riktig å bruke de siste pengene på en stor krans, så jeg prøver å være nøktern der og skissere for dem flere alternativer. Vil ikke skape en følelse av at nå kjøpte du billig og et dårlig produkt”.

En av de kvinnelige gravferdskonsulentene er inne på forskjellen mellom kvinnelige og mannlige gravferdskonsulenter når det gjelder salg av blomster til gravferden.

”Her tror jeg vil si at det er forskjell på mannlige gravferdskonsulent og kvinnelige gravferdskonsulent. Vi damer, jeg i alle fall jeg holder prisen lavt når det gjelder blomster. Men så opplever jeg når det gjelder mine mannlige kolleger at de mer får topp pris, så jeg tror det er forskjell på menn og kvinner. Jeg tror det er forskjell her, så jeg holder meg alltid på et lavt nivå, og så pleier jeg å si at det blir fint allikevel. Mennene de slår til med et høyt beløp, og jeg vet ikke alltid hvordan de tenker. Vi har jo fått prislister fra blomsterbutikker, og de ligger alltid over, i alle fall for det som jeg synes, for jeg har sett at en kan få en flott kistepynt til 2000, og de smeller opp med en til 2500 kr... Når de etterlatte ikke har all verdens å rutte med sier jeg at da kan dere ha noe annet, altså noe litt mindre i blomster, og så sier jeg faktisk også det at det er jo bare i det kapellet, det er jo ikke lenge, og så visner de. Jeg tar den der at de må få oppleve at det er en fin begravelse om det ikke er overdådig med blomster og at de får en god følelse for det og ikke får en dårlig samvittighet for at de burde ha betalt en høyere sum. Det trenger de ikke”.

En av de andre kvinnene i undersøkelsen synes det er vondt med alle blomstene som kjøpes til seremonien. Hun sier:

”Personlig synes jeg det er helt forferdelig med alle de blomstene som blir kastet rett ut til en begravelse, og det kan jeg si, for jeg synes ikke det er riktig, jeg synes heller du kan gi en blomst mens du lever, og jeg støtter heller en innsamling jeg til et formål, så akkurat det med den økonomiske biten hvis jeg skjønner at her er det lite penger og de ønsker å få utgiftene så lave som mulig, så kan jeg begrunne det med det overfor de pårørende, har ikke noen problemer med det, og jeg synes ikke det er noe stusselig”.

Noen av gravferdskonsulentene reagerer negativt på at man snakker om ”normalt” i forbindelse med en gravferd. Et par av dem er svært opptatt av å få fram det personlige i seremonien. Den ene sier:

”Jeg bruker å si at de må tenke på hva hadde far valgt selv, likte han blomster selv, kanskje han likte det som var i naturen og ikke inne i huset. Hva hadde han valgt? Og når folk spør hva som er vanlig og mest brukt synes jeg egentlig det er et trist spørsmål, det jeg sier er at det er det dere vil gjøre som er viktig, ikke hva andre mener. Det jeg skal gjøre er å prøve å styrke dem i sine valg. Sånn at de føler de har fått det på sin måte. Hva andre forventer har de ikke noe med”.

Den andre sier:

”Jeg kan ta et eksempel her fra min hverdag, det var en dame med masse penger, og så skulle vi gå gjennom blomster. Jeg viste hun noen eksempler med bilder. Hvem var denne mannen da? Plutselig gikk det opp for henne at denne mannen, han kom med en rose han. Kanskje det er den ene rosen som er riktig for deg da sier jeg. Ja, men hva er normalt spurte hun? Ingenting er jo normalt når det gjelder døden da sier jeg. Hun tenkte i tre dager, men hun ringte hver dag. Det er litt rart med den ene rosen sa hun, det var jo han. Ja det var jo han. Og det ble den ene rosen. Jeg personlig synes det er vakkert”. Hun sier også videre: ”Jeg avviser når de spør hva er normalt. Vi er jo unike, og da er det godt å si, her er vi... La oss si vi sitter i kirken, det er noe av det vakreste synes jeg, tenk å få bruke salmeboken, presten sier vi skal synge 814, vers 1,2 og 5, så blir hver enkelt opp. Det er en forretning, men er det lite midler skal de få kjenne at det også er verdifullt”.

Jeg må også ta med den siste som reagerer negativt når det spørre om det normale. Han sier:

”Jo det normale er det at vi gjør det verdig og fint... Vi har stelt i stand seremonier, det største vi hadde var i en stor konserthall her, det minste vi hadde var på det kommunale kapellet her i byen, da sto kisten der, og jeg gikk og hentet trompeten og spilte, og organisten spilte med, det var bare vi to der. Jeg tror det er den fineste jeg har vært med på, da gråt jeg selv når jeg spilte Amazing Grace, det var ikke en blomst der, og jeg gikk ned i bosspannet og fant en rose og sa at dette er fra din mor, hun var død for lenge siden, for noen har vært glad i vedkommende. Den seremonien står for meg som noe av det fineste”.

10.5.3. Deltagelse fra de etterlatte

Blir gravferden noe billigere ved at de etterlatte deltar mer i forberedelsene til og gjennomføringen av gravferden? Spørsmålet oppleves nok relevant for noen og utenkelig for andre. Avisen Vårt Land hadde for en del år tilbake en artikkel av presten Lars J. Danbolt som hadde som tittel: *Sorgarbeidet må avprofesjonaliseres* (Danbolt i Vårt Land 19.08.1989). I artikkelen sier Danbolt:

”Det er ingenting i veien for at de etterlatte kan velge å benytte seg relativt begrenset av byråenes tilbud. Kan hende de vil stille den døde selv. En av dem har kanskje bil som egner seg til transport av kista med den døde. (Særlig ved barns dødsfall kan dette være naturlig). De trenger bare å kjøpe kiste fra begravelsesbyrået. De sender inn annonser til aviser selv, går på kirkegården og avtaler gravsted, de ringer og avklarer begravelsesdato direkte med prestekontoret. Noen av familien eller naboen tilbyr seg å pynte kapellet begravelsesdagen. Salmene plukker de ut i samarbeid med presten og en de kjenner har tilgang til kopimaskin og trykker opp det de trenger av sangark, kanskje prydet med tegninger fra et eller annet kunstnerisk talent i familien”.

Jeg vil komme tilbake til dette med profesjonalisering av gravferdsbransjen litt senere i oppgaven, men spørsmålet her er altså om de etterlatte i større grad burde trekkes inn i det praktiske arbeide med forberedelser og gjennomføring av gravferden, og om dette ville gjøre det billigere for dem.

Fem av gravferdskonsulentene oppgir at de i utgangspunktet ikke informerer de etterlatte om muligheter til å delta selv. Men på forespørsel informerer de dersom det er ønskelig. Den ene gravferdskonsulenten stiller imidlertid spørsmålet:

”Hva kan de egentlig være med på? Akkurat det med å delta er et begrep jeg er noe betenkt over. I dag er det en moderne tid, og det går på en pc, og fra den pc sendes alt ut til alle instanser, det være seg skifterett, aviser, blomsterbestillinger og alt sammen. Så kan du si, hva kan de delta med? Noen kommer og sier de ønsker å stille sin mor. Ja vel sier jeg og så spør jeg forsiktig: Når stelte du din mor sist? De svarer: Vi har aldri stelt vår mor, enten det er gutt eller dame. De har aldri gjort det. Skal du da gjøre det nå når hun er død? Det stiller jeg et stort spørsmålstegn på om er etisk riktig. Jeg mener det er galt. For det får sånne store konsekvenser etterpå, for det vet jeg, jeg har snakket med folk etterpå. Hva kan de delta med? Jo de kan delta med å trykke salmehefte hvis de ønsker det, de kan delta med å gå ut i hagen å finne blomster og lage det men da kan du stille spørsmål: Tilfredsstill det noen kvalitet over det. Er det pent? Dog er det mange som trykker salmene selv. Helt greit. Det er klart at det blir billigere, for da går det vekk, og det kan gjerne hjelpe mange til å gjøre det. Men jeg vil si det er begrenset hva de egentlig kan gjøre. Kan de hente moren på et gamlehjem og så har de en varebil, er det etisk verdig, neppe det. Er de vant til å legge moren i kiste, klarer de å se det? Neppe. Så det med å delta selv, de som sier det mener jeg er

ikke klar over konsekvenser av det de sier. De skjønner ikke at det er et meget begrenset begrep. Hva kan de delta i? Jeg tror det viktigste de kan gjøre er å hjelpe familien i sorgsituasjonen. Legge til rette for at de skal komme igjennom det, og ikke minst komme videre. Jeg tror det er noe av det beste de kan hjelpe til med”.

En av de andre som også er tilbakeholden med å informere de etterlatte om medvirkning sier følgende:

”I starten var jeg veldig bevisst på dette, spesielt i forbindelse med nedlegg, så spurte jeg alltid om de ville være med å legge ned, eller bare på noe av dette. At de kunne være med å gre håret osv. Omtrent ingen ønsket dette og ble overrasket over spørsmålet. Har sluttet å gjøre det, men når noen tar initiativ selv får de være med, samme om rommet der nedlegget skal være er forferdelig. Forbereder dem da på dette. Sier at hvis familien vil komme tidligere enn de andre og se på hvordan vi pynter, kan de gjerne der. Noen sier at de vil pynte selv eller være med å pynte. Jeg sier nå at vi er der i alle tilfelle og vi kan hjelpe dere, og så kan dere si hvordan dere vil ha det. Oftest tar dette mye mer tid for oss, for noen tenker at de skal spare penger på det, og i starten fikk de lov til at de ikke måtte betale for oss, men jeg visste jo at vi måtte være der, derfor har jeg nå begynt å ta betalt for dette, men de er velkomne til å være med. Men vi sier ikke dette hver gang, men vi er veldig bevisst på at familien må få være med selv. Ganske ofte at de kommer før, gjerne en time før. Sier at det ser ut til at vi er veldig travelt opptatt, men snakk til oss, vi er der for dere. De vil ikke kunne spare noe særlig på deltagelse når det gjelder pyntingen. Vi tar aldri noe ekstra for å bære kiste, vi er der i alle tilfeller for å ta imot blomster. Når folk sier vi vil ha en enkel gravferd lurer jeg på om det er for å spare penger, eller er det bare det de vil gjøre noe selv, eller hva er det? De kan lage programmet selv, da får ikke vi navnet vårt på, men likevel. Jeg tror dette er meningsfullt for dem som orker. De kan jo gå og plukke blomster ute, de trenger jo ikke gjøre alt tradisjonelt, noen har også hatt med utstyr selv, stearinlys, lysestaker, ingen har jo katafalk selv. Når det gjelder barn kan de ta kisten selv, ta den i bilen osv, nesten ingen vil dette selv, men jeg er bevisst på dette at de kan gjøre det. Dessverre er det ikke så mye folk kan gjøre selv. På landet stiller helseinstitusjonene opp, kirketjener osv, men her er det lite. Her finnes det ofte ikke engang en kirketjener, vi kommer til en låst kirke og vi må gjøre alt fra A-Å. Noen familier har sagt at de vil ordne papirene selv og i starten spurte jeg om de ville ordne papirene selv, men har opplevd hver eneste gang at dette fungerer ikke”.

Det synes å være rimelig stor enighet blant de fleste gravferdskonsulentene om at de store pengene er det ikke å spare på at de etterlatte selv deltar i forberedelser og gjennomføring av en gravferd. Den største gevinsten måtte i stedet være at det kan være godt for de etterlatte å bli delaktig i det praktiske for sorgprosessens del og som en del av bearbeidningen til det som har skjedd.

10.5.4. Markedsføring

I forbindelse med at byrådriften er et forretningstiltak er det også behov for markedsføring. På et spørsmål jeg stilte innledningsvis til alle informantene om konkurransevurdering, svarte alle at det er en stor konkurranse i bransjen. Det er derfor interessant å se på hvilken måte byråene markedsfører seg og hvilke kvaliteter med sitt byrå som framheves. Dette er også interessant fordi det forteller noe om det inntrykk byrået ønsker å gi de etterlatte på forhånd og før disse har valgt hvem som skal få oppdraget med å sørge for gravferden av den avdøde.

Det viser seg at flere av byråene mine informanter jobber i har ulike markedsføring og gjerne også bestemte tanker bak måten de markedsfører seg på. Når det gjelder såkalte slagord er det noen av byråene som spiller på det i sine annonser i dagspresse og mindre tidsskrifter som menighetsblad og lignende. Vi finner slike slagord som for eksempel "Kvalitet og folk får mer enn de forventer", eller "Erfaring, trygghet og forhåndspris", eller "Gravferd slik pårørende ønsker det", eller "Nærhet og trygghet".

Andre markedsfører mer fasiliteter som eget syningsrom, trivelige lokaler, egen parkering, utstyr, bilpark og navn og rykte basert på tradisjoner og lang erfaring. Flere av byråene har også egen hjemmeside på internett og annonserer dette i dagspressen. En av gravferdskonsulentene nevner medlemskapet i BFN som viktig i markedsføringen fordi hun mener at dette er et kvalitetsstempel som vitner om kontroll og godt håndverk. En av de andre trekker fram sin egen bakgrunn som prest og sier at dette brukes i markedsføring av byrået sammen med at de har kjennskap til ritualer og sorgarbeid.

Flere av de spurte er også inne på at det er gravferdskonsulentene i seg selv som er den beste markedsføringen av byrået ved at de utfører en god jobb og at folk har en opplevelse av at her kan de komme tilbake ved en senere anledning. Som en sier:

"En dame kom inn her likblek, og jeg tror ikke hun selv hadde lenge igjen, og etter litt hadde hun fargen igjen i ansiktet. Hun sa at det hun hadde gruet mest for hva det å gå til byrået, men det var greit å være her, du var jo helt vanlig. De skal ikke komme inn til en gravferdskonsulent, men et vanlig menneske. Vi har også en intern bok til bruk for konsulentene som sier hvem og hva vi skal være, men det er ikke offentlig utad. Bedriften sier at den største ressursen vi har er gravferdskonsulentene selv og dem som møter pårørende. Vi skal være fargeglade, men ikke klovner. Vi skal skape trygghet, det er gjerne det sterkeste budskap vi har".

Ingen av gravferdskonsulentene uttrykte misnøye eller uro over måten deres byrå ble markedsført på, snarere tvert imot følte de at de kunne stå inne for det som annonsene sa. Et par var imidlertid opptatt av at markedsføringen måtte være relativt beskjeden.

Det er flere av mine informanter som stiller seg skeptiske til noe av den markedsføring andre byråer enn deres eget benytter. Et eksempel på dette er når man markedsfører ”veiledning”. Vedkommende som er skeptisk til dette mener at veiledning er noe mer enn bare det å veilede i en forberedelse til en gravferd. Hun legger altså en mer terapeutisk og kurativ betydning i ordet. Likedan stilles det spørsmål med når noen markedsfører seg med ”gravferd slik pårørende ønsker det”. Vedkommende som nevner spesifikt dette mener det er feilinformering fordi man aldri kan gjøre det 100 % slik pårørende ønsker det. Det stilles også spørsmål med om markedsføring av byråets utstyr, for eksempel bærebarer osv, bør brukes i markedsføringen.

Dette med forsiktighet i markedsføringen har jeg også tatt opp i et oppfølgingsspørsmål til intervjupersonene når jeg spør dem om hva de mener om byråer som markedsfører seg som ”mer enn et begravesbyrå”. Er det kompetansemessige eller andre utfordringer knyttet til en slik markedsføring?

Flere svarer på dette spørsmålet med at det er viktig med en markedsføring som er riktig og som man kan stå inne for. Ved å markedsføre seg som ”mer enn et begravesbyrå” gir man inntrykk av at man har kompetanse på mer enn det et byrå tradisjonelt befatter seg med, og at man også kan kjøpe andre tjenester ved byrået.

En av informantene er direkte motstander av en slik markedsføring. Hun sier: ” Synes dette er helt feil, synes ikke de skal fremstå som mer enn et begravesbyrå. For et begravesbyrå har mer enn nok å skjøtte om vi ikke skal gi oss ut i flere felt. Det er andre mennesker som kan hjelpe med de tingene. Vi har mer enn nok felter”. Dette synes å være en skepsis grunnet i at feltet en gravferdskonsulent arbeider innefor i utgangspunktet er bredt nok, og at man av den grunn ikke trenger å gjøre det enda bredere.

En av de andre er mer positiv til å kunne utvide feltet, men da med visse forutsetninger.

”Det er klart en slik markedsføring kan gi inntrykk av en bredere tjeneste, men hvorfor ikke, men da føler jeg også du skal være profesjonell i det du gjør. Skal du være veileder i sorgbehandling, så må du ha en veldig tyngde. Selv om jeg har en 15 års erfaring så var det ikke noe for meg å gå ut å reklamere med. Jeg vet hva sorgreaksjoner er, men til tross for lang erfaring ville jeg ikke gått ut sånn. Da skal du være profesjonell og vite hva du gjør altså”.

Her er vi inne på et sentralt poeng som jeg ønsker å utdype mer i neste kapittel om gravferdskonsulentenes forhold til eget kompetansebehov. Hva skal til for at man kan kalle seg profesjonell, og hva er gravferdskonsulentene eventuelt profesjonelle i?

10.5.5. Sammenfatning og fortolkning

Det er relativt få av gravferdskonsulentene som opplever det som noe særlig dilemma at de skal være forretningsorienterte for mennesker som er i sorg og i en vanskelig livssituasjon. Dette er i seg selv bemerkelsesverdig. Ut fra de ulike svar jeg har fått tolker jeg dette slik at gravferdskonsulentene opplever at de selv har den nødvendige respekt og forsiktighet som bør vises for de etterlatte i denne situasjonen. Noen uttrykker at de klarer å skille forretning fra omsorg og den veiledning de gir, mens andre er mer tydelige på at de kun tilbyr et produkt på lik linje med andre produkter man trenger i løpet av livet, og de ser små problemer knyttet til dette.

Det at noen hevder at de makter å skille forretning fra omsorg kan tyde på at de i utgangspunktet ville opplevd det som et dilemma om de ikke hadde maktet dette. Dersom dette er tilfelle vil man kunne tolke dette dit hen at problemstillingen om forretningsrolle og omsorgsrolle kan være et større problem enn først antatt, fordi det da kan virke som det hele hviler på den enkelte gravferdskonsulents grad av bevissthet om, og evne og vilje til å skille disse rollene. Det kan med andre ord være en logisk slutning at disse som mener at de klarer å skille rollene gjør det fordi de trolig ville opplevd det uetisk og ikke gjøre det. Som en følge av dette kunne man da stille spørsmål om hvorfor dette i så fall ville være uetisk? Har det noe å gjøre med at byråets økonomiske situasjon og behovet for større inntjening ville kunne virke inn på og være styrende for de råd og den veiledning som gis?

For å aktualisere noe av denne problemstillingen har jeg benyttet en case hvor de etterlatte skal foreta blomsterbestilling, og de er opptatte av at det de bestiller skal være ”normalt”. Dette normalitetsbehov kommer ofte til syne i forbindelse med gravferder blant annet fordi mange er opptatt av å ikke skille seg ut, eller at det skal bli gitt inntrykk av at de etterlatte ikke

gir den avdøde en verdig nok avskjed. Cora Alexa Døving er inne på det samme i sin artikkel om *dødens praksis* hvor hun sier at: ”Til tross for usikkerheten hva ordene ”tradisjon” og ”ære” egentlig innebærer, er det disse begrepene pårørende vil at produktet og tjenestene de kjøper av begravellesbyrået skal karakteriseres med. ”Vi vil ha det som er vanlig” er den vanligste responsen fra pårørende under konferansen med et begravellesbyrå”. Hun sier videre at: ”Denne forventningen om at det finnes en tradisjon, ”oppbevart” hos begravellesbyrået, må sees som en av årsakene til at begravellesbyråene har en så stor rolle som de har”(Døving 1997: 119).

Det vil kunne tenkes at et normalitetsbehov hos de etterlatte, vil kunne stille gravferdskonsulenten i en situasjon hvor denne først og fremst tenker inntjening og gode penger, i stedet for tilpasning til de enkelte etterlattes økonomi og det personlige ved gravferden. Det er også et høyst diffust spørsmål om hva som egentlig er normalt, fordi dette i svært stor grad avhenger av den enkelte gravferdskonsulent og hva denne selv mener er normalt. Noen vil si at en kistedekorasjon til 3000 kr er normalt, andre en kistedekorasjon til 2000 kr. Når så det viser seg at syv av ti gravferdskonsulenter vil gi sitt svar til de etterlatte på hva de mener er normalt, vil dette med andre ord slik jeg tolker det være prisgitt den enkelte gravferdskonsulents oppfatning om normalitet, som igjen kan stå i fare for å være influert av byråets behov for inntjening.

I følge gravferdskonsulentene selv er de svært opptatt av å selge et riktig produkt som gir de etterlatte og andre følelsen av en verdig gravferd. Noen er også svært opptatte av at det personlige og særegne ved avdøde blant annet skal gjenspeiles i valg av blomster og annet utstyr som benyttes ved gravferden. Likevel er også hovedinntrykket i de svar jeg har fått at gravferdskonsulentene er bevisste at de driver forretning, og at de må tjene penger på de ulike oppdrag de får for å kunne drive et byrå med kvalitet og lønnsomhet. Dette bekrefter til en viss grad de antagelser jeg tidligere har antydnet i kapittel 7.4, om man kan anta at det forretningsmessige også styrer all virksomhet som gjøres i byrået, herunder også råd og veiledning til de etterlatte.

Pål Repstad reiser et viktig spørsmål i boken *Sosiologiske perspektiver for helse- og sosialarbeidere* om yrkesgruppen helse- og sosialarbeidere har som formål og intensjon å skape avhengighet hos dem man skal hjelpe. Dette fordi en slik avhengighet kan være med å gi dem en gunstig oppmerksomhet og takknemlighet fra pasienter eller klienter (Repstad

2004: 170-171). Spørsmålet oppleves også relevant for yrkesgruppen gravferdskonsulenter fordi man vil kunne anta at jo større grad av avhengighet, jo mer man må være hjelpelig med for kunden, jo større blir også inntjeningen for bedriften. En indikator som til en viss grad kan være med å måle dette er hvorvidt gravferdskonsulentene har som praksis å forsøke å få de etterlatte til å gjøre ulike handlinger selv, eller om de forsøker å få overlatt så mye som mulig til byrået.

Når spørsmålet om deltagelse fra de etterlatte og en eventuelt billigere gravferd av denne grunn blir tatt opp med gravferdskonsulentene, skiller de fleste mellom tre forhold. Det første de nevner når det gjelder de etterlattes deltagelse er det økonomiske aspekt, det neste er det etiske aspekt og det siste er det psykologiske aspekt. Sett ut fra et økonomisk synspunkt vil det i følge gravferdskonsulentene være lite for de etterlatte å tjene på større medvirkning i forbindelse med planlegging og gjennomføring av gravferden. Det er i så fall snakk om små penger ifølge dem selv. Sett ut fra et etisk synspunkt reiser flere av gravferdskonsulentene spørsmålet om det er verdig og tilfredsstillende nok å lage hjemmesnekrede løsninger, fremfor å benytte byråets profesjonelle tjenester. I denne forbindelse reises det for eksempel spørsmål om det er etisk bra å kjøre kiste i en innleid varebil. Sett ut fra et psykologisk synspunkt mener noen av gravferdskonsulentene at en viss deltagelse kan være bra med tanke på sorgbearbeidelse og følelse av delaktighet og eierskap til gravferden. Det synes likevel å være en klar holdning at deltagelse fra etterlatte i hovedsak har liten hensikt ene og alene med tanke på økonomi. Dette trenger etter mitt skjønn imidlertid ikke bety at byråene og gravferdskonsulentene ikke ønsker å skape avhengighet hos de etterlatte.

Det at byråene og gravferdskonsulentene har forskjellige slagord og at de fremhever ulike kvaliteter i sin markedsføring, viser etter mitt skjønn at de ønsker å appellere til ulike sider av det de mener er folks behov, når disse skal velge hvem som skal ta hånd om gravferden. Disse behovene kan for eksempel være behovet for trygghet og erfaring, fordi de etterlatte selv svært sjelden i løpet av livet kommer i slike situasjoner at de må tilrettelegge en gravferd for nære avdøde. I slike tilfeller kan man si at byrået markedsfører og appellerer til folks avhengighetsbehov. Det at man i en vanskelig situasjon kan overlate så mye som mulig til mennesker som har erfaring og vet hva de gjør, kan for mange være årsaken til at de er villige til å gå svært lagt også med tanke på kostnader knyttet til gravferden. Det kan også være byråer som markedsfører forhold som møter behovet for at de etterlatte skal få alt slik de selv vil, fordi de etterlatte for eksempel har helt spesielle ønsker for gravferden. Ved en slik

markedsføring viser byrået at de står på de etterlattes side og vil gjøre alt for å tilpasse og legge til rette nærmest uansett hvilke ønsker de etterlatte har. Det kan også være andre behov som byråene ønsker å vise at de mestrer og vil møte.

I mine intervjuer med gravferdskonsulentene var det tydelig at markedsføringen ble opplevd som viktig. Noen var også opptatte av at markedsføringen måtte være riktig, og at den ikke måtte love noe som ikke kunne innfries. Dette gjenspeilte seg også i svarene på spørsmålet om hva de mente om at man markedsførte seg som ”mer enn et begravellesbyrå”. Når det gjelder de som var mer positive til at begravellesbyråer kan markedsføre seg på en slik måte, dersom det finnes kompetansedekning for denne utvidelsen, kan man spørre seg om dette er tendensen til en ny trend i begravellesbransjen. Vil byråene gå mer i retning av å være store kompetansebedrifter som formidler tjenester som går langt utover det å forberede og gjennomføre en gravferd? Jeg tenker da på advokattjenester, eiendomsmegler tjenester og andre tjenester som kan være aktuelle i forbindelse med dødsfall, arveoppgjør, oppussing eventuelt salg av eiendom osv. Jeg har ingenting verken i det teoretiske eller det empiriske materiale som skulle indikere dette direkte, men man kan likevel tolke en viss åpenhet for en bredere markedsføring, som en mulig åpning for at dette kan skje i framtiden.

10.6. Gravferdskonsulentenes forhold til kompetansebehov

Som jeg har vist i presentasjonen av intervjupersonene har disse ulike bakgrunn og utdanning. To av de jeg har intervjuet har en langvarig akademisk utdanning på høyskolenivå (6-7 år). To personer har en middels utdanning på høyskolenivå (3 år), og fire personer har skole på videregående nivå. De to siste har kortere videregående utdanning (1-2 år). Alle har en viss yrkesbakgrunn fra annen virksomhet før de begynte i gravferdsbransjen.

Med dette spekter i bakgrunn og utdanning synes jeg det er spennende å se hva gravferdskonsulentene selv mener om hva som gjør en person best skikket til å arbeide som gravferdskonsulent. Kan man finne forskjeller i syn ut fra hvilket utdanningsnivå gravferdskonsulentene selv har, eller er dette mer vilkårlig? Hvilke tanker gjør de seg om krav til kompetanse med tanke på bredde og kompleksitet i de arbeidsoppgaver som en gravferdskonsulent må utføre? Jeg har i denne forbindelse også spurt dem hva slags

utdannelse de har for eksempel innen tros- og livssynsforståelse, samt hvilke tanker de gjør seg omkring opplæring i spørsmål som har med arv og skifte. Jeg har også stilt spørsmålet om det bør være en formell godkjenningsordning fra det offentlige eller andre for dem som skal jobbe i denne bransjen?

10.6.1. Kvalifikasjoner som behøves i yrket

Hvordan blir man best skikket til å arbeide som gravferdskonsulent? Det er et gjennomgående syn hos alle intervjupersonene at personlig egnethet er den viktigste og mest grunnleggende forutsetning for at noen skal kunne være gravferdskonsulent. Slike personlige egenskaper oppgis til å være gode holdninger til de pårørende, ro og trygghet, empati og evnen til å leve seg inn i andres situasjon, selvinnsikt og trygghet på seg selv, nøyaktighet og ordentlighet. Dessuten må du ha god oversikt over det du holder på med fordi det så mange detaljer som skal stemme overens. Det påpekes også at man ikke kan være i psykisk ubalanse når man skal arbeide innenfor denne bransjen.

Når det gjelder utdannelse vil de fleste si at dette ikke er noen forutsetning for å bli en bra gravferdskonsulent, samtidig som de heller ikke vil si at det er noe som diskvalifiserer. Dette er en holdning som er gjennomgående uansett hvilket utdanningsnivå informantene selv har. Jeg kan i det hele tatt ikke finne noe mønster i synet på utdannelse knyttet opp til utdannelsesnivået informantene selv har.

En av informantene som leder et byrå som ikke er medlem av BFN sier følgende:

”Det er klinkende klart at er du musiker trenger du ikke noen eksamen fra en høyskole for å kunne spille i symfoniorkester, spiller vedkommende elegant så får denne plass med engang... Her må du vise at du kan dette. Jeg skjønner veldig godt at skal du kjøre drosje så må du være kjent i det området du skal kjøre i og du må ha avlagt en førerprøve for å komme fram. Nå tror jeg at det å drive begravelsesbyrå er såpass spesielt at jeg har lyst til å se den som hopper ut i dette uten å ha gått barnesko i det og fått hjelp i startfasen, og jeg lurer mange ganger på nødvendigvis om påtvunget utdannelse skal gi et så godt resultat, kontra den som ikke har den utdannelsen i dette området her. Dette er menneskelig relatert, noen egner seg, andre ikke. Har hatt folk med meg som overhodet ikke har egnet seg og vi har bare måtte sagt takk for hjelpen, mens andre er meget dyktig... Ikke noe skadelig å være skolert, men jeg ser det som et stort spørsmålsteget å gå dit at noen skal bestemme om du er godt nok kvalifisert for å bale med det eller ikke. Ikke alle som er like godt kvalifisert til å undervise i skolen selv om de sier at de har eksamen. Ikke alle er like flinke til å fly en flymaskin selv om de har eksamen. Sier ikke det at enhver utdannelse er dum. En kan godt ha lest

psykologi grunnfag, en kan godt ha bedriftsøkonomi som bakgrunn, jeg ser ikke noe galt i det, men jeg setter et spørsmålstegn på om de nødvendigvis er de beste”.

Selv om det ikke eksisterer noe formell obligatorisk fagutdannelse er en av informantene helt klar på at han har en yrkesidentitet som en fagperson. Han sier: ”Vil absolutt si at vi er fagpersoner på sorg, ikke minst på grunn av den verktøykassen og den erfaringen vi har...vanskelig å gå på skole for å lære dette”.

Jeg har ikke funnet noen som mener at en egen formell utdannelse burde være et krav med tanke på den kompleksitet og bredde yrket har. Flere uttrykker imidlertid nytten av de ulike kurs som gis gjennom BFN. Det hevdes at slike kurs på en svær god måte ivaretar det behov som er for innføring i og utvikling av de ulike sider ved yrket, men det fordrer jo at byrålederne er villige til å sende folk på slike kurs.

Fra en av gravferdskonsulentene som jobber i et mindre byrå påpekes at det kan være et problem om de ansatte skulle hatt obligatoriske krav til kurs. Han sier:

”Ofte er et bygdebyrå en liten familiebedrift, og de gjør gjerne en kjempe jobb der det er en 50 – 100 dødsfall i året. Skal du da sette et krav til utdanning for at de skal gjøre denne jobben de gjør i bygden? En ting er store byråer der du har en viss økonomisk ryggrad, mens i mindre byråer med en svakere økonomi har du ikke mulighet til å omskolere folk. Du har ikke mulighet til å ta folk ut av jobb, de har ikke økonomisk mulighet til å ta inn vikarer heller, og de vokser heller ikke på tre i denne bransjen”.

Et par informanter poengterer at det burde gjerne vært gitt et eget kurs allerede før man startet opp som gravferdskonsulent. En av kvinnene sier: ”Det er ikke bra nok i dag for vi opplever at folk begynner, og så slutter de med en gang. Hadde de hatt den skolen, en innføring om hva de møter, så hadde det vært bedre. Jeg føler at hadde de visst mer hva de gikk til så hadde det ikke vært sånn gjennomtrekk”. Hun sier også at en offentlig utdannelse av gravferdskonsulenter kunne vært bra med tanke på utsiling av kandidater som ikke passer til yrket.

Dette er en argumentasjon som bygger på at man vil hindre gjennomtrekk og folk som ikke passer i bransjen. Det trekkes også fram at et kurs i forkant vil kunne gi nødvendig trygghet i møte med de mange kritiske situasjoner man møter som gravferdskonsulent. En av dem som har bakgrunn som prest sier: ” Ser veldig klart at du går i møte med folk i en veldig kritisk

situasjon i livet, så det er klart at du skal vite hva du gjør. Kan godt være det hadde vært godt med litt kursing på forhånd før en begynte med det. Jeg for min del ville vært veldig skeptisk hvis jeg ikke hadde vært borti noe sorgarbeid før, og så plutselig skulle gått rett inn så sterkt som en gjør”.

10.6.2. Gravferdskonsulentenes utdanning innen tros- og livssynsforståelse

Siden vi lever i et livssynsmessig og kulturelt mangfold kan man spørre seg om det er behov for utdanning og oppdatering innen tros- og livssynsforståelse for gravferdskonsulentene. Jeg har derfor spurt dem om hvilken slik utdanning de har fått og om det er behov for noe mer.

Gravferdskonsulentene er forholdsvis likt delt i synet på om det er behov for mer kursing og utdanning innen tros- og livssynsforståelse. Flere henviser til BFN-skolen og det de har fått gjennom ulike arrangementer i regi av BFN. Det henvises også til bøker og hefter som er utgitt, samt til at de er flinke til å kontakte de ulike livssynsorganisasjoner og trossamfunn i hvert enkelt tilfelle og om noe skulle være uklart.

Noen av dem som mener de har tilstrekkelig kompetanse og tilbud om oppdatering innen disse feltene peker på at det primære produkt for dem ikke er å ha noen videre kunnskap om de ulike retninger, men først og fremst å legge til rette det praktiske for at disse skal kunne gjennomføre en seremoni i samsvar med sin respektive tro. En sier:

”Jeg føler vi har nok for å betjene familien med vårt primære produkt og tjenester, men det kan sikkert alltid bli bedre for å forstå det. Hvis det er en muslim som har trosmessige problemer i forhold til dette som har skjedd, så gjør jeg ikke så mye annet ut av det enn at jeg ønsker å henvise ham til sin imam og støtteapparatet rundt der. For hvis ikke hadde jeg brukt veldig mye tid, og fjernet meg fra det som er basistjenesten min. Det er primært begravelse og de nære tingene rundt det jeg må befatte meg med”.

En av de andre sier:

”Vi opplever vel av og til på enkelte livssyn og andre religioner og blant våre nye landsmenn, så har de en organisasjon i ryggen som kan dette, og da er det bare for oss å tilrettelegge det praktiske. De har sine kontakter i sine trossamfunn som har hele opplegget klart, sånn at vi blir praktiske tilretteleggere som organiserer og legger til rette plass for der de skal vaske avdøde og sånn”.

En av dem som har vært lengst i bransjen og som i alle år har jobbet i byrå tilknyttet BFN mener likevel det er behov for mer kunnskap om disse tingene. Vedkommende sier: ”Jeg har fått litt, men akkurat den biten kan jeg si at jeg ikke har nok av. Jeg tenker på det med muslimsk begravelse, det kan jeg ikke nok om og har ikke lært om på kurs. Det er jo vasking og hvorfor de gjør det ene og det andre. Når jeg har vært borti slike ting er det jo dem som styrer meg, jeg kan ikke nok om det”. En av gravferdskonsulentene nevner en buddhistisk begravelse han var med på: ”Da var jeg veldig usikker på hvilke uttrykk jeg skulle for det å dø. Jeg kjente ikke kulturen, jeg visste ikke ordene de brukte for det å dø. Da tenkte jeg at hvis jeg bruker våre vanlige norske ord så kunne det kræsjet helt med deres tankegang. Så det å ha en liten oversikt over hvilke ord de bruker og hva som er vanlig i deres kultur kunne være viktig”.

De av mine informanter som etterlyser mer kunnskap innen tros- og livssynsoppfatninger gjør det fordi de på den ene siden ikke ønsker å være uvitende om det som skjer i de seremonier de har ansvar for, og på den andre side fordi de ønsker å kunne kommunisere på en så god måte som mulig med de aktører som er involvert.

10.6.3. Gravferdskonsulentens rolle og kompetanse i spørsmål om arv og skifte

Et område som ofte kan være kime til konflikter og spørsmål blant de etterlatte er forholdene rundt arv og skifte. Spørsmålet er derfor om gravferdskonsulentene må gi råd i slike saker og om hvordan de eventuelt opplever dette. Det er også et spørsmål om de føler de har god nok kunnskap og får god nok opplæring til å kunne håndtere dette overfor de etterlatte.

Alle gravferdskonsulentene oppgir at de får spørsmål om arv og skifte fra de etterlatte. De fleste uttrykker imidlertid at de er forsiktige med å gi inngående råd i forhold til slike spørsmål, både fordi saksfeltet er komplisert og fordi de gjerne har begrenset kunnskap om alle forhold innen lovgivningen og de konkrete tilfeller.

En sier følgende:

”Det hender jeg må gi råd, og i utgangspunktet gir jeg veldig forsiktige råd om det, fordi at gir du om formodning et feil råd, så kan du faktisk bli stilt ansvarlig for det. Hvis det aner meg at det er en viss grad av kompleksitet her, mange nye familieforhold, mine barn og dine barn, sammensatte familier, så henviser jeg dem pent, enten til skifteretten eller anbefaler de å ta et offentlig skifte gjennom en advokat.

For jeg har ingen juridisk kompetanse annet enn sunn fornuft, men det holder ikke alltid når det kommer til jus, da er det lover og regler som teller, og jeg er altså veldig forsiktig med å gi råd fordi det kan komme tilbake”.

En av gravferdskonsulentene uttrykker stor forståelse for at mange av de etterlatte kan oppleve det vanskelig å finne ut av regelverk og hvordan de skal forholde seg til arv og skifte på egen hånd. ”Alt er på nettet i dag. De brosjyrene vi delte ut tidligere er borte, jeg er glad jeg ikke er 85 år i dag, det er jo mange som mister sine i den alderen, de må gå på nettet og stille sine spørsmål før de skal til byfogden. Så kommunikasjonen vår i dag går på at alle har nett. Det er blitt en trend i dag at alle skal finne ut av det selv”, sier en av dem.

Det er tydelig at gravferdskonsulentene er opptatte av i så stor grad som mulig å henvise videre til skifterett, advokat eller andre offentlige myndigheter for at de etterlatte skal bli ivaretatt på en så god måte som mulig. En forteller:

”Det med arv og skifte er jo ikke enkelt. Jeg gir råd om det jeg kan. Hvis det er noe som går på arv og jeg ikke kan svare på det, så oppgir jeg telefonnummer til en av dem på skifteretten og ber dem ringe der. Det mest elementære og vanlige kan jeg imidlertid svare på. Savner ikke noe spesielt mer opplæring så lenge jeg kan henvise til skifteretten, for jeg tror egentlig det er litt komplisert. Vi skal jo ikke vite dette”.

Det at noen av gravferdskonsulentene har den selvforståelse at de ikke skal måtte vite alt omkring disse spørsmålene, og derfor også henviser videre til faginstanser, gjør også at flere uttrykker at de ikke ser behov for ytterligere opplæring i dette enn det de allerede har fått. For dem som er ansatt i medlemsbyråer i BFN er det jo slik at de har fått en grunnleggende opplæring gjennom kurs og seminarer i deres regi. En som nylig har gjennomgått BFN skolen om disse tingene sier: ” Vi får ikke noen særlig opplæring på dette bortsett fra en kjapp 3 timers gjennomgang på BFN skolen. Dommeren sier at det er så mye stoff å gå igjennom at det bare blir å skumme igjennom. Før BFN skolen synes jeg nok det var behov for opplæring, men nå synes jeg at jeg kan gi tilstrekkelig generell informasjon”.

Det er bare et par av gravferdskonsulentene som uttrykker behov for større opplæring enn det de har fått for eksempel gjennom BFN skolen. Den ene mener: ” Med hensyn til opplæring har vi jo BFN skolen og brevkurset, men dette er nok ikke tilstrekkelig. Når du sitter en hel dag med paragrafer, så går det nok fort ut igjen”.

Det som imidlertid savnes av flere er oppdatering på endringer i lovverk, skjemaer og slike ting fra det offentlige. Det kan være ulik praksis hos det offentlige fra sted til sted når det gjelder dette, men flere nevner at de i stor grad må følge med selv og sørge for å få de oppdateringer som til enhver tid skjer. En av dem trekker fram endringen med bortfallet av gravferdsstøtten som et eksempel på denne manglende informasjon. ”Så når disse 4000 kr var borte fikk vi ingen melding om dette. Vi hadde hørt det lenge, men plutselig var deleteknappen trykket på og så var det ikke mer”. En av de andre er også tydelig frustrert over manglende informasjon fra det offentlige. Hun sier:

”Jeg kunne nok tenkt meg litt mer at skifteretten og det offentlige tok kontakt med oss, men det er liksom vi som må spørre hele tiden. Men samtidig så forventer de noe av oss. Det er det som er så rart. For gjør ikke vi en god jobb, så er det vanskelig for dem. Vi må få tak i navn til alle pårørende og skrive ned på skjema og sende til dem, så de har vel ikke tid selv. De forventer mer av oss enn de selv kan gi tilbake”.

10.6.4. Offentlig godkjenning av byrå og gravferdskonsulenter

Informantene har i ulik grad kommet inn på om det bør være en offentlig godkjenning av gravferdskonsulenter. Noen har ingen spesiell holdning til dette, mens andre er mer tydelige. Noen har også vært mer opptatt av en godkjenningsordning for selve byrået som bedrift for at de skal kunne drive, enn av en personlig godkjenningsordning for dem som er ansatt i byrået.

En av byrålederne er inne på behovet for en godkjenningsordning av byrået fordi dette vil gi større gjennomslagskraft og formell myndighet i forhold til andre samarbeidende offentlige instanser. Hun sier:

”Så lenge samfunnet gjør seg avhengig av begravesbyrået, for det gjør samfunnet, de er helt avhengige av begravesbyrået, så bør det være en godkjenningsordning. Vi er myndighetens forlengede arm på en måte, så derfor bør være en kvalitetssikring som er mer formell og mer uttalt enn at offentlige kontorer skal drive og herse med oss sånn for at de er mer offentlige og vi er bare private, så det er nok viktig det ja”.

Flere er inne på at byråer som er tilsluttet BFN i praksis har strenge etiske regler og at de arbeider på en forsvarlig måte med et kontrollorgan og standarder som skal gjelde for alle medlemsbyråer. For dem som ikke er medlemsbyråer hos BFN er det mer opp til det enkelte byrå hvordan de vil drive, og noen av dem som er medlem av BFN setter også spørsmålsteget ved om dette er godt nok.

Når det gjelder godkjenningsordning for den enkelte gravferdskonsulent er det et par som uttrykker seg positivt til dette, men de mener og tror den bør foretaes av bransjen selv. En av dem som er byråleder i et BFN byrå sier: ” Det er vel tanken at BFN skolen skal bli en offentlig godkjenning etter hvert, og dette kan jeg støtte. Da vil man måtte avlegge en eksamen, og hvis andre byråer vil gå med i BFN må også disse ha gått visse skoler”.

En av de som driver et byrå utenfor BFN sier:

”Jeg har egentlig ikke noen betenkeligheter med at det ikke kreves noen formell utdanning og godkjenning, for hva er håndverket her, kontra en rørlegger eller en sykepleier? Det er så sammensatt at da måtte det i tilfelle lages en formell utdanning, og det kunne vært greit nok for så vidt, men behovet for rekruttering er relativt så lite at det var nok ingen som var villig til å forestå en sann utdanning, annet enn bransjen selv. Og bransjen er tjent med det og de ser jo at det trengs en viss grad av rekruttering og opplæring. Derfor holder de disse kursene selv. Betenkelig, kanskje ved at du godt kan få en lokal kremmer til å tenne på den ideen å starte opp for å tjene en masse penger, uten å ha noen faglige kvaliteter, men jeg tror markedet regulerer det nokså godt selv ved at de som gjør en god jobb de får fortsette, og de som faktisk ikke gjør en god jobb de får ikke fortsette. De får ikke kunder altså”.

Det synes ikke være noen betenkeligheter hos noen av mine informanter til at bransjen selv skal forestå opplæring av gravferdskonsulenter.

10.6.5. Sammenfatning og fortolkning

De empiriske undersøkelser jeg har foretatt bekrefter at det i dag ikke finnes noen egen utdanning i det formelle skolesystem som har til hensikt å utdanne gravferdskonsulenter. De fleste gravferdskonsulentene er også klare på at en slik utdanning heller ikke vil være nødvendig og avgjørende for at man skal få god kvalitet på dem som utøver yrket. Det vises til at personlig egnethet er den viktigste egenskap man må ha for å bli en god gravferdskonsulent. Dette betyr imidlertid ikke at gravferdskonsulentene ser det som negativt å inneha utdanning, men at det personlige er det viktigste, og at det man oppnår av læring og utvikling til yrkesutøvelsen først og fremst fås gjennom intern opplæring i byråer og i BFN.

Dette at gravferdskonsulentene ikke har noen formell utdanning betyr som nevnt i mitt teorikapittel (kapittel 7.2) at gravferdskonsulentene ikke tilfredsstillers krav som for eksempel Torstein Eckhoff (Støkken 2002: 24-25) og Ulf Torgersen (Repstad 2004: 153),

setter til at en yrkesgruppe skal kalles en profesjonsgruppe. I definisjonene disse to har satt opp er utdanning, gjerne av en langvarig karakter, et kriterium for å kunne kalle et yrke for en profesjon.

Den glideskala som O.Berg har satt opp og som gjengies av Helge Hernes (Hernes 2002: 38-41) vil derimot kunne plassere yrkesgruppen gravferdskonsulenter innenfor en profesjonsforståelse. Dette fordi den også tar hensyn til både autoteliske og heteroteliske verdier som yrket i stor grad må sies å kunne inneha, samt at erfaringstilførsel gjennom praksis og realkompetanse også tilkjennevis stor vekt.

Det er interessant at de av gravferdskonsulentene som har utdanning på høyere nivå, ikke setter dette opp som en hovedårsak til at de fungerer godt i yrket som gravferdskonsulent. Deres utdanning blir mer betraktet som et supplement til den praksis og opplæring de har fått gjennom å jobbe i byrå. Jeg tolker dette som et uttrykk for at selv om man har en utdanning på et helt annet felt enn det man arbeider med, og utdannelsen således ikke har noen direkte innvirkning på selve yrkesutøvelsen, så har den likevel en indirekte innvirkning ved at den gir større helhetsforståelse. Dette er i seg selv positivt i møte med etterlatte som selv har ulike utdannelses- og yrkesbakgrunner.

Med tanke på at denne opplæring og praksis kun erverves gjennom virksomhet i et byrå, og således ikke innehas av andre, vil jeg tolke som at gravferdskonsulentenes yrke må kunne anses mer som en spesialistfunksjon enn som en profesjon. En slik forståelse av yrkesgruppen vil også kunne sammenfalle med den forklaring på forholdet mellom profesjonalisering og spesialisering som Pål Repstad gjør seg til talsmann for (Repstad 2004: 153-154). I følge Repstad vil en spesialist være en som blir svært dyktig innenfor sitt felt, men at disse gjerne også kan skifte felt dersom de mestrer også det nye feltet. Det er altså en mer fleksibel skifting mellom ulike felt fordi man gjerne ikke jobber først og fremst med det man har utdanning til, som ved en profesjon, men med det man er blitt flink til gjennom praktisk yrkesutøvelse. Dette passer på gravferdskonsulentene som må sies å kunne være spesialister innen sitt felt som består av en kompleksitet av ulike ferdigheter innen flere områder. Jeg tenker her på at gravferdskonsulentene må kjenne til og fungere innenfor de fem ulike rollefelt som jeg tidligere har vært inne på og som blant annet Bremborg er inne på i sin

doktoravhandling (Bremborg 2002: 211-213). Disse feltene er likfeltet, logistikkfeltet, sorgfeltet, ritefeltet og det juridiske felt.

For å få et nærmere innblikk i de ulike rollefelt gravferdskonsulentene arbeider innenfor, og for å få en indikasjon på om de opplever at de har nok kompetanse og opplæring innenfor disse, har jeg spesifikt stilt spørsmål om kompetanse knyttet til to av dem. Det første av disse er ritefeltet og kompetanse gravferdskonsulentene har i forhold til ulike livssyn og deres respektive måter å gjennomføre gravferder. Det andre er innenfor det juridiske felt og forhold som går på kompetanse knyttet opp til spørsmål om arv og skifte.

Som jeg har vist er gravferdskonsulentene delt i synet på om de har tilstrekkelig kompetanse og opplæring innenfor de ulike tros- og livssyn som de må forholde seg til. De som mener de har tilstrekkelig kompetanse gjør dette ut fra en forståelse av at de har god kontakt med både menigheter og organisasjoner som representerer de ulike tros- og livssyn, og at de løpende kan hente informasjon derfra. De som har det motsatte syn mener at de i for stor grad står i fare for å bli for mye styrt av de ulike tros- og livssynsaktører, ved at de selv har for liten kompetanse. Dette tolker jeg som en forskjell i synet på hvor mye en gravferdskonsulent skal være involvert og kunne styre det som skjer i gravferden og forberedelsene til denne. En side ved dette er jo at det er fint å kjenne til og ha inngående kunnskap om mye (nice to know), den andre siden er jo spørsmålet om hvor mye man behøver å ha kunnskap om (need to know). Her vil det nok finnes ulike oppfatninger, og det vil være spørsmål om hvem som skal sette standarden for gravferdskonsulentenes kunnskaper innenfor feltet.

Jeg finner noe av den samme holdningen blant gravferdskonsulentene i forhold til temaer omkring arv og skifte og som inngår i det juridiske felt. Gravferdskonsulentene er riktignok mer samstemte her på at de vil være forsiktige med å gi råd til de etterlatte, likevel kunne flere tanke seg en bedre oppdatering på endringer blant annet i lovverket. Noe av det som styrer deres forsiktighet i slike spørsmål er redselen for å gi feilaktig informasjon, fordi dette i igjen kan slå tilbake på dem selv. Ved å gi feilinformasjon til de etterlatte i slike forhold kan dette få store økonomiske konsekvenser for de etterlatte, noe gravferdskonsulentene ikke ønsker å stå ansvarlige for. Spørsmålet er jo imidlertid om det er tilstrekkelig at en slik frykt for å gi feilinformasjon skal være styrende for hvor mye eller lite kunnskap man bør kunne forvente at gravferdskonsulentene har på dette feltet. Spørsmålet er også hvor mye det offentlige faktisk

forventer av kunnskap i bransjen i disse spørsmålene, hvor mange arbeidsoppgaver de overlater til bransjen innenfor feltet, og om man kan si at ordningen er bra nok slik den fungerer i dag.

Det ser ikke ut til at gravferdskonsulentene er opptatte av at en mer formalisert utdanning gjennom det offentlige skolesystem ville føre til en større og bedre yrkesidentitet. Det virker snarere som om yrkesidentiteten oppnås og styrkes først og fremst gjennom erfaring og praksis i yrket. Denne skepsis til utdanning og favorisering av erfaring og praksis når det gjelder dannelse av yrkesidentitet, kan tolkes som en holdning basert på frykt for å miste posisjon som fagpersoner, ved at det stilles spørsmål om manglende utdanning. Siden bransjen i dag kun utdannes gjennom interne kurs kan en slik skepsis være uttrykk for et visst selvforsvar, ved at man på den måten kompenserer manglende utdanning med en sterk fokus på erfaring og praksis.

Pål Repstad har i en artikkel som heter ”Virker utdanning”, fremført argumenter for at det ikke nødvendigvis automatisk er slik at en akademisering og en teoretisering av profesjonsutdannelse, gir bedre yrkesutøvere, eller skaper en sterkere yrkesidentitet for de som skal utøve yrket. Han viser blant annet til forskjellen mellom sykepleier- og lærerutdanningene i gammel og ny ordning, hvor flere inne disse bransjene mener man har mistet mye ved overgang til høyskolesystem. Det er i første rekke nærheten til det praktiske yrke og mye av lærernes funksjon som rollemodeller som synes å kunne være svekket ved det nye systemet. Repstad har imidlertid selv et nyansert syn på at man både vil vinne noe og tape noe ved en mer akademisert utdanningsform (Repstad 2002: 157). Man kan nok ikke automatisk sammenligne gravferdskonsulentenes praksis- og erfaringsbaserte opplæring, supplert med enkelte bransjekurs, med den tidligere yrkesrettede utdanningsordningen innenfor for eksempel lærer- og sykepleierfaget. Likevel vil jeg tolke det slik at man kan anta at noen av de samme for- og motargumenter vil kunne fremføres dersom man skulle legge til rette for en utdanning av gravferdskonsulenter på høyskolenivå.

Tiltross for gravferdskonsulentenes erfarings- og praksisbaserte opplæring har jeg ingen funn eller indikasjoner som kan si noe om hvilket sosialt ståsted i samfunnet gravferdskonsulentene måtte inneha. Det er imidlertid et generelt inntrykk at gravferdskonsulentene har en praktisk og pragmatisk tilnærming til mange av de tjenester de utfører. Dette behøver ikke si noe særlig om sosialt ståsted, men sett sammen med at yrket ikke har noen formelle

utdanningskrav, kan dette være retningsgivende dersom man skal forsøke å plassere yrkesgruppen klassemessig. Jeg finner det imidlertid lite hensiktsmessig ut fra de begrensede opplysninger jeg har skaffet til veie og skulle komme med noen bastante fortolkninger i forhold til dette.

I spørsmålet om en offentlig godkjenning av begravelsesbyråenes virksomhet har de spurte satt et skille mellom en offentlig godkjenning av byrået som foretak, og en godkjenning av den enkelte gravferdskonsulent. Det er ulike holdninger til om det burde være en godkjenningsordning av enten byrå eller gravferdskonsulenter, eller av begge deler. Jeg synes imidlertid å merke en generell tilbakeholdenhet til en slik offentlig godkjenningsordning, selv om noen også er positive. Ikke minst tolker jeg det slik at de gravferdskonsulenter som arbeider i byråer knyttet til BFN, opplever at denne bransjeforeningen på en god måte ivaretar kvalitet og etikk både for byrå og den enkelte ansatte. Det pekes også på at det vil være ulike praktiske og økonomiske utfordringer knyttet til en annen praksis enn den vi har i dag. Dette tolker jeg som at man i bransjen er lite villige til, eller ser liten mulighet for at byråene selv skal pålegges ytterligere kostnader og pålegg fra det offentlige, for å være godkjente yrkesutøvere og bedrifter.

10.7. Gravferdskonsulentenes forhold til seg selv, sitt eget yrke og sosiale omgivelser

Som nevnt tidligere vil en yrkesutøvers opplevelse av press og belastning i jobben kunne ha innvirkning på måten vedkommende løser ulike sider ved arbeidet sitt. Med tanke på det innhold en arbeidsdag kan ha for en gravferdskonsulent mener jeg det er relevant å også stille noen spørsmål om hvordan denne yrkesgruppen opplever press og belastninger. Får eventuelt slike belastninger innvirkning på måten man løser de konkrete arbeidsoppgaver og etiske utfordringer?

10.7.1. Belastninger i yrket som gravferdskonsulent

Halvparten av de spurte svarer klart ja på at de opplever personlige påkjenninger i yrket som gravferdskonsulent. Tre av disse er menn og to er kvinner. En av kvinnene forteller: ” Ja, jeg opplever påkjenninger, men på forskjellige områder. Det ene er å holde på med død hele

tiden. Du må minne deg selv om at livet handler om mer enn død. Det er noen dødsfall som berører meg mer enn andre. En del av de som kommer hit kjenner jeg, og ofte i forbindelse med brå død, det berører meg”.

Den andre kvinnen som har holdt på lenge i bransjen sier:

”Det kan jeg svare ja på med en gang. Etter som årene går i alle fall føler jeg meg mer slitt på en måte. Rett og slett slitt fordi jeg må jobbe mer for å bli kvitt vonde ting som jeg opplever. Men så gir det meg noe ualminnelig god ballast også å ta med meg, trygghet også. Jeg vet at livet er tøft, og så kan det skje litt av hvert. Jeg vet hva livet kan gi. Men jeg ønsker ikke gå og bære på det vonde der, så jeg prater mye for å få litt fred for det”.

En av mennene mener at det man opplever i et slikt yrke gjør noe med en som menneske.

Han sier:

”Det er mange sterke opplevelser som for eksempel ved barn involvert. Det er slitsomt. I disse tilfellene får en jo være med i sterke saker, men som samtidig løfter en opp. Der får man som regel god tilbakemelding på at man har gjort en god jobb, men det ligger jo og sliter. Jeg har pratet med lege og psykolog om at man skal ikke tro at det går forbi bare fordi man har fått et tusen takk etterpå, man skal ikke tro at man ikke blir berørt. Det gjør noe med meg, det må man være bevisst på”.

Dette at jobben kan gjøre noe med gravferdskonsulenten som person har jeg forsøkt å finne ut mer om ved å stille spørsmålet om de blir hardhudet av denne jobben. Til dette spørsmålet svarer de fleste at de ikke blir hardhudet, men noen poengterer at man i enkelte situasjoner må stålslette seg for å få arbeidet utført. En av gravferdskonsulentene sier: ” Personlig på mine egne følelser blir jeg ikke hardhudet, de har i alle fall ikke sagt det hjemme, men i jobbsammenheng kan jeg nok når jeg står overfor en konkret jobb som må gjøres stålslette meg. For jeg må gjøre den jobben”. En av de andre sier: ” Du blir nok på en måte hardhudet i møte med døde mennesker, men ikke i møte med pårørende”.

Av dem som svarer nei på om de opplever personlige påkjenninger i jobben er flere inne på at det skyldtes lang erfaring, innarbeidede rutiner med å bearbeide følelser, samt bevissthet omkring det å skjerme i så stor grad som mulig fra de sterkeste inntrykkene. En av dem sier når det gjelder det å skjerme seg fra inntrykk: ” Ved politikjøring kan jo sånne ting kan være tøft, det synet du får kan sitte litt, jeg har opplevd det. Jeg har sett noe sånn, ikke sånn jeg har

drømt om det om natta, men det kan nok komme opp for deg fra tid til annen, men jeg har lært at du skal snu deg vekk fra det som ikke er fint”.

En av dem som selv har opplevd å miste nær familie sier at dette også har vært med å hjelpe henne å finne gode måter å bearbeide sterke inntrykk og følelser. Dette fører til at hun våger å gå gjennom de nødvendige prosesser som arbeidet får henne opp i, og ikke distansere seg og brenne inne med ting.

Selv om altså halvparten av de spurte svarer nei på at de opplever personlige påkjenninger ved jobben, viser svarene at dette ikke betyr at de ikke opplever sterke inntrykk og påkjenninger. Svarene viser imidlertid at de har lært seg strategier for å mestre slike opplevelser, slik at de ikke blir personlige påkjenninger.

Jeg har i denne forbindelse også spurt informantene hva disse strategiene går ut på og hvordan de klarer å bearbeide all den sorg de møter og alle sterke sanseinntrykk. Jeg har også spurt om de opplever at byrået tar på alvor de reaksjoner de måtte ha og om byrået som arbeidsgiver har strategier for å hjelpe den enkelte gravferdskonsulent.

Generelt kan man si at de fleste oppgir at de er veldig opptatt av å ta opp ting hvis noe har vært vanskelig, eller ved sterke opplevelser. Det er bare en av informantene som er helt klar på at de på hennes arbeidssted er altfor dårlige til dette. Hun forklarer dette med at de har en mannlig leder og at menn ikke er så flinke som kvinner til å ta opp følelsesmessige forhold. Hun sier: ”Nei, vi er dårlige til det, men det er på grunn av at vi er for mange menn, og når lederen er mann også. Så av og til skulle jeg ønsket at vi hadde hatt en kvinnelig leder, da tror jeg vi hadde kommet mye lenger i dette spørsmålet”.

En av de andre kvinnene er også inne på at det kan være vanskeligere for menn å ta opp følelser og reaksjoner de har, enn for kvinner. Hun er selv byråleder, men mener at grunnen til at mennene som er ansatt hos henne har vanskelig for å ta opp ting med henne nettopp er at hun er kvinne.

Ellers synes alle at de har arbeidsplasser hvor det er mulig å ta opp ting som måtte kjennes nødvendig. Dette gjennomføres i praksis ved at den som har opplevd noe selv tar opp det som kjennes vanskelig, eller ved at kollega eller leder spør når de vet at noe kanskje har vært

vanskelig. Ved ett av byråene har de også satt av tid fast en gang i uken for at de ansatte skal kunne ventilere og drøfte ulike sider ved jobben med sine kolleger.

Noen byråer har også fått på plass en bedriftshelsetjeneste hvor de ansatte også kan få hjelp med personlige problemer og påkjenninger de måtte ha relatert til arbeidet sitt. Det henvises også til det kontaktnett av prester, psykologer og annet helsefaglig personell som gravferdskonsulentene regelmessig er i kontakt med, og som kan ha en terapeutisk rolle dersom gravferdskonsulentene ønsker dette. Flere av gravferdskonsulentene kunne imidlertid ønske at det forelå bedre strategier og mer formaliserte opplegg for hjelp dersom dette skulle være nødvendig. Ikke minst vil dette være viktig for å kunne fange opp problemer som de ansatte i første omgang selv ikke meddeler dem rundt seg.

10.7.2. Gotisk i ansiktet av all sorgen og alle de sterke inntrykkene

Det oppleves relevant å stille spørsmål om all den sorg og de sterke inntrykk en gravferdskonsulent møter i sitt daglige arbeide også er med å prege og virke inn på møtet med de etterlatte.

De fleste sier om seg selv at de klarer på en god måte å skille en sak fra en annen, og skifte fra en situasjon til en annen, uten at de drar med seg tidligere opplevelser inn i møtet med nye etterlatte. Dette kommer av erfaring og at de er beviste at de ikke må møte pårørende på en negativ måte. En av dem sier følgende: ”Jeg sier aldri at nå er jeg sliten og har det vondt. Jeg skal være den sterke og kommer ikke inn på det der, for det kan ikke nytte. De tenker ikke på annet enn seg selv de pårørende, og jeg snakker aldri om hvordan jeg selv har det eller hva jeg har opplevd i livet”. En av de andre sier: ”Det fine er at jeg gjør en jobb i en avgrenset periode og jeg vet at etter en uke eller to så har jeg gjort min jobb, og så er det over til neste”.

Et par av gravferdskonsulentene er inne på at tidligere erfaringer, påkjenninger og opplevelser faktisk kan være med å gjøre dem bedre rustet til å møte nye etterlatte. En sier: ”Det jeg har opplevd og som ligger på harddisken kommer jo tilbake som erfaring. Det blir den livserfaringen jeg får, og det er klart at erfaringer som jeg har fått og som yrket har gitt meg kan gjøre at jeg står litt stødigere når jeg møter pårørende. At jeg kan dele erfaringer, ikke konkret, men på generelt grunnlag og hvordan en opplever tingene”. Den andre sier:

”Jeg håper det i den forstand at familien føler at jeg forstår dem, men jeg håper jo ikke at det preger meg sånn i det daglige, at jeg går rundt og ser så alvorlig ut fordi jeg jobber i et begravelsesbyrå. Det ble sagt det om en forhenværende bransjemann at han hadde jobbet så lenge i byrå at han så helt gotisk ut i ansiktet. Håper ikke jeg blir sånn. Jeg er i utgangspunktet en munter person og det håper jeg å ta vare på”.

Et par er også inne på at det er lov å vise følelser for en gravferdskonsulent. Man kan ikke ha pokerfjes til enhver tid, og det er lov å slippe en tåre eller to.

10.7.3. Gravferdskonsulenten i sin sosiale kontekst

Som jeg nevnte i innledningen til denne oppgaven var mitt første møte med en gravferdskonsulent preget av at jeg ikke kunne se for meg hvordan de som jobbet med død og sorg på denne måten samtidig kunne leve nærmest et normalt liv utenom jobben. Jeg opplevde at jeg hadde masse fordommer og tanker som gikk på at man for å jobbe med dette måtte være litt sær og spesiell. Jeg har derfor stilt alle mine informanter spørsmålet om de føler at det de arbeider med i jobben sin, med alle de fordommer og tanker folk flest har rundt det, også påvirker deres personlige forhold til menneskene og samfunnet rundt dem. Føler de seg stigmatisert som dødens representanter?

Grunnen til at jeg finner dette interessant i denne oppgaven som går på etiske utfordringer i møte med etterlatte, er at jeg antar det bilde folk har av en gravferdskonsulent også spiller inn på den situasjonen etterlatte har når de kommer og oppsøker gravferdskonsulenten i forbindelse med et dødsfall. I den situasjonen kommer mennesker med all sin bagasje av fordommer, historier de har hørt fra andre om gravferdskonsulenter og alt som kan skje av galgenhumor osv, og legger på en måte det siste de kan gjøre for en de er glad i, i denne gravferdskonsulentens hender.

Det viser seg at de fleste opplever at folk er nysgjerrige på det gravferdskonsulentene arbeider med og har mange spørsmål knyttet til dette. Noen opplever også at folk blir usikre og litt nervøse når de forteller at de arbeider som gravferdskonsulent, men bare en forteller at hun har opplevd at folk tar avstand fra henne når hun forteller om yrket sitt.

Flere forteller også at det kan være et gap mellom folks forutinntatte holdninger om hvordan gravferdskonsulenter er og oppfører seg, og den opplevelse gravferdskonsulentene har av seg

selv. En av gravferdskonsulentene har en litt artig betraktning om hvordan dette kan forholde seg for eksempel når han er ute i selskap med fremmede mennesker.

”Jeg er jo en dødens mann med formalinlukt i buksekanten, hehe. Jeg blir jo litt lei av og til av å prate om det, men det er jo veldig fantastisk også å kunne sitte og prate med folk om dette, fordi folk er så veldig uvitende om det. Hva skjer, hva gjør dere? Folk tror stort sett at vi bare går rundt i skjorte og slips og bare har noe å gjøre under selve seremonien. De tenker ikke på at når vi kommer til seremonien så er alt arbeidet gjort. Det er jo gjort mye arbeid i forkant av det. Er jeg i selskap og sånn pleier jeg å si at jeg selger enebolig med valmet tak. Å, spør de, selger du hus? Nei, jeg selger kiste, og da blir de stille. Vi er altså ikke mørkemenn og tungsindige folk som jobber, vi er lettsindige og har mye humor i privatlivet. Livsnytere på mange måter, for en opplever jo at alt kan fortar slutt, og en skal være takknemlig for livet”.

Det at døden og tanker omkring dødsfall og begravelse er noe tabu i samfunnet opplever gravferdskonsulentene i liten grad. De opplever heller at folk mener dette er interessant og at de blir forespurt om å komme rundt på skoler og i ulike fora for å fortelle om det de holder på med i arbeidet sitt. Et par av dem uttrykker også at de er stolte av å arbeide som gravferdskonsulenter og at de får gode tilbakemeldinger på at de passer til å arbeide med nettopp dette.

10.7.4. Sammenfatning og fortolkning

Halvparten av mine informanter opplever belastninger av ulike slag i sin jobb som gravferdskonsulenter. De som ikke opplever dette i noen særlig grad peker på erfaring, rutiner og gode strategier for bearbeiding for å unngå at belastningene blir for store. De fleste opplever ikke at arbeidet gjør dem hardhudede, men at de gjennom det de møter, lærer å sette pris på livet. De fleste er også fornøyde med at arbeidsgivere og kolleger legger til rette for at man kan snakke om det som underveis kan oppleves som vanskelig. Noen mener allikevel at det fortsatt kan gjøres mye for å forbedre ivaretagelsen av den enkelte medarbeider i byråene. Det blir også gitt uttrykk for at menn generelt er dårligere til å snakke om følelser enn kvinner. Gravferdskonsulentene føler at de i de fleste tilfeller klarer å skille de ulike oppdrag fra hverandre, og at tidligere erfaringer ikke virker negativt inn i møtet med de etterlatte i forbindelse med nye oppdrag.

Sett under ett tolker jeg disse funnene slik at gravferdskonsulentene er inneforstått med at det finnes belastninger i yrket og at disse også virker inn på dem som mennesker. Likevel mener de fleste at erfaring, rutiner og innarbeidede bearbeidingsmetoder gjør at deres egne

reaksjoner ikke virker inn negativt på deres yrkesutøvelse. En slik egenvurdering står imidlertid i motsetning til det blant annet Repstad viser til blant helse- og sosialarbeidere (Repstad 2002: 175). Her fremkommer det at utbrenthet og andre sykdoms- og slitasjetegn får følger for den behandling brukere, klienter og pasienter får. Når så den ferske undersøkelsen fra Sintef Teknologiledelse viser at så mange som 52 % av de spurte gravferdskonsulentene i undersøkelsen svarer at de opplever å være i en arbeidssituasjon som kan føre til utbrenthet, og 78 % svarer at de har gått på jobb selv om deres helsetilstand tilsa at de burde vært hjemme, kan man etter mitt skjønn med god grunn stille spørsmål om gravferdskonsulentenes egenvurdering i forhold til konsekvenser overfor etterlatte er god nok (Sintef Teknologiledelse og BFN 2005). Man kan også stille spørsmål om de krav som settes opp mot at en gravferdskonsulent kan legge seg syk hjemme, eller be seg fritatt fra enkelte oppdrag er for høye.

Jeg har ikke i noen særlig grad funnet tilsvarende funn som Anna Davidsson Bremborg har gjort i Sverige, og som viser at gravferdskonsulentene der opplever seg stigmatisert (Bremborg 2002: 42-43). Stort sett synes de norske gravferdskonsulentene at det er fint å oppleve en stor interesse fra folk flest til det yrket de utøver. Noen ganger kan de riktignok føle at det kan være vanskelig å fortelle umiddelbart hva de jobber med, men her er humor et viktig hjelpemiddel for å bryte ned barrierer.

10.8. Andre etiske forhold som gravferdskonsulentene kan være opptatt av

Som en avslutning på intervjuene med de ti gravferdskonsulentene har jeg stilt dem et helt åpent spørsmål om det er noe annet de ønsker å få fram når det gjelder sitt arbeide og etiske utfordringer de opplever i møte med de etterlatte.

10.8.1. Gravferdskonsulenten mellom etterlatte og leverandører

To av intervjupersonene framhever at det er et stort press å leve mellom de etterlattes ønsker for gravferden, og de ulike holdninger og bestemmelser leverandørene har, som prest, organist, det offentlige osv. Denne situasjonen hvor du har motstridende meninger og holdninger skaper ofte etiske dilemmaer for gravferdskonsulentene. En av dem sier det sånn: ” Dersom det er noe jeg mener ikke fungerer i forhold til disse, hvor langt skal jeg kjøre dette? For jeg skal ha samarbeide med disse også videre. Har noen ganger lyst til å trylle mer enn det jeg gjør. Vanskelig, en balansegang som kommer igjen ganske ofte”.

10.8.2. Etiske dilemmaer rundt syning eller beskrivelse av avdøde

To av de andre intervjupersonene tar i dette siste spørsmålet opp syning av avdøde som noe de mener er en etisk utfordring for dem. De mener det er svært viktig å tilby de etterlatte å få se den avdøde. Den etiske utfordring i dette ligger i at det er en grense for hvor sterkt man skal råde de etterlatte til å se. I noen tilfeller kan det være skade på den avdøde, og vil det da være lurt å se? Hva med barn og det å se for dem? En av dem sier følgende:

”Jeg vil ikke presse noen, har hørt at psykologer mener alle bør se, men det gjør ikke jeg, men jeg sier til dem at de kan ikke angre, for de får bare denne ene sjansen. Jeg begrunner dette i det at det kan hjelpe til for å forstå det som har skjedd. Jeg har opplevd dette selv. Det kan hjelpe til å forstå at det er sant. Også med barn tror jeg dette kan være lurt. Ofte skal vi skåne barna, men jeg tror også de vil forstå. Det er ikke alltid de er så fine da, men da forteller jeg på forhånd det så de er forberedt. Det er viktig tror jeg”.

Dette med syning og rådgivning i forbindelse med om det er lurt å se avdøde reiser også spørsmålet om hvor mye gravferdskonsulenten skal fortelle de etterlatte om den avdøde og vedkommendes fysiske forfatning. En av gravferdskonsulentene er opptatt av dette:

”Det er ikke alt som er like fint å se, det er ikke alltid døden er like fin, det kan være etisk vanskelig å vite om en skal fortelle alt. Skal jeg fortelle, hvor dypt skal jeg gå i forklaringen av det som jeg har sett. Jeg opplever at en kommer lengst med å fortelle mest mulig, men selvfølgelig, noe må en bare skåne familien for. En må ikke alltid gå i dype detaljer for de har noe de skal leve med. Av og til har de opplevd en veldig traumatisk del av dødsfallet. Å utbrodere det synet tror jeg ikke en skal gjøre alltid. Det er de som gjør selvmord ved å skyte av seg hodet, da lager vi en turban på hodet av gasbind, da får de lov å komme å trøste seg med hendene som ligger på toppen av teppet, så kan de kjenne igjen det om der ikke er noe å kjenne igjen av hodet. Men jeg går ikke i detalj om hvor de forskjellige hodefragmentene var hen. Det er det ikke noen grunn for å gjøre. For da skaper en et bilde for de pårørende som ikke er godt”.

Utover disse tingene er det ikke noe spesielt som framkommer som etiske utfordringer for gravferdskonsulentene. Det eneste er at en av dem poengterer viktigheten av god og respektfull oppførsel i alt man gjør som gravferdskonsulent. Hun trekker fram ulike situasjoner, som for eksempel nedlegg i kiste og hvordan man gjør dette, måten man oppfører seg når man kommer inn i hjemmet til etterlatte osv. Det er for henne viktig å fremstå med respekt og en god etisk holdning, både når man gjør synlige ting for de etterlatte, men også når de etterlatte ikke er tilstede.

10.8.3. Sammenfatning og fortolkning

Når noen gravferdskonsulenter poengterer at de av og til føler seg presset mellom de etterlatte og leverandører av ulike varer og tjenester, kan dette slik jeg tolker det ha flere årsaker. Det ene er at man har et rimelig stort tidspress, og man må ha alle ting på plass i løpet av forholdsvis kort tid. Videre kan man anta at en del etterlatte har spesielle ønsker og forventninger som ikke helt faller innenfor de vanlige prosedyrer og bestemmelser leverandørene har. Dette krever fleksibilitet og tilpasning fra disse, og man kan tenke seg at dette til tider kan være vanskelig å få til. De ulike leverandører har jo ulike instanser og andre forhold de må tilpasse seg til de også. Det er forståelig at gravferdskonsulentene opplever dette som et dilemma, og at det er begrenset hvor mye de på sin side kan presse leverandører som de tross alt skal ha et videre godt samarbeid til.

I forbindelse med syning av avdøde hender det også at gravferdskonsulentene kommer opp i etiske dilemmaer. Det trekkes frem at det spesielt i forbindelse med barn kan være vanskelig å vurdere hva man skal gi råd om, når etterlatte ønsker et slikt råd. Likedan kan det i forbindelse med ulykker og lignende hvor avdøde kanskje er hardt skadet og kvestet, være vanskelige vurderinger i forbindelse med de råd man skal gi. Det uttrykkes også at det er et dilemma i hvor stor grad man skal beskrive skadeomfang osv for de etterlatte. Dette er slik jeg tolker det spørsmål som alltid vil være gjenstand for skjønn. Jeg oppfatter det også slik at det ikke er noe fasitsvar på disse spørsmålene, og at gravferdskonsulentene her må bruke sin erfaring og kunnskap fra situasjon til situasjon. Dette er igjen etter mitt skjønn et eksempel på at gravferdskonsulentene ofte står og balanserer på en knivsegg i forhold til de vurderinger og valg som foretas. Det kan gå svært galt, men det kan også bli akkurat det de etterlatte hadde behov for i den aktuelle situasjon.

11. Hovedkonklusjoner og drøfting av enkelte temaer

Jeg vil i dette avsluttende kapittel i punktvis form fremføre de hovedfunn jeg har gjort i arbeidet med denne oppgaven.

Jeg vil også kort komme inn på ulike forhold i det foreliggende materialet som jeg ønsker å kommentere ut fra egne tanker og synspunkter. Gjennom dette vil jeg forsøke å komme med

noen enkle utfordringer til hva jeg mener bransjen og eventuelle samarbeidspartnere kunne jobbe videre med. Jeg tillater meg selv å gi disse personlige betraktninger et visst normativt preg.

11.1. Punktvis oversikt over hovedfunn

Problemstillingen til denne oppgaven har vært: Hvilke etiske utfordringer står gravferdskonsulentene overfor i møte med etterlatte, og hva gjøres innenfor bransjen for å møte disse? Jeg vil i det følgende punktvis vise til de hovedfunn jeg har gjort.

- De fleste gravferdskonsulentene opplever at det er mange og ulike etiske utfordringer knyttet til deres arbeid med de etterlatte.
- Det er ikke de etiske utfordringene med de etterlatte som oppleves mest belastende med jobben.
- De etiske lover og bestemmelser for bransjen er godt kjent av gravferdskonsulentene. Det er imidlertid litt ulik oppfatning av om disse er god nok garanti for en etisk god yrkesutøvelse.
- Gravferdskonsulentene har bred erfaring i å tilrettelegge gravferder for mennesker med forskjellige tros- og livssyn.
- Gravferdskonsulentene ønsker ikke at egen tro og eget livssyn skal påvirke og farge den hjelp de gir og måten de møter etterlatte på. De ønsker å være livssynsnøytrale overfor de etterlatte.
- Det synes å være en utvikling de siste år i retning av at gravferdskonsulentene er mer opptatt av å tilrettelegge og gjennomføre gravferder på de etterlattes betingelser, enn ut fra det som måtte være dominerende normaloppskrift for hvordan dette skal gjøres.
- Gravferdskonsulentene ønsker ikke være sjelesørgere eller terapeuter, men ønsker å ha en terapeutisk virkning gjennom de oppgaver de utfører for og på vegne av de etterlatte.
- Gravferdskonsulentene opplever mange konflikter blant de etterlatte, og noen mener antallet konflikter er økende.
- I møte med ulike konflikter ønsker gravferdskonsulentene å følge gjeldende lovverk og bestemmelser på de områder dette finnes. Siden gravferdskonsulentene er løsningsorienterte ønsker de også å tilpasse de ulike ønsker og behov hos de etterlatte

på en slik måte at flest mulig kjenner seg hørt og ivaretatt. Hensynet til avdøde veier her tungt.

- Gravferdskonsulentene er svært bevisste på å overholde taushetsplikten, men de velger i spesielle tilfeller når vanskelige situasjoner har oppstått, å drøfte noe internt blant kolleger i byrået.
- Det kan være vanskelig å vite hvor mye detaljinformasjon en skal gi til de etterlatte for eksempel i forbindelse med ulykker og lignende.
- Få av gravferdskonsulentene anser det som et dilemma å skulle være forretningsorienterte overfor etterlatte i sorg. Selv om gravferdskonsulentene er opptatt av å selge et ”riktig produkt”, er de også opptatt av det forretningsmessige i sin kontakt med de etterlatte.
- Deltakelse fra de etterlatte oppleves i liten grad som aktuelt for å medvirke til lavere kostnader, men mer som en hjelp for de etterlattes sorgprosess.
- Gravferdskonsulentene appellerer til ulike behov hos de etterlatte gjennom markedsføringen av byrået. De vil imidlertid være forsiktige med å love noe de ikke kan holde.
- Gravferdskonsulentene mener personlig egnethet er den viktigste kvalifikasjonen for å skulle jobbe i bransjen.
- I forhold til synet på utdanning er gravferdskonsulentene rimelig samstemte. De mener at dagens ordning med opplæring gjennom erfaring og praksis, samt kurs i regi av bransjen er tilstrekkelig og den beste. Noen er riktignok litt åpne for at en annen utdanningsordning gjennom det offentlige utdanningssystem kunne være positivt, ikke minst for å sile ut uegnede kandidater, men hovedinntrykket er helt klart at de mener at nåværende ordning ivaretar de behov som er for opplæring til en god yrkesutøvelse. Utdanning blir ikke betraktet som noen forutsetning for at man blir en god gravferdskonsulent.
- Det kan være behov for ytterligere kunnskaper om for eksempel ulike tros- og livssyn, eller arv og skifte, men det er også en balansegang i forhold til hvor mye man skal vite, og hvor nødvendig det er med detaljkunnskap for gravferdskonsulentene.
- Gravferdskonsulentene har en generell tilbakeholdenhet til at man skal måtte ha en formell godkjenningsordning for de som skal arbeide i bransjen. Dersom det skulle være noe slikt burde den i så fall forvaltes av bransjen selv. Når det gjelder godkjenningsordning av byråene som bedrifter er det nok også her en forholdsvis

lunken holdning. Noen mener imidlertid helt klart at dette ville skapt fordeler med tanke på forholdet til samarbeidspartnere og lignende.

- Gravferdskonsulentene er delt i synet på om de opplever noen særlige belastninger i yrket sitt. Noen nevner spesielt at de kan føle seg presset mellom de etterlatte og ulike leverandører av varer og tjenester. De fleste er fornøyde med de tiltak de har for personlig oppfølging fra arbeidsgivers side, mens noen mener dette er mangelfullt.
- Det er liten følelse av stigmatisering i yrkesgruppen, og flere gir uttrykk for at de møter stor interesse og mye positive tilbakemeldinger på yrket de har.

11.2. Gravferdskonsulenters forhold til etikk og løsning av etiske dilemmaer

I det empiriske og teoretiske materialet er det fremkommet opplysninger som viser at etiske spørsmål og dilemmaer kan oppleves vanskelig for yrkesutøvere som for eksempel gravferdskonsulenter. Det er blant annet et spørsmål om hvor sterke føringer som skal gis i forhold til hvilke løsninger man skal velge i de ulike situasjoner man kommer opp i. Gravferdsbransjen har gjennom foreningen BFN gitt noen føringer som gjelder for deres medlemsbyråer. Disse er gjengitt i kapittel 5 i denne oppgaven. For byråer som ikke er tilsluttet BFN er det kun gjeldende lovverk som gjelder, samt de etiske standarder de selv eventuelt måtte ha satt opp for sitt byrå.

Som flere av gravferdskonsulentene har vært inne på, og også det teoretiske materialet, kan for sterke føringer føre til at man blir handlingslammet og låst i sin yrkesutøvelse. For få retningslinjer kan derimot føre til en relativisme hvor alt er opp til den enkelte yrkesutøver. Etter mitt skjønn er det viktig med føringer som på et prinsipielt grunnlag viser hvilke verdier gravferdskonsulenten skal arbeide etter. Jeg opplever at bransjen på en god måte har gjort dette mulig for eksempel gjennom den etiske vurderingsmodellen som blant annet benyttes i BFN fagkurs, trinn 1 (Eide, BFN fagkurs trinn 1, høsten 2005).

Til tross for at bransjen har utarbeidet både yrkesetiske regler, profesjonsetiske verdier og en modell man kan benytte ved løsningen av ulike etiske dilemmaer, er det likevel viktig å påpeke nødvendigheten av et helt bevisst sikte på hvem man vil beskytte gjennom det etiske grunnlagsmateriale man har i bransjen. Etter mitt skjønn kan det etiske regelverk BFN har satt

opp tolkes vel så mye i retning av at man ønsker å beskytte seg selv og bransjen, som de etterlatte. Jeg tenker her på at reglene poengterer at det forventes lojalitet fra de ansatte i forhold til kolleger i inn- og utland, samt at man forventer at de er med å fremme omdømmet til gravferdsbransjen. Det trenger ikke ligge noen motsetning i at man gjennom regelverk vil verne både de etterlatte og bransjen samtidig, men dersom det skulle bli en konflikt mellom disse hensyn, bør det være helt klart at de etterlatte må prioriteres.

I forbindelse med at bransjen gjennom BFN har satt opp regler og verdier man skal styre etter i yrket som gravferdskonsulent, ønsker jeg også å stille spørsmål om disse etiske kodekser mer fungerer som et skalkeskjul for bransjen, enn som praktiske retningslinjer man benytter i de ulike etiske utfordringer man møter arbeidet. Det kan være viktig å poengtere at ved å sette opp slike verdinormer og retningslinjer står man i fare for å slå seg til ro med at bransjen jobber forsvarlig nok og at alt er etisk korrekt, og så glemmer man den konkrete refleksjon og viktigheten av daglig oppøvelse av moralsk dømmekraft. Jeg vil med dette ikke mene at bransjen selv har sluttet å reflektere og ikke lenger setter mye inn på å veilede sine ansatte til oppøvelse av moralsk dømmekraft. Jeg vil bare peke på viktigheten av at dette er en stadig pågående prosess som hele tiden også trenger innspill fra instanser også utenfor bransjen.

En annen innvending mot de etiske grunnverdiene slik de fremstår i dag er at de kan være for generelle. Ved at de er for generelle blir de også i svært liten grad aktuelle hjelpemidler for yrkesutøverne i konkrete situasjoner de møter i forhold til de etterlatte. Spørsmålet jeg ønsker å reise er derfor om bransjen i større grad burde prøvd å aktualisere sitt etiske regelverk, slik at det på en enda bedre måte enn i dag kunne hjelpe den enkelte gravferdskonsulent i møte med etiske utfordringer. Denne aktualisering måtte skje på en måte som likevel ikke låser den enkelte gravferdskonsulent, men som åpner opp for ulike måter å løse konkrete situasjoner. Her ligger etter mitt skjønn en utfordring for bransjen.

Det kan også være grunn til å stille spørsmål om gravferdskonsulentenes tendens til å tenke konsekvensetisk i de valg og handlinger de gjør er det beste grunnlaget for en rett etisk holdning. Dette er spesielt viktig med tanke på at hovedmålsettingen for bransjen synes å være at de får fornøyde kunder, som vil velge det samme byrå ved neste korsvei. Den fokus som finnes i bransjen på det å få fornøyde kunder er i seg selv grunnlag for ettertanke. Jeg tror personlig ikke at gravferdskonsulentene i noen særlig grad gjør ting de selv mener er etisk forkastelig. Det er likevel viktig å ha et etisk fundament som er bygget på mer enn det å få

fornøyde kunder når man er inne i så kompliserte etiske dilemmaer og spørsmål som det gravferdskonsulentene er.

11.3. Gravferdskonsulenter, tradisjonens voktere eller mangfoldets kremmere?

Et annet forhold jeg ønsker å kommentere er det som er fremkommet omkring gravferdskonsulentene som bærere av ”common sense” og den makt de etter blant annet Døvings syn har overfor etterlatte (Døving 1997: 118). En av gravferdskonsulentene er særskilt opptatt av at det er en generasjonskløft mellom de nye og yngre gravferdskonsulentene, og de som har vært i bransjen lenge. De yngre gravferdskonsulentene er etter hans oppfatning mye mer opptatt av å formidle muligheter og alternativer for de etterlatte, enn de eldre. Dersom dette medfører riktighet er dette kanskje også uttrykk for en ny trend og selvforståelse hos den yngre garde i bransjen. Dette opplever jeg som en positiv tendens i rett retning. På motsatt side skal man ikke overse betydningen av å fastholde tradisjoner. Ved at gravferdskonsulentene selv er fullstendig åpne for alt og lar alle tanker og ideer som kommer opp bli gjennomført, kan man stå i fare for å utvanne sider ved tradisjonen som tross alt har vært viktige og bærende i generasjoner tilbake. Etter mitt skjønn bør man ha en sunn balansegang mellom det nye og det gamle.

11.4. Profesjonalitet i møte med eget ståsted

En gravferdskonsulent er et menneske som selv har sine holdninger, tanker og følelser om ulike saker. Spørsmålet jeg kort ønsker å drøfte her er i hvor stor grad disse personlige oppfatninger og verdier som gravferdskonsulentene selv har, skal påvirke de etterlatte og det uttrykk gravferden skal få. Betyr for eksempel det at man skal være nøytral overfor de etterlatte, at gravferdskonsulentene fullstendig skal holde utenfor det de selv står for og kan identifisere seg med. Som jeg har vist i min empiri ønsker gravferdskonsulentene å legge til rette for en gravferd slik de etterlatte ønsker. Jeg har også vist til at undersøkelser blant prester og pastorer viser at også de ønsker å holde sine egne personlige oppfatninger utenom i enkelte saker. Man kan spørre seg om hvorfor det er blitt slik at blant annet disse yrkesgruppene i så stor grad poengterer at de som profesjonelle er varsomme med å forfekte sine egne standpunkter. Etter mitt skjønn kan dette være uttrykk for en privatisering av eget ståsted, men det kan også være uttrykk for en indre sekularisering. Med indre sekularisering mener jeg

her at verdier og holdninger, religiøse og andre, i den enkelte yrkesutøver kan ha fått en redusert makt og innflytelse, på den måten at det ikke er så viktig å forfekte dem for andre lenger. Det kan være et problem dersom det å være profesjonell i sin yrkesutøvelse betyr å skulle viske ut alt det man selv står for, men ut fra det inntrykk jeg har fra mine intervjuer med gravferdskonsulentene er det også for de fleste av dem en grense for hva man kan godta ut i fra eget ståsted.

11.5. Gravferdskonsulent i et religiøst og livssynsmessig mangfoldig samfunn

Gravferdskonsulentene må i sitt daglige arbeid forholde seg til det brede spekter av religioner og livssyn som til enhver tid er tilstede i samfunnet. Stadig møter gravferdskonsulentene også nye retninger som de på strak arm må forholde seg til. Ut fra mine intervjuer er det helt entydig klart at yrkesgruppen ønsker å møte dette mangfold på en positiv måte og med en stor grad av åpenhet for tilpasning. Når det gjelder gravferdskonsulentenes kunnskap i forhold til ulike tros- og livssyn er det et spørsmål om hvor mye denne yrkesgruppen har behov for av kompetanse. Noen uttrykker behov for en utvidet kompetanse blant annet av den grunn at de opplever det viktig å ha en viss kontroll og ikke bli styrt av de ulike aktører på religions- og livssynsmarkedet. Andre viser en viss tilbakeholdenhet fordi de mener at en mer detaljert kunnskap er unødvendig for å kunne utøve yrket på en god måte.

Jeg mener at et avgjørende poeng i dette spørsmålet må være i hvilken grad samfunnet mener at gravferdskonsulentene skal ha en funksjon som utøvende kontrollorgan eller ikke for hva som er akseptabelt eller ikke akseptabelt i forbindelse med gravferd. Det er ikke her snakk om det som reguleres av lover og bestemmelser, for dette må jo følges uansett. Spørsmålet gjelder alle de forhold med spesialtilpasninger som ønskes av de etterlatte og ulike tros- og livssynsorganisasjoner, og som ikke reguleres av offentlig regelverk. Er det gravferdskonsulenten som skal si ja eller nei til ulike tros- og livssynsyttringer og handlinger, eller er det noen annen instans som bør ha denne funksjonen? Skal der i det hele tatt være noen instans som setter grenser for hva som er akseptabelt, eller skal det være fritt fram for alt som måtte være ønskelig innenfor norsk lov? Dette er faktisk viktige prinsipielle spørsmål som man etter det jeg kjenner til i alt for liten grad har viet oppmerksomhet. Byrden ved denne etter mitt skjønn uavklarte situasjonen, er det gravferdskonsulentene som sitter igjen med, ved at de på den ene side ikke skal være et kontrollorgan som overprøver de etterlattes

ønsker, og ved at det på den andre side forventes at de har kompetanse til å kunne mene noe om hva som kan aksepteres.

Når gravferdskonsulentene skal tilstrebe og gi de etterlatte en personlig avskjed med avdøde kan dette i sin ytterste konsekvens bety at de etterlatte ønsker en gravferd uten prest eller andre tros- og livssynslederes deltakelse. Det blir da en helt privat seremoni med helt private ritualer, gjerne også i private lokaler. Ved slike situasjoner vil det etter dagens ordning ikke være noen annen instans enn gravferdskonsulentene som blir satt til å vurdere etikken og verdigheten i det som foregår i seremonien. Dersom utviklingen med ytterligere privatisering av gravferder fortsetter, vil man kunne forvente at mangfoldet av personlige ønsker og behov hos de etterlatte blir enda større enn i dag. Slik jeg ser det vil det være lite sannsynlig at det offentlige går inn med noen form for kontroll og regulering av de ulike seremonier som de etterlatte vil komme til å ønske, og mye vil derfor hvile på gravferdskonsulentene også i framtiden. Av denne grunn vil jeg formode at behovet for en kompetanseheving og stadig pågående etterutdanning innen etikk og tros- og livssynsforståelse, vil være enda viktigere i framtiden enn det har vært til nå.

11.6. Å drive forretning med mennesker i sorg som kunder

Etter mitt syn er det forholdsvis oppsiktsvekkende at det bare er to av ti gravferdskonsulenter som opplever at det er et dilemma å skulle inneha rollene som forretningsorientert og omsorgsperson samtidig. Jeg synes det ikke er fullt så oppsiktsvekkende at disse to er ansatte og ikke eiere av byrået de arbeider i. Det kunne være forståelig at byråeiere ikke i noen særlig grad ønsket å ha noe søkelys på dette mulige dilemma, fordi de tross alt driver forretning og ikke ville være tjent med å bidra til mistro og tvil omkring byråets måte å selge varer og tjenester. Likevel forekommer det meg underlig at så vidt mange opplever dette uproblematisk. Gravferdskonsulentene gir selv noen svar på hvorfor de ikke opplever dette vanskelig. Det ene er at mange mener de klarer å skille forretning fra omsorg, andre mener at det de selger er nødvendige varer og tjenester som mennesker i løpet av livet får bruk for på linje med andre varer og tjenester. Selvfølgelig kan en årsak til at jeg selv og sikkert flere andre også opplever dette som noe problematisk, være at vi ikke er så vant til å tenke at omsorg og denne type produkter skal koste det de gjør. I tillegg til dette kan nok noen oppleve at selve situasjonen de etterlatte er i når gravferdens skal forberedes, er så ustabil og

følelsespreget at dette fordrer ekstra stor varsomhet fra selgers side. Det er flere ulike forhold som kan spille inn og gjøre en slik situasjon sårbar. Jeg tenker her på ulike psykologiske forhold som for eksempel mulig skyldfølelse for noe i forhold til avdøde hos de etterlatte, som gjør at de gjennom gravferden skal prøve å gjøre noe godt igjen. Det kan også være sosiale omgivers påvirkning, bevisst eller ubevisst, hvor man skal skape en verdig gravferd hvor alt skal være uangripelig fra omgivelsenes side osv. Etter mitt skjønn vil det være viktig at gravferdsbransjen setter nødvendig fokus på at selve situasjonen etterlatte er i når de skal gjøre ulike valg til gravferden, er så sårbar og influert av flere forhold at de må utvise stor forsiktighet. Kan hende man også kunne forvente en større grad av dilemmafølelse også fra bransjens side, enn jeg opplever at de gravferdskonsulenter jeg har intervjuet gir uttrykk for.

11.7. Er det behov for mer utdanning av gravferdskonsulentene?

Det har vært viktig for meg å belyse gravferdskonsulentenes syn på utdanning og eventuelle behov som måtte være i bransjen for en mer offentlig formalisert utdanning av dem som skal arbeide som gravferdskonsulenter. Selv om noen vil være åpne for en utvikling i retning av at man måtte ha en viss skolering før man begynte i bransjen, er de fleste klare på at en egen utdanning i det formelle skolesystem er lite aktuelt.

Etter min oppfatning er det grunn til å se nærmere på mulige årsaker til at det i denne yrkesgruppen er så vidt liten forståelse og behov for en mer formalisert utdanning gjennom det offentlige skolesystem, slik de fleste andre yrkesgrupper som arbeider innenfor hjelpe og omsorgsykker har. En nærliggende tanke kan jo være at gravferdskonsulentene selv er en part i saken, og at krav om utdanning vil oppleves som en trussel mot egen manglende utdanning. En annen mulig årsak kan være at arbeidsfeltet gravferdskonsulentene befatter seg med er såpass vidt og mangfoldig at det vanskelig kan sammenfattes i en enhetlig utdanning. En annen årsak kan være at det vil være vanskeligere å selektere ut uegnet personell som likevel har bestått formell utdanning, og således har innfridd formelle krav til å begynne i yrket. Det er også forståelig at det rent praktisk og økonomisk kan være vanskelig for mindre begravellesbyråer å kunne foreta en ytterligere utdanning enn den som foregår gjennom BFN på sine ansatte. Det kan sikkert også være andre bakenforliggende årsaker til at utdanning gjennom det offentlige skolesystem oppleves som uaktuelt. Likevel mener jeg det også er mange gode grunner for en utredning av spørsmålet.

Det er forståelig at personlig egnethet settes opp som et særskilt krav for dem som skal arbeide i bransjen. Videre er det også positivt å legge merke til den solide forankring BFN og de kurser som arrangeres gjennom dem har i bransjen. Det er likevel fortsatt et åpent spørsmål om bransjen bør si seg fornøyd med at det ikke legges til rette for en mer formalisert utdanningsordning for de ansatte. Det er flere gode grunner for at man kan se fordeler med en slik ordning. Det ene er at man vil kunne foreta rekruttering av nye ansatte etter en viss kvalitetssikring gjennom et skolesystem. Videre vil man løfte yrket opp til å bli et mer selvstendig fag, med visse kunnskaper som må være tilegnet før man begynner i bransjen. Dette vil gi en høyning av status for yrket. Ikke minst ville bransjen være tjent med at man ved en mer formalisert offentlig utdanning ville få en forskningsbasert undervisning. Med tanke på den kompleksitet av arbeidsoppgaver, kjennskap til lovverk og oppøvelse av etisk og moralsk dømmekraft som kreves i yrket som gravferdskonsulent, skulle det være fagstoff nok til å fylle en utdanning i det offentlige utdannelsessystem. En annen fordel med en slik offentlig godkjent utdanning vil være at den vil gi uttelling på det personlig plan for den enkelte gravferdskonsulent i konkurranse på det øvrige arbeids- og utdanningsmarkedet. Det er ikke sikkert at fremtidens gravferdskonsulenter vil forbli i yrket fram til pensjonsalder, og det er heller ikke sikkert at yrket i fremtiden på samme måte som tidligere vil gå i arv fra foreldre til barn. Det er derfor trolig både kortsiktige og langsiktige fordeler med å formalisere utdanningen.

Et annet viktig spørsmål med tanke på behovet for utdanning er at dagens ordning kan synes alt for vilkårlig med tanke på hvem som setter standarden for nødvendige kunnskaper og ferdigheter, og hva som skal mestres. I forbindelse med kunnskaper i for eksempel ulike tros- og livssyn, har vi blant annet sett at det er svært ulike syn blant gravferdskonsulentene på hvilket nivå av kunnskap man skal og bør ha. Det samme har vi til dels sett i spørsmål som går på arv og skifte. Dette viser at det i dag er altfor vilkårlig hvilke kunnskaper som tilegnes og behovet man ser for disse. Jeg mener at denne vilkårligheten ikke er tilstrekkelig og at dette også er en stor utfordring for bransjen. Etter mitt skjønn vil en formalisert utdanning gjennom et offentlig skolesystem sette standarder for dette slik at man er sikret et visst nivå for alle som skal arbeide i bransjen.

Det er av noen blitt hevdet at bransjen selv må stå for utdanning og en eventuell godkjenning av de som skal arbeide som gravferdskonsulenter. De siste års utvikling har vist at bransjen selv gjennom BFN har tatt tak i en rekke forhold for å styrke kunnskaper og kvalitet på det

produkt bransjen skal levere. Det er imidlertid flere sider ved dette som kan være betenkelig. Det første og mest i øyefallende er jo at ikke alle byråer er tilsluttet BFN, og at det ikke er noe form for organisasjonsplikt i bransjen. Det bør det slik jeg kan se heller ikke være. De byråene som derfor er utenfor BFN, faller således utenom de tilbud BFN har for sine medlemsbyråer. Det kan også være negativt i seg selv at det er bransjen som skal sette opp etiske standarder, kvalitetsnormer og kontrollapparat for de som skal kunne få og beholde den nødvendige godkjenning. Etter mitt skjønn burde dette i mye større grad være et offentlig anliggende.

Når det gjelder en offentlig godkjenningsordning for begravelsesbyråer og ansatte som skal arbeide som gravferdskonsulenter, mener jeg også dette burde vært vurdert av offentlige instanser. Det at man i dag kan starte opp begravelsesbyrå på lik linje med andre foretak synes slik jeg ser det å være uholdbart. Dette betyr ikke at jeg har funnet indikasjoner på at det utøves en dårlig kvalitet på arbeidet som utføres ved dagens byråer, men det betyr at jeg mener det burde vært en formalisert godkjenning med egne kravspesifikasjoner utarbeidet av det offentlige. Jeg finner det også underlig at det ikke engang kreves en politiattest for å arbeide som gravferdskonsulent, når dette kreves av så mange andre yrkesgrupper som arbeider med langt mindre sensitive ting enn denne yrkesgruppen. Jeg tror bransjen selv ville vært tjent med en slik godkjenningsordning både av byråene og de ansatte.

12. Avsluttende kommentarer

Gravferdsbransjen er i stor grad avhengig av tillit for å kunne drive sin virksomhet. Bransjen selv har gjort mye bra for at befolkningen skal kunne ha denne tillit. Dette har de gjort gjennom å synliggjøre hvilke verdier de jobber ut fra, og ved å faktisk gjøre en jobb som folk flest er svært godt fornøyde med. Det er flere etiske utfordringer gravferdskonsulentene møter i sitt daglige arbeid. Jeg vil anta at noen av disse utfordringene vil være relativt permanente i fremtiden, og at nye også vil komme i tillegg. Dette fordrer en stadig etisk refleksjon både fra bransjen selv og fra samfunnet ellers. Gravferdskonsulenter jobber med de levende blant de døde, og derfor skal vi fortsatt sette høye krav og ha høye forventninger til dem vi setter til dette viktige arbeide.

Litteratur

Alvesson, Mats og Sköldberg, Kaj, *Tolkning och reflektion*, Studentlitteratur 1994.

Berg, O, *Medisinens logikk: studier i medisinens sosiologi og politikk*, Universitetsforlaget, Oslo 1987 i Hernes, Helge i Nylehn, Børre og Støkken, Anne Marie (red), *De profesjonelle*, Universitetsforlaget 2002.

Beyerstein, Dale, i Winkler, E.R. og Coombs, J.R., *Applied Ethics*. Oxford, Blackwell 1993.

BFN-trykk nr 01, *Standard for god gravferdsskikk samt yrkesetiske regler*, vedtatt 4.juni 2005.

BFN-trykk nr 02, *Vedtekter for Begravelsesbyråenes Forum – Norge (BFN), med utdypende kommentarer*, vedtatt 08.12.2001, revidert 24.05.2003.

Breistein, Ingunn Folkestad og Leer-Salvesen, Paul, "Moderne prester og pastorer" artikkel i Repstad, Pål og Henriksen, Jan-Olav (red), *Mykere kristendom, Sørlandsreligion i endring*, Fagbokforlaget 2005.

Bremborg, Anna Davidsson, *Yrke: begravningsentreprenør. Om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering*, Doktorgradsavhandling Lund Universitet 2002.

Danbolt, Lars J., "Sorgarbeidet må avprofesjonaliseres", artikkel i *Vårt Land* 19.08.1989.

Døving, Cora Alexa, "Dødens praksis, et religiøst rituale i en sekularisert samtid", Artikkel i *Chaos*, dansk-norsk tidsskrift for religionshistoriske studier, nr.28, 1997.

Døving, Cora Alexa, *Gravferd, en praksisstudie i forbindelse med død i Oslo*. Hovedoppgave ved Institutt for samfunn og kulturstudier avdeling religionshistorie, Universitetet i Oslo 1995.

Eide, Tom, *Etikk for gravferdsbyråer*, BFN fagkurs trinn 1, høsten 2005.

Ekstrand, Thomas, Gustavsson, Gabriella og Junus, Petra, *Religionsvetenskap, en inledning* Studentlitteratur 2001.

Hernes, Helge i Nylehn, Børre og Støkken, Anne Marie (red), *De profesjonelle*, Universitetsforlaget 2002.

”Hva er BFN” – Brosjyre, utgitt av BEGRAVELSESBYRÅENES FORUM – NORGE
Kjeldsen, Bjarne Tendø, *Om å bære en gravferd i et håndtrykk. En kvalitativ undersøkelse av pårørendes opplevelse av den kirkelige gravferd*, Hovedoppgave i kristendomskunnskap ved Teologisk Fakultet, Universitetet i Oslo 2001.

Leer-Salvesen, Paul i Nylehn, Børre og Støkken, Anne Marie (red), *De profesjonelle*, Universitetsforlaget 2002.

Lindgren, Rune M, *Den tysta marknaden*, Bjästa, CEWE-förlaget 1978.

Mæland, Jens Olav, *På livets side. Kristen etikk i perspektiv*, Luther Forlag 1993

Nygren, Pär og Fauske, Halvor, *Ideologisk beredskap – Om etikk og verdier i helse- og sosialfag*, Gyldendal Norsk Forlag AS 2004.

Reimerson, Charlotte, *Den sista tjänsten, Om död och begravning*. Brevskolan, Stockholm 1994.

Repstad, Pål i Nylehn, Børre og Støkken, Anne Marie (red), *De profesjonelle*, Universitetsforlaget 2002.

Repstad, Pål, *Sosiologiske perspektiver for helse- og sosialarbeidere*. Universitetsforlaget, 2.utgave 2004.

Sanden, Øivind, ”Fra likbærer til gravferdskonsulent. Begravelsesbyråene før og nå”, Artikkel utgitt av Verdikommisjonens styringsgruppe i forbindelse med ”Verdier ved livets slutt” 2001.

Sintef Teknologiledelse og Begravelsesbyråenes Forum (BFN), *Tiltak for å hindre stress og utbrenthet i gravferdsbransjen*, Prosjekt på oppdrag fra BFN 2005.

Støkken, Anne Marie i Nylehn, Børre og Støkken, Anne Marie (red), *De profesjonelle*, Universitetsforlaget 2002.

Tanggaard, Per, *Jeg vet meg en søvn. En analyse av dødens plass og dødsritualenes funksjoner i samfunnet*. Hovedfagsoppgave til embetseksamen i sosiologi, Institutt for Sosiologi, Universitetet i Oslo 1976.

Tanggaard, Per, *Begravelsesbyrået bedre enn sitt rykte, presten ikke så verst hun heller. De pårørendes erfaringer og opplevelser med begravelsesbyrå og prester i møte med død, sorg og gravferd*. Forskningsrapport innen det tverrfaglige prosjektsamarbeidet Døden på norsk, 1992, Stensil.

Tanggaard, Per, i Agedal, Olaf, *Døden på Norsk*, Ad Notam Gyldendal 1994.

Agedal, Olaf (red), *Døden på Norsk*, Ad Notam Gyldendal 1994.

Åkesson, Lynn, *Mellan levande och döda, Föreställningar om kropp och ritual*. Natur och kultur, Stockholm 1997.

Vedlegg: Intervjuguide

1.1. Forholdet til etikk

1. Opplever du at det er etiske utfordringer knyttet til forholdet til de etterlatte i yrket ditt? Hvilke? Kan du i så fall si noe om du opplever disse som belastende i forhold til andre sider ved jobben din?
2. Snakker dere mye eller lite om etiske problemstillinger relatert til arbeidssituasjon på arbeidsplassen din?

1.2 Forholdet til etterlattes og eget livssyn

1. Opplever du at eget livssyn eller tro påvirker ditt møte med og forholdet til de etterlatte? På hvilken måte? Virker det inn på din veiledning og de råd du gir etterlatte?
2. Har du noen erfaring med å tilrettelegge gravferder for tilhengere av andre religioner, eller overbeviste humanetikere?
3. Hender det at du må befatte deg med spørsmål fra de etterlatte om omhandler livssynsmessige forhold (eksistensielle spørsmål)? Synes du slike spørsmål er din oppgave å besvare?
4. Hvordan vil du definere deg selv i forhold til den kristne tro eller andre livssyn?

5. Opplever du deg selv som terapeut for de etterlatte? I hvor stor grad henviser du videre til prest, annen religions- eller livssynsleder, eller helsefaglig personell når det gjelder livssynsmessige spørsmål?
6. Mener du at du må være nøytral og godta de etterlattes ønsker for gravferden når disse kommer fra andre kulturer eller har andre livssyns- og religionspraktiseringer enn det du selv har? Synes du det er vanskelig å håndtere slike situasjoner?
7. Har det vært aktuelt i din situasjon å bli kurset opp på ulike tros- og livssynsforståelser.

1.3. Forholdet til familiekonflikter og andre konflikter hos de etterlatte

1. **Case:** Tidligere ektefelle til avdøde person oppsøker begravelsesbyrået og har sterke meninger om den forestående gravferden til sin eks-mann. De var gift i 40 år og hadde to barn som nå er voksne. På forhånd har avdødes nye kone vært i kontakt med deg og gitt deg oppdraget og planlagt gravferden i detalj. Hva gjør du?
2. Opplever du i noen grad at det er konflikter og interessemotsetninger hos og mellom de etterlatte, og hvordan forholder du deg i så fall til slike?
3. Hender det at du må gi råd om forhold som går på arv og skifte, og opplever du det som en enkel og grei sak? Hva slags opplæring får dere med hensyn til lovverk og lignende?
4. **Case:** I forbindelse med et oppdrag du har påtatt deg som gravferdskonsulent, blir du gjort kjent med ulike familiære forhold og konflikter som har vært internt i familien. Da du senere kommer ned på kommunens krematorium treffer du en kollega fra et annet byrå som kjenner familien og vet om dødsfallet, og han spør deg om det er sånn at du har fått oppdraget? Han lurer også på om det er sånn at de to sønnene til avdøde fortsatt ikke er på talefot, og om de har klart å bli enige om fars begravelse? Hvordan vil du oppleve en slik situasjon, og hva kunne vært greit å svare?

5. Hvordan praktiseres taushetsplikten på din arbeidsplass? Er dere bundet av noen formell taushetsplikt, og overfor hvem har dere i så fall taushetsplikt?

1.4. Forholdet til forretningsmessige interesser og de etterlatte

1. Nå er det jo sånn at et begravellesbyrå også er et forretningstiltak og skal drive med lønnsomhet for å fortsette sin virksomhet. Opplever du at det noen ganger skapes dilemmaer for deg personlig at du både skal være forretningsorientert og samtidig være en omsorgsperson som skal tilrettelegge gravferden for mennesker i en spesielt vanskelig sorgsituasjon?
2. **Case:** Du sitter i konferanse med en eldre kvinne som nettopp er blitt enke, og hennes datter som er med for å støtte moren. Du forstår at de ikke har all verdens å rutte med av penger, likevel er de opptatt av at far skal få en verdig begravelse. De er også opptatt av at alt skal være ”normalt”, og spør flere ganger i samtalen hva som er normalt. Hva svarer du, for eksempel i forbindelse med valg av blomster?
3. I hvor stor grad informerer du de etterlatte om deres muligheter til deltagelse med hensyn til praktiske ting i forbindelse med gravferden? Kan en slik deltagelse være med å gjøre gravferden rimeligere for de etterlatte?
4. På hvilken måte markedsføres ditt byrå, og hvilke kvaliteter med byrået framheves i markedsføringen?
5. Hvilke kurs og utdanning har du fått for å håndtere de ulike sidene ved jobben din, og har du noen tanker om hvordan man best blir skikket til å arbeide som gravferdskonsulent? Dette med tanke på kompleksitet.
6. Noen begravellesbyråer markedsfører seg som ”mer enn et begravellesbyrå”. Hva tenker du om dette? Mener du det er kompetansemessige utfordringer knyttet til utsagnet?

7. Kjenner du til de etiske bestemmelser begravelsesbransjen har utarbeidet for arbeidet ditt, og synes du de er relevante og tilstrekkelige til hjelp for ditt arbeid med etterlatte?

1.5. Forholdet til seg selv og sitt eget yrke

1. Synes du arbeidet som gravferdskonsulent gir deg personlige påkjenninger?
2. Opplever du at eventuelle påkjenninger, sterke opplevelser i jobben, også virker inn på møtet du har med de etterlatte i noen grad?
3. Hvilke tanker har du om din egen måte å reagere på i møte med sterke følelsesladde opplevelser i jobben? Gjør arbeidet som gravferdskonsulent at du blir hardhudet?
4. Hva føler du arbeidet som gravferdskonsulent gjør med deg i forhold til de sosiale omgivelser du har? Opplever du at samfunnets forhold til døde og det tabubelagte med døden også virker inn på hvordan din egen familie, venner og andre reagerer og forholder seg til deg, når de får vite om ditt yrke. (Stigmatisering)
5. I hvor stor grad opplever du at din egen situasjon og dine egne reaksjoner på det å drive med ditt yrke blir tatt på alvor i byrået. Har dere strategier for å hjelpe hverandre?
6. Er det andre ting knyttet til arbeidet og etiske utfordringer i møte med etterlatte som vi ikke har vært inne på, og som du vil føye til?