

## **Brukeres opplevelser av møter med sosialarbeidere**

Hvordan opplever mennesker med erfaringer innenfor rusomsorg deres møter med sosialarbeidere?

Hvordan kan sosialarbeidere i lys av disse opplevelsene sikre en praksis som bidrar til medvirkning og empowerment av sårbare grupper?

Siri Helene Erlandsen

VEILEDER

Katrine Mayora Synnes

**Universitetet i Agder, 2023**

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

## **Forord**

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært både givende og utfordrende på en og samme tid. Det har vært svært lærerikt å se maktperspektivet fra brukerens ståsted, i lys av mine informanternes beretninger om relasjoner med sosialarbeidere. Det har også krevd mye tid og krefter, og jeg ser frem til å levere fra meg arbeidet jeg har gjort. Jeg ser også frem til å ta med meg denne oppgaven og dens innhold inn i mitt yrkesliv.

Jeg vil takke mine åtte informanter som tok seg tid til å dele sine opplevelser med meg. Takk for at dere delte åpent og ærlig om sårbare historier og erfaringer. Uten deres bidrag ville det ikke blitt noen oppgave. Videre vil jeg rette en stor takk til min veileder Katrine Mayora Synnes for tålmodig, konstruktiv og oppløftende veiledning. Det har vært til enorm hjelp.

Universitetet i Agder

Mai 2023

Siri Helene Erlandsen

## Sammendrag

Denne masteroppgaven setter søkelys på brukeres opplevelser og erfaringer med sosialarbeidere, og fokuserer spesielt på erfaringer av sosialarbeideres maktutøvelse. Studien tar utgangspunkt i opplevelsene til mennesker med erfaring innenfor rusomsorg.

Problemstillingen er todelt, og lyder følgende: Hvordan opplever mennesker med erfaringer innenfor rusomsorg deres møter med sosialarbeidere? Hvordan kan sosialarbeidere i lys av disse opplevelsene sikre en praksis som bidrar til medvirkning og empowerment av sårbare grupper? Formålet med denne studien har vært å sette søkelys på brukerperspektivet, og innhente informasjon om hvordan brukere opplever relasjoner med sosialarbeidere. Den andre delen av problemstillingen baserer seg på at mine informanter sine opplevelser bidrar til bedre forståelse av hvordan vi som sosialarbeidere kan sikre medvirkning og empowerment i møte med sårbare grupper, og dette ønsker jeg spesielt å belyse i diskusjonskapitlet.

Gjennom åtte semistrukturerte intervjuer har jeg innhentet datamaterialet fra informanter som alle har hatt flere relasjoner med sosialarbeidere gjennom deres kontakt med ulike offentlige og frivillige instanser. Jeg har brukt både tematisk og narrativ analyse, i tillegg til relevant forskning og teoretiske perspektiver for å kaste lys over mine funn. Spesielt Bourdieu og Goffman sine teoretiske perspektiver har vært sentrale for denne studien. Funn fra studien viser at flere av mine informanter har vært i relasjoner med sosialarbeidere de selv kategoriserte som dårlige. En tendens innenfor disse relasjonene var mistillit, lite medvirkning, hyppige bytter av saksbehandlere, og at de ikke ble lyttet til. Seks av åtte informanter opplevde det også vanskelig å ta til motmæle ovenfor sosialarbeideren, eller si ifra om egne synspunkter. Informantene fortalte til gjengjeld også om gode relasjoner, og disse relasjonene var preget av medvirkning, trygghet, deltagelse og det å bli sett for den man er. Allikevel tyder mine funn på at dersom relasjonen var preget av tillit og trygghet hadde brukeren mindre behov for medvirkning, og relasjonen opplevdes som god selvom sosialarbeideren tok avgjørelser og satte grenser for brukeren. Dette utbroderer jeg mer i diskusjonen, hvor jeg tar for meg del to av problemstillingen: hvordan erfaringene fra mine informanter kan bidra til en bedre forståelse av hvordan sosialarbeidere bør møte sårbare grupper. Her fokuserer jeg på motmakt, medvirkning, empowerment og tillit.

**Nøkkelord: Makt, motmakt, medvirkning, empowerment, tillit**

## Innholdsfortegnelse

<b>Forord .....</b>	<b>2</b>
<b>Sammendrag.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Innledning.....</b>	<b>7</b>
<i>1.1 Begrepsavklaring .....</i>	<i>7</i>
<i>1.2 Formålet med oppgaven .....</i>	<i>8</i>
<i>1.3 Eget ståsted og bakgrunn for valg av tema.....</i>	<i>9</i>
<b>2. Tidligere forskning.....</b>	<b>9</b>
<i>2.1 Betydning av medvirkning .....</i>	<i>10</i>
<i>2.2 Medvirkning i praksis.....</i>	<i>10</i>
<i>2.3 Ekspertrolle i møte med brukere .....</i>	<i>12</i>
<i>2.4 Anerkjennelse i møte med NAV .....</i>	<i>13</i>
<i>2.5 Terskler i sosialfaglig arbeid.....</i>	<i>14</i>
<i>2.6 Oppsummering .....</i>	<i>15</i>
<b>3. Teoretisk bakgrunn.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Makt .....</b>	<b>16</b>
3.1.1 Pierre Bourdieu.....	17
3.1.2 Erving Goffman.....	19
<b>3.2 Motmakt .....</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Brukermedvirkning .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4 Empowerment.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Oppsummering .....</b>	<b>29</b>
<b>4. Data og metodologi.....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 Intervju som metode .....</b>	<b>30</b>

<b>4.2 Narrativ tilnærming</b> .....	32
<b>4.3 Undersøkelsen</b> .....	33
4.3.1 Rekruttering av informanter .....	33
4.3.2 Sårbar gruppe .....	36
4.3.3 Intervjuguide .....	38
4.3.4 Praktiske forberedelser .....	40
4.3.5 Gjennomføring av intervju .....	40
<b>4.4 Analyse:</b> .....	42
4.4.1 Transkribering .....	42
4.4.2 Tematisk og narrativ analyse.....	44
4.4.3 Hvordan gjøre en narrativ analyse?.....	47
<b>4.5 Etikk:</b> .....	48
4.5.1 NESH.....	48
4.5.2 Sikt.....	50
4.5.3 Generalisering og overførbarhet.....	51
<b>5. Resultater</b> .....	52
<b>5.1 Kategori 1: De dårlige relasjonene</b> .....	53
5.1.1 Ekspertrollen .....	53
5.1.2 Symbolsk makt og beslutningsprosesser/medvirkning .....	54
5.1.3 Doxiske sannheter .....	56
5.1.4 Hyppige bytter av sosialarbeidere .....	58
<b>5.2 Kategori 2: Motmakt</b> .....	59
5.2.1 Stille rop om hjelp .....	60
5.2.2 Sinne og motstand .....	61
<b>5.3 Kategori 3: De gode relasjonene</b> .....	63
5.3.1 Brukerstyring og et genuint ønske om å hjelpe.....	63
5.3.2 Bevisstgjøring av farene ved stigmatisering .....	65
5.3.3 Maktutøvelse preget av omsorg .....	66
<b>5.4 Kategori 4: Viktige ferdigheter hos sosialarbeideren</b> .....	68

5.4.1 Anerkjennelse og ærlighet.....	69
5.4.2 Åpenhet og handlekraft .....	69
<b>5.5 Oppsummering .....</b>	<b>70</b>
<b>6. Diskusjon .....</b>	<b>71</b>
<b>6.1 Motmakt hos sårbare grupper.....</b>	<b>71</b>
<b>6.2 Brukermedvirkning i sosiale relasjoner .....</b>	<b>73</b>
<b>6.3 Empowerment som et mer anvendelig begrep .....</b>	<b>76</b>
<b>7. Konklusjon.....</b>	<b>77</b>
<b>Referanseliste.....</b>	<b>81</b>
<b>Vedlegg 1: Informasjonsbrev/samtykke.....</b>	<b>86</b>
<b>Vedlegg 2: Intervjuguide .....</b>	<b>90</b>
<b>Vedlegg 3: Vurdering Sikt .....</b>	<b>91</b>

# 1. Innledning

## 1.1 Begrepsavklaring

«Når makt bidrar til – eller rettere sagt – brukes til å undertrykke eller diskriminere ulike grupper i samfunnet, har dette betydning for sosialt arbeid» (Berg et al., 2015, s. 30)

Jeg er utdannet sosialarbeider, og har i løpet av utdannelsen blitt introdusert for begrepet makt i relasjoner mellom sosialarbeider og bruker. Makt er uunngåelig til stede i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker (Aamodt, 2004). Makt og avmakt er knyttet til ulike posisjoner og roller i samfunnet, og det følger visse forventninger til disse rollene. Det å være bevisst dette, og hvordan makt erfares, vil være avgjørende for å oppnå en god relasjon mellom hjelper og bruker (Berg et al., 2015, s. 31). Det er nettopp dette jeg har lyst til å undersøke nærmere i min avhandling. Makt kan utspille seg i økonomisk eller politisk forstand, men også gjennom den rollen man har som sosialarbeider og i relasjoner med brukere. Det innebærer at det kan oppstå et asymmetrisk maktforhold, som igjen vil kunne føre til en spenning mellom hjelp og kontroll. I disse situasjonene kan det for brukeren være begrenset rom for å utøve motstand (Levin, 2015, s. 42).

Sosialarbeideren har et viktig mandat i samfunnet, som innebærer å arbeide for sosial endring, myndiggjøring og frigjøring. I det å arbeide med mennesker, ligger det implisitt et mål om å bidra til problemløsning slik at vedkommende får et verdig liv (Damsgaard, 2010, s. 35). Med dette ansvaret, følger det en rekke spørsmål. Hva er egentlig et 'verdige' liv, og hvem har makten til å definere dette? På hvilken måte kan man hjelpe til for at brukeren skal oppnå dette? Spenningsfeltet mellom makt og kontroll er sentralt her. Sosialarbeiderens rolle innebærer i tillegg til hjelpefunksjonen, flere kontrollfunksjoner. Dette kan blant annet bestå av en «(...) forsvarlig forvaltning av offentlige ressurser» (Damsgaard, 2010, s. 36). Mangel på ressurser, en prioriteringskamp mellom ulike svake grupper, eller mangelfulle tiltak vil alle være faktorer som er på koalisjonskurs mot det mandatet man som sosialarbeider har for å arbeide mot sosial endring, myndiggjøring og frigjøring. Bruk av tvang vil være ytterpunktet i dette spenningsfeltet, men dette er en helt annen diskusjon, og vil derfor ikke være noe jeg går nærmere inn på i denne oppgaven.

Hilde Larsen Damsgaard skriver i sin bok om den profesjonelle sosialarbeider, at det er en manglende bevissthet rundt makten sosialarbeideren har i kraft av rollen sin. Den manglende bevisstheten kan blant annet dreie seg om at sosialarbeideren ikke oppfatter seg selv i lys av maktposisjonen. Det at man ikke selv oppfatter makten man innehar, gjør det svært vanskelig å være bevisst eller endre hvordan man utøver makt, og dermed også vanskelig å vurdere hvordan det asymmetriske maktforholdet kan prege brukeres opplevelser og handlingsrom (Damsgaard, 2010, s. 36 - 37).

Problemstillingen min er todelt, og er følgende:

**Hvordan opplever mennesker med erfaringer innenfor rusomsorg deres møter med sosialarbeidere?**

**Hvordan kan sosialarbeidere i lys av disse opplevelsene sikre en praksis som bidrar til medvirkning og empowerment av sårbare grupper?**

## **1.2 Formålet med oppgaven**

Formålet med denne oppgaven er å undersøke hvordan brukere opplever møte med sosialarbeidere, og da mer konkret hvordan de opplever å bli sett, møtt, hørt og inkludert i beslutningsprosesser. Begrepet makt er ikke innlemmet i problemstillingen, da jeg ikke utelukkende fokuserer på dette. Allikevel vil det ligge som et bakteppe for denne studien. Informantene i denne studien er mennesker som har vært rusmisbrukere, og enkelte av dem hadde fortsatt utfordringer med rusbruk. Felles for disse, er at de alle har vært i kontakt med sosialarbeidere gjennom kontakt med ulike offentlige og private instanser. Jeg er interessert i hvordan maktforholdet mellom dem som brukere og sosialarbeidere utspiller seg, og informantenes egne opplevelser av disse relasjonene. En rekke studier omhandler sosialarbeiderens opplevelse av slike situasjoner<sup>1</sup>, men det er mindre forskning som inntar et rent brukerperspektiv på disse relasjonene. Dette prosjektet vil derfor sentrere seg rundt brukeres ståsted og deres erfaringer i møte med sosialarbeidere. Dette innebærer at jeg ønsker å løfte frem en sårbar gruppe, og deres stemme som til tider ikke runger så høyt i samfunnet.

---

<sup>1</sup> Eksempler på slike studier er Aas (2007) & Baugerud (2019), som har forsket med utgangspunkt i sosialarbeiderens opplevelse av relasjoner med brukere.



### **1.3 Eget ståsted og bakgrunn for valg av tema**

Jeg jobber som frivillig i et ettervernsarbeid for tidligere rusmisbrukere og mennesker som har endt soning. I dette arbeidet er fokuset å skape trygge rammer for deltakerne, og sikre at personen har en å vandre tett sammen med etter rusbehandling eller soning. I løpet av min tid som frivillig der har jeg kommet i kontakt med flere mennesker som har hatt flere relasjoner og tilknytninger til sosialarbeidere. Gjennom samtaler med disse menneskene sitter jeg igjen med en forståelse av at disse relasjonene kan by på ulike utfordringer. Erfaringene fra dette frivillige arbeidet kombinert med min sosialfaglige utdanning, og andre erfaringer med å arbeide som sosialarbeider, utgjør til sammen mitt ståsted og til dels mine forforståelser før jeg gikk inn i forskningen. Dette vil jeg skrive mer om i metodekapitlet. Min interesse for dette feltet utgjør bakgrunnen for valg av tema.

## **2. Tidligere forskning**

I dette kapitlet ønsker jeg å gjøre rede for enkelte forskningsbidrag på feltet. Jeg vil ta for meg ni artikler som belyser ulike dimensjoner ved avhandlingens tema. Først vil jeg gjøre rede for studier som omhandler hvordan brukere selv forteller om opplevelser i møte med helse- og sosialarbeidere, hvor det særlig rettes oppmerksomhet mot brukermedvirkning, autonomi og deltagelse. Deretter vil jeg belyse studier som tar for seg brukermedvirkning i praksis, hvor resultatene tilsier at medvirkningen i praksis ikke sammenfaller med hva som blir presentert i statlige planer. Jeg vil så gjøre rede for en studie som undersøker hvordan sosialarbeider leder samtaler med brukere. Deretter vil jeg belyse studier som ser på brukererfaringer av møtet med NAV, før jeg avslutningsvis belyser en studie som ser på hvordan hindringer i relasjoner mellom hjelper og bruker kan oppstå.

## **2.1 Betydning av medvirkning**

Edward Duncan (2010) gjennomførte en randomisert kontrollstudie i Skottland, hvor han undersøkte opplevelsen av samvalg mellom pasienter i psykiatrisk helsevesen og behandler. Samvalget innebærer partnerskap mellom behandler og bruker, og at avgjørelser blir tatt i samråd med hverandre. Studien tyder på at brukers mulighet til å være med å beslutte når det for eksempel gjelder egen behandling, hadde stor betydning for brukers trivsel. Funn fra studien viser tilfredse og fornøyde brukere der samvalg ble benyttet i henhold til tjenester innenfor institusjoner. (Duncan et al., 2010). I en studie som dreier seg om brukerstyrte innleggelses, retter også Mattias Strand og Yvonne von Hausswolff-Juhlin (2015) oppmerksomheten mot betydningen av medvirkning. De gjennomførte en longitudinell kvantitativ og kvalitativ studie, hvor de undersøkte hvorvidt brukerstyrte innleggelses påvirket brukers autonomi. Studien viste at brukerstyrte innleggelses i all hovedsak ga færre innleggelses, i tillegg til at brukers autonomi ble rapportert styrket. Dette gjelder også brukers opplevde ansvarsfølelse og mestring (Strand & von Hausswolff-Juhlin, 2015). I likhet med Duncan et al. og Strand & von Hausswolff-Juhlin, undersøkte Monika Gullstett Winness (2010) betydningen av medvirkning. Winness benyttet både randomiserte kontrollstudier og kvalitative studier for å undersøke brukers opplevelser av hjelp fra sosialfaglige kriseteam, og hva de anså som viktig i disse møtene. I studien fremkom det at brukerne vektla det å bli sett, og at samtalen/behandlingen foregikk i hverdagslige omstendigheter etter brukers ønsker (Winness et al., 2010).

## **2.2 Medvirkning i praksis**

Nå som jeg har gjort rede for enkelte studier som omhandler betydningen av brukermedvirkning, vil jeg se nærmere på studier som belyser hvorvidt brukermedvirkning finner sted i praksis. Kate Prebble (2014) har gjennom sin forskning i Australia undersøkt hvordan pasienter opplever frivillig akuttinnleggelses ved psykiatrisk sykehus, i henhold til informerte valg og medvirkning. Studien viser at ved de undersøkte frivillige innleggelsene fremkom det flere tilfeller hvor brukeren selv anså innleggelsen som ufrivillig. Dette ble også beskrevet i henhold til brukers opplevelse av å ta mindre del i beslutningsprosesser og ei heller ta informerte valg på egen hånd (Prebble et al., 2015). I likhet med Prebble har også

Eva Bjørg Antonsen (2008) rettet søkelyset mot hvorvidt brukere faktisk erfarer medvirkning, og utga artikkelen: «Et stykke på vei, men likevel langt igjen?». Artikkelen har som hensikt å gjøre rede for brukeres egne refleksjoner og perspektiver på brukermedvirkning i møte med psykisk helsearbeid. I starten av artikkelen skriver Antonsen at: «Mange brukere har en opplevelse av å ikke bli sett og hørt» (Antonsen, 2008, s. 346). Antonsen intervjuet seks informanter som var en del av «Brukerlærerne», i form av to fokusgruppeintervjuer med tre informanter i hver gruppe. «Brukerlærerne» er mennesker med brukererfaringer som holder kurs for helse- og sosialarbeidere. Antonsen belyser funn som tilsier at informantene opplevde brukermedvirkning som noe fint og flott som fremkom i statlige planer, men at det sjeldent opplevdes slik i virkeligheten. I tillegg fortalte informantene at brukermedvirkning i større grad gjaldt for ressurssterke brukere, ettersom reell brukermedvirkning krever at man som bruker står på kravene og vet hva man ønsker og trenger hjelp til. Informantene nevnte også terskelen med å vente på et venteværelse, hvor de hadde opplevelser av å føle seg iaktatt og beglodd. Den ene informanten fortalte om personal i skranken som snakket høyt og var respektløs ovenfor sensitive opplysninger (Antonsen, 2008, s. 348 - 349). Et annet funn som fremkom i fokusgruppeintervjuene, var at hjelpen de mottok bar preg av at hjelperen ikke så hele konteksten til brukeren. «De sitter på hver sin hylle og bare ser en vei uten å se helhet» (Antonsen, 2008, s. 349). Slik ble hjelperne beskrevet av informantene. Antonsen konkluderer basert på disse funnene, at det helt tydelig har vært utfordringer knyttet til brukermedvirkning for informantene. «Dersom de ikke fikk det de hadde krav på, var det vanskelig å klage selv. Da hadde de nok med seg selv om de i tillegg måtte kjempe for egne rettigheter» (Antonsen, 2008, s. 350). Dette innebærer da at brukeren ofte selv blir ansvarliggjort egen brukermedvirkning, og blir tildelt ansvar for egen deltagelse. Flere av informantene fortalte at de ikke følte seg lyttet til, da løsningene og tiltakene i flere tilfeller ikke kunne tilpasses og individualiseres til den enkelte. Et overordnet funn i studien er dermed at selv om brukermedvirkning har blitt satt på dagsorden, vil det ikke nødvendigvis oppleves slik i praksis. Flere faktorer kan skape hindringer for at brukermedvirkningen skal finne sted (Antonsen, 2008, s. 351 - 353).

### 2.3 Ekspertrolle i møte med brukere

Hva skjer egentlig i samtaler hvor brukeren ikke føler seg sett eller hørt? Anne Høiby og Marianne Neverland Ranger (2019) gjennomførte en studie om helse- og sosialarbeideres samtalestil, som de baserte på 250 transkriberte samtaler. Disse samtalene er hentet fra et videreutdanningskurs i Motiverende Intervju (MI), hvor kursdeltakerne med sosialfaglig bakgrunn ble bedt om å simulere en samtale mellom seg som profesjonell, og medstudent som bruker. Høiby og Ranger rettet søkelyset mot hvordan de profesjonelle opptrer i samtaler. Her beskriver de to typiske samtalestiler, nemlig styrende og følgende. Styrende samtalestil baserer seg på at sosialarbeideren inntar en ekspertrolle, og leder samtalen etter egne ønsker. Følgende samtalestil tar høyde for brukerens ønsker og synspunkt, og samtalen tar form etter hva brukeren selv uttaler. Høiby og Ranger fant eksempler på guidende stil, som innebærer en gylden middelvei mellom styrende og følgende samtalestil. I tillegg fant de eksempler på rendyrkede styrende stiler, hvor ekspert-rollen stod i fokus. Forfatterne skriver derimot at ved flesteparten av samtalene de undersøkte, så beveget hjelperen seg på hele spekteret av samtalestiler. Hjelperen kunne starte med å lytte aktivt og gi anerkjennende respons, før vedkommende etterhvert tok over og kom med råd og forslag i stedet for å spørre brukeren om løsninger. Dette velger Høiby og Ranger å kalle «selvkomponert samtalemiks». Refleksiv lytting og åpne spørsmål ble sjeldent brukt i disse samtalene. Den siste strategien som ble funnet i samtalene, var ekspertstyring. Dette innebar at brukerens synspunkt og bekymringer kun blir inkludert i deler av samtalen. Brukeren blir dermed passiv i eget liv (Høiby & Ranger, 2019). Høiby og Ranger sine funn viser at brukerne i samtalene blir inkludert til en viss grad, men det er langt i fra en systematisk og selvfølgelig praksis i samtalene. Denne selvkomponerte samtalemiksen fører til en uforutsigbar relasjon (Høiby & Ranger, 2019).

«Funnene viser at ekspertrollen med sitt selvfokus fortsatt er dominerende, selv om brukerinvolvering har vært på dagsorden i flere tiår. (...) Studien indikerer at det er behov for et utvidet perspektiv på hjelperrollen og en metodikk som gjør det mulig for de profesjonelle å innta en mer lyttende, utforskende og samarbeidende rolle i sin yrkespraksis» (Høiby & Ranger, 2019).

## 2.4 Anerkjennelse i møte med NAV

Mens Høiby & Ranger tar utgangspunkt i sosialarbeiderens samtalestil, bygger doktoravhandlingen til Kjetil Lundberg (2012) på brukeres perspektiver i møte med NAV. Lundberg har intervjuet folk som av ulike grunner har benyttet seg av NAV sine tjenester. Han beskriver relasjonen mellom NAV-ansatt og bruker som ustabil, og at dette blant annet handler om at relasjonen mellom bruker og hjelper er preget av asymmetriske maktforhold (Lundberg, 2012, s. 303). Lundberg skriver at et av de mest sentrale funnene fra intervjuene hans var hvordan brukerne opplevde seg selv som kasterballe i systemet, og dette var spesielt knyttet til antall saksbehandler-bytter. Disse byttene innebar ulike møter med ulik praksis, hvor fellesnevneren var spenningen mellom mulighetsrommet/hjelp og kontroll/avgrensning. «Brukerretting, forstått som en relasjon som fordrer gjensidig forståelse og respekt, god informasjon og god skjønnsmessig utnytting av handlingsrommet innenfor regelverket, kommer til syne i glimt, eller mer presist; i opplevelser fra spesifikke situasjoner med spesifikke ansatte» (Lundberg, 2012, s. 305). Det er altså signifikante variasjoner i hvilken hjelp den enkelte bruker får, og hvorvidt de opplever gjensidig forståelse og respekt. Dermed blir disse relasjonene flyktige, usikre og uforutsigbare. Lundberg fant også at brukerne opplevde lite kontinuitet, mangel på system, rot og uorden fra hjelperen sin side. «Så lenge det er snakk om ytelser som ikke er universelle, vil bruker/institusjons-relasjonene være preget av asymmetri og usikkerhet, men graden av dette vil kunne variere i tid og rom og vil dels avhenge av ytre rammeforhold» (Lundberg, 2012, s. 321). Dette ble en slags konklusjon på hva Lundberg avdekket i sin doktoravhandling.

Dette nevnte spenningsrommet mellom omsorg og kontroll, kan ses i lys av studien til Heidi Moen Gjersøe og Anne Birgitte Leseth (2022). De utførte en personsentrert analyse av to unge mottakere av sosialhjelp, og hvordan deres erfaring med aktivitetsplikten var. Gjersøe og Leseth argumenterer for at fokuset på aktivitetsplikten flytter fokuset bort fra mottakerens primære behov for anerkjennelse. Gjennom den personsentrerte analysen av de to unge brukerne, fant de at de unge sosialhjelpsmottakerne opplevde manglende anerkjennelse fra NAV-ansatte. Begge informantene hadde opplevelser av å bli utestengt, diskriminert og mislikt på arbeidsplassen i den tiden de var under aktivitetsplikt. Dette beskriver de at forplantet seg til møte med NAV-ansatte. Da den ene informanten mistet jobben da han ikke møtte opp, ble dette beskrevet slik: «Bjørn opplevde at NAV var litt mindre imøtekommende når de oppfattet at han sluntret unna jobben ved å ikke møte opp. Sånn sett var det hans egen

skyld at han mistet jobben, selv om hans begrunnelse var at han unngikk å møte på jobb fordi han ikke ble likt» (Gjersøe & Leseth, 2022). I tillegg fortalte informantene om mangel på informasjon og en forventning om at ting måtte utføres på en bestemt måte: Én av informantene i studien beskriver:

«De var egentlig veldig behjelpelige. Bortsett fra informasjonen, den kom liksom gradvis etter hvert (...). Etter hvert som jeg gjorde ting feil, så kom det informasjon: Du må gjøre ting sånn. Men da hadde jeg allerede gjort ting feil, ikke sant. Så da tar det et par ukers behandlingstid og. Det tok litt ekstra tid da (...)» (Gjersøe & Leseth, 2022).

Gjersøe og Leseth konkluderte med at brukere av system som NAV kan oppleve mangel på anerkjennelse og inkludering, og da spesielt i møte med aktivitetsplikten (Gjersøe & Leseth, 2022). Dette belyser spenningsfeltet hjelp/kontroll, og hvordan relasjonene kan erfares som usikre og uforutsigbare fra et brukerperspektiv.

## **2.5 Terskler i sosialfaglig arbeid**

Nå som jeg har presentert studier som viser funn av lite tillit, asymmetriske maktrelasjoner og begrenset brukermedvirkning, kan det være relevant å se på hvorfor. Marit Edland-Gryt og Astrid H. Skatvedt (2014) gjennomførte en studie om tilgjengelighet og hindringer, hvor de gjennomførte observasjon og intervjuer ved et lavterskel-tilbud for mennesker med psykiske helseproblemer og utfordringer knyttet til rus.

Edland-Gryt og Skatvedt fant at brukerne ved lavterskeltilbudet møtte en rekke terskler. Dette handlet blant annet om utfordringer ved å søke hjelp, utfordringer ved at man som bruker må inneha en viss kompetanse for å vite hvilken hjelp man trenger, men også kravet til effektivitet for sosialarbeidere. Forskerne legger særlig vekt på hvordan mangel på tillit til hjelpeapparatet og opplevelser av å bli sviktet når de trenger hjelp, kan fungere som en terskel på den måten at det føles vanskeligere å be om hjelp. I tillegg kan relasjonen mellom bruker og hjelper bli påvirket av en slik mistillit. Edland-Gryt og Skatvedt beskriver at tillit vil være den mest avgjørende faktoren for møter med sårbare grupper. Tilliten må være til stede for at brukeren skal kunne be om hjelp i utgangspunktet, men den må også være til stede for at

brukeren skal oppleve hjelpen som «effektiv» og virkningsfull (Edland-Gryt & Skatvedt, 2014). Edland-Gryt og Skatvedt har med et sitat fra sine intervjuer, som lyder følgende:

*«Hvis du ikke har tillit til de som jobber her, vil du aldri tørre å be om hjelp. Særlig når du har vært narkoman en stund er dette viktig, fordi du er sliten av å bli herset med»* (Edland-Gryt & Skatvedt, 2014, s. 2).

Forfatterne av artikkelen forteller om sitt feltarbeid, og belyser et eksempel fra feltnotatene sine. Dette eksemplet dreier seg om en ansatt og en bruker som sitter sammen på gulvet. De holder på med en oppgave sammen, nemlig å fylle ut en søknad til NAV. Beskrivelsen av situasjonen er at brukeren er tydelig ruset, med flere bæreposer med eiendeler flytende rundt seg. Det er flere ansatte og brukere i rommet, men de lar dem holde på med søknaden i fred. Edland-Gryt og Skatvedt skriver om hvordan dette er en illustrasjon på hva som kan regnes som god skjønnsutøvelse. Tillit er en viktig del av denne prosessen, og prosessen med å fylle ut søknaden ble gjort på brukerens premisser. Gulvet den ansatte og brukeren satt på, ble beskrevet som svært skittent, og den ansatte hadde lys bukse på seg. Det at den ansatte gikk ut av den tradisjonelle «sosial- og helsefaglige» måten å arbeide på, ved å sette seg ned på et skittent gulv, viser høflighet og respekt. Noe som forfatterne beskriver at vil være med på å bygge en tillits-relasjon. Det innebærer å bli sett på den måten brukeren har behov for, eller legge ned en ekstra innsats for vedkommende. Edland-Gryt og Skatvedt konkluderer artikkelen med at tillit blir et nøkkelbegrep i diskusjonen rundt tilgjengeligheten av lavterskeltilbud (Edland-Gryt & Skatvedt, 2014, s. 2 - 3).

## **2.6 Oppsummering**

Alt i alt viser studiene som jeg har redegjort for i dette kapitlet både opplevelser preget av brukermedvirkning og deltagelse, men også tydelige mangler på dette i relasjonen mellom hjelper og bruker. I tillegg viste studiene mulige forklaringsmodeller på dette, og hindre som kan ligge til grunn for at brukermedvirkning og deltagelse uteblir.

### **3. Teoretisk bakgrunn**

I dette kapitlet ønsker jeg å gjøre rede for teoretiske forståelser for makt. For å belyse makt vil jeg i tillegg gjøre rede for Pierre Bourdieu og Erving Goffman. Deretter vil jeg gjøre rede for begrepene motmakt, brukervedvirkning og empowerment, og sette disse i et teoretisk perspektiv. Motmakt er et sentralt begrep ettersom jeg ønsker å undersøke hvordan mine informanter opplever og reagerer på maktutøvelse. Brukervedvirkning og empowerment har en helt sentral betydning for sosialfaglig arbeid i Norge i dag, og jeg anser dem som viktige for å forstå brukeres relasjon med sosialarbeidere og deres erfaringer av maktutøvelse. Dette er begreper som blir betraktet som både middel og mål i seg selv (Brask, 2022).

#### **3.1 Makt**

Makt blir ofte sett på som noe negativt. Maktmisbruk, maktkamp og maktsky gir negative assosiasjoner. «Makt kan handle om å holde nede, ha grep på noen, ha herredømme over noen og skade noen» (Damsgaard, 2010, s. 58). En slik makt kan være ikke intendert, men den kan også være et bevisst valg for å gjennomføre egen vilje. Makt kan være synlig i relasjonen, eller som subtile undertoner i kommunikasjonen. Det å oppleve maktmisbruk i en relasjon, kan føre til følelsen av avmakt. Damsgaard skriver at i en slik situasjon kan det være nærliggende at reaksjonen blir å 'sparke fra seg'. Utagerende atferd kan være et naturlig uttrykk for brukeren som opplever makt. Et annet naturlig reaksjonsmønster er taushet og at man blir motstandsløs. Men hvordan utspiller denne makten seg, i praksis? «Det kan handle om at meninger latterliggjøres, at synspunkter som avviker fra ens egne gjøres illegitime, eller at brukere umyndiggjøres. Det kan handle om at de ikke tas alvorlig når de mener noe eller argumenterer for sitt syn» (Damsgaard, 2010, s. 60). I tillegg vil den utdanningen og kunnskapen man som sosialarbeider sitter på, kunne virke som et makt-middel i relasjonen med brukeren. På en annen side, kan makt faktisk være noe positivt i en relasjon. Dette betyr at man bruker de positive mulighetene man har til å støtte, hjelpe, motivere, og å finne og bruke de riktige ressursene (Damsgaard, 2010, s. 60 - 61). Jeg skal nå beskrive hvordan makt er forstått og beskrevet av Pierre Bourdieu og Erving Goffman.



### 3.1.1 Pierre Bourdieu

Pierre Bourdieu var en fransk sosiolog, som blant annet var opptatt av de usynlige aspektene ved makt. «Det grunnleggende utgangspunktet for Bourdieus maktforståelse er at våre praksiser, ytringer og samhandling må relateres til objektive, strukturelle forhold som oftest ligger utenfor den enkeltes bevissthet» (Askheim, 2012, s. 93). Dette innebærer at samfunnet består av flere aktører satt i bestemte posisjoner, og disse posisjonene bestemmes utfra hvilken kapital vedkommende innehar. Kapital er derfor et sentralt begrep i Pierre Bourdieu sin teori om makt. De ulike formene for kapital som Bourdieu fokuserer på er: økonomisk, kulturell og sosial kapital. Økonomisk kapital dreier seg om inntekter, formue, mens kulturell kapital vektlegger utdanning, fritidsvaner, kultur og interesser. Sosial kapital består av hvilken posisjon man har, hvilken tilhørighet man har til ulike grupper, i tillegg til forbindelser og nettverk. Det er også viktig å presisere at selv om disse kapitalformene presenteres som tre ulike, har de også en nær sammenheng. Økt økonomisk kapital, vil for eksempel kunne lede til større tilgang til de andre kapitalformene. Bourdieu sitt kapital-perspektiv innebærer også en forestilling om at noen grupper har større definisjonsmakt enn andre, i henhold til hva som regnes som gode eller distingverte smaker eller livsstiler (Askheim, 2012, s. 93 - 95).

Et fjerde begrep som Bourdieu presenterer er symbolsk kapital, og dette er et av begrepene jeg ønsker å fokusere på fra Bourdieu. Jeg anser dette som et viktig begrep i henhold til hvordan sosialarbeideren opptrer, og spesielt hvordan det påvirker samspillet mellom sosialarbeider og bruker. Symbolsk kapital blir beskrevet slik: «Det er en slags overordnet kapital som de tre andre kapitalformene transformeres til når de anerkjennes som legitime og får status og ry på en spesifikk arena» (Askheim, 2012, s. 94). I Pierre Bourdieu (1996) sin bok, Symbolsk makt, skriver han om hva denne makten dreier seg om. «Symbolsk makt er denne usynlige makten som bare kan utøves med delaktighet av de som ikke vet at de ligger under den, eller endatil ikke vet at de utøver den» (Bourdieu & Prieur, 1996, s. 38). Dette innebærer at sosialarbeiderens symbolske makt blir utøvet på bakgrunn av at vedkommende ikke vet at den er tilstede. Det vil si at sosialarbeiderens rolle vil kunne føre til en symbolsk makt, uten at vedkommende er klar over at denne prosessen foregår.

Bourdieu argumenterer for at sosiale relasjoner, i henhold til bestemte felter og områder i samfunnet, er viktige arenaer for utøvende makt på kryss av samfunnsgrupper. Disse områdene kan eksempelvis være den politiske arenaen, staten, og innenfor velferdsstaten finnes det flere ulike områder, slik som sosialt arbeid, eldreomsorg osv. Det vil si at makt ikke alltid er synlig, eller innebærer tvang. Det kan nemlig også dreie seg om hva som tas for gitt, eller hva som anses som riktig eller fint å gjøre. Dette kaller Bourdieu for doxa. «Doxa-begrepet dekker det som framstår som naturlige, udiskutable sannheter på feltet. Det er en taus viten, noe som anses som selvsagt og som ikke er gjenstand for diskusjon, men som rammer inn individenes handlinger» (Askheim, 2012, s. 96). Dette innebærer at ethvert av de feltene i samfunnet nevnt ovenfor, vil ha egne doxiske forestillinger om hva som er riktig eller galt. «(...) doxa innenfor sosialt arbeid for eksempel er profesjonenes oppfatning av sine klienter, de forståelses- og forklaringsmodeller faget er basert på, på problemløsningsmodellene som tas i bruk for ulike klientkategorier etc.» (Askheim, 2012, s. 96). Bourdieu argumenterer for at disse holdningene, verdiene og normene i stor grad stammer fra det utdanningsløpet staten legger opp, ettersom staten utstyret oss med spesifikke og valgte begreper i utdanningssystemet. Dette påvirker igjen vår forståelse av verden, og hvordan vi videre ser på andre mennesker. I lys av Bourdieus teori, vil relasjonen mellom hjelper og bruker kunne preges av maktutøvelse som handler om hvilken kunnskap som blir forstått som «riktig» eller tas for gitt. Han mener derfor at utdanningssystemet bidrar til å opprettholde og legitimere maktforhold, gjennom kunnskapsformidling og kunnskapsproduksjonen som foregår i utdanningsløpene.

Bourdieu mener at spesifikke verdensforståelser kan utarte seg som det han kaller for symbolsk vold. Den symbolske volden kan betegnes som den reguleringen av hvordan verden forstås, og hvordan mennesker blir ofre for symbolsk vold ved å tilegne seg disse forståelsene ukritisk. Dette innebærer en vold som ikke er vold slik vi normalt bruker begrepet, og makt som heller ikke nødvendigvis oppfattes som makt. Innenfor sosialt arbeid, kan dette utspilles som tiltak og beslutninger sosialarbeideren gjennomfører, som bygger på gode hensikter og legitimitet, men som videre kan fortolkes til symbolsk vold (Askheim, 2012, s. 96 - 97). I møte mellom to mennesker, i denne sammenheng hjelper og bruker, vil man naturligvis ha ulike oppfatninger om hva som er god livskvalitet og hva lykke innebærer. Når man omtaler Bourdieu, og hans teori om kapital, er det viktig å nevne den kritikken som har oppstått mot dette. En av kritikkene går på at teorien er for deterministisk, og at begrepene han bruker ikke legger til rette for forandring og motmakt (Askheim, 2012, s. 98 - 99).

### 3.1.2 Erving Goffman

Erving Goffman er en kanadisk-amerikansk sosiolog, som er spesielt kjent for teorien sin om stigma. Goffman interesserte seg for den sosiale samhandlingen, og hvordan stigma påvirker denne i både bevisst og ubevisst forstand. Stigmatisering kan beskrives på to måter: «(...) 1) det er en negativ vurdering av personen, han eller hun ses i praksis som mindre verd, og 2) det skaper barrierer for sosial kontakt» (Tøssebro & Berg, 2015, s. 229). Goffman var spesielt opptatt av hvordan stigma påvirker relasjoner og samhandlingen mellom hjelper og bruker. På hvilken måte kan dette forekomme? Stigma dreier seg om en nedvurdering av mennesker, og at menneskene som er ofre for denne nedvurderingen etterhvert vil kunne se seg selv på denne måten. Man blir sett som «unormal», og kan oppleve å bli fratatt verdigheten (Tøssebro & Berg, 2015, s. 229 - 231). I henhold til brukergruppen jeg benytter i denne forskningen, kan stigma legge føringer for hvordan medvirkningen og deltagelsen foregår. Det kan tenkes at dersom sosialarbeideren stigmatiserer brukeren, eller dersom brukeren selv føler seg stigmatisert, vil det kunne føre til at medvirkningen uteblir. Det vil kunne anses som svært vanskelig å si hva man mener, eller dele egne meninger og ønsker dersom man føler seg stigmatisert.

I tillegg er Erving Goffman kjent som en representant for interaksjonistisk tilnærming til sosiologi, og innunder dette teorien om samhandling som rollespill. «Perspektivet innebærer kort fortalt at menneskers handlinger skapes i samhandling eller interaksjon med andre. Interaksjonen foregår alltid i en bestemt situasjon eller innenfor visse organisatoriske eller institusjonelle rammer, med deltakelse av ulike aktører» (Askheim, 2012, s. 101). For sosialt arbeid innebærer dette at rammene og aktørene i samhandlingen påvirker hvilke handlinger sosialarbeideren fortolker. Ut fra disse fortolkningene oppstår det en virkelighet. Her kan man trekke inn Thomas-teoremet, eller på dagligtale kalt selvoppfyllende profeti. Hvis man definerer noe som ekte eller virkelighet, så er det nettopp det det blir. Goffman bruker dette for å forklare rollebegrepet i teorien om samhandling som rollespill. Han har også tatt inspirasjon av George Mead, som interesserte seg for «den andre», og hvordan omgivelsene påvirker hvordan vi oppfatter oss selv. Dette kan bestå av mer generaliserte aspekter slik som normer og antagelser i samfunnet, eller mer spesifikke slik som enkeltpersoner. Et hovedpoeng i teorien om «den andre», er at man som aktør i en samhandling vil justere egen fremtoning ut fra hvilke reaksjoner man forventer å få. Man tilpasser seg derfor til den enkelte situasjon, og styrer seg selv (Askheim, 2012, s. 101 - 102).

«I en samtale mellom en sosialarbeider og en klient vil det for eksempel være viktig og nødvendig å være bevisst hvordan den «generaliserte andre» påvirker samtalen i form av normen om at en som borger bør utvise ansvar og forsørge seg selv. Men samtidig må en også være bevisst hvilken betydning forestillingene aktørene har til den «spesifikke andre», her sosialarbeider og klient, og deres forventninger til hva som skal bli utfallet av samtalen» (Askheim, 2012, s. 102).

Erving Goffman har videreutviklet Meads teori, og inkorporert den i teorien om samhandling som rollespill. Man kan bruke flere strategier og teknikker for å styre de inntrykkene andre får av en. Et eksempel på dette er å skape en fasade, både estetisk, men også i form av holdninger og uttrykksmåter. Goffman kaller dette for idealisert versjon av seg selv. I tillegg kan det oppstå behov for å beskytte seg selv og egne definisjoner, for å unngå å tape ansikt. Dette kalles for defensive praksiser. Goffman legger også til grunn at den generaliserte andre, altså samfunnets rammer og normer, påvirker og skaper forutsetninger i stor grad. I enkelte tilfeller har man ikke annet valg enn å handle på en bestemt måte, og disse rammene og normene er Goffman opptatt av. Allikevel har man et spillerom, hvor man selv kan styre og lede samhandlingen inn på bestemte spor. «I et maktperspektiv utøves dermed i interaksjonen både en institusjonell makt, dvs. regler, og normer som strukturerer møtet og som deltakerne har begrenset innflytelse over, og menneskelig makt, dvs. evnen til å tenke intensjonelt og strategisk innenfor disse rammene» (Askheim, 2012, s. 103). Dette betyr at det er en viss form for strategi inkorporert i disse møtene, samtidig som man også er styrt av den rollen man har. Dette gjelder både for sosialarbeideren, men også for brukeren (Askheim, 2012, s. 103 - 105).

Når man omtaler roller og rolleutførelse, er det relevant å trekke inn Goffman sin teori om frontstage og backstage. Dette dreier seg om ulik kunnskap, og «(...) hvordan folk agerer, manøvrerer og snor seg i sosiale settinger for enten å vinne terreng for sitt eget prosjekt eller beskytte seg mot andres» (Edvardsen & Holthe, 2013, s. 16). Frontstage dreier seg om hjelperens åpenbare intensjoner og ytringer, mens backstage befinner seg mer i det skjulte. Det kan forekomme i både maktutøvelse, men også i maktmottakelsen. Goffman skrev i 1959 en bok om nettopp dette rollespillet. Der skriver han om teaterforestillingens synsvinkel. Dette baserer seg på hvordan mennesker fremstiller seg selv, og hvordan de oppfører seg foran andre mennesker (Goffman et al., 1992, s. 9).

Tom Burns (1992) skriver om roller, og hvordan man presenterer seg selv i henhold til Goffman's teori om nettopp dette. Dette innebærer ifølge Burns en viss grad av fortieelse eller maskering av hva som foregår i nærheten av «backstage», men også en maskering av hva som foregår inni sosialarbeideren. Utsiden, kroppsspråk, uttalelser og gestikulering vil opptre som en maskering av hva som foregår på innsiden og hva de egentlige tankene og følelsene baserer seg på. Denne «behind the scenes»-aktiviteten kan oppstå når sosialarbeideren føler seg pliktet til å skjule sine egne tanker og intensjoner, og opptre på en spesifikk måte foran brukeren (Burns, 1992, s. 272). I henhold til min forskning, kan dette ses i lys av at sosialarbeideren «opptre» i møte med brukere, i lys av deres fortolkning av rollen de er tildelt og relasjonen de inngår i.

Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer har skrevet en bok om hvordan man som sosialarbeider skaper en klient, og bygger sine teorier på Goffman. Dette foregår ved at man som sosialarbeider starter relasjonen med å diagnostisere brukerens problem. Det er ikke gitt hva man som sosialarbeider definerer som et problem og ikke. Disse kriteriene forandrer seg, og er forskjellig fra person til person. Det å standardisere menneskelige problemer blir dermed en stor del av det sosiale arbeidet. Järvinen og Mik-Meyer argumenterer for at dette inngår i en prosess av å forvandle et hjelpesøkende individ og menneske, til å bli en sak og klient i velferdssystemet. Dette vil bestå av en forenkling av vedkommende, og at flere sentrale aspekter ved personen blir ekskludert. Dette kan være aspekter som barndom, utdanning og kontekst i livet generelt. Det å bli behandlet som en sak, vil kunne by på problemer for brukeren. En sak er ikke et helt menneske, og det er kun enkelte deler som utgjør et stykkevis og uferdig bilde av en person. Dette kan igjen føre til en forsterket stigmatisering, da sosialarbeideren vil kunne benytte tidligere erfaringer og inntrykk for å sette brukeren i en bås (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 15 - 18). Forfatterne skriver følgende om det å diagnostisere klienten: «Diagnostiseringens iboende handlingsorientering bevirker derfor, at det oftest vil være institusjonens beskrivelse af klienten, der får forrang over klientens egen beskrivelse af sig selv og sin situation» (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 18 - 19). Dette innebærer at brukerens egne forståelse og beskrivelse uteblir, og at det er sosialarbeideren som sitter igjen med definisjonsmakten.

Bourdieu og Goffman komplementerer hverandre i den forstand at de begge belyser hvordan makt utspiller seg i relasjon mellom sosialarbeider og bruker. Dette i form av rollen sosialarbeideren innehar, men også hvordan brukeren blir sett på og vurdert av sosialarbeideren. Man kan allikevel argumentere for at Bourdieu er mer deterministisk og strukturorientert, da han i stor grad baserer seg på at mennesker innehar kapital og at relasjon utspiller seg deretter. Goffman derimot vektlegger i større grad det interaksjonistiske, og at mennesker kan opptre rasjonelt innenfor spesifikke rammer, og i tillegg utfordre disse rammene.

### **3.2 Motmakt**

En asymmetrisk maktrelasjon vil kunne gjøre det vanskelig for brukeren å utøve motstand eller motmakt. Jeg ønsker å belyse dette for å få et helhetlig inntrykk av hvordan makt utspilles innenfor de relasjonistiske rammene. Én ting er hvordan en sosialarbeider utøver makt, men brukere kan også respondere på dette og utøve motstand. Jeg forstår motmakt som en forutsetning for reell medvirkning i en asymmetrisk maktrelasjon. Motmakten jeg fokuserer på i denne studien dreier seg om å kunne ta til motmæle i en slik asymmetrisk maktrelasjon. Begrepene motmakt, brukermedvirkning og empowerment er tett knyttet sammen, og jeg vil gjøre rede for disse i denne delen av teorikapitlet.

Askheim (2007) legger vekt på at et viktig premiss for motmakt er at individet blir bevisst sin egen situasjon og de samfunnsmessige forholdene som former denne. Dette kan innebære bevisstgjøring rundt årsaker til undertrykking. En slik bevisstgjøring kan muliggjøre handling og motstand mot maktforhold som former ens eget handlingsrom. Vedkommende vil dermed kunne klare å handle på en ny og annerledes måte, som igjen kan skape nye situasjoner og omstendigheter for personen i avmaktsposisjon. På en annen måte kan dette bety at man må oppfatte de politiske, økonomiske og sosiale motsetningsforholdene, slik at man kan kjempe mot det som skaper undertrykkelsen. I henhold til Bourdieus forståelse av maktutøvelse og Goffman sin teori om stigma, kan det tenkes at denne formen for undertrykkelse blir forsterket ved at personen gjør denne undertrykkende virkelighetsforståelsen til sin egen (Askheim, 2007, s. 23). Hvordan kan motstand mot slik maktutøvelse foregå?

Flere teoretikere har lagt vekt på at en kombinasjon av refleksjon og handling vil være sentral her. Som tidligere nevnt vil bevisstgjøring være helt avgjørende for å skape endring. Når vedkommende er bevisstgjort, vil det være enklere å bevege seg fritt og vandre på uprøvde

stier. Rent praktisk vil en slik bevisstgjøring ofte finne sted i dialogen mellom sosialarbeider og bruker. En suksessfull bevisstgjøring og dialog mellom disse to partene vil kunne føre til økt motmakt fra brukeren (Askheim, 2007, s. 24). Thomas Mathiesen er en norsk sosiolog, som er kjent for begrepet motmakt. Han var opptatt av kollektivets erfaringsdeling som en sentral del av opparbeidelsen av motmakt. «Gjennom at marginaliserte og utstøtte grupper står samlet og danner en motorganisasjon, kan de komme ut av passiviteten og avmakten de er i, og danne en motmakt som utfordrer maktutøvelsen de utsettes for» (Askheim, 2007, s. 24). Dette kan skape en felles identitet, som vil kunne brukes som en opposisjonell kapital. Dette kan danne en motvekt, som vil utfordre avmaktsposisjonen (Askheim, 2007, s. 24 - 25).

Greta Marie Skau (2003) skriver om hvordan motmakt kan oppstå spontant og uformelt ved hjelp av det kollektivet. Et eksempel på dette er pasientkollektiv som kan oppstå på sykehusavdelinger. «(...) et slikt kollektiv kan være til hjelp for den enkelte, blant annet gjennom å bidra til å fortolke og bearbeide legenes diagnoser og utsagn om den enkelte pasientens situasjon» (Skau, 2003, s. 46). Ved å stå sammen med flere, vil den enkelte i større grad skape en forståelse og bevissthet rundt egen situasjon. Flere forskere har uttrykt bekymring for en stadig økende individualisering innenfor sosialt arbeid, og at fokuset nå i større grad er på brukerens egne evner og motivasjon til endring. Denne tendensen ser vi også gjennom hvordan begrepet empowerment endrer seg, og er noe jeg vil komme nærmere inn på under forklaringen av dette begrepet senere i teorikapitlet.

Hilde og Tom Eide (2017) skriver om endringsveiledning og motivasjon, og mer spesifikt hva som skjer hos brukeren dersom man som hjelper kommer med forslag til endring eller irttesettelser. Eide og Eide skriver om første steget der en person mottar endringsveiledning. I mitt tilfelle vil dette dreie seg om en hjelper og bruker. «I første fase, *føroverveielse*, vil personen selv kunne føle at noe ved ens egen adferd er problematisk, men uten å erkjenne at endring må til, og uten å være motivert for å tenke alvorlig over hva som må gjøres» (Eide et al., 2017, s. 263). Årsaker til dette kan blant annet dreie seg om at gleden ved det som «burde» endres på, er større enn ulempen ved å fortsette å gjøre det. I min forskning kan dette dreie seg om mine informanternes møte med sosialarbeider i prosessen med å bli rusfri. På daværende tidspunkt kan det tenkes at gleden av rusen var større enn det vedkommende anså som ulempen med å fortsette å ruse seg. Dette innebærer at det jeg kategoriserer som motmakt, kan preges av hva slags endringsveiledning brukeren opplever, og på hvilket stadiet vedkommende selv befinner seg på. Det kan tenkes at en naturlig reaksjon vil være at man

ikke går med på hva sosialarbeideren foreslår med en gang, og at dette vil prege brukerens reaksjoner. Eide og Eide skriver om hva man som sosialarbeider kan etterstrebe, for at en endringsveiledning skal føles trygg for brukeren. Åpenhet og interesse for den andre, i tillegg til å gi fra seg makten som sosialarbeider, vil kunne bidra til å legge til rette for motmakt. Eide og Eide argumenterer for at en ikke-vitende posisjon også vil kunne legge et grunnlag for motmakt fra brukerens side, og brukervedvirkning og empowerment som jeg kommer nærmere inn på nå (Eide et al., 2017, s. 259).

### **3.3 Brukervedvirkning**

Brukervedvirkning på individnivå dreier seg om hvordan mottakeren av helse- og omsorgstjenester og/eller velferdstjenester får muligheten til å delta, ha innflytelse, og ta beslutninger i relasjon med en hjelper. Dette innebærer at brukeren har rett og krav på å medvirke i avgjørelser, og avgjørelsene som tas skal henholdsvis tilpasses og utformes i samråd med brukeren (Hanssen et al., 2015, s. 30). I loven om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, også kalt sosialtjenesteloven står det om nettopp dette. I kapittel 5 om saksbehandling, står det om plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker. Jamfør §42: «Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener» (Sosialtjenesteloven, 2009, § 42). Brukervedvirkning er lovfestet flere steder, også i pasient- og brukerrettighetsloven, jamfør §3-1: «Pasient eller bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Pasient eller bruker har blant annet rett til å medvirke ved valg mellom tilgjengelige og forsvarlige tjenesteformer og undersøkelses- og behandlingsmetoder. Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon (...)» (Pasient- og brukerrettighetsloven, 1999, § 3-1). Graden av innflytelse og medvirkning vil selvsagt variere ut ifra hvilken situasjon brukeren er i, og i hvilken instans vedkommende er tilknyttet. Det viktigste i henhold til kravet om medvirkning, er at brukeren opplever at ønskene og forutsetningen deres blir lyttet og tatt hensyn til. Hanssen et. al. beskriver det som: «Brukervedvirkning er en systematisk og åpen prosess, der brukerens og profesjonsutøverens synspunkter og argumenter leder fram til en begrunnet og faglig forsvarlig beslutning» (Hanssen et al., 2015, s. 31). Det er en dynamisk prosess, og dette innebærer at både sosialarbeideren og brukeren er delaktige.



Brukermedvirkning er ikke et nytt begrep, men det har fått stadig større oppmerksomhet i den siste tiden. «Det vektlegges at brukere i langt større grad skal få medvirke og ha innflytelse i egen sak» (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 106). Som nevnt tidligere er også medvirkning lovfestet, noe som gjør det til en nødvendig del av sosialarbeiderens praksis. Det dreier seg altså om å gå fra at relasjonen preges av at sosialarbeideren kun er omsorgsperson og beslutningstaker, til at bruker skal delta. For at en slik deltagelse og medvirkning skal finne sted, krever det at sosialarbeider evner å forstå brukerens perspektiv (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 106 - 107).

I enkelte situasjoner kan det også være slik at brukeren ikke har et stort ønske om å medvirke, eller at vedkommende rett og slett ikke er i stand til å medvirke (Hanssen et al., 2015, s. 31). I enkelte tilfeller kan man som sosialarbeider oppleve av brukeren ytrer et ønske om at en skal ta ansvaret og ordne opp i en kaotisk situasjon. Det kan da virke som at brukeren ikke har et ønske om å medvirke (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 108 - 109). «Hvorvidt det vil være riktig av sosialarbeideren å *gjøre for*, *gjøre med* eller at brukeren skal *gjøre selv*, vil avhenge av den enkeltes situasjon» (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 109). Dette vil være spesielt gjeldende for brukere i sårbare posisjoner, da relasjonen mellom hjelper og bruker kan være preget av et asymmetrisk maktforhold, som jeg vil gjøre rede for nå.

Relasjonen mellom hjelper og bruker kan til tider være preget av et hjelpebehov hos brukeren. Dette innebærer at det automatisk oppstår en asymmetri i relasjonen, hvor brukeren i større eller mindre grad kan være avhengig av hjelperen. Dette gjør at hjelperen har et beslutningsmandat, som kan komme til hinder for brukermedvirkningen. «Dersom brukerne skal ha en reell mulighet for deltagelse og innflytelse, kreves det derfor at den profesjonelle ser verdien av brukerkunnskap og aktivt legger til rette for og inviterer til dette» (Hanssen et al., 2015, s. 39). Dette kan være spesielt utfordrende i situasjoner hvor asymmetrien er større, for eksempel der brukeren er i en særskilt sårbar situasjon eller har lite byråkratisk kompetanse, men kan være desto viktigere å være oppmerksom på i slike situasjoner for å sikre reell medvirkning.

Det er flere hindringer for brukermedvirkning. Først og fremst har begrepet blitt kritisert da det mangler enkelte konkretiseringer. Hva, hvor mye, og hvordan, er aspekter som er skjult i betegnelsen om brukermedvirkning. Hva regnes egentlig som brukermedvirkning, og når har man oppnådd den ultimate tilstanden av medvirkning? Ifølge Sherry R. Arnstein (1969), sitert i Ellingsen & Schiøll Skjefstad (2015), er det en nær tilkobling mellom makt og medvirkning. Arnstein argumenterte for at det finnes ulike grader av medvirkning, og at mennesker i maktposisjoner står i fare for dårlig tilrettelegging av medvirkning for brukeren. Dette baserer seg på at sosialarbeidere ofte kan ta beslutninger «i medvirkningens navn», uten at det egentlig har forekommet en reell medvirkning. Eksempelvis ved at man dobbeltsjekker at bruker forstår beslutninger som tas, uten at man forhører seg om dette er et ønskelig utfall av situasjonen eller ei. Man kan derfor argumentere for at deltagelse ikke er nok i seg selv, men at en reell innflytelse på beslutninger og situasjoner må inntreffe (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 107 - 108).

Av alle disse hindringene for brukermedvirkning, er det ifølge Ellingsen og Schiøll Skjefstad oss som sosialarbeidere som skaper den største hindringen. Vi kan bli fanget i vår egen forståelse av situasjonen, og hvilket valg vi selv syntes er det «beste» for den enkelte (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 108 - 109). Det er derfor viktig å huske på: «Brukerens medvirkning kan gi innspill som ligger utenfor vårt vanlige tankesett, og vil ofte bidra til at vi ser situasjonene i et annet lys enn det vil ellers ville ha gjort» (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 108). Vi som sosialarbeidere kan være preget av doxiske forståelsesrammer, og brukermedvirkningen vil kunne utfordre disse (Askheim, 2012). Det å ta brukeren på alvor og lytte aktivt til vedkommende vil være en viktig del av arbeidet. Dette kan innebære at man må revurdere de doxiske sannhetene man er underlagt. Brukermedvirkning er et relasjonelt begrep, som har fotfeste i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker, og kan være sentralt for å oppnå empowerment som jeg skal komme nærmere inn på nå.

### 3.4 Empowerment

Rolf Rønning (2007) tar til orde for å se begrepene brukermedvirkning og empowerment, også kalt myndiggjøring, i lys av hverandre: «(...) både fordi de begge har vært lansert som de radikale grepene for å styrke brukernes situasjon i velferdssektoren, fordi de har mye til felles, og fordi de begge i sin ideelle versjon handler om å gi brukerne mer makt over sin egen situasjon» (Rønning, 2007, s. 34). Allikevel nevner Rønning en distinkt forskjell mellom disse begrepene, som dreier seg om at brukermedvirkning generelt sett omhandler brukere i møte med et hjelpeapparat, mens empowerment kan tilegnes mennesker generelt i samfunnet, også utenfor et hjelpeapparat (Rønning, 2007, s. 34).

Men hva er empowerment isolert fra brukermedvirkning? Ifølge Ole Petter Askheim og Bengt Starrin (2007) har empowerment blitt et nøkkelord for flere organisasjoner i nåtiden. Begrepet har fortsatt ikke fått en god oversettelse til norsk, men kan i mange tilfeller bli brukt på samme måte som myndiggjøring. «Ordet empowerment fører også tankene hen på fenomener og egenskaper som for eksempel selvtillit, sosial støtte, stolthet, delaktighet, egenkontroll, kompetanse, borgerrettigheter, selvstyre, samarbeid og deltakelse» (Askheim & Starrin, 2007, s. 13). Dette innebærer i all hovedsak positive aspekter ved en relasjon, og noe som blir ansett som et mål. Empowerment innebærer at personer i avmaktsposisjon vil opparbeide seg styrke til å håndtere situasjonen. Dermed vil man enklere klare å stå imot kontroll, makt og styring (Askheim & Starrin, 2007, s. 21). Empowerment på et bakkenivå dreier seg om å styrke brukerens selvbilde og tro på at vedkommende skal mestre utfordringer. «To empower innebærer nettopp å gjøre enkeltindivider eller grupper sterkere og tryggere på seg selv, spesielt med henblikk på å ta kontroll over sitt eget liv» (Bjørndal & Keeping, 2016, s. 158). For å gjennomføre dette må man som hjelper balansere den negative posisjonering mot mer positive tilbakemeldinger til brukeren. Dette kan eksempelvis være å kreditere og fokusere på brukerens styrker og oppnåelser, og hva vedkommende kan få til, fremfor å sette søkelys på hva som burde endres i brukerens liv (Bjørndal & Keeping, 2016, s. 158 - 160).

Empowerment som begrep har flere røtter. To av de sentrale er feministiske og antirasistiske bevegelser. I disse tradisjonene handlet empowerment om å synliggjøre utfordringene til undertrykte grupper og mekanismer i samfunnet som forsterket deres undertrykte posisjon. Empowerment i seg selv kan ses på som en prosess eller strategi på veien mot målet, eller

som et mål i seg selv. Det kan være vanskelig å skille disse i praksis, da den ene ofte leder til den andre. Denne prosessen kan være lettere når man er flere, enn om man skulle gjort det alene. Ellers har sosialarbeideren selv et stort ansvar for å bidra til dette. Det gjelder både i henhold til å synliggjøre disse mekanismene, men også å bekjempe dem (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 103 - 104).

Empowerment har fått en mer individualisert betydning, som dreier seg om å frigjøre seg selv og sine egne begrensninger. Dette innebærer at det som tidligere ble ansett som sosiale problemer, slik som sosiale, politiske og strukturelle fenomener, nå i større grad blir overført og omdefinert til psykologiske disposisjoner. Dette kan være manglende motivasjon, sviktende mestringsstrategier, skamfølelse, angst, eller generelt personlig tilkortkommenhet. Denne individualiserte betydningen har vært gjenstand for kritikk, og dette dreier seg blant annet om at for å forstå empowerment som begrep, må man operere med et helhetlig syn som innebefatter både individet, men også kontekst, strukturelle rammer og politiske aspekter (Askheim, 2007, s. 55 – 57).

Empowerment kan ikke gjøres *for* noen, i og med at det forutsetter at brukeren selv er aktiv. Det vil si at sosialarbeideren kun kan legge til rette for at en slik prosess kan skje. Dette innebærer blant annet å svekke egen kontroll, noe som kan oppleves utfordrende for mange. Ifølge Ellingsen og Schiøll Skjefstad (2015) bør regnskapsperspektivet på makt fjernes, og man bør heller fokusere på at økt makt hos den enkelte ikke nødvendigvis fører til mindre makt hos den andre. Fokuset bør være at man sammen oppnår en jevnere maktbalanse. Når alt kommer til alt har man jo gjerne en felles interesse om å nå et visst mål, og dette kan bidra til at man unngår en drakamp om makten. Det vil være viktig å ikke overføre myndiggjøring og empowerment over til ansvarsfraskrivelse hos sosialarbeideren, da dette blir en misforstått bruk av begrepet empowerment. I all hovedsak dreier det seg om hjelp til selvhjelp, og hvordan man som sosialarbeider kan bidra til å utforske hva som er vanskelig i brukerens liv, og hvilke mulige valg man har utfra dette. En aktiv og bevisst tilrettelegging av empowerment, kan være krevende for oss som sosialarbeider. På lik linje som med brukermedvirkning, vil det utfordre våre tanker om hva som er best mulig løsning for brukeren. Den strukturen og det systemet vi er under, vil også kunne hindre en myndiggjøring og komplett empowerment i å finne sted. I slike tilfeller er det vårt ansvar som sosialarbeider å legge til rette for medvirkning (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015, s. 105 - 106).

Begrepet empowerment har vært gjenstand for kritikk. Sissel Sollied (2013) mener begrepet er for snevert og lite tilpasset mennesker i spesielt sårbare posisjoner. Hun legger til grunn at et mer relasjonistisk utgangspunkt vil kunne føre til større mulighet for utvikling innenfor empowerment. Det fordi et slik utgangspunkt vil lede en inn på hvordan rammene og konteksten rundt vedkommende vil kunne påvirke muligheten for empowerment, og ikke bare personen selv sine forutsetninger (Edvardsen & Holthe, 2013, s. 24). Hvis man trekker inn mennesker med funksjonsnedsettelse og kommunikasjonsproblemer vil utfordringene knyttet til empowerment bli større. Mennesker med lite ressurser og kapital vil stå i større fare for å settes i avmaktsposisjoner, og det å legge til rette for empowerment blir desto viktigere. Sissel Sollied stiller seg kritisk til hvordan empowerment blir definert, og hvilke brukergrupper som faller utenfor begrepsdefinisjonen. Sollied ønsker en bredere definisjon av begrepet, slik at det innebefatter flere. Tar man utgangspunkt i mennesker med funksjonsnedsettelse og kommunikasjonsproblemer «(...) er det komplisert å bruke begrepet psykologisk empowerment i tradisjonell betydning, som handler om å utvikle selvstendighet og ta kontroll over eget liv» (Sollied, 2013, s. 109). Noen brukergrupper vil alltid være avhengig av hjelp fra et støtteapparat, og derfor vil definisjonen av empowerment utelukke disse. Det som en allikevel kan gjøre noe med i disse situasjonene er relasjonen mellom hjelper og bruker. I disse relasjonene er det desto viktigere at man forstår hverandre, og at hjelper tolker de uttrykkene som blir gitt riktig. Sollied påpeker faktorer som er viktig i disse relasjonene. Først og fremst nevner hun den profesjonelles faglige kunnskapsnivå, deretter tiden man har sammen, faglig refleksjon hos hjelperen, og det å erkjenne ulikheten mellom foreldre og profesjonelle hjelpere. Sistnevnte bli spesielt viktig for å unngå paternalisme og eventuell overkjøring. Det vil være nyttig å være bevisst på disse aspektene, slik at begrepet empowerment kan benyttes i flere tilfeller med ulike brukergrupper (Sollied, 2013, s. 103 - 111).

### **3.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg gjort rede for makt, i lys av både Pierre Bourdieu og Erving Goffman. Når det gjelder Bourdieus teoretiske perspektiver har jeg fokusert på kapital, symbolsk makt og vold, og doxiske forestillinger. For å komplementere dette har jeg gjort rede for Goffman og hans interaksjonistiske teorier. Her har jeg fokusert på stigma, samhandling som rollespill og hvordan man skaper en klient. Deretter gjorde jeg rede for begrepene motmakt, empowerment og brukermedvirkning.

I min oppgave er jeg interessert i hvordan mennesker med erfaring innenfor rusomsorg opplever møter med sosialarbeidere, og derfor vil begrepene motmakt, empowerment, og brukermedvirkning ha en viktig rolle i å belyse mine funn. Det kan tenkes at for å utøve motmakt vil en være avhengig av empowerment og/eller medvirkning, og utøvelse av motmakt vil kunne styrke opplevelsen av empowerment og/eller medvirkning.

## **4. Data og metodologi**

### **4.1 Intervju som metode**

I min studie ønsker jeg å undersøke hvordan et utvalg brukere (mennesker med erfaring innenfor rusomsorg) opplever møter med sosialarbeidere. Mer konkret fokuserer jeg på hvordan de opplever å bli sett, møtt, hørt og inkludert i beslutningsprosesser, og med andre ord hvordan sosialarbeideres utøvelse av makt og relasjonens asymmetriske maktforhold erfares fra et brukerperspektiv. For å oppnå dette anser jeg kvalitativ metode som en passende innfallsvinkel, mer spesifikt intervju som metode. David Silverman (2021, s. 3) beskriver kvalitativ forskning som den typen forskning som avdekker menneskers erfaringer og opplevelser, og som et forsøk på å innhente informasjon om subjektets forståelse av verden. I denne studien dreier det seg nettopp om folks subjektive erfaringer. I tillegg beskriver Brinkmann og Kvale (2015) kvalitativ forskning som et forsøk på å forstå verden fra subjektets ståsted, og dypdykke i deres erfaringer.

En intervjusetting kan ses på som en skapende plattform for kunnskap, gjennom samhandling mellom intervjuer og intervjuperson, heretter kalt informant. (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 3 - 5). Kunnskap produseres i samhandling mellom informant og intervjuer, og i lys av min rolle som intervjuer påvirker jeg hva som blir sagt og ikke. Det er dermed enkelte svakheter og begrensninger ved intervju som forskningsmetode. Blant annet Silverman (2021) er kritisk til å behandle intervju som direkte tilgang til innhold i menneskers sinn. Jon Horgen Friberg (2019) støtter delvis dette synet, og mener at folk kan både fortelle usant og ha begrenset innsikt i egne motiver og hendelser. Intervjuer gir kanskje tilgang til hvordan folk snakker om ulike ting, men kan det si noe om hva de faktisk gjør ute i den virkelige verden, og ikke minst hvorfor de gjør det de gjør? (Friberg, 2019, s. 120). Denne kritikken baserer seg spesielt på intervju av sårbare grupper, som jeg vil komme enda nærmere inn på under rekruttering av informanter. Friberg argumenterer for at man ikke nødvendigvis kan trekke slutninger om handlinger og holdninger basert på verbale beretninger (Friberg, 2019, s. 121).

Friberg legger også til at det å basere dataene sine på andres holdninger ikke gir konkrete og stabile svar, da menneskers holdninger ikke er konsistente, men snarere avhengig av relasjoner, og endrer seg fra situasjon til situasjon. «(...) Folk kan lyve i intervjuer fordi de ønsker å framstå som bedre enn de er, for å tilfredsstille det de tror intervjueren ønsker å høre, eller fordi de har en interesse i å holde informasjon skjult. (...) Verbale svar er en dårlig indikator på faktiske handlinger, også når folk forsøker å svare ærlig» (Jerolmack & Khan, 2014, sitert i Friberg, 2019, s. 122). På tross av utfordringene ved intervju som metode, og spesielt i møte med sårbare grupper, argumenterer Friberg for at mennesker er i stand til å gi gode og adekvate beretninger om hendelser, og desto bedre om hvordan de har opplevd situasjonen. Forholdet mellom hva som blir sagt i et intervju, og hva informantene faktisk foretar seg, er derimot nesten umulig å avdekke. Friberg belyser også at fremfor å kun høre på det verbale som blir sagt, er man avhengig av å observere hvordan det blir sagt i tillegg til nonverbal kommunikasjon, for å få et helhetlig bilde av informasjonen informanten kommer med (Friberg, 2019, s. 122 - 124).

I min forskning innebar dette at jeg i forkant av intervjuene forberedte meg på å være åpen og årvåken for informantens kroppsspråk og holdning under intervjuet. Slik informasjon kunne vise hvorvidt informanten syntes det var ubehagelig å fortelle om hendelser fra eget liv, eller om dette fremstod som uproblematisk. I tillegg innebar det at jeg observerte reaksjonen på spørsmålene jeg stilte informanten, som igjen kunne påvirke hvordan de svarte. Var spørsmålene for personlige, eller engasjerte de informanten? Jeg observerte begge deler i intervjuene mine.

I lys av disse utfordringene og mulighetsrommet ved intervju som metode har jeg ikke nødvendigvis en oversikt over hva som har skjedd i mine informanternes relasjon med sosialarbeidere, men jeg har allikevel fått beretninger om informantenes forståelse av relasjoner og møter med sosialarbeidere. Dette er ikke nødvendigvis objektive eller nøyaktige gjengivelser, men fortellinger som kan gjenspeile deres forståelse av relasjonen, og av egen og sosialarbeiderens posisjon. Dermed kan disse beretningene se annerledes ut fra sosialarbeiderens perspektiv. I denne avhandlingen har jeg imidlertid valgt å rendyrke brukerperspektivet. På tross av utfordringene ved intervju som metode, argumenterer Friberg for at intervju har flere fordeler:

«Det er en fleksibel metode som kan spenne fra standardiserte telefonintervjuer til gjentatte dybdeintervjuer, som gir rask og ofte billig tilgang til store mengder og ulike typer informasjon. Bruk av intervjuer gjør det dessuten mulig å tenke strategisk rundt utvalg og design på en måte som tillater komparasjon og generalisering på et vis som vanskelig lar seg gjøre med for eksempel etnografiske feltarbeid. Samtidig gjør intervjuer det mulig å fange opp kompleksitet, bredde og kontekst på en måte som eksperimenterer eller registerdata i liten grad tillater» (Friberg, 2019, s. 124 - 125).

Også Sveinung Sandberg (2010) argumenterer for at det er flere positive aspekter ved intervjuet. Dette dreier seg om at uansett hvilke beretninger som fremkommer i et intervju, uansett hvilken sannhetsgrad disse har, og uansett hvor tett opp til virkeligheten de blir fortalt, så gir de oss viktig og nyttig informasjon. Og det innebærer at intervjuer forteller oss mye om identitet, verdier, og hvordan informanten vektlegger ulike deler av et narrativ (Sandberg, 2010, sitert i Friberg, 2019, s. 125).

## **4.2 Narrativ tilnærming**

Ettersom min interesse i intervjuet dreier seg om å undersøke informantens livsverden og erfaringer, vil jeg benytte narrativ tilnærming til intervjuene og analysen av disse. Brinkmann og Kvale definerer narrative intervjuer som intervjuer hvor man sentrerer rundt subjektets fortellinger, og hvordan disse blir formulert. En slik tilnærming er aktuell for min forskning, da det er brukernes egne historier og fortellinger jeg er interessert i. Brinkmann og Kvale skriver at fortellingen kan dukke opp spontant i intervjuet, eller det kan være planlagt fra intervjuer på forhånd. I dagligdagse samtaler får vi ofte svar på spørsmål via narrativer, og derfor argumenterer Brinkmann og Kvale for at dette er naturlig å gjenskape og anvende i intervjusituasjoner, da mennesker har en tendens til å sortere og uttrykke meninger gjennom narrativer om erfaringer fra eget liv (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 178 - 179). Brinkmann og Kvale nevner også at intervju er en mellommenneskelig situasjon, hvor samtalen dreier seg om en felles interesse (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 149). Denne felles interessen gjør at man kan skape en dynamikk hvor informanten deler av sin hverdag og livshistorie, på bakgrunn av at intervjuer viser interesse for temaet intervjuet dreier seg om. Dermed vil narrative lettere bli produsert. Brinkmann og Kvale nevner tre ulike hensikter et narrativt intervju kan ha.



Først og fremst vil det kunne referere til en spesifikk episode eller hendelse som er viktig for informanten, og dette kan igjen lede til en kort historie. Det kan også dreie seg om informantens perspektiv på eget liv, hvor det da blir et mer biografisk intervju. Sist, men ikke minst, kan intervju forløpe seg til å bli et historisk intervju, hvor informanten går forbi sitt perspektiv på eget liv, men i større grad dekker historiske aspekter ved samfunnet. I disse situasjonene blir informantene et vitne som forteller om historier rundt et spesifikt tema (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 181). I mitt tilfelle var hensikten med det narrative intervjuet å innhente informantenes perspektiver på eget liv i henhold til relasjoner og møter med sosialarbeider. Det innebærer at jeg først og fremst ønsket fortellinger om konkrete episoder og konkrete relasjoner fra informantene. For å oppnå dette spurte jeg informantene min om vedkommende husket en spesiell opplevelse med en sosialarbeider. Enten hvor personen hadde følt seg hørt og sett, eller om det hadde vært tilfeller av det motsatte. Når informantene delte fra en slik hendelse, stilte jeg relevante oppfølgingsspørsmål som gjorde at jeg tilegnet meg mer informasjon om informantenes opplevelser og deres forståelse av relasjonene.

## **4.3 Undersøkelsen**

### **4.3.1 Rekruttering av informanter**

«Parallelt med at du søker kunnskap og avklarer egne antagelser om feltet, må du finne ut mer konkret hva slags felt du skal studere, hvor og hvordan du skal studere det, og hvilke mennesker du vil konsentrere deg mest om» (Fangen, 2010, s. 52). Slik beskriver Katrine Fangen prosessen med å avgrense og rekruttere utvalg. Utvalg som benyttes i kvalitativ forskning, omtales som selektive utvalg. Dette innebærer at før man starter intervjuprosessen, går man gjennom en prosess hvor man kartlegger hvilke steder og hvilke personer som kan være aktuelle for forskningsarbeidet. Man kan heller ikke undersøke alt, og man må derfor gjøre en selektiv utvelgelse. Både i henhold til hvor man vil forske, men også hva man vil forske på. Spørsmålet om tid, vil derfor ligge til grunn for denne avgjørelsen (Fangen, 2010, s. 52).

Jeg jobber som frivillig i et ettervernsarbeid for tidligere rusmisbrukere og mennesker som har endt soning. Jeg benyttet dette tilbudet som arena for å rekruttere intervjudeltakere. Prosessen gikk ut på at jeg kontaktet lederen for dette prosjektet, og hørte om hun tenkte dette kunne være aktuelt for enkelte av deltakerne. Jeg fikk en liste med telefonnumre av henne, hvorpå jeg etterhvert i rekrutteringen benyttet meg av snøballmetoden i møte med informanter (Andrews & Vassenden, 2007). Ved å spørre i intervjuene om informanten hadde kjennskap til mennesker i liknende situasjoner som seg selv, kom jeg i kontakt med tre informanter til.

Til sammen kom jeg i kontakt med åtte informanter, hvor jeg gjennomførte intervjuer på omkring 45 min med hver av dem. Felles for alle disse menneskene er at de alle har hatt kontakt med sosialarbeidere. Allikevel er det et spenn fra kontakt med én saksbehandler på NAV, til hyppig kontakt med alt fra barnevern i barndommen, ruskonsulent i voksen alder, behandlingsinstitusjon, miljøterapeut, barnevern i forbindelse med egne barn osv. Dette innebærer et spekter av ulike opplevelser og livshistorier, noe som jeg anser som både en styrke og en utfordring for mitt prosjekt. Det kan være positivt på den måten at jeg får et bredt utvalg av ulike livshistorier, og ikke fokuserer på kun én spesifikk alder og livssituasjon, som kunne gitt et noe snevert og ensidig resultat. Allikevel er det helt avgjørende at de alle har det fellestrekket med å ha vært i kontakt med en sosialarbeider, som jeg definerer i bredt omfang i denne oppgaven her. En utfordring ved et bredt spekter av sosialarbeidere er at ulike sosialarbeidere kan ha ulike roller i, og rammer for sitt arbeid. Dette kan forme opplevelsen av relasjonen og av sosialarbeiderens maktutøvelse. Det betyr at svarene vil kunne variere utfra hva slags sosialarbeidere informantene har vært i kontakt med.

I starten av intervjuet fortalte jeg at jeg ønsket å høre om informantens opplevelser med sosialarbeidere, eller profesjonelle som hadde hjulpet dem. Dette innebærer at jeg definerer sosialarbeider utfra informantens oppfatning av hva som er en profesjonell sosialarbeider. Derfor blir spekteret av hva som anses som en sosialarbeider stort, men til felles ligger det en sosialfaglig rolle, som jeg anser som det viktigste fellestrekket og kjennetegnet. Min erfaring fra mitt frivillige arbeid ved dette tiltaket, er at deltakerne her har vært i kontakt med flere ulike instanser, og dermed har de alle inngått i mange ulike relasjoner med sosialarbeidere. Dette var en av hovedårsakene til at jeg anså denne brukergruppen som aktuell for min forskning.

Jeg ønsker å demonstrere utvalget mitt ved hjelp av en skjematisk fremvisning. Den vil ta for seg fiktive navn, alder, livssituasjon og hvilke instanser vedkommende har vært i kontakt med. Jeg intervjuet fem menn i alderen 20 til 60 år, og jeg intervjuet tre kvinner i alderen 20 – 45 år. De fleste av mine informanter var helt eller delvis uføre. Sivilstatus varierte fra noen i samboerskap, andre i forhold, og noen enslige. Etersom jeg benyttet snøballmetoden i rekrutteringen av informanter, kom jeg også i kontakt med enkelte informanter som fremdeles var i aktiv rus. Det vil si at ikke alle informantene var en del av det konkrete frivillige arbeidet som var mitt utgangspunkt, hvor rusfrihet er et krav. Grunnet hensyn til personvern og anonymitet, kommer jeg ikke til å utbrodere informantens nåværende status i henhold til bruk av rusmidler. Ved bruk av snøballmetoden spurte jeg informanten min om vedkommende hadde kjennskap til flere som også hadde vært i kontakt med ulike instanser innenfor sosialt arbeid. Jeg la også til at dette kunne være mennesker i liknende situasjoner som dem selv. Alle informantene var engasjert i ulike frivillige organisasjoner, enten som hjelper eller mottaker. Ulike aktiviteter og idretter er også blitt nevnt som viktige arenaer i informantenes liv. Jeg vil bemerke at denne tabellen er basert på mine forståelser og kunnskaper om informantene, utfra det som kom frem i intervjuene. Derfor kan karakteristikk som livssituasjon være annerledes for øyeblikket, enn hva som er skrevet i tabellen.

<b>Navn</b>	<b>Alder</b>	<b>Livssituasjon</b>	<b>Instanser</b>
Per	55 - 60	Enslig, ufør	Ruskonsulent, NAV, miljøtjenesten, rusbehandling
Kristine	30 - 35	I forhold, student	Psykolog, rusbehandling, NAV, barnevernet
Silje	20 - 25	I forhold, ufør	Ruskonsulent, NAV, miljøtjenesten, rusbehandling, barnevernet
Knut	50 - 55	I forhold, delvis ufør	Miljøtjenesten, rusbehandling, NAV
Jakob	30 - 35	Enslig, ufør	Miljøtjenesten, ruskonsulent, rusbehandling, psykolog, NAV
Line	40 - 45	Enslig, ufør	Ruskonsulent, rusbehandling, barnevernet, NAV, psykolog
Pål	30 - 35	I forhold, i arbeid	Ruskonsulent, NAV, rusbehandling
Lars	20 - 25	Enslig, ufør	NAV, rusbehandling,

### 4.3.2 Sårbar gruppe

Det å intervju sårbare grupper kan medføre noen spesifikke utfordringer, og dette er noe man bør være bevisst på i forkant av forskningen. Friberg beskriver det slik:

«Forholdet mellom informantenes troverdighet og forskningens troverdighet framstår som særlig akutt når man intervjuer medlemmer i grupper som har liten tillit til storsamfunnets institusjoner og som kan ha interesser i å skjule informasjon når man stiller spørsmål om ting som oppleves som sensitive, eller når man intervjuer aktører med en bestemt agenda eller politiske interesser knyttet til forskningsfeltet» (Friberg, 2019, s. 120).

Det kan argumenteres for at mitt utvalg består av mennesker som i varierende grad har liten tillit til storsamfunnets institusjoner. Jeg intervjuet mennesker som har opplevd mye motgang i livet, og i forbindelse med dette vært i kontakt med hjelpeinstanser av forskjellig format. Dårlige eller vonde opplevelser rundt dette kan svekke tilliten disse menneskene har til storsamfunnet. Friberg argumenterer for at man i slike situasjoner må ta hensyn til dette, i den forstand at man må være bevisst på informantens agenda med det vedkommende deler og forteller i intervjuet. Det kan tenkes at mennesker innenfor denne gruppen ikke ønsker å oppgi informasjon om personlige erfaringer som muligens kan sette dem eller andre i kinkige situasjoner (Friberg, 2019, s. 121). I henhold til dette kan man spørre seg, hvordan kan ens egen rolle påvirke narrativet? Vil den styrke eller svekke informantens ønske om å dele fra eget liv? Hvordan ser informanten på relasjonen mellom dem som informant, og meg som forsker? Dette kommer jeg nærmere inn på under etikk.

Deretter bør man også ifølge Friberg ta stilling til hvilke sensitive spørsmål man stiller. Vil informanten ha egeninteresse i hvordan vedkommende svarer på disse spørsmålene? Hva slags kunnskap har de fra før, og hvilke interesser har de knyttet til forskningstemaet? Det å intervju sårbare grupper kan også innebære følelser som stolthet og skam, for eksempel: hvilke historier er vonde å fortelle? Hvilke historier unnlater de å fortelle grunnet enten stolthet eller skam? Dette er spørsmål man må stille seg i analysen av datamateriale fra sårbare grupper (Friberg, 2019, s. 124). I henhold til min egen forskning, følger det ingen sanksjoner eller goder utfra hva informantene velger å dele. Deres historier og synspunkter vil ikke gi dem fordeler eller ulemper videre, og dette er noe jeg presiserte i forkant av intervjuet.

En motivasjon for denne studien er å «gi en stemme» til folk som sjelden slipper til i offentligheten (jf. Friberg, 2019, s. 126). Jeg ønsker å høre brukernes side av saken, og hvordan de opplever relasjonen med sosialarbeidere. Deres syn på hvordan de får medvirke, eller om de føler seg styrt og ledet. Min hensikt er ikke å finne ut hva som faktisk har skjedd, men det å analysere deres narrativer vil stå i fokus.

Friberg bruker en studie av rumenske tiggere og gatearbeidere som et eksempel i sin artikkel om sårbare grupper. Han belyser utfordringene rundt informantenes troverdighet, hvor informantene hadde liten tillit til mennesker rundt, og institusjoner i samfunnet generelt (Friberg, 2019, s. 128). Friberg har forsket på rumenske tiggeres erfaringer, og beskriver intervju situasjoner der mangelen på tillit ble merkbar. Han beskriver det slik: «I slike tilfeller framsto informantene gjerne som forsiktige med hva slags informasjon de ga om seg selv, og særlig om andre. De ga ofte knappe svar, og svar som ikke oppmuntret til oppfølgings spørsmål. Historiene som ble fortalt var enkle, og alt som kunne være vanskelig eller usikkert ble tonet ned» (Friberg, 2019, s. 128). Dette kan bli en utfordring når man skal analysere datamaterialet man har innhentet, da man mangler utdypende og omfangsrrike beskrivelser. Man risikerer å sitte igjen med tynne beskrivelser som gir lite i henhold til å kunne fastslå noe.

Friberg skriver om tre strategier som kan brukes for å styrke troverdigheten til intervjuer hvor informantene er del av en sårbar gruppe. Dette er tykke beskrivelser, triangulering og bygging av tillit. **Tykke beskrivelser** dreier seg om «(...) den sosiale, materielle og symbolske konteksten fenomenet eller handlingen skjer innenfor, på en slik måte at handlingen framstår som meningsfull også for utenforstående» (Geertz, 1994, sitert i Friberg, 2019, s. 130). Tykke beskrivelser innebærer eksempelvis at man beskriver konteksten som informanter er i, for å skape større forståelse for de dataene som fremkommer i intervjuet. Dette er noe jeg har lagt vekt på i analysen. Enkelte aspekter og omstendigheter i informantenes liv kan påvirke de beretningene som fremkommer i intervjuene, og de kan også styrke troverdigheten til datamaterialet man innhenter fra sårbare grupper. Arbeidssituasjon, boforhold, familierelasjoner, sykdom og liknende vil være faktorer man kan ta i betraktning.

Deretter skriver Friberg om **triangulering**, og det dreier seg om å benytte flere metoder for å belyse et tema. Dette kan eksempelvis være å bruke både kvalitativ og kvantitativ metode for å styrke validiteten til datamaterialet. I tillegg kan det også oppnås ved bredde i ulike kilder, og utvalg av informanter. I henhold til min forskning har jeg kun benyttet kvalitativ metode, men jeg anser allikevel utvalget mitt som bredt og med stor dekning. Utvalget varierer som vist i tabell ovenfor både i alder, kjønn og livssituasjon. I tillegg varierte informantens grad av tilfriskning. Enkelte var fremdeles avhengig av rus, mens andre hadde tilbakelagt flere år som rusfri. Informantene hadde ulik erfaring med ulike instanser, noe som tilførte bredde i hva slags materiale jeg fikk fra intervjuene. I tillegg har jeg benyttet teori og annen forskning, for å tilføre større bredde. Dette vil jeg utdype i analysen.

Avslutningsvis skriver Friberg om **bygging av tillit** som en strategi for å styrke troverdigheten. «Behovet for å bygge tillit mellom intervjuer og informant regnes som avgjørende i alle typer intervjubasert forskning, og i studier av marginaliserte grupper kan dette være en særlig utfordring» (Friberg, 2019, s. 131). Allikevel argumenterer Friberg for at marginaliserte grupper kan verdsette det å få fortelle sin historie, og dele av eget liv. Mangel på slike opplevelser tidligere, kan føre til at informantene deler åpent fra eget liv i intervjuet. Denne tilliten baserer seg også på kontekst, noe som innebærer at man må gjennomføre intervjuet i trygge omgivelser for informanten. For å opparbeide en tillitsrelasjon til informanten, kan man utføre praktiske handlinger som å tilby kaffe og/eller noe enkelt å spise før man starter intervjuet. Man kan gjerne forsyne seg selv også, slik at informanten opplever settingen som naturlig og trygg (Friberg, 2019, s. 131 - 132). Dette gjorde jeg slik at informanten skulle føle seg trygg, og for å forsøke å opparbeide en tillits-relasjon til informanten. Det at jeg har erfaring i møte med denne gruppen anser jeg som en fordel i henhold til tillitsrelasjonen.

### 4.3.3 Intervjuguide

Da jeg hadde etablert tema og metode for forskningen, startet jeg arbeidet med å formulere en intervjuguide. Jeg gjennomførte semistrukturerte intervjuer. Det at jeg benyttet semistrukturert intervju, innebar at jeg ikke lagde en komplett og fullstendig plan over hvilke spørsmål jeg skulle stille, men heller noen nøkkel-elementer som jeg kunne følge under intervjuene. Dette førte til at jeg åpnet opp for uforutsette hendelser som kunne oppstå, eller temaer/elementer jeg ikke hadde planlagt for på forhånd. I prosessen med å sammensette en

semistrukturert intervjuguide er det viktig å fokusere på åpne spørsmål hvor man fokuserer på temaet man ønsker å undersøke, og styre unna ja/nei-spørsmål. Brinkmann og Kvale beskriver det slik: «For the semistructured type of interview discussed here, the guide will include an outline of topics to be covered, with suggested questions» (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 156). Spørsmålene man stiller skal innlede dialog om informantens egne subjektive erfaringer av en situasjon/tema. Selvom man skal la informanten beskrive så fritt som mulig, er det enkelte forutsetninger som skal ligge til grunn. En av disse er at man innledningsvis bør avgrense intervjuet til et tema, hendelsesforløp eller liknende. Dette kan også gjelde underveis i intervjuet, dersom informanten beveger seg utenfor intervjuets mandat og hovedformål (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 29).

I mitt tilfelle fant jeg i samråd med veileder ut at det ville være hensiktsmessig å bevege seg bakover i tid sammen med informanten, slik at jeg fikk en oversikt over informantens erfaringer med sosialarbeidere. Brinkmann og Kvale skriver også at det avhenger av den enkelte studien, hvor rigid man følger intervjuguiden, og hvor detaljert satt sammen den er. Intervjuer kan enten være åpen om hensikt og formål med intervjuet fra start, eller man kan stille mer indirekte spørsmål hvor man avslører formålet til slutt (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 156). Jeg valgte å benytte meg av den sistnevnte metoden, da jeg ikke ønsket å farge informanten med hvilket konkret tema jeg forsket på. Derfor la jeg det frem som at jeg undersøkte relasjonen mellom sosialarbeider og bruker, og at jeg var nysgjerrig på hvordan denne utartet seg, og informantens historie med sosialarbeidere. Dette stemte i og for seg, men gjorde også at jeg fikk avdekket eventuelle maktforhold uten at jeg selv måtte styre informanten i den retningen. Ifølge Brinkmann og Kvale kalles slike intervju for trakt-intervju, hvor man starter relativt bredt og generelt, før man snevrer seg inn avslutningsvis (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 156).

I tillegg til at jeg benyttet en narrativ tilnærming til intervju og analyse, benyttet jeg meg også av en tematisk tilnærming. Derfor kategoriserte jeg den semistrukturerte-intervjuguiden i ulike temaer, i tillegg til at jeg la inn tid til fritt spillerom hvor narrativene ble fortalt. Dette gjorde at jeg fikk konkrete innspill til den tematiske analysen, samtidig som jeg også fikk narrativer fortalt på informantens egne fortellermåte. Brinkmann og Kvale skriver om hvordan man skal formulere ulike spørsmål til intervjuguiden, og da i henhold til tematisk dimensjon eller dynamisk dimensjon. Tematisk dimensjon dreier seg om «hva» i et intervjuet. Dette innebærer det teoretiske grunnlaget for forskningen, og for analysen som kommer

senere. De mer dynamiske spørsmålene baserer seg mer på «hvordan» i intervjuet. Her fokuserer man på flyten i samtalen, og oppmuntring av informanten til å fortelle åpent og fritt om egne opplevelser (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 157).

#### 4.3.4 Praktiske forberedelser

Jeg vurderte fordeler og ulemper ved å ha intervjuet hjemme hos meg selv, hjemme hos informanten, eller på et nøytralt sted. Selv om jeg så ulike ulemper ved å holde intervjuet på et nøytralt sted, slik som kalde omgivelser og formell setting, føltas dette allikevel som det tryggeste alternativet. Jeg booket et møterom på UiA, og hadde med diverse snacks og kaffe for å skape en hyggelig atmosfære. Jeg fikk også låne lydopptaker fra biblioteket på UiA, som jeg benyttet i alle intervjuene mine.

#### 4.3.5 Gjennomføring av intervju

Jeg avtalte tidspunkt til intervju direkte med informanten, med UiA som møtested. Jeg støtte på noen komplikasjoner i enkelte av intervju-tilfellene, hvor informanten ikke dukket opp. Vi måtte avtale nye tidspunkt, for så å gjennomføre intervjuet på nytt. Jeg gjennomførte først seks intervjuer, før jeg og veileder ble enig om at jeg burde rekruttere to informanter til. Ifølge Brinkmann og Kvale (2015) er oppstarten av intervjuet avgjørende. De første minuttene vil være bestemmende for store deler av resten av intervjuet. Dette kan være særlig viktig ved intervjuer av sårbare grupper, der tillit er særlig avgjørende (Friberg, 2019). Jeg la vekt på å lytte aktivt og vise interesse for informanten og det vedkommende fortalte (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 154).

Når jeg møtte informantene mine, pratet vi først litt løst og fast om andre ting enn hva intervjuet skulle dreie seg om. Jeg forsøkte å oppnå en kontakt, slik at rammene rundt intervjuet skulle føles trygge for informanten. I et par av intervjuene var informanten noe sjenert og stille, og dette krevde at jeg ga enda mer av meg selv. Dette kunne eksempelvis være at jeg delte fra eget liv, eller fortalte hva jeg hadde gjort tidligere på dagen før intervjuet fant sted. Det som ble utfordrende i disse intervjuene, var at informantens ønske om å dele fritt fra livet sitt var begrenset. Da måtte jeg balansere mellom å spørre om flere detaljer, og respektere informantens privatliv ved å ikke grave mer enn nødvendig. Dette anser jeg som faglig skjønn, og var noe jeg vurderte underveis i intervjuet. Det å balansere dette



spenningsfeltet krever erfaring, og jeg opplevde det enklere desto flere intervjuer jeg hadde gjennomført. De fleste av informantene var derimot villige til å dele av livene sine, og jeg opplevde at det falt naturlig for dem. Etter noen minutter med prat om løst og fast, introduserte jeg forskningen min, og gikk gjennom informert samtykke samt. bruk av diktafon. I de fleste av intervjuene fløt samtalen helt naturlig etter dette, ved hjelp av spørsmål jeg stilte, og oppfølgingsspørsmål som dukket opp underveis. Jeg opplevde også å måtte avbryte informanten, da samtalen beveget seg over til å dreie seg om noe helt annet enn intervjuets tema. En utfordring ved dette, er balansegangen på når man som intervjuer bør bryte av. Mangel på erfaring gjorde at jeg drøydde dette lengre enn nødvendig, noe som gjør at jeg har noe datamateriale som ikke er relevant for oppgaven min. Samtidig ønsket jeg å vise respekt for informanten, og gi rom for at vedkommende fikk fortelle det de hadde på hjertet uten å bli avbrutt. Dette baserte seg også på at jeg hadde et ønske om å bygge tillit og relasjon med informantene. Allikevel ser jeg i etterkant at jeg i enkelte tilfeller kunne brukt intervjuene mer effektivt ved å styre samtalen i større grad.

Som sagt startet jeg intervjuene bredt, før jeg forsøkte å snevre det inn etterhvert. Når informanten hadde fortalt om en konkret relasjon til en sosialarbeider, gikk jeg mer spesifikt til verks, og spurte mer konkrete spørsmål som: hvordan opplevde du å bli hørt/lyttet til? Opplevde du at du fikk delta i beslutningsprosessene? I etterkant av alle intervjuene jeg gjorde spurte jeg om det var noe mer vedkommende ønsket å legge til, eller enkelte aspekter de følte de ikke hadde fått pratet nok om. Jeg opplevde at en tenkepause for informantens del, gjorde at vedkommende kom på flere ting som var sentrale for intervjuet. Etter dette spurte jeg hva slags følelse informanten satt igjen med etter å ha gjennomført intervjuet. Dette var for å avdekke eventuelle vonde følelser, eller luftetanker og bekymringer som det er naturlig at kan oppstå underveis i intervjuet. Brinkmann og Kvale skriver at det mot slutten av intervjuet kan oppstå spenninger eller frykt, da informanten har fortalt og delt om opplevelser og hendelser som kan være personlige. Det kan også oppleves som en positiv opplevelse for informanten, da de har fått dele fritt og forhåpentligvis har blitt møtt med aktiv lytting og en interessert intervjuer. Intervjuet bør allikevel følges opp av en debrief når intervjuet er over. Her spør man ofte om vedkommende har noe mer å fortelle, og hvordan opplevelsen rundt selve intervjuet har vært. Intervjuet kan også rundes av ved at intervjuer oppsummerer hovedpunktene som vedkommende har oppfattet som de mest sentrale (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 154 - 155).

De fleste av informantene fortalte at de satt igjen med en følelse av at det var fint å dele, men jeg opplevde også en informant som fortalte at det var tøft å skulle bevege seg tilbake i en vond tid av livet og dele dette med meg. I den situasjonen satt jeg av ekstra tid til å debriefe, og minnet på lavterskelen for å sende meg en melding om det var noe informanten ønsket å trekke tilbake. Jeg gikk også gjennom hovedpunktene som fremkom i intervjuet, for at informanten skulle føle seg trygg på hva vedkommende hadde fortalt. Da ønsket informanten å fjerne noe av det som hadde blitt sagt. Brinkmann og Kvale skriver at det er vanlig at debriefen fortsetter etter man har skrudd av diktafonen. Som en slags lettelse over at intervjuet er over, kan det forekomme tilfeller hvor informanten forteller om situasjoner eller synspunkter som vedkommende ikke følte seg trygg på å fortelle underveis i intervjuet. Som intervjuer bør man da ta en vurdering på hvorvidt dette er data man ønsker å benytte i analysen. Etisk sett er det i slike situasjoner riktig å spørre informanten om det er i orden at man benytter synspunktene som fremkom etter intervjusettingen var ferdig (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 154 - 155). Da jeg fulgte et par av informantene ut av intervjurommet, oppstod det slike situasjoner, og et par av informantene kom på noe de ønsket å legge til. I disse tilfellene opplevde jeg at informasjonen som fremkom var av såpass lik karakter som ting som ble nevnt tidligere i intervjuet, at jeg dermed valgte å ikke ta det med.

## **4.4 Analyse:**

### **4.4.1 Transkribering**

Jeg opplevde raskt at selve intervjusettingen var krevende nok i seg selv, og da spesielt utfordrende hvis jeg skulle aktivt notert underveis som eneste kilde til hva som kom frem i intervjuet. Dermed lente jeg meg til diktafonen, som en ekstern sikkerhet i at det verdifulle materialet ble lagret uten at det tok min oppmerksomhet under intervjuet. En slik metode frigjør intervjuer, slik at vedkommende kan konsentrere seg om selve intervjuet, og temaet for samtalen. Lydopptak fanger opp tonefall, pauser og alle ord som blir sagt i intervjusettingen. Dagens diktafoner er også av slik kvalitet, at gjengivelsen av hva som blir sagt er tilnærmet identisk (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 204 - 205).

I ettertid av intervjuene, gjenstod det å omgjøre lydopptakene til tekst. Dette kalles transkribering, og Brinkmann og Kvale beskriver det slik: «A transcript is translation from one narrative mode – oral discourse – into another narrative mode – written discourse»

(Brinkmann & Kvale, 2015, s. 204). Når det er sagt, er det viktig å være klar over at intervjuer er sosiale interaksjoner, som betyr at det er enkelte aspekter en diktafon ikke fanger opp. Kroppsspråk og uttrykk er noe som blir utelatt i lydopptaket. Andre virkemidler i kommunikasjon, slik som eksempelvis ironi, vil være bortimot umulig å fange opp på et lydopptak. Brinkmann og Kvale beskriver derfor lydopptaket som den første abstraksjonen, fra det fysiske nærværet mellom intervjuer og informant, hvor kroppsspråk, gestikulering og holdninger er utilgjengelige (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 204). Jeg hadde en notatblokk foran meg, hvor jeg noterte ned spesifikke situasjoner som oppstod underveis. Eksempelvis noterte jeg ned en situasjon hvor informanten hvasket noe sarkastisk til meg under intervjuet, som en slags humoristisk tilnærming til det vi snakket om. Jeg noterte meg dette i svært korte trekk, og la det inn i transkripsjonen i ettertid.

Når man skal sette i gang med transkriberingen, er det noen krav som må være på plass. Først og fremst må hele intervjuet være tatt opp på diktafonen. Det andre kravet er at opptaket er tydelig og hørbart for den som skal transkribere. Dette innebærer at man muligens må gjøre tiltak for å fjerne bakgrunnsstøy før man skal intervjuer, eller at man ber informanten gjenta svaret sitt hvis man opplever mumling eller utydelig tale (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 205). Jeg fikk som tidligere nevnt låne en diktafon fra biblioteket på UiA. Denne testet jeg i forkant, slik at jeg visste hvordan den fungerte og eventuelle tilpasninger som måtte gjøres. I de første syv intervjuene fungerte den upåklagelig. Den tok opp alt jeg ønsket, og lyd kvaliteten var god, ettersom vi satt i et lukket rom. I det siste intervjuet, sluttet diktafonen å ta opp etter ca. 10 minutter. Dette ble ikke oppdaget før i etterkant av intervjuet, og kan dreie seg om lav batterikapasitet eller liknende. Da valgte jeg å sette meg ned med en gang etter intervjuet, og skrive alt jeg husket. Heldigvis var det siste intervjuet relativt kort i forhold til de andre, og jeg husket godt hva som ble sagt. Jeg noterte det meste fra egen hukommelse, men spurte også informanten om å spesifisere enkelte hendelser, slik at jeg forsikret meg om at jeg husket riktig. Allikevel vil jeg ikke benytte sitater fra dette intervjuet, ettersom mye av det er basert på min hukommelse, og ikke hva som faktisk ble sagt.

Brinkmann og Kvale skriver at de forskerne som velger å gjøre transkriberingen selv, ofte lærer mer om eget prosjekt, og hvordan man utfører intervju. Det tilfører også en ekstra dimensjon til selve intervjuet, da man selv husker enkelte detaljer fra intervjuet som en ekstern transkribent ikke ville husket. Dette var min opplevelse av å transkribere. Selvom det er en tidkrevende og omfattende prosess, oppdaget jeg flere røde tråder underveis i arbeidet.

Jeg ble kjent med materialet på en helt ny måte, og jeg fikk dypdykke ned i utsagn jeg kanskje ikke fikk like godt med meg under selve intervjuet. Før man starter en slik prosess, bør man avgjøre hvor detaljert man ønsker å gå til verks. Skal man inkludere ethvert «mhm» i transkriberingen, eller ønsker man å omgjøre opptaket til et mer formelt verk? Skal man bemerke latter eller pauser i svarene? Dette er spørsmål man bør stille seg før man starter prosessen med å transkribere (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 206 - 207). Jeg bestemte meg for at jeg ønsket å transkribere så konkret opp mot lydopptaket som mulig, uten at jeg tok med ethvert «mhm» som ble sagt. Hvis pausen var lang nok, noterte jeg det som «(...)». Allikevel ønsket jeg å notere ned hvilken tone eller følelse som var knyttet til enkelte utsagn. Fortalte informanten noe med en sarkastisk eller ironisk tilnærming, skrev jeg dette i parentes etter utsagnet. Dette gjaldt i de tilfellene jeg husket det fra intervjuet/hadde notert det ned underveis, eller om det var så tydelig at jeg hørte det på lydopptaket. Jeg noterte også latter eller gråt etter de utsagnene det passet til. Jeg valgte å ikke gå grundigere til verks i transkriberingen, da taleform og språk ikke er noe jeg vektlegger spesielt i denne forskningen. Allikevel anså jeg det som viktig å legge til enkelte av de nevnte aspektene.

#### 4.4.2 Tematisk og narrativ analyse

Jeg benyttet både narrativ og tematisk analysestrategi. Jeg skal nå først beskrive den tematiske tilnærmingen, og deretter gjøre rede for narrativ analyse. Avslutningsvis vil jeg belyse hvordan jeg kombinerte disse to metodene.

Etter endt transkribering, strukturerte jeg materialet fra intervjuene inn i temaer og underkategorier. «Som navnet tilsier, innebærer tematisk analyse at vi ser etter *temaer* i dataene våre. Men merk at begrepet her brukes noe annerledes enn i dagligtalen: Et **tema** er en gruppering av data med viktige fellestrekk. Nærmere bestemt er hvert tema en kategori, hvor data med viktige fellestrekk er gruppert» (Johannessen et al., 2018, s. 279). Johannessen et al. skriver om hvordan en tematisk analyse i motsetning til andre analyse-strategier kan være mer avhengig av teori. Ettersom en slik analyse ikke forteller noe om hva man skal se etter i analysen sin, gir den en god pekepinn på hvordan man skal gjøre det. I henhold til dette kan det være lønnsomt at man har et avklart forhold til teorien på forhånd (Johannessen et al., 2018, s. 280). Dette prøvde jeg å etterstrebe, og jeg startet å jobbe med teorien i forkant av at jeg begynte med intervjuer. Det innebar at jeg hadde et teoretisk grunnlag og utgangspunkt for

hva jeg ønsket å undersøke i intervjuene. Allikevel er temaene jeg valgte i analysen mer empirinære enn teoretiske, da dette følte mest naturlig utfra mitt materiale.

Tematisk analyse består av fire ulike steg. Det første steget er **forberedelse**. «Forberedelse handler om å skaffe til veie og få oversikt over data» (Johannessen et al., 2018, s. 283). Johannessen et al. beskriver dette som en fleksibel prosess, hvor typen prosjekt og forskning legger grunnlag for hvordan steget vil foregå. Allikevel er et krav for forberedelse, at man har innhentet nok data og materiale. Hvis man skal gå i gang med forberedelse uten nok data, vil prosessen kunne være vanskelig og uinteressant. Forfatterne argumenterer også for at det er enklere å gjennomføre en slik analyse hvis man har skriftlig datamateriale. «Det aller første du bør gjøre, er å lese over datamaterialet som helhet. Du må gjerne ta notater underveis, men unngå å grave deg ned i detaljene. Poenget med denne fasen er å få oversikt over dataene dine» (Johannessen et al., 2018, s. 284). Etter denne fasen skal man som forsker sitte igjen med et helhetlig inntrykk av materialet sitt. Denne prosessen startet jeg før jeg egentlig var klar over at jeg analyserte. Jeg leste over de åtte transkripsjonene, og fant fort enkelte temaer det falt naturlig å benytte i analysen. Da begynte jeg allerede å bevege meg inn i neste steg av den tematiske analysen.

Det andre steget er **koding**. «Koding handler om å fremheve og sette ord på viktige poenger i dataene våre. Dette gjør vi av tre overlappende grunner, nemlig for å: 1. Få oversikt over innholdet i dataene våre, 2. generere nye og dypere innsikter i dataene våre, 3. og tilrettelegge dataene for den påfølgende kategoriseringsfasen» (Johannessen et al., 2018, s. 284). I starten av en slik kode-prosess, vil man operere med en mer generell innfallsvinkel, før man etterhvert spisser seg mer konkret inn mot hva man er ute etter. I denne delen av prosessen benyttet jeg de temaene jeg hadde strukturert intervjuguiden min inn i. Ulike typer sosialarbeidere, og opplevelser utfra om de ble beskrevet som gode eller dårlige, ble fort kategorier det falt naturlig å benytte. Dette var allikevel foreløpig en ganske generell tilnærming, som krevde noe mer spissing. Johannessen et al. skriver om hvordan denne prosessen kan utarte seg. Først og fremst bør man starte med å markere eller streke under viktige sitater eller poenger. Dette gjorde jeg ved at jeg streket under de ulike rollene sosialarbeiderne hadde, før jeg også streket under sitater som viste hvorvidt opplevelsen av relasjonen var av god eller dårlig art. Deretter bør man foreta en oppsummering, som vil si at man noterer seg stikkord, eller helhetlige perspektiver på datamaterialet. Her satt jeg de ulike kategoriene mer sammen, slik at jeg fikk et større bilde av materialet. Eksempelvis så jeg hvor

mange dårlige relasjoner informantene hadde fortalt om, hva som var fellestrekket her, og på hvilke måter disse relasjonene ble beskrevet. Så bør det foregå en assosieringsprosess, hvor man noterer tanker og ideer man får underveis mens man leser. Johannessen et al. argumenterer for at koding ikke trenger å være en komplisert prosess, men mer en bevisstgjøring rundt at man noterer mens man leser gjennom datamaterialet. Det viktigste er at man er bevisst på hvordan man koder. Når det gjelder hvor grundig man skal gjøre kodingen, avhenger dette av hvor relevant alt datamaterialet er for forskningen din. Man har datamateriale som åpenbart ikke er relevant, materiale som potensielt blir relevant, men også materiale som helt klart er relevant. Man utfører koding utfra disse beregningene (Johannessen et al., 2018, s. 285 - 287).

Det tredje steget i den tematiske analysen, er **kategorisering**. «Kategorisering innebærer å sortere dataene dine i mer overordnede kategorier, og det er som sagt disse kategoriene vi kaller analysens temaer» (Johannessen et al., 2018, s. 294 - 295). Etter man har funnet detaljene og de små nyansene i datamaterialet, skal man nå se den større helheten og hvordan man kan sette sammen detaljene til et større bilde. Dette innebærer at man samler materialet inn i hver sin passende kategori. Det vil variere hvor mange av disse kategoriene man trenger, utfra hva slags forskning man har utført. Under hver kategori opprettes det underkategorier. Forskningsspørsmålet og det man vil undersøke, spiller en stor rolle med hvordan man velger å kategorisere materialet sitt (Johannessen et al., 2018, s. 295 - 296). Jeg opplevde at kategoriseringen fløt litt over i det forrige steget jeg gjorde, nemlig den oppsummerende delen av kodingen. Da jeg kom til kategoriseringen hadde jeg nemlig allerede noen kategorier klare, fra jeg hadde skapt meg et helhetlig bilde av materialet ved å kode funnene på en oppsummerende måte.

Det fjerde og siste steget, er **rapportering**. «Rapportering innebærer å skrive frem temaene (og deres innhold) i resultatdelen av oppgaven din» (Johannessen et al., 2018, s. 301). Kategorisering og rapportering er også steg som kan gli litt inn i hverandre, men den viktigste forskjellen er at rapportering dreier seg om å fremvise resultatene fra forskningen. Mine temaer for analysen vil bestå av fire kategorier. Kategori 1: De dårlige relasjonene. Her vil jeg ta for meg det informantene mine beskrev som dårlige relasjoner. Kategori 2: Motmakt. Under denne kategorien vil jeg analysere hvordan informantene beskriver egne reaksjonsmønstre på makt, og hvilke følelser som ble vekket. Kategori 3: De gode relasjonene. Her vil jeg ta for meg det informantene beskrev som de gode relasjonene, og

konkret hva som gjorde disse relasjonene gode. Kategori 4: Viktige ferdigheter hos sosialarbeideren, hva savnet informantene? I den siste kategorien vil jeg se nærmere på hva informantene selv beskrev som viktig hos sosialarbeidere de møter, og hva som kan være med på å bygge en sterk og god relasjon.

#### 4.4.3 Hvordan gjøre en narrativ analyse?

Johannessen et al. beskriver en fortelling som: «(...) en beskrivelse av et avgrenset og sammenhengende hendelsesforløp» (Johannessen et al., 2018, s. 111). I forskningstilfeller kan det være aktuelt å benytte narrativ analyse som metode, for å undersøke hvordan enkelte temaer blir omtalt, og på hvilken måte vedkommende velger å gjøre det. Hva legges vekt på, og hva gjør ikke? Hva anses som høydepunktet/vendepunktet i narrativet, og hvordan blir dette fortalt? Johannessen et al. skriver om hvilke punkter man kan benytte i en slik narrativ analyse. Først og fremst vil fortellingen ha et hendelsesforløp, og det kan være interessant å se om historien innebærer en konflikt, og mellom hvilke aktører denne konflikten har oppstått. Hvordan skapes spenningen i denne konflikten, og på hvilke måter blir den eventuelt løst? Dette er elementer som kan være interessant å se nærmere på i en narrativ analyse (Johannessen et al., 2018, s. 111 - 112).

Det kan allikevel bli fortalt narrativer i intervjuet hvor det ikke har oppstått en konflikt eller uoverensstemmelse. I slike situasjoner bør man sette søkelys på innholdet, hva er det som blir fortalt, og hvordan får informanten frem poenget i narrativet? «Du kan også spørre hva slags perspektiv som brukes i fortellingen, og om den ville vært annerledes hvis den ble fortalt fra et annet perspektiv» (Johannessen et al., 2018, s. 112). Det vil si at en historie kan forandre seg utfra hvor vedkommende er i livet sitt. Tid og sted, kontekst og omstendigheter vil være avgjørende for hva som får prege narrativet.

«Fortellinger har makt over hvordan vi forstår verden. Hvordan reflekterer en fortelling maktforhold i samfunnet, og hvordan legitimerer en fortelling bestemte maktforhold?» (Johannessen et al., 2018, s. 113). Når jeg leste Johannessen et al. sin beskrivelse av narrativ analyse i samhandling med maktperspektivet, tilla det enda en dimensjon i min analyse. For dette er noe av kjernen av det jeg ønsker å undersøke. Hvordan informanten forteller sine narrativer, kan gi meg et innblikk i hvilke maktforhold de ser i verden, hvilke de legitimerer, og hvilke de fordømmer. Hva slags samfunn og kultur er denne fortellingen en del av, og

hvilke strukturer ligger til grunn i disse samfunnene/kulturene? Avslutningsvis skriver Johannessen et al. om viktigheten av å alltid legge til grunn at historiene som blir fortalt er tolkninger av virkeligheten. Det er informanten som setter premisser for hva som blir fortalt, og hva som blir vektlagt.

«Derfor skal man være forsiktig med å tenke at en fortelling er en presis og objektiv fremstilling av forhold. Men det at fortellinger alltid er en tolkning, er det som gjør dem spennende å analysere, siden vi da kan undersøke hvordan en fortelling fremstiller fenomener på bestemte måter» (Johannessen et al., 2018, s. 114).

I utgangspunktet kan tematisk og narrativ analyse ses på som to ytterpunkter på skalaen av analysestrategier. Tematisk analyse er som navnet tilsier kategorisk, og man analyserer på en strukturell og tematisk måte. Narrativ analyse derimot, tar for seg narrativer som informanten forteller med en kontekstuell tilnærming, hvor rammene rundt informanten er sentrale. Dette kan kalles en mer flytende strategi, hvor det sentrale fra datamaterialet varierer utfra den enkelte. Jeg ønsker allikevel å kombinere disse metodene. Først og fremst vil analysen min i hovedtrekk bestå av en tematisk analyse, hvor hovedlinjene er tydelige kategorier og temaer jeg har satt på forhånd. I tillegg vil jeg innimellom gå dypere inn i enkelte narrativer som har blitt produsert, og ta i betraktning de gitte omstendighetene og kontekstuelle rammene til informanten. Dette vil skape en dypere forståelse av datamaterialet som en helhet og sammenhenger i informantenes fortellinger.

## **4.5 Etikk:**

### 4.5.1 NESH

Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora, også kjent som forkortelsen **NESH** (2021), har som utøvende mandat å utarbeide nasjonale retningslinjer innenfor forskningsetikk. Disse retningslinjene er delt inn i fem deler, fra A – E. Jeg vil ta for meg B og C.



**B) Hensyn til personer:** «Forskere har ansvar overfor alle personer som inngår i eller deltar i forskning. Forskere skal respektere deres menneskeverd og ta hensyn til deres personlige, integritet, sikkerhet og velferd» (NESH, 2021). Dette punktet er det mest sentrale for min forskning. Hensyn til personer innebærer blant annet informert samtykke, som skal være et hovedprinsipp i gjennomføringen av intervjuene. «**Informert samtykke** innebærer å informere dem du skal studere, om prosjektets formål og helst om mulige fordeler og ulemper med å være med i forskningsprosjektet» (Fangen, 2010, s. 191). Jeg startet intervjuene med nettopp dette. Jeg fortalte litt om meg selv og forskningen, og dette innebar informasjon om UiA som forskningsinstitusjon, hvilken retning jeg tok master innenfor, og informasjon om selve oppgaven og formålet med denne.

I henhold til informert samtykke, skriver Fangen som tidligere nevnt at man helst bør dele ulike fordeler og ulemper ved å delta i prosjektet. Med tanke på dette ønsker jeg å belyse de etiske aspektene ved min egen rolle og posisjonering, og eventuelt min egen maktposisjon, som kunne blitt en ulempe ved å delta for informanten. Ettersom både jeg og informanten var innunder det samme frivillighetsarbeidet, anså jeg det som viktig å presisere at uansett hva som fremkom i intervjuet ville ikke dette påvirke informantens deltagelse i frivillighetsarbeidet som vi begge hadde tilknytning til. Katrine Fangen skriver om infiltrasjon i henhold til deltagende observasjon, og skriver at: «Antagelsen er at folk oppfører seg annerledes når de vet at de blir observert, sammenlignet med hvordan de ville oppføre seg dersom de ikke følte seg iaktatt» (Fangen, 2010, s. 202). Man kan trekke slutninger fra dette til hvordan mennesker som blir intervjuet kan føle seg presset til å svare på en viss måte, eller unnlate å fortelle «sannheten» til intervjueren. Dette med infiltrasjon kan også kalles for forskereffekten, og Katrine Fangen beskriver det slik: «Som en hovedregel skal du reflektere over hvilken innvirkning din tilstedeværelse har, men du skal ikke nødvendigvis søke å unngå at du har en innvirkning. Poenget er snarere at de andre vurderer deg, og at du må vurdere hva det har å si for hva slags data du får» (Fangen, 2010, s. 146). I henhold til det, valgte jeg derfor å belyse min rolle i starten av intervjuet, i forbindelse med informert samtykke. Det kan tenkes at min rolle som frivillig ville påvirket informantene uavhengig av hva jeg sa i forkant. En ubalanse i maktposisjoner, og min rolle som intervjuer kan påvirke informantene i to retninger. Det kan tenkes at grunnet frykt for egen deltagelse i frivillighetsarbeidet, eller frykt for å utlevere seg selv, så holdt informantene tilbake informasjon. På tross av eventuelle utfordringer opplevde jeg først og fremst at min rolle og ståsted påvirket informanten til den andre retningen, nemlig ved at det ble en styrke for forskningen. Informantene hadde noe

kjennskap til meg fra før, i den grad at de visste jeg var frivillig i arbeidet de selv var deltakere i. Det kan tenkes at en slik kjennskap er med å styrke tilliten informantene har til meg, som igjen kan være med å bidra til at de deler fritt og ærlig fra livene sine.

Som forsker har man også ansvar for å klarere hvilke krav, forventninger og ansvar det er bundet til rollen som forsker, og da også ovenfor informanten. Anonymitet fremstår også som en av de mest sentrale delene innenfor NESH sin retningslinje om hensyn til personer. Dette gjelder også taushetsplikten og konfidensialiteten forskeren har (NESH, 2021).

«**Konfidensialitet** i forskningen vil si at du ikke skal offentliggjøre data som kan avsløre den personlige identiteten til dem du skriver om. (...) Den vanlige måten å sikre konfidensialitet på i en forskningspublikasjon er å endre personnavn, stedsnavn, organisasjonsnavn og annet som kan avsløre enkeltpersonenes identitet» (Fangen, 2010, s. 196). I forbindelse med det informerte samtykket i starten av intervjuet, utdypet jeg også konfidensialiteten. Dette gjelder både hvordan jeg presenterer datamaterialet i forskningen, men også hvordan lydopptakene blir oppbevart trygt og deretter slettet etter endt forskning. Dette er også med på å skape en tillit mellom intervjuer og informant, noe som kan være gunstig i henhold til å styrke troverdigheten på datamaterialet. Når det gjelder oppbevaring av materiale, skal det både lagres og deles forsvarlig, og man har ansvar for å tilbakeføre resultater på en forståelig måte for informantene (NESH, 2021).

**C) Grupper og institusjoner:** «Svakstilte og sårbare grupper kan ha særskilt behov for beskyttelse, og det kan være nødvendig å ta spesielle hensyn når man forsker på tvers av kulturer eller på kulturminner» (NESH, 2021). Dersom man forsker på kryss av kulturer, blir viktigheten av å ha respekt for kulturelle forskjeller desto viktigere (NESH, 2021). Dette har jeg skrevet om tidligere i metodekapitlet, i henhold til forskning på sårbare grupper.

#### 4.5.2 Sikt

Ettersom jeg har undersøkt hvordan brukeres opplevelse med sosialarbeidere er, har jeg fått tilgang til personopplysninger og sensitiv informasjon fra informantene mine. Det være seg enkelte helseopplysninger, bosted, arbeidssituasjon, sivilstatus, og generelt andre opplysninger som kan være avslørende om de ikke blir behandlet riktig. Jeg sendte derfor inn søknad til Sikt før jeg startet prosessen med masteroppgaven, og denne søknaden inneholdt så

detaljert informasjon som jeg hadde på daværende tidspunkt, slik som tema, problemstilling, formål, intervjuguide, utvalg osv. Vedlagt ligger min godkjenning fra Sikt.

### 4.5.3 Generalisering og overførbarhet

Generalisering dreier seg om hvorvidt funnene kan overføres til andre kontekster, situasjoner og emner. I henhold til intervjustudier, er typiske innvendinger at man har studert for få emner til at man kan generalisere funnene. Brinkmann og Kvale stiller kritiske spørsmål til hvorfor man skal generalisere funnene fra forskningen. Er det slik at all forskning og vitenskap skal være universell, og passe inn i alle felt? Et alternativ er å skifte fokuset fra generalisering og til kontekstualisering. Dette innebærer at man ser på dataene som sosialt og historisk konteksttilpassede måter å forstå verden på, og at dette står sterkt uten graden av generalisering (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 295).

Andre har tatt til orde for å bruke betegnelsen overførbarhet i kvalitativ forskning.

«Overførbarhet handler om hvorvidt tolkningene dine av det du har observert, kan overføres til å gjelde i andre, liknende sammenhenger også» (Fangen, 2010, s. 255). Min forskning tar kun utgangspunkt i noen få personers fortellinger. Jeg har intervjuet åtte informanter, og det sier seg selv at dette ikke er nok til å generalisere for en helhetlig og generell opplevelse for alle brukere sin relasjon til sosialarbeidere. Utvalget i denne studien har i tillegg spesifikke livssituasjoner som skiller dem fra mange andre, og representerer på mange måter en sårbar gruppe. Det betyr likevel ikke at funnene er overførbare til alle som er i slike sårbare situasjoner. Allikevel er dette utdraget et lite dykk inn i enkelte brukeres opplevelser av relasjoner med sosialarbeidere. Deres erfaringer kan likevel belyse forhold som også kan være gjeldende for flere, i større og mindre grad. Ved å se egne funn i lys av teoretiske perspektiver og tidligere forskning, så kan også antakelsene om overførbarhet styrkes.

## 5. Resultater

I dette kapitlet vil jeg ta for meg resultatene av analysen som jeg har gjort av intervjumaterialet. Jeg har allerede presentert utvalget mitt, og skrevet noe om situasjonen til informantene. Allikevel ønsker jeg å starte dette kapitlet med å skrive litt om hva slags liv disse informantene lever. De har alle kontakt med sosialarbeidere, noen daglig, andre ukentlig, mens enkelte har sjeldent kontakt med sosialarbeidere nå, men har hatt hyppig kontakt før. Allikevel har alle informantene til felles at de alle har vært i kontakt med sosialarbeidere. Det å være i alle disse relasjonene med sosialarbeidere kan i seg selv være utfordrende. Erfaringene i og av disse relasjonene kan også varierer utfra hva slags instans sosialarbeidere arbeider i, og sosialarbeiderens rolle der. Det kan handle om alt fra frivillige mennesker i hjelpeorganisasjoner, til saksbehandlere på NAV. Derfor vil jeg bemerke at rammene for relasjonene vil varierer, og dette vil være med å legge føringer for hvordan relasjonen er mellom hjelper og bruker. Hvordan ulike rammer former relasjonene er ikke fokusområdet i denne oppgaven, men allikevel verdt å bemerke seg i lys av presentasjon av funn. I tillegg til begrepet sosialarbeider vil jeg også bruke begreper som «hjelper» og «bruker», når jeg presenterer mine funn.

I denne delen av oppgaven ønsker jeg å besvare den første delen av min problemstilling: Hvordan opplever mennesker med erfaringer innenfor rusomsorg deres møter med sosialarbeidere? I diskusjonskapitlet vil jeg besvare den andre delen av problemstillingen. For å besvare den første delen av min problemstilling, vil jeg presentere mine funn i lys av både tidligere forskning og teoretiske perspektiver. Jeg vil kategorisere funnene inn i fire ulike kategorier. Først vil jeg gjøre rede for det informantene beskrev som dårlige opplevelser med sosialarbeidere. Hvilke følelser satt informantene igjen med, og hva utløste dette? Det at noe anses som godt eller dårlig, kan i seg selv være en subjektiv opplevelse. Allikevel ønsker jeg å ta utgangspunkt i nettopp disse betegnelse, ettersom det kom klart frem i intervjuene hvordan deltakerne betraktet sine relasjoner med sosialarbeidere. Både gjennom hva de sa, men også gjennom kroppsspråk, stemmeleie og ansiktsuttrykk. Det er informantenes egne opplevelser som er temaet for denne oppgaven, og derfor anvender jeg deres fortellinger som utgangspunkt for strukturen. Det er dermed ikke mitt fokus å presentere en nøytral eller objektiv beskrivelse av forholdene som fant sted. Jeg benytter de fiktive navnene forklart i tabellen under kapittel 4. Den andre kategorien vil dreie seg om motmakt, ettersom jeg interesserer meg for hvordan informantene responderte på opplevelsen av sosialarbeiderens

maktutøvelse. Deretter vil jeg gjøre rede for hva informantene betegnet som gode relasjoner, og hvorfor nettopp disse relasjonene ble betegnet slik. Den siste kategorien vil basere seg på hva informantene anså som viktige ferdigheter hos en sosialarbeider, eller hva de savnet i sine relasjoner med hjelpere.

## 5.1 Kategori 1: De dårlige relasjonene

I denne kategorien vil jeg ta for meg det informantene mine selv beskrev som dårlige relasjoner. Hovedfunn innenfor denne kategorien er følelsen av at avgjørelser ble tatt over hodet på en, overkjøring, mistillit, at sosialarbeider ikke lyttet aktivt og hyppige bytter av sosialarbeidere.

### 5.1.1 Ekspertrollen

**Knut** er en mann i 50-årene, som har levd et langt liv i møte med ulike hjelpere. Han fortalte om en situasjon hvor han opplevde at avgjørelser ble tatt over hodet på han.

*«Når man sitter i ansvarsgruppe-møte. Så sitter det fire-fem stk. Legen, den og den. Så sitter du der. Så sitter du bare der, og de sitter og prater om meg uten å prate med meg. Hallo jeg sitter her jeg og! Det er akkurat som de ikke ser meg. Også er det jo du som skal ta avgjørelsene, det er jo ikke de rundt deg. Også når du ikke er med på det, så blir det liksom litt sånn, ja»*

Knut beskriver her et ansvarsgruppe-møte, hvor ansatte fra flere instanser var involvert. Her opplevde han at hjelperne snakket med hverandre mer enn de henvendte seg til han. Han følte seg totalt oversett, og at sin stemme var uten betydning. Avgjørelser ble tatt, men det over hodet på Knut og uten at han opplevde at hans synspunkt ble tatt i betraktning. Det kan tenkes at sosialarbeidernes oppførsel er preget av tidligere erfaringer i møte med brukere som Knut. Det kan også tenkes at sosialarbeiderne hadde erfaringer hvor de selv måtte ta mye ansvar for å få fremgang, eller hadde erfart at brukere ikke ønsket endring selv.

Knut sine beskrivelser av sosialarbeidernes oppførsel minner om det Høiby og Ranger (2019) beskriver som ekspertrollen. Det vil si at de profesjonelle tar rollen som eksperten, noe som begrenser brukerens mulighet til å medvirke. Også flere andre informanter beskrev situasjoner

der de følte seg oversett eller ikke tatt på alvor. Dette gjaldt særlig i møte med ansatte i NAV. Dette kan blant annet handle om rammene for det sosialfaglige arbeidet i NAV, der det å stille vilkår inngår i arbeidet. Likevel tyder funnene på at også måten informantene ble møtt på, snakket til, og selve relasjonen, i stor grad hadde betydning for deres opplevelse av handlingsrom og hvorvidt de opplevde relasjonen som god eller ikke.

### 5.1.2 Symbolsk makt og beslutningsprosesser/medvirkning

Funnene i denne studien tyder på at informantene hadde opplevd relasjoner med sosialarbeidere der de følte seg overkjørt eller ikke lyttet til. Dette innebar blant annet at de ikke fikk medvirke i valgene som ble tatt, eller at de ytrede meningene ikke ble lyttet til og tatt i betraktning. I likhet med Knut, opplevde også **Jakob**, en mann i 30-årene, slik maktutøvelse i forbindelse med at han følte seg utestengt fra å ta avgjørelser.

*«Og som sagt, det å prøve å ta litt for mye styring, greit med behandling og de praktiske tingene, hjelpe meg på NAV og de tingene der. Men når de, jeg følte, og da er det ingen som kan si noe på det når jeg sier jeg følte, at jeg skulle prøve å bli styrt, kontrollert, undertrykt og manipulert til å gjøre de «riktige valgene», og da er det ikke ekte. (...) Også føler du at ikke et av dagens valg er mitt eget, følte jeg. Jeg bare gjorde som alle andre sier, det alle andre mener jeg skal gjøre. Det er det som ble, det ble veldig ubehagelig. Og da mister man motivasjonen»*

Denne historien dreier seg om en relasjon Jakob har hatt til en ruskonsulent, hvor han følte at valg ble tatt uten at han fikk medvirke. Jakob fortalte at han følte seg styrt til å ta enkelte avgjørelser, og han følte seg manipulert til å gjøre det som sosialarbeideren ønsket. Dette kan ses i lys av Bourdieu sin teori om symbolsk makt (Askheim, 2012). Det kan tenkes at i slike situasjoner, vil hjelperens makt i lys av sin symbolske kapital og makt føre til at brukeren føler seg oversett og overkjørt, uten at dette nødvendigvis er intensjonen fra sosialarbeideren sin side.

Makten fremstår for Jakob som en form for misbruk, på den måten at sosialarbeideren misbruker sin stilling og autoritet til å få frem det han/hun ser på som det optimale. Det å «lure» brukeren til å foreta en spesifikk avgjørelse, kan oppleves som maktmisbruk for brukeren. Jakob fortalte at han følte at ingen av valgene han tok var hans egne, men heller var

bestemt av noen andre. Dette la et dårlig grunnlag for relasjonen mellom Jakob og hjelper, og preget dermed også samarbeidet og la et dårlig grunnlag for hans vei videre ut av rusen. Dette funnet er i tråd med funn i studien til Prebble et. al. (2015) om hvordan brukere opplever frivillige innleggelsener. Det fremkom i denne studien at brukerne ikke opplevde innleggelsene som frivillige, og at de tok mindre del i beslutningsprosesser. Selvom innleggelsene i utgangspunktet skulle være frivillige, opplevdes de ikke slik av brukeren.

**Jakob** fortalte også om opplevelser med tanke på å bli lyttet til. På spørsmål om han følte seg lyttet til av ruskonsulenten sin, svarte han følgende:

*«Det er forskjell på å høre og lytte, er det ikke det? Jeg ble ikke lyttet til, men noen brukte de øra som sitter på hver sin side av hodet liksom, til å høre orda mine, men det var akkurat som det rant ut på andre sida. Det festa seg ikke, følte jeg da»*

Jakob fortalte at sosialarbeideren han var i kontakt med hørte hva han sa, men Jakob følte ikke at hans synspunkter ble tatt i betraktning. En slags falsk medvirkning, eller som Jakob selv beskrev det: «De hørte hva jeg hadde å si kun fordi de måtte». I lys av Høiby og Ranger (2019) sin studie av ulike samtalestiler, tyder Jakobs fortelling på at han har møtt på en selvkomponert samtalemiks. Høiby og Ranger beskriver denne stilen som at sosialarbeideren først viser interesse og lytter aktivt, før man etterhvert tar over med egne antagelser og forslag. I studien deres er det denne samtalestilen som fremkom oftest blant deres funn. Slik opplevde også Jakob, ved at sosialarbeideren lyttet, men deretter ikke tok hensyn til hans synspunkter. Antonsen (2008) skriver også om hvordan medvirkningen ikke alltid er reell. Hun intervjuet brukere som fortalte at de til gangs opplevde brukermedvirkning som noe fint og flott som fremkom i statlige planer, men det gjenspeilte ikke hvordan de opplevde å bli møtt i virkeligheten. Dette kan ses i lys av det Jakob beskrev som «falsk medvirkning». Noe som går igjen i mine funn av hvordan informantene opplevde de dårlige relasjonene med sosialarbeidere, var mangel på medvirkning og deltagelse. Informantene mine følte seg ikke lyttet til, og de følte ikke at det de hadde å si var av betydning for veien videre. Følelser av å ikke bli anerkjent, ikke bli sett for den man er, og ikke bli lyttet til, er gjentagende for historiene om de dårlige relasjonene. Dette bidro til å skape utrygghet og en mistillit mot systemet, slik som også flere av mine informanter fortalte at de hadde.

### 5.1.3 Doxiske sannheter

**Line** er en kvinne i 40-årene, som gjennom en årrekke har hatt utfordringer knyttet til rus. For noen år siden var hun innlagt på en behandlingsinstitusjon, og hun beskriver under intervjuet en relasjon til en av de ansatte på denne institusjonen. I denne situasjonen stod Line på bar bakke, uten noen nære pårørende til å bistå henne. Line fortalte at hun følte på en mistillit rettet mot henne, hvor det følte som om hjelperen var ute etter «å ta henne». Dette skjedde i form av gjentagende kritisk utspørring, og som Line selv beskrev det: «De kartla meg i huet og ræva». Da Line ga beskjed om at hun allerede hadde svart på spørsmålene, forteller hun at hun ble møtt med at hun måtte svare på spørsmålene igjen. Hun fortalte at hun måtte svare igjen og igjen for at hun skulle bli oppfattet som at hun samarbeidet med hjelperen. De begrunnet det med at de hadde retningslinjer og normer som de ikke kunne endre på for hennes skyld.

Lines erfaringer kan forstås i lys av Bourdieu sitt begrep, doxa. Dette begrepet innebærer de udiskutable, gitte og naturlige sannhetene på et felt. I sosialt arbeid finnes det mange slike sannheter. Disse kan eksempelvis være hvordan profesjonelle oppfatter brukerne sine, hvilke modeller man bygger sin forståelse på, eller hvordan man velger å løse problemer og utfordringer i møte med brukeren. Slike tatt-for-gitte forståelser kan være med på å bygge opp under en asymmetrisk maktrelasjon, og Bourdieu argumenterer for at denne symbolske makten kan overføres til symbolsk vold (Askheim, 2012). Line sin erfaring med behandlingsinstitusjonene kan ses i sammenheng med de doxiske sannhetene innenfor sosialt arbeid. Denne behandlingsinstitusjonen hadde sine udiskutable og gitte sannheter, og dette bestod blant annet av hvordan de foretok kartlegging i møte med sine brukere. Det kan tenkes at slike doxiske forståelser fungerer som premisser for det sosiale arbeidet, og at det derfor vanskeliggjør medvirkningen. Hadde disse forståelsene blitt løftet eksplisitt frem og blitt gjenstand for diskusjon, kan det tenkes at det ville muliggjort medvirkningen i større grad.

Line fortalte at hun i denne situasjonen følte seg overkjørt og ikke lyttet til. I tillegg opplevde hun at det ikke ble gjort individuelle tilpasninger, og hun følte hun ble tvunget til å passe inn i et system og en prosedyre som ikke passet henne. Line følte seg ubetydelig, og hun ble ikke sett for den hun er. Dette kan ses i lys av Järvinen og Mik-Meyer (2003) sin teori om hvordan individet må tilpasse seg institusjonens krav og forventninger. Dette innebærer at sosialarbeideren skaper en klient, og viker fra det opprinnelige synet om at brukeren er et



hjelpesøkende individ. Line ble tvunget inn i institusjonens rammer og betingelser, og ble sett på som en sak.

Også **Knut** forteller om en opplevelse av å ikke bli sett og anerkjent som individ. Dette skjedde i forbindelse med at en behandler på et institusjonssted skulle vurdere om Knut skulle få henvisning til et annet tilbud han ønsket seg til. Knut forklarer det som svært utfordrende å i det hele tatt møte opp. Han opplevde at dette ikke ble anerkjent, og han ble i stedet møtt med forventninger og krav.

*«Det var en spesiell person. Sånn som ho satt når vi kom på møter. Jeg var jo full av amfetamin, og når du kommer inn der da, så satt jo jeg og gjorde alt mulig annet. Kikket på telefonen og styrte, men sånn er det jo. Men jeg møtte jo opp, og det burde være bakgrunn nok for at jeg ville. For om ikke jeg hadde sovet på noen dager, så kom jeg hvertfall. Men hun mente at det ikke var noe vits å bruke penger på meg. Ho var, mot meg, så var ho nedverdiggende. Ho hadde noe personlig mot meg. (...) Og noen har bare vært der for å gi meg betalinga, og liksom; det er ikke noe håp for deg allikevel, så samma det. Det er noen som bare er tilstede, og gjør det minste de skal»*

Her beskriver **Knut** en situasjon hvor han drar på et møte, selvom det krever ekstremt mye av han. Det at han i denne perioden brukte amfetamin, gjorde at han virket fraværende og distraherert. Her opplevde Knut at sosialarbeideren ikke viste forståelse for hvor mye det kostet ham å faktisk møte opp, men heller valgte å fokusere på mobilbruk og distraksjoner som negativ og «straffbar» atferd. Han følte seg ikke sett, og måten han ble møtt på opplevdes som enda flere krav og forventninger enn hva han kunne håndtere. Det kan ses i sammenheng med at Knut på denne tiden befant seg i en sårbar situasjon, og utfra dette trengte en anerkjennelse for den innsatsen han la inn og motivasjonen han hadde for å møte opp. Det kan tenkes at Knut i likhet med Line ble et «offer» for de doxiske sannhetene på dette behandlingsstedet, som baserte seg på udiskutable og gitte retningslinjer om hvordan en bruker skulle opptre på et møte og forestillinger om hvordan en sosialarbeider skal opptre i slike situasjoner.

Disse funnene er i tråd med studien til Gjersøe og Leseth (2022), som handler om erfaringer av aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere. Gjersøe og Leseth konkluderte med at aktivitetsplikten og andre forventninger til brukere kan komme i konflikt med brukerens behov for anerkjennelse, slik som for Knut i møte med denne sosialarbeideren.

#### 5.1.4 Hyppige bytter av sosialarbeidere

To av mine informanter fortalte at de måtte bytte behandlere opptil flere ganger, noe som gjorde at relasjonen til behandleren aldri rakk å bli noe særlig trygg eller konstant. **Per** er en mann som nærmer seg 60 år, og har levd et liv tilknyttet ulike hjelpeapparat. Han fortalte om situasjoner hvor han måtte bytte sosialarbeider på behandlingsstedet, og hvordan dette gjør det vanskelig å åpne opp om de vanskelige tingene i livet.

*«Det var det første vi fikk beskjed om, for når dere kommer dere inn her så har dere én til to behandlere dere skal forholde dere til hele veien. Men så stemte ikke det. For det er vanskelig, veldig vanskelig å dele historie med en gang man kommer inn der»*

I denne situasjonen ble Per fortalt på en behandlingsinstitusjon at han kun skulle trenge å forholde seg til én eller to behandlere. Dette viste seg å være feil, da Per ble tvunget til å bytte behandler opptil flere ganger. Det første aspektet som kan medvirke til en negativ opplevelse av relasjonen med sosialarbeider er selvsagt det å bli fortalt noe som ikke stemmer. Det andre aspektet er hva som skjedde med Per når han ble tvunget til å bytte behandler ofte. Han fortalte selv at det var veldig vanskelig å dele historien sin når man kom inn på behandlingsinstitusjonen, og at dette bare ble vanskeligere for hver gang han måtte bytte behandler.

**Pål**, en yngre mann i 30-årene hadde liknende opplevelser med å bytte saksbehandlere, og da også i forhold til beslutningsprosesser. På spørsmål om hvordan han har opplevd møter med saksbehandlere svarte han følgende:

*«Hehe. Det har vært forskjellig, for jeg har hatt så mye forskjellig saksbehandlere, så det har blitt så ulikt fordelt kan du si, fordi folk har ment, den ene konsulenten han*

*mente at det var sånn, også har jeg kommet til en ny som mente det var sånn. Jeg har drevet og hatt med meg folk på møtene, fordi det hele tida har blitt forandring på sånn ting skulle og burde vært, men NAV systemet er nok et av de som jeg ikke syntes virker optimalt. (...) De tok valg uten at jeg fikk ta del i det, for det ble sånn at: hvis ikke det blir sånn, så stopper vi pengene. Så det at hvis ikke det ble sånn at okei, men nå har du gått så så lenge på AAP, så hvis ikke du går i en jobb nå, så mister du penger liksom»*

I likhet med flere av informantene, opplevde Pål hyppige saksbehandler-bytter hos NAV. Han fortalte hvordan dette gikk utover hva slags praksis han ble møtt med. Alle de forskjellige saksbehandlerne mente ulike ting, og for hver gang han måtte bytte saksbehandler opplevde Pål at de kunne finne på å endre noe som han trodde allerede var bestemt. Dette gjorde Pål svært usikker, og han valgte derfor å ha med seg en ekstra person på møtene, for at vedkommende kunne følge med på eventuelle endringer og forslag som tredde i kraft. Også Lundberg (2012) fant i sin studie av NAV at hyppige bytter av saksbehandlere ble opplevd som en stor utfordring for brukere, og han kaller dette for kasteballsproblematikken. Hans studie viser at flere brukere av NAV-systemet opplever å være en kasteball mellom ulike saksbehandler, og i tillegg mottar de ulike hjelp utfra hvilke saksbehandler de er i kontakt med. Relasjonene ble uforutsigbare, og brukerne visste aldri hva slags hjelp de kunne forvente.

## **5.2 Kategori 2: Motmakt**

Under intervjuene spurte jeg hvordan informantene reagerte i disse «dårlige relasjonene», eller mer konkret hvordan de reagerte på maktbruk. Dette kan kalles motmakt, og ble beskrevet i teoridelen. Man kan spørre seg hvorvidt mine funn kan kalles motmakt, ettersom flesteparten beskrev at de ble stille og innesluttet. Allikevel ønsker jeg å bruke dette begrepet, ettersom jeg anser det som en form for motmakt på tross av at den er stille. Denne formen for motmakt kan beskrives mer som et stille rop om hjelp, da ikke alle klarer å ytre sin motstand høyt og tydelig. Seks av informantene mine fortalte at de ble stille, og syntes det var vanskelig å si ifra. Flere av disse fortalte også at de kunne bli irritert, men valgte å holde det inni seg.

### 5.2.1 Stille rop om hjelp

*«Jeg trekker meg vekk og blir stille, også gir jeg faen. Samma det liksom, det går jo galt allikevel. Men de siste møtene jeg har hatt, så ble jeg sett og hørt. Men da var jo \*\*\*\* med på de møtene. Så da ble det annerledes for min del. Men før jeg hadde noen som direkte var for å hjelpe meg, så var det tungvint eller vanskelig og sånn»*

**Knut** sin reaksjon i situasjoner der han opplevde å bli dårlig behandlet av sosialarbeidere var basert på tidligere opplevelser, hvor han hadde opplevd at ting ikke hadde gått han sin vei. Det å ytre sine meninger når han følte på urett, ble dermed krevende, og følte unødvendig. Knut fortalte også at han måtte ha med en person ekstra som kunne ta tak i disse tingene hvis det oppstod noe under møter/samtaler med sosialarbeider. **Silje**, en ung dame i starten av 20-årene, og **Per** hadde samme erfaring basert på hans tidligere opplevelser:

*«Som oftest så blir jeg stille og inneslutta. Jeg føler uansett at jeg ikke kommer noen vei liksom» (Silje)*

*«Jeg kunne nok blitt irritert når jeg rusa meg, men jeg har blitt litt mer konfliktsky med åra, så da gidder jeg ikke det. Da gidder jeg ikke det» (Per)*

I likhet med Knut opplevde Silje og Per at det ikke hadde noen hensikt å si sin mening, eller ta til motmæle ovenfor sosialarbeideren.

**Kristine** (30-årene) og **Lars** (20-årene) fortalte at de kunne kjenne på et sinne, men at de holdt dette inne i seg. Enkelte av informantene fortalte også at de ventet med å slippe ut følelsene til de kom hjem, eller at de skjulte det for sosialarbeideren.

*«Jeg blir nok veldig stille, holder det inni meg til jeg kommer hjem og kjenner på et veldig sinne som bygger seg opp. Frustrasjon, det gjør jeg. Men jeg føler at jeg blir flinkere til å si fra når ting ikke passer meg» (Kristine)*

*«Nei, hvordan reagerer jeg på det... jeg bare, jeg reagerer ikke egentlig, jeg bare fortsetter sånn som jeg holder på liksom. Jeg blir jo irritert, men jeg utagerer ikke mot de liksom, mer inni meg» (Lars)*

**Jakob** forteller at hans personlighet gjorde det utfordrende å ta til motmæle når det var flere personer til stede og han følte seg overkjørt. Som en introvert fortalte han at det var lettere å si ifra eller bruke stemmen sin om han var sammen med en eller to andre.

*«Det er enkelt hvis vi er en eller to personer, jeg er ganske introvert, så vanskelig for meg å bruke stemmen når det er mange tilstede liksom, selv om det er gode mennesker alle som er der. Si om vi sitter åtte stk samla, du hører ikke min stemme nesten hele kvelden liksom. Men sitter vi ute og tar en røyk jeg og to til for eksempel, da går kjeften i ett. Så det handler litt om situasjoner. Det er ganske mye som spiller inn på det punktet faktisk. Så absolutt»*

Disse informantene beskrev tydelig hvordan maktbruk gjorde at de gikk mer inn i seg selv og ble stille. Allikevel ble det beskrevet at de kjente på et sinne, og en aggresjon over urettferdigheten, men at de holdt dette inne i seg. Dette kan tyde på at de ikke følte seg trygge nok til å uttrykke hva de egentlig følte, og at de heller valgte å holde det inni seg. Enkelte av informantene sa også at de unnlot å fortelle hva de følte, fordi det ikke kom til å bære noen vei. Erfaringer med maktesløshet gjorde at de ikke ville bruke krefter på å ta opp kampen, da de mistenkte at det ikke ville bære frukter.

### 5.2.2 Sinne og motstand

To av informantene mine fortalte derimot at de reagerte tydelig med sinne. Allikevel var de i et klart mindretall. **Pål**, som var én av dem, svarte følgende:

*«Det går nok mest på sinne. Det, fordi at temperamentet mitt, det er klart at med diagnosen ADHD, så blir det ikke akkurat noe bedre av det. Det er jo som folk sier, at*

*det er jo kjennemerket mitt. Når det er noe så er det sinne som kommer frem. For det blir jo – jeg får ut sinne inni meg, men så klarer jeg allikevel å begrense meg, selvom noen ganger så er det sånn at nå skulle jeg gjerne hatt en boksesekk eller et eller annet, bare for å få slått litt. For å få ut det jeg syntes om den og den, og ja»*

**Pål** fortalte at han hadde mye sinne inni seg, noe han blant annet forklarer med sin ADHD. Han sa også at han klarte å begrense seg, som tyder på at han kan ha holdt igjen sinnet når han var med en hjelper. I ettertid ser jeg at jeg med fordel kunne gravd mer her, og spurt hvorfor han følte han måtte begrense seg. Det kan tenkes at han ikke følte seg trygg nok til å dele hva han virkelig tenkte om saken, eller at han ville tilfredsstille sosialarbeiderens ønsker. På en annen side kan man også argumentere for at det baseres på folkeskikk, og at det i visse situasjoner vil være hensiktsmessig å holde noe av sinnet inni seg. Allikevel er det dette med behovet og tanken om å begrense seg som vekket min interesse. Også **Line** forteller at hun har reagert med sinne når hun har opplevd å bli behandlet dårlig av sosialarbeidere:

*«Men jeg er veldig sånn til å stå på krava, og si ifra. Og jeg driter i om de ikke tåler å høre meningene mine altså, jeg bare buser ut med det uansett. Det må de bare tåle»*

**Line** forteller at hun velger å si ifra, og hun sa det som det var, uavhengig av hvordan responsen fra sosialarbeideren var. Som den eneste av mine informanter fortalte hun at hun ikke hadde vansker med å være ærlig om hva hun syntes om det som ble sagt og avgjort.

Dette kan ses i lys av Eide og Eide sin teori om endringsveiledning og motivasjon. De skriver om hvordan brukere kan oppleve det å motta forslag til endringer eller irettesettelser. Det kan tenkes at brukeren selv ikke vil oppleve endringen som nødvendig, dersom gleden ved å fortsette er større (Eide et al., 2017). Dette kan føre til at brukeren kjenner på irritasjon over forslagene som blir fremstilt, da de selv ikke anser seg som enige. I kraft av dette kan hvordan man utøver motmakt som bruker bli påvirket.

### 5.3 Kategori 3: De gode relasjonene

Jeg vil nå ta for meg det som informantene beskrev som gode relasjoner med sosialarbeidere. En fellesnevner ved disse fortellingene er at de positive relasjonene ble beskrevet som trygge, likeverdige og at sosialarbeideren så brukeren for den vedkommende var. Faktorer som brukerstyring, ønske om å hjelpe og åpenhet kontra fordømmelse ble også vektlagt.

#### 5.3.1 Brukerstyring og et genuint ønske om å hjelpe

**Knut** fortalte om et møte han hadde hatt med en sosialarbeider fra miljøtjenesten i starten av hans «ruskarriere». Dette beskrev han slik:

*«Jeg visste ho kom med gode intensjoner, og ho møtte meg på en veldig fin måte. Ho møtte meg for den jeg var. Og stilte opp og viste at ho brydde seg liksom»*

Her beskriver **Knut** en relasjon han hadde mens han fortsatt var i aktiv rus, hvor vedkommende viste genuin omsorg og Knut følte seg sett. Goffman er kjent for sine interaksjonistiske teorier, blant annet at samhandling er et rollespill. Det som Knut beskriver som et oppriktig ønske om å hjelpe fra sosialarbeiderens side, kan tyde på at sosialarbeideren ble oppfattet som ærlig om sine hensikter. Knut opplevde at sosialarbeideren ikke hadde noen skjult agenda, og det sosialarbeideren utførte «frontstage», gjenspeilet også det som foregikk «backstage» (Goffman et al., 1992). I og med at Knut beskrev denne relasjonen som svært god, tyder det på at det er et sterkt virkemiddel for å oppnå tillit i relasjonen. En tendens i mine funn er betydningen av å faktisk lytte og interessere seg for brukeren. Det å bry seg på bakgrunn av et genuint og ekte ønske om hjelpe, kontra kun å si de riktige tingene. Utfra mine informanternes historier, var dette noe de lett avdekket hos sosialarbeideren.

En annen egenskap som beskrev de gode relasjonene, var brukerstyring. På spørsmål om hvordan **Line** opplevde den mest nylige kontakten med en sosialarbeider, svarte hun følgende:

*«Den opplevdes veldig bra. Veldig sånn brukerstyrt liksom. At vi var enige om at okei, nå har vi en samtale en gang i uka, også drøyer vil til hver 14. dag. (...) Hele tiden være nysgjerrig på hva jeg tenker og hvordan jeg skal få ting til»*

**Line** beskriver en relasjon med en ruskonsulent, hvor de kom frem til løsninger og planer sammen. Dette gjaldt både når de skulle treffes, som nevnt i sitatet over, men også hvilke mål og ambisjoner Line satte seg, og hva hun ønsket å gjennomføre i hverdagen. Line beskriver det som at sosialarbeideren var *nysgjerrig* på hva hun tenkte, og det kan tenkes at det er nettopp dette som er forklaringen på hvorfor denne relasjonen føltes god og trygg. Line følte at hennes stemme var viktig, og hun fikk komme med innspill som også fikk være med å påvirke utfallet av situasjonen. Dette funnet er i tråd med Duncan et al. (2010) sin studie om hvordan beslutningstaking i samråd med brukeren påvirket hvordan brukeren følte seg sett. I studien fremkom det at samvalg (partnerskap mellom hjelper og bruker), førte til at brukeren var tilfreds og fornøyd, også i henhold til de avgjørelsene som ble tatt. Liknende funn fra Strand & von Hausswolff-Juhlin (2015) kan også belyse Line sin beskrivelse, da denne studien viser at brukerstyrte innleggelse og prosesser hvor brukeren får medvirke, kan gi en styrket autonomi og følelse av ansvar og mestring.

Hjelp til selvhjelp er også et aspekt som dukket opp under samtalen om de gode relasjonene, hvor en av informantene fortalte at hun følte sosialarbeideren veiledet henne til å selv forstå og finne gode løsninger. Dette kan beskrives som en guidende samtalestil (Høiby & Ranger, 2019). Sosialarbeideren bidrar til at brukeren selv ser løsninger. **Line** fortalte om dette under intervjuene.

*«Så da føler jo jeg at jeg får mye mer ut av det, når jeg finner ut av tinga selv. For da gjør jeg det til mitt eget liksom. Og det tror jeg er veldig viktig. Hjelper en på veien til å finne løsningene selv, det nytter ikke å sitte der å sy puter under armene på folk altså. Det er det nok av i dette samfunnet her»*

Enkelte av mine informanter ytret at de kunne kjenne et behov for at noen tok ansvar og kontroll over situasjon, men at de stort sett ønsket å finne løsningene selv. Dette kan ses i lys av empowerment, hvor dette med mestring og økt selvtillit står i fokus. Det at brukeren opplever en mestring i å finne nye løsninger og muligheter for seg selv, vil kunne føre til at endringene i større grad lar seg gjennomføre. I all hovedsak dreier det seg om å gi brukerne mer makt over sin egen situasjon (Rønning, 2007).



### 5.3.2 Bevisstgjøring av farene ved stigmatisering

**Silje** og **Kristine** eksemplifiserer også gode relasjoner, henholdsvis på behandlingsinstitusjon og med psykolog:

*«Men de var ordentlig flinke, og de prøvde så godt de kunne. Jeg følte de hørte på meg» (Silje)*

*«Jeg har vært kjempefornøyd, ho har hjulpet meg så mye. Virkelig forstår hvordan ho skal hjelpe meg da. Ho møter meg med å stille spørsmål, se ting fra forskjellige vinkler, få meg til å tenke etter. At jeg går litt inn i meg selv, finner problemer og løsninger» (Kristine)*

**Silje** vektlegger det genuine ønsket om å hjelpe, og at man som bruker sitter igjen med en følelse av at hjelperen prøver så godt de kan. Hennes relasjon til en ansatt på en behandlingsinstitusjon var preget av dette, og hun følte seg sett og hørt. Dette kan beskrives som hva som skjer dersom man som sosialarbeider er bevisst farene ved stigmatisering (Tøssebro & Berg, 2015). På spørsmål om hvorfor hun trodde hun følte det slik, svarte Silje at hun følte hun ble sett for den hun var. Den ansatte på klinikken hadde vært borti flere titalls rusmisbrukere, og hadde nok flere antagelser og stereotypiske holdninger mot disse, som er menneskelig i seg selv. Basert på Siljes historie klarte allikevel denne sosialarbeideren å se henne for den hun var, og ikke for den sosialarbeideren på forhånd trodde hun var. Det å legge egne fordommer og stereotypier til side, vil være med å skape gode og tillitsfulle relasjoner (Tøssebro & Berg, 2015).

Dette kan også ses i lys av Winness (2010) sin studie om hva brukere i møte med sosialfaglige kriseteam vektla i disse relasjonene. Det å bli sett, og at sosialarbeideren var tilgjengelig for dem, var aspekter de anså som viktige. **Kristine** følte seg også sett av sin psykolog, og beskriver dette som at vedkommende virkelig visste hvordan hun på best mulig måte kunne hjelpe henne. Dette er noe som vokser frem etter flere år sammen, og Kristine beskriver relasjonen som svært trygg og fast. Hun hadde kjent denne psykologen i åtte år, og gjennom disse årene hadde vedkommende lært seg å kjenne henne på en helt spesiell måte. Kristine forteller at dette var med på å gjøre denne relasjonen god, og at hun følte seg anerkjent for den hun var.

### 5.3.3 Maktutøvelse preget av omsorg

Selvom jeg nå har løftet frem det transparente og åpne mellom «frontstage» og «backstage», viser flere av mine informanter at avstand mellom disse to også kan legge et godt grunnlag for relasjonen. Med «frontstage» mener jeg her det som er synlig i relasjonen med brukeren, altså det sosialarbeideren kommuniserer direkte gjennom tale og kroppsspråk. «Backstage» er imidlertid det skjulte hos sosialarbeideren, som kan oversettes til agenda, motivasjon og intensjon (Goffman et al., 1992). Flere av informantene fortalte om tiden de var i aktiv rus, og hvordan dette hadde påvirket relasjonene med sosialarbeidere. De kategoriserte disse relasjonene som gode, men ifølge informantene var det ikke før i ettertid at de anerkjente dette. Jeg anser disse funnene som preget av informantens kontekstuelle forhold på det gitte tidspunktet., i lys av en narrativ analyse. Det å være i en aktiv rus-prosess, uten et avklart eget ønske om å komme ut av det, legger i seg selv dårlige forutsetninger for relasjonen mellom hjelper og bruker. **Line** og **Per** fortalte hvordan de i dag opplevde at bruk av makt i disse tilfellene kunne virke positivt for dem på sikt. Line forteller at hun da ikke opplevde det som makt, men kun som irettesettende omsorg. Dette anser jeg som interessant, fordi min antagelse i forkant av forskningen var at makt i størst grad blir ansett som noe negativt i relasjoner mellom hjelper og bruker. I motsetning til dette fortalte informantene mine om relasjoner hvor de ble styrt tydelig i spesifikke retninger, men uten at informantene selv beskrev dette som unødvendig maktutøvelse. I stedet ble det forstått som velmenende råd og informasjon om hva som lar seg gjøre i praksis. **Per** fortalte om tilfeller i prosessen med å bli rusfri, hvor spenningsrommet makt/kontroll ble håndtert godt av sosialarbeider. Han ble møtt med en form for irettesettelse som der og da virket uberettiget, men som i ettertid blir sett på som høyst nødvendig.

*«Jeg hadde vel bare en tanke i hodet den gangen, å få tak i rus. Spesielt \*\*\*\*  
(miljøterapeut), hun gav seg aldri. Hun hadde jo motargumenter hele veien. Så du ble litt presset opp i et hjørne, og måtte gi etter. Nå i ettertid så ser jeg jo at det var det jeg trengte, at det var helt nydelig. Men der og da var det slitsomt»*

På tidspunktet hvor relasjonen fant sted, opplevde **Per** sosialarbeideren som forholdsvis «streng», lite tilbøyelig og konsekvent på hva hun mente var det rette for Per. Per fortalte i intervjuet at han der og da syntes det var veldig slitsomt, og følte seg ikke hørt. Etterhvert som

tiden gikk erfarte Per at det lå mer bak disse handlingene enn kontroll og makt. Han opplevde at sosialarbeideren hadde et genuint ønske om at han skulle ha det bedre, og at det som fremstod som strengt og kontrollerende egentlig bare var av kjærighet. **Line** fortalte en liknende historie:

*«De kunne for eksempel si: det der henger ikke helt på grep, det der går ikke. Hva om du prøver den veien i stedet for. Da vil det liksom gå fortere, og ting vil ordne seg mye lettere liksom. (...) For en må tåle å få den: det der går ikke. For en har jo noen tanker og drømmer om at ting sikkert er lurt. Også er det ikke alltid sånn»*

Dette fortalte **Line** med et smil, og lo hjertelig av hvordan dette hadde skjedd tidligere. Hun fortalte om påfunn hun hadde hatt mens hun holdt på å bli rusfri, som kanskje ikke nødvendigvis var realistiske i henhold til de omstendighetene og ressursene hun hadde for øyeblikket. Utenfra kan en slik tilnærming fra sosialarbeideren virke ledende og styrende, men som Line selv sa, var dette akkurat det hun trengte på tidspunktet. I etterkant ser hun også hvor mye omsorg som lå bak irettesettelsene. Per og Lines erfaringer tyder på at en distanse mellom «frontstage» og «backstage» ikke nødvendigvis innebærer en dårlig relasjon, men tvert imot kan oppleves som nødvendig.

Dette kan ses i sammenheng med Edland-Gryt og Skatvedt (2014) sin studie om tilgjengelighet og hindringer i lavterskel-tilbud. I denne studien fremkom det at tillit var den viktigste årsaken til tilgjengelighet, og mistillit utgjorde et hinder. Dermed kan det tenkes at så lenge relasjonen mellom hjelper og bruker er preget av tillit, vil man tåle irettesettelser og grensesetting, slik som **Line** og **Per** beskriver.

Også flere av de andre informantene beskrev relasjonene de hadde med sosialarbeidere da de var i aktiv rus som gode. På spørsmål om hvordan relasjonen med sosialarbeideren var på den tiden, svarte **Pål** følgende:

*«Veldig bra, men det er klart i begynnelsen, jeg ville jo ikke vedkjenne de tinga som kom til meg om at ikke var riktig. Men i etterkant så vet jeg jo at, det var jo riktig, for det var sånn det var. Men det er klart når man er i det humøret, så er det ikke sånn»*

Også **Knut** og **Kristine** forteller om liknende erfaringer:

*«Det som er så vanskelig, når jeg kommer der og jeg ruser meg. Så sier jeg at jeg vil, men kommer med positive prøver hele tida, så jeg skjønner jo at de mister litt den til å hjelpe meg da» (Knut)*

*«Jeg ble møtt på en kjempefin måte, de prøvde å hjelpe meg. Men jeg visste ikke helt hva jeg trengte. Så det var jo ingenting med de, det var jo heller meg» (Kristine)*

**Pål, Knut** og **Kristine** var klar over at omstendighetene var utfordrende, og som Kristine selv beskriver så visste hun ikke hva hun trengte hjelp til. Det samme gjelder Knut og Pål, ønskene deres baserte seg på rusavhengigheten, og det ville dermed være vanskelig å få til en tydelig brukermedvirkning hvor deres ønsker ble vektlagt. Allikevel klarte sosialarbeideren å skape en relasjon hvor de følte seg sett. Kristine forteller at hun kunne merke at de hadde et ønske om å hjelpe henne. At dette når frem tyder på at kommunikasjonen mellom hjelper og bruker er tilrettelagt og tilpasset for der brukeren var på tidspunktet. Det som beskriver de gode relasjonene blant mine informanter er å bli lyttet til, anerkjent, og hjelp til selvhjelp. Noen av informantene mine fortalte til og med at i relasjoner hvor de kunne oppleve makt, opplevdes dette trygt og godt i ettertid, selvom det kan tenkes at informantene ville beskrevet relasjonen annerledes tidligere. Funnene tyder på at makt ikke nødvendigvis oppleves som en negativ kraft, men at det også kan oppleves som irettesettende omsorg og trygge grenser. Dette vil jeg komme nærmere inn på i drøftingen, i henhold til hvorvidt brukermedvirkning alltid må være tilstede i en relasjon for at den skal betegnes som god.

#### **5.4 Kategori 4: Viktige ferdigheter hos sosialarbeideren**

Avslutningsvis i dette kapitlet, vil jeg se nærmere på hva informantene anså som viktige ferdigheter hos sosialarbeideren, eller hva de savnet i sine relasjoner med hjelpere. De mest sentrale funnene her er støtte fra hjelperen, åpenhet i motsetning til fordømmelse, det å bli sett for den man er, og det genuine ønske om å hjelpe.

### 5.4.1 Anerkjennelse og ærlighet

**Line** beskriver at hun vektlegger det å bli sett og anerkjent for hennes opplevelse av situasjonen. Allikevel sier hun at ærlighet er viktig for henne, og at dette kan dreie seg om å at sosialarbeideren er ærlig om hva vedkommende syntes om hennes innspill eller forslag. Dette gjelder også med tanke på å innrømme at man som sosialarbeider ikke har kompetanse om enkelte fagområder, og viktigheten av at man da henviser til andre fagpersoner. **Line** beskrev det slik:

*«Ja, at en person liksom: vet du hva, dette her er ikke greit, jeg støtter deg i det du sier og din opplevelse av ting. (...) Men hele tida være åpen for at okei, men jeg kan ikke hjelpe deg akkurat med det, men, jeg skal finne en. Og da må man jo liksom samtidig ha kjennskap til de en kjenner rundt da, på at det er noen bra folk. Som har litt samme intensjoner som en selv. (...) At de liksom ikke har tro på at en ønsker en endring, det er vel litt av den greia der da at, når man plutselig finner ut av at nå vil jeg gjøre noe med livet mitt, nå passer det, så bør det skje der og da. For da er man litt klar for det i huet, også drøyer det i tre måneder, så kan man jo ha endra det til at nei vet du hva, nå gidder jeg ikke det systemet lenger, nå gir jeg faen»*

Dette kan ses i sammenheng med Goffman sin teori om at vi er redd for å tape ansikt, i henhold til hans teori om at samhandling er et skuespill (Askheim, 2012). Line vektlegger at man som sosialarbeider er åpen og ærlig dersom man ikke sitter inne med den kompetansen eller ferdighetene som trengs. Det vil si, at man ikke er redd for å tape ansikt. **Line** la også vekt på at det å få hjelp når man selv følte seg klar var veldig viktig. Det å få en time langt frem i tid ville hindre henne i få den hjelpen hun trengte mens hun fremdeles var motivert.

### 5.4.2 Åpenhet og handlekraft

**Jakob** beskriver det å ikke være dømmende som en viktig egenskap hos sosialarbeideren. Det å bli møtt med et smil, og å forsøke å løfte brukeren opp fra et mørkt sted er noe **Jakob** anser som viktig:

*«Men, jeg tror det aller viktigste er å ikke være dømmende, men å ha et fint, eller jeg driter i om det er fint, men ha et smil også littegranne god energi. Ikke sånn at du skal overkjøre de, men prøve å dra di litt opp hvis jeg er litt lav liksom» (...) Egentlig bare*

*det at de alltid har et smil. Aldri en dømmende tanke, ord, handling eller atferd mot den de skal prøve å hjelpe. For når du begynner å legge det inn i hodet ditt når du skal snakke med folk, da legger du ditt perspektiv på det mennesket eller individet uansett»*

På lik linje med **Jakob**, beskriver **Lars** at han vektlegger at sosialarbeideren ikke har fordommer eller dømmes brukeren. I tillegg forteller han at han vektlegger at sosialarbeideren tar handling, og fikser det vedkommende har lovet at skal fikses. At man blir tatt på alvor, og at ting skjer:

*«At de lytter, og ikke har noen fordommer. Også kanskje at de tar litt handling. Jeg har ofte blitt møtt med at ja, det skal vi ordne, men så skjer det ingenting. Og i tillegg det med at man ikke bare blir behandlet som en sau i flokken, eller som bare nestemann i rekka liksom. Men at de tar deg på alvor, og at ting faktisk skjer. At de tar grep. Men jeg har hatt flest gode opplevelser, veldig lite negativt»*

Dette kan ses i lys av at informantene er sårbare for stigmatisering. Det kan tenkes at informanten er preget av tidligere opplevelser med sosialarbeidere hvor de har opplevd stigmatisering. Stereotypier og stigma legger føringer for relasjonen, og brukeren kan oppleve å ikke føle seg sett for den vedkommende er (Damsgaard, 2010). I kraft av dette kan det tenkes at Jakob og Lars vektlegger at sosialarbeideren ikke dømmes, og anerkjenner de for den de er.

## **5.5 Oppsummering**

Jeg har delt mine resultater inn i fire kategorier, hvor jeg startet med å presentere det som informantene mine selv beskrev som de dårlige relasjonene. Disse relasjonene var preget av lite medvirkning i beslutningsprosesser og hyppige bytter av saksbehandlere. Informantene mine beskriver at de i disse relasjonene føler seg mistenkeliggjort, misforstått, overkjørt, ikke lyttet til, og at det var vanskelig å åpne seg opp til alle de ulike sosialarbeiderne de byttet mellom. De fleste informantene fortalte at de i slike dårlige relasjoner ofte ble stille og holdt mye inni seg. Motmakten ble dermed preget av at informantene kuet seg selv, og la lokk på sine følelser og tanker. Når det gjelder de gode relasjonene ble faktorer som medvirkning, det genuine ønske om å hjelpe, trygghet, deltagelse, og det å bli sett for den man er, lagt vekt på.

Noen av informantene mine fortalte at de opplevde å bli irettesatt og grensestyrt, men at dette ikke ble opplevd som maktutøvelse. Det kan tenkes at relasjonen da har en grunnmur av tillit og trygghet, som gjør at dette blir godt mottatt av brukeren. På spørsmål om hva brukeren anså som viktig hos sosialarbeidere ble anerkjennelse, ærlighet, åpenhet og handlekraft nevnt som viktige ferdigheter.

## **6. Diskusjon**

I denne delen av oppgaven skal jeg besvare den andre delen av min problemstilling: Hvordan kan sosialarbeidere i lys av disse opplevelsene sikre en praksis som bidrar til medvirkning og empowerment av sårbare grupper? Først vil jeg gjøre rede for hvordan informantene utøvde motmakt, knyttet til felleskap og Eide & Eide (2017) sin teori om endringsveiledning og motivasjon. Jeg argumenterer nemlig for at en utøvelse av motmakt vil være med på å skape et grunnlag for reell medvirkning og empowerment. Videre vil jeg ta for meg brukermedvirkning, i lys av viktigheten av reell medvirkning, men også hvordan mine informanter ikke alltid anså brukermedvirkning som den viktigste delen for å skape en god relasjon. Avslutningsvis vil jeg ta for meg empowerment som et mer anvendelig begrep, og knytte dette til hvordan vi som sosialarbeidere bør møte sårbare grupper. Begrepene motmakt, brukermedvirkning og empowerment henger tett sammen, og jeg argumenterer for at graden av det ene påvirker hvorvidt de andre utvikler seg i relasjonen.

### **6.1 Motmakt hos sårbare grupper**

Askheim skriver om hvordan brukeren må bevisstgjøres årsakene til undertrykking, for at vedkommende selv skal komme seg ut av avmaktsposisjonen. Derfor kan motmakt anses som viktig, i lys av at vedkommende i større grad vil kunne komme seg ut av avmaktsposisjoner. I tillegg vil det som nevnt innledningsvis kunne bidra til både medvirkning og empowerment. Dette ser jeg i lys av at det å stå opp for seg selv vil kunne bidra til en styrket integritet og mestring hos brukeren (Askheim, 2007).

I henhold til mine funn svarte seks av åtte at i situasjoner hvor de opplevde maktutøvelse valgte de å trekke seg bort, eller holde følelsen av urettferdighet inni seg. De ble stille, og følelser som håpløshet og innesluttethet ble beskrevet. Hvorfor kan det være slik? Funn i denne studien tyder på at det kan være utfordrende å uttrykke sine egentlige følelser og tanker i relasjon til sosialarbeider. Dette kan ha sammenheng med opplevelsen av en asymmetrisk maktrelasjon. Det kan føles skummelt og vanskelig å si imot personen som sitter på mesteparten av makten, og som det kan virke som har siste ord til syvende og sist.

I ettertid ser jeg en svakhet ved mitt spørsmål til informantene som dreide seg om motmakt, da svarene informantene kom med kan bestå av to aspekter. Det første aspektet er personlighet, og det sier seg selv at mennesker reagerer ulikt på maktutøvelse. Enkelte har lettere for å si ifra enn andre. Når det er sagt, tyder funnene mine på et klart overtall av de som ikke sier ifra. Dette inngår i det andre aspektet, som dreier seg om hvordan omstendigheter, erfaringer og situasjoner påvirker hvordan brukeren står imot maktutøvelse. Dette er et interessant funn, som kunne vært undersøkt enda grundigere. Hvorfor er det slik? Det fremkom fra intervjuene at informantene hadde opplevelser med at det å si ifra ikke førte til endringer, noe som gjorde terskelen for å si ifra neste gang enda høyere. Dette er en mulig årsakssammenheng.

Thomas Mathiesen (Askheim, 2007) og Skau (2003) sine teorier om at motmakt er noe som oppstår kollektivt og ved hjelp av et fellesskap, er en årsakssammenheng jeg også kunne utforsket i større grad i intervjuene. Motmakt kan oppstå ved at de marginaliserte står sammen, og danner en slags motvekt til maktutøvelsen. Thomas Mathiesen mente dermed at det kollektive aspektet ved motmakt var sentralt for at avmaktsposisjonen skulle utfordres (Askheim, 2007).

For kan det tenkes at dersom de hadde vært en del av et større fellesskap i de nevnte situasjonene, så ville det vært lettere å danne motmakt mot den maktutøvende part. Ved å møte andre i liknende situasjoner, så vil man kunne bevisstgjøres felles erfaringer. Dette kan føre til at man får øye på strukturelle forhold som preger ens situasjon, og det kan også bidra til at man føler mindre skam, og dermed er mindre utsatt for stigmatisering. Dette vil kunne øke sjansene for motmakt, i den betydning at de kan klare å mobilisere ved hjelp av fellesskapet. Dette vil kunne være et viktig steg på veien mot reell medvirkning og



empowerment. I henhold til ettervernstilbudet jeg er frivillig i kommer dette frem. Det at deltakerne der kan samles og treffe hverandre, bidrar til at flere tør å dele ærlig fra egne liv, og erfarer at mange har liknende opplevelser med systemet. Informanten min Pål fortalte også at han pleide å ha med en ekstra person på møter, og da spesielt på møter med NAV. I slike møte-situasjoner står brukeren ofte alene. Det kan tenkes at det er derfor enkelte velger å ha med seg noen, både for å få med seg det som blir sagt, men også for å ikke føle seg alene. Mathiesen og Skau sin teori om at motmakt er noe som enklere oppstår på kollektivt nivå, viser seg i lys av mine erfaringer med ettervernstilbudet, men også fra mine funn. Allikevel vil det nok i flere sammenhenger ligge mer bak manglende motmakt enn at man kun står alene i situasjonen (Askheim, 2007; Skau, 2003). Det kan tenkes at det kollektive aspektet vil være nyttig for sosialarbeideren, i henhold til å legge til rette for motmakt hos sårbare grupper.

Eide og Eide (2017) skriver om hvordan man bør gå frem i situasjoner hvor man kommer med forslag til endring eller irettesettelser. Dette kan knyttes til hvordan man som sosialarbeider skal legge til rette for at brukeren skal kunne ytre egne meninger og synspunkt, eller i visse tilfeller utøve motmakt. «Å stille seg åpen, utforskende og interessert i personens ve og vel er en god grunnholdning. Det handler om å gi fra seg makt og kontroll, stille seg i en ikke-vitende posisjon og vise genuin interesse for hva som er viktig for den andre» (Eide et al., 2017, s. 259). Dette vil særlig være viktig i møte med sårbare grupper, og det å være genuint interessert i hva som er viktig for brukeren vil kunne legge et godt grunnlag for motmakt. Dette fremkom også i intervjuene med mine informanter, hvor de i tillegg vektla tillit som viktig for å føle seg trygg nok i en relasjon. Det kan tenkes at tillit og trygghet vil kunne føre til motmakt der det trengs (Eide et al., 2017).

## **6.2 Brukermedvirkning i sosiale relasjoner**

I løpet av intervjuene fremkom det flere eksempler på det informantene mine kategoriserte som «gode» relasjoner. Silje sin opplevelse om å bli sett for den hun var, var noe som gikk igjen hos flere. Kjennetegn på disse relasjonene var at informantene hadde fått lov til å komme som de var, bli anerkjent for den de var, og fikk i tillegg komme med innspill. Det å komme med innspill og å få medvirke, var noe som gikk igjen på spørsmål om hva informantene mine anså som viktig i en relasjon med en sosialarbeider. Begrepet

brukermedvirkning blir relevant her, for uten at informantene selv brukte det begrepet, ble det tydelig at det var noe de anså som viktig. Brukermedvirkning dreier seg om at man som sosialarbeider skal lytte til brukerens stemme i henhold til beslutningsprosesser (Hanssen et al., 2015).

**Pål** fortalte at han syntes det var viktig å bli tatt på alvor, og at han ble lyttet til på en måte som gjorde at han kunne påvirke de beslutningene som skulle tas. Han fortalte om en situasjon med en saksbehandler på NAV, hvor han følte at vedkommende snakket for han og tok avgjørelser på vegne av han. Utad virket det som hun støttet han og ville gjøre som han sa, men i det avgjørelser skulle tas, opplevde han å miste retten til å uttale seg. Pål sine erfaringer belyser spenningsfeltet mellom makt og medvirkning. En slik misvisende eller falsk medvirkning kan oppstå ved at man som sosialarbeider kun dobbeltsjekker at brukeren forstår hva som skal skje videre, uten at man spør hvorvidt dette er hva brukeren selv ønsker (Ellingsen & Schiøll Skjefstad, 2015). Pål anså derfor den reelle brukermedvirkningen som en viktig faktor for at relasjonen mellom hjelper og bruker skal bli god.

I enkelte tilfeller vil det kunne være vanskelig for sosialarbeideren å gjennomføre brukermedvirkning til enhver tid, spesielt dersom brukerens ønsker og perspektiver ikke går overens med hva som lar seg gjøre, eller dersom man ikke har tilstrekkelige ressurser. Funnene i denne studien tyder imidlertid på at det å strebe etter dette vil kunne være med på å sikre kvaliteten på relasjonen. Bourdieu argumenterer for at denne makten som sosialarbeidere har ofte ikke oppfattes av sosialarbeideren selv, og at det derfor er viktig å være bevisst nettopp dette. Mine funn tyder likevel på at denne formen for makt er svært tydelig for brukeren, og at den oppfattes fort. Dette kan skape en større asymmetri i maktforholdet mellom hjelper og bruker, uten at hjelperen er klar over det (Bourdieu & Prieur, 1996).

**Line** og **Per** fortalte som tidligere nevnt om relasjoner de hadde til sosialarbeidere mens de var i aktiv rus, hvor sosialarbeideren på det daværende tidspunkt hadde virket styrende og kontrollerende. Man kan si at asymmetrien i maktrelasjonen var tydelig. Allikevel forklarte de begge to hvordan de endret sitt syn på situasjonen da de ble rusfri, og de innså at det var akkurat det de trengte. Dette betyr at brukermedvirkning ikke alltid er det som skal til for å sikre en god relasjon og gode endringer hos brukeren på sikt. Dette kan forstås i lys av det

Hansen et al. (2015) skriver om at i enkelte tilfeller vil ikke brukeren medvirke, eller de kan ikke medvirke. Det kan forekomme i tilfeller hvor hjelpebehovet til brukeren er såpass stort at brukeren vil være avhengig av at hjelperen tar avgjørelser for en. Dette kan eksempelvis handle om mennesker i aktiv rus, slik som enkelte av mine informanter. Det kan tenkes at det i slike situasjoner vil være vanskelig å oppnå en symmetrisk maktrelasjon, da brukeren selv ikke er i stand til å vurdere hva som er de beste løsningene. I slike situasjoner vil det kunne være en stor avstand mellom hva hjelper og bruker mener er riktig, og hvilke avgjørelser som er best.

Mine funn tyder dermed på at brukermedvirkning kan være utfordrende i praksis, og at i enkelte situasjoner kan en begrenset medvirkning være nødvendig og ønsket av bruker selv. I enkelte situasjoner kan brukeren ha større behov for at sosialarbeideren tar gode valg på vegne av vedkommende, mens i andre situasjoner vil viktigheten av å ta disse beslutningene *sammen* være større.

Dette innebærer et stort ansvar i møte med sårbare grupper, da man som sosialarbeider bør opptre i tråd med brukerens behov og interesser, og dette varierer i stor grad fra person til person. Som sosialarbeider må man dermed skille mellom situasjoner, da brukere i enkelte tilfeller kan ha et sterkt behov for å medvirke, mens i andre situasjoner har de samme brukerne behov for at sosialarbeider ivaretar deres interesser uten nødvendigvis stor grad av direkte medvirkning i alle deler av prosessen. Her kan det oppstå et spenningsfelt, som innebærer at sosialarbeideren skal sikre medvirkning, men i møte med sårbare grupper kan det tenkes at brukermedvirkningen tar andre former. I tillegg kan det tenkes at de vurderingene sosialarbeideren konstant må gjøre av brukeren sin, vil kunne forsterke det nevnte spenningsfeltet. Plutselig er brukeren i stand til, og ønsker å medvirke mer, og da bør sosialarbeideren legge til rette for dette. Sosialarbeideres store ansvar kan i praksis også være svært krevende på grunn av det informantene beskrev som hyppige bytter av saksbehandlere. Dette bør ses opp mot den konteksten sosialarbeideren er underlagt, ettersom den kan være preget av mangel på ressurser og press på den enkelte sosialarbeideren. Stadig nye brukere å forholde seg til vil innebære at man raskt må sette seg inn i nye personers situasjon, og vurdere deres behov for medvirkning og hjelp. I tillegg finnes det øvrige retnings- og styringslinjer som vil kunne legge føringer for hvordan sosialarbeideren jobber, uten at den enkelte nødvendigvis ønsker det slik.

Det som i alle fall er tydelig i denne studiens funn er at samtlige av informantene uttrykte et behov for å bli sett og hørt i møte med hjelpeapparatet. Det som derimot ikke nødvendigvis er tilfellet for alle, er at de ønsker å medvirke i alle prosesser. Flere av mine informanter fortalte at de syntes det var behagelig og trygt når sosialarbeideren tok ansvar og styring. Allikevel var disse relasjonene allerede definert som gode, på bakgrunn av høy tillit og trygghet til hjelperen. Det kan tenkes at dette må være til stede for at relasjonen skal være god, fremfor at medvirkning må være tilstede for å oppnå det samme. Faktorer som livssituasjon, kontekst, personlighet og omstendigheter vil kunne være med å påvirke hva man som bruker trenger i en relasjon med en sosialarbeider. Dette belyser spenningsfeltet sosialarbeideren er under, og hvor krevende det kan være å tilrettelegge og tilpasse.

### **6.3 Empowerment som et mer anvendelig begrep**

Det kan tenkes at begrepet empowerment i enkelte situasjoner der brukere er særlig sårbare vil passe bedre inn som et begrep, både i henhold til å oppnå en god relasjon mellom hjelper og bruker, men i tillegg som et premiss for en senere medvirkning. Begrepet empowerment innebærer nøkkelord som selvtillit, stolthet, deltagelse, støtte, kompetanse osv. Det vil si at personer i avmaktsposisjoner skal klare å opparbeide seg nok kraft og styrke til å håndtere utfordringer (Askheim & Starrin, 2007). Funnene i denne studien tyder på at sosialarbeidere gjennom hvordan de håndterer relasjonen med brukere, kan legge til rette for deres empowerment. Min informant **Line** fortalte for eksempel om hvordan sosialarbeidere hjalp henne med å finne løsningene selv. Line anså dermed hjelp til selvhjelp som en viktig faktor i relasjon med sosialarbeidere, og forklarte til meg hvordan hun utfra dette kjente på mestring på flere arenaer. Sosialarbeideren hadde riktignok hjulpet henne til å tørre å ta mange skritt i riktig retning, men det var Line selv som tok skrittene. Dette var eksempelvis å ta sertifikatet, gjennomføre kurs, skaffe seg bolig og klare seg økonomisk. Ved hver av disse milepælene fortalte Line at hun kjente på en sterk mestring og stolthetsfølelse over hvor hun hadde kommet på egenhånd. I tillegg visste hun hele tiden at hun hadde sosialarbeideren i bakhånd om hun skulle trenge ekstra støtte. En slik relasjon kan ses på som noe en bør strebe etter. Det er tydelig at denne relasjonen ga gode forutsetninger for Line, og gjorde i tillegg at hun etterhvert stod mer og mer på egne bein.

Empowerment vil ifølge Bjørndal og Keeping (2016) kunne vokse frem dersom man som sosialarbeider er bevisst på å styrke brukerens selvbilde og tro på at vedkommende klarer å mestre utfordringer. Som en motsetning til dette, vil opplevelser av stigma kunne stå i veien for følelse av mestring. En tillitsbasert relasjon ser ut til å ligge til grunn for å unngå stigmatisering og bidra til brukerens empowerment. Det kan tenkes at dette er spesielt viktig i møte med sårbare grupper, da de i stor grad kan ha vært utsatt for stigmatisering tidligere. Slike opplevelser vil kunne hindre fremtidig mestring, og sosialarbeiderens rolle i dette blir desto viktigere. Hjelp til selvhjelp, støtte, og oppmuntring er alle viktige aspekter i det sosialfaglige arbeidet i møte med sårbare grupper.

Begrepet empowerment har allikevel fått noe kritikk. Blant annet Sissel Sollied mener at empowerment er et begrep som er definert slik at enkelte brukergrupper faller utenfor. Eksempelvis kan sårbare grupper ha dårligere forutsetninger for å utvikle selvstendighet eller motta hjelp til selvhjelp. Dette er mennesker som kan ha større sannsynlighet for å havne i avmaktsposisjoner. Denne kritikken kan også trekkes opp mot mennesker i aktiv rus, slik som enkelte av mine informanter. Det vil i disse situasjonene være vanskelig for sosialarbeideren å legge til rette for empowerment på en slik måte begrepet er definert på, da brukeren vil være totalt avhengig av hjelpeapparatet. Det kan tenkes at en bredere definisjonen, som inkluderer at man tar hensyn til brukerens utgangspunkt og omgivelser, vil være hensiktsmessig. (Sollied, 2013). Til syvende og sist dreier det seg om å tilrettelegge for den enkelte brukeren, basert på hva slags situasjon vedkommende befinner seg i. Det å styrke brukerens posisjon og tro på seg selv, vil allikevel bidra til en god relasjon mellom hjelper og bruker, hvor man skaper gode forutsetninger for brukeren.

## **7. Konklusjon**

Gjennom denne oppgaven har jeg undersøkt brukeres erfaringer og opplevelser i møte med sosialarbeidere, og hvordan de har opplevd å bli sett, møtt, hørt og inkludert i disse relasjonene. Det kan argumenteres for at makt vil være tilstede i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker, kun i lys av hvilken rolle man innehar (Aamodt, 2004). På tross av dette, har jeg interessert meg for hvordan dette foregår i praksis, og da spesielt ved å løfte en sårbar gruppe og innta deres perspektiv.

Pierre Bourdieu og Erving Goffman har vært sentrale teoretikere i min studie. Fra førstnevnte har begreper som kapital (spesielt symbolsk kapital og symbolsk vold) og doxa vært i fokus. Goffman sin teori om stigma og samhandling som rollespill har vært sentrale. Min problemstilling har vært: Hvordan opplever mennesker med erfaringer innenfor rusomsorg deres møter med sosialarbeidere? Hvordan kan sosialarbeidere i lys av disse opplevelsene sikre en praksis som bidrar til medvirkning og empowerment av sårbare grupper? Første del av problemstillingen baserer seg på brukernes erfaringer, og den andre delen baserer seg på hvordan vi som sosialarbeidere kan benytte disse erfaringene til sikre medvirkning og empowerment i møte med sårbare grupper.

Denne studien tar kun for seg åtte informanternes beretninger, og vil ikke kunne brukes som en generell oppfattelse av brukeres erfaringer og opplevelser. I tillegg har jeg definert sosialarbeider svært bredt i denne studien, og dette kan være en begrensning og svakhet. Informanternes erfaringer med de ulike sosialarbeiderne vil variere utfra hva slags rolle vedkommende har hatt. Dermed får man ingen spisset beskrivelse av én type sosialarbeidere, men heller mange, brede og til tider diffuse beskrivelser av svært mange forskjellige sosialarbeidere.

Jeg har intervjuet åtte informanter som alle har til felles at de har vært i kontakt med flere sosialarbeidere. Jeg gjennomførte semistrukturerte intervjuer, hvor mitt formål var å innhente data om informanternes erfaringer og opplevelser med sosialarbeidere. Det fremkom fra disse intervjuene at de relasjonene som ble betegnet som dårlige, ble kjennetegnet av lite medvirkning, fraværende lytting, mistillit, og hyppige bytter av saksbehandlere. Det fremkom også at informantene syntes det var vanskelig å si ifra i disse relasjonene, og at egne meninger og ønsker ble holdt for seg selv.

De relasjonene som derimot ble beskrevet som gode, baserte seg på faktorer som medvirkning, det genuine ønske om å hjelpe, åpenhet, tillit, trygghet, og det å bli sett for den man er. Dette var også egenskaper mine informanter mente sosialarbeidere burde ha, i tillegg til anerkjennelse, ærlighet, og handlekraft. For å besvare den første delen av min problemstilling: «Hvordan opplever mennesker med erfaringer innenfor rusomsorg deres møter med sosialarbeidere?», kan jeg konkludere med at mine informanter beskrev både

relasjoner som var preget av lite medvirkning og lytting, men de beskrev også relasjoner hvor de kjente på trygghet, tillit og medvirkning.

Mine forforståelser inn mot denne studien har vært at en relasjon mellom hjelper og bruker bør være preget av medvirkning for at den skal kunne betegnes som god, og at fravær av medvirkning kan ses i lys av maktaspektet. Det kan tenkes at dette stemmer til en viss grad. Allikevel var en tendens fra mine funn at dersom relasjonen mellom hjelper og bruker var preget av tillit og trygghet, opplevde brukeren det som godt dersom hjelperen tok avgjørelser og «bestemte». Det vil si at brukeren i disse relasjonene ikke hadde like stort behov for medvirkning. Dette anser jeg som et av de mest spennende funnene, da dette i all hovedsak forteller hvor viktig tillit er i relasjonen mellom bruker og hjelper. Kanskje til og med viktigere for at brukere skal oppleve en relasjon som god enn muligheten for medvirkning.

For å besvare den andre delen av problemstillingen: «Hvordan kan sosialarbeidere i lys av disse opplevelsene sikre en praksis som bidrar til medvirkning og empowerment av sårbare grupper», så jeg først på begrepet motmakt. Jeg har argumentert for at utøvelse av motmakt, vil kunne bidra til medvirkning og empowerment. For å legge til rette for at brukeren skal kunne utøve motmakt vil en åpenhet og interesse for brukeren bidra til dette. Det samme gjelder å se vedkommende for den personen er, og å fokusere på tillitsskapende arbeid. Det fremkom fra mine funn at informantene fort avdekket dersom man kun gjorde det «riktige», uten å egentlig mene det. Det genuine, og det å se brukeren for den hen er, vil dermed være en sentral del av dette. For at den reelle medvirkningen skal finne sted, kan det tenkes at brukeren først må være i stand til å utøve motmakt. En tendens fra mine funn var at en relasjon kunne betegnes som god selvom den bestod av mindre medvirkning, så lenge den var preget av tillit og trygghet. De informantene som derimot vektla medvirkningen, belyste dette ved at man som sosialarbeider blant annet anerkjente brukeren som et individ og ikke bare en del av systemet. Det vil være med på å skape en trygg og god relasjon, som til gjengjeld vil gi gode forutsetninger for medvirkning. Jeg konkluderte diskusjonen med at empowerment vil være et mer anvendelig begrep i møte med sårbare grupper, spesielt med tanke på at behovet for medvirkning utfra mine funn vil variere fra person til person. Det kan tenkes at empowerment vil være like lønnsomt, nødvendig og viktig i alle relasjoner, og da spesielt i møte med sårbare grupper. Som sosialarbeider vil det å tilrettelegge for den enkelte bruker, og styrke brukerens tro på seg selv, være med på å bidra til empowerment.

I den anledning vil jeg nevne at sosialarbeidere er underlagt ulike rammer, og befinner seg i ulike roller utfra hvor man arbeider. Det vil også si at man har ulik kapasitet, og til tider kan derfor denne være begrenset. Man står ikke fritt til å gjøre som man alltid vil selv, i tillegg til at man kan være preget av doxiske forståelser. Likevel vil det være avgjørende hvordan man bruker rommet for skjønn, og at de møtene man har med brukere benyttes på en god måte. Det å hilse på brukeren, lytte med innlevelse, gi støttende kommentarer og vise vilje til å hjelpe kan gjøres innenfor de fleste rammer.

Mine informanter befant seg i sårbare posisjoner, og dette kan gjøre at de var særlig utsatt for stigmatisering. De hadde opplevd flere nederlag, og dette kan være med å prege selvfølelse og mestringsfølelse. Dette kunne gjelde økonomisk situasjon, og usikkerhet rundt egne fremtidsutsikter. I tillegg hadde de opplevd å stå i mange ulike relasjoner til sosialarbeidere, som var svært ubalanserte med tanke på makt. Selvom mange av disse profesjonelle var i en hjelperrolle, er det tydelig utfra mine funn at det å inngå slike relasjoner kan være svært krevende. Samtidig har de også fortalt at det har opplevdes som nødvendig støtte og hjelp i en vanskelig livssituasjon. Denne sårbarheten, som handler om at de er avhengige av hjelp, innebærer et stort ansvar for sosialarbeidere.

Alt i alt har denne studien vist at den undersøkte brukergruppen har både gode og dårlige erfaringer med sosialarbeidere. De har opplevd maktmisbruk, dårlige lytteregenskaper og overkjøringer. Men de har i tillegg opplevd medvirkning, trygghet, tillitsfulle tilnærminger og ektefølt omsorg. I tillegg har de opplevd trygge og tillitsfulle relasjoner hvor sosialarbeideren har lagt tydelige føringer for hva brukeren skulle foreta seg, og dette har kjent ut som en omsorgsfull grensesetting og rådgivning. En konklusjon kan dermed være at man som sosialarbeider bør etterstrebe den varme, trygge og tillitsfulle relasjonen, og at dette er grunnlaget for eventuell medvirkning og empowerment.



## Referanseliste

- Andrews, T. & Vassenden, A. (2007). Snøballen som ikke ruller. Utvalgsproblemer i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, 15(2), 151-162.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN1504-2928-2007-02-02>
- Antonsen, E. B. (2008). Et stykke på vei, men likevel langt igjen? *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 5(4), 345-354. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3010-2008-04-06>
- Askheim, O. P. (2007). Empowerment - ulike tilnærminger. I O. P. Askheim & B. Starrin (Red.), *Empowerment: i teori og praksis* (s. 21 - 33). Gyldendal akademisk.
- Askheim, O. P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid : floskel, styringsverktøy, eller frigjøringsstrategi?* Gyldendal akademisk.
- Askheim, O. P. & Starrin, B. (2007). Empowerment - et moteord? I O. P. Askheim & B. Starrin (Red.), *Empowerment: i teori og praksis* (s. 13 - 20). Gyldendal akademisk.
- Berg, B., Ellingsen, I. T., Levin, I. & Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 19 - 35). Universitetsforlaget.
- Bjørndal, C. R. P. & Keeping, D. (2016). *Konstruktive hjelpesamtaler : mestringsfremmende perspektiver og redskaper i veiledning, rådgivning, mentoring og coaching*. Gyldendal akademisk.
- Bourdieu, P. & Prieur, A. (1996). *Symbolsk makt : artikler i utvalg*. Pax.
- Brask, O. D. (2022). 8. Forutsetninger for en bærekraftig profesjonell hjelperrolle. I *Bærekraft* (s. 146-171) (Books). Universitetsforlaget.  
<https://doi.org/doi:10.18261/9788215062938-2022-08>

- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). *InterViews : learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed. utg.). Sage.
- Burns, T. (1992). *Erving Goffman*. London: Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780203205501>
- Damsgaard, H. L. (2010). *Den profesjonelle sosialarbeider*. Cappelen akademisk forl.
- Duncan, E., Best, C. & Hagen, S. (2010). Shared decision making interventions for people with mental health conditions. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (1).  
<https://doi.org/10.1002/14651858.CD007297.pub2>
- Edland-Gryt, M. & Skatvedt, A. H. (2014). Om tilgjengelighet og hindringer i lavterskelsetting. *Rus & samfunn*, 8(6), 14-16. <https://doi.org/10.18261/ISSN1501-5580-2014-06-06>
- Edvardsen, E. & Holthe, H. (2013). *Klientens stemme - hjelperens blikk*. Universitetsforlaget.
- Eide, H., Eide, T. & Eide, E. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner : personorientering, samhandling, etikk* (3. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Ellingsen, I. T. & Schiøll Skjefstad, N. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 97 - 111). Universitetsforlaget.
- Fangen, K. (2010). *Deltagende observasjon* (2. utg. utg.). Fagbokforl.
- Friberg, J. H. (2019). Tvilsomme informanter, troverdig forskning?: Refleksjoner over intervjuet som forskningsmetode, med utgangspunkt i en studie av tilreisende fattige fra Romania. *Norsk Sosiologisk Tidsskrift*, 3(2), 119-136.  
<https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2019-02-02>

- Gjersøe, H. M. & Leseth, A. B. (2022). Rettigheter, behov og plikter i aktivitetspolitikken: Forståelser av aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere. *Kritisk juss (Online)*, 48(1), 100-116. <https://doi.org/10.18261/kj.48.1.7>
- Goffman, E., Risvik, K. & Risvik, K. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatik* (Ny utg. utg.). Pax.
- Hanssen, H., Humerfelt, K., Kjellevoid, A., Norheim, A. & Sommerseth, R. (2015). Faglig skjønn i utøvelse av profesjonelt helse- og sosialfaglig arbeid. I H. Hanssen, K. Humerfelt, A. Kjellevoid, A. Norheim & R. Sommerseth (Red.), *Faglig skjønn og brukervedvirkning i helse- og velferdsstjenestene* (2. utg. . utg., s. 17 - 47). Fagbokforlaget.
- Høiby, A. & Ranger, M. N. (2019). Kamouflert ekspertrolle – et paradoks i endringsarbeid: En studie av helse- og sosialarbeideres samtalestil og rolle i motivasjons- og endringsarbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 22(4), 298-312. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-03>
- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? : nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Universitetsforl.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient : institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Levin, I. (2015). Sosialt arbeid som spenningsfelt. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 36 - 46). Universitetsforlaget.
- Lundberg, K. G. (2012). *Uforutsigbare relasjoner. Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv* [The University of Bergen].
- NESH. (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora* (5. utg. utg.). Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora.

- Pasient- og brukerrettighetsloven. (1999). *Lov om pasient- og brukerrettigheter* (LOV-1999-07-02-63). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=lov%20om%20pasientrettigheter>
- Pettersen, H. & Lofthus, A.-M. (2018). Brukererfaringer med psykiske helsetjenester. Hva viser oppsummert forskning? *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 15(2-3), 112-123. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2018-02-03-03>
- Prebble, K., Thom, K. & Hudson, E. (2015). Service Users' Experiences of Voluntary Admission to Mental Hospital: A Review of Research Literature. *Psychiatry, psychology, and law*, 22(3), 327-336. <https://doi.org/10.1080/13218719.2014.959156>
- Rønning, R. (2007). Brukermedvirkning og empowerment - gammel vin på nye flasker? I O. P. Askheim, B. Starrin & C. H. Heyerdahl (Red.), *Empowerment i teori og praksis* (s. 34 - 46). Gyldendal akademisk.
- Silverman, D. (2021). *Qualitative research* (5. utg.). SAGE Publications.
- Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp : om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (3. utg. utg.). Universitetsforl.
- Sollied, S. (2013). Er empowermentbegrepet forbeholdt spesielle grupper, eller er det et allmenngyldig begrep? I E. Edvardsen & H. Holthe (Red.), *Klientens stemme - hjelperens blikk* (s. 103 - 123). Universitetsforlaget.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131?q=sosialtjenesteloven>
- Strand, M. & von Hausswolff-Juhlin, Y. (2015). Patient-controlled hospital admission in psychiatry: A systematic review. *Nord J Psychiatry*, 69(8), 574-586. <https://doi.org/10.3109/08039488.2015.1025835>

Tøssebro, J. & Berg, B. (2015). Sosiale forskjeller, avvik og samfunn. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 227 - 242). Universitetsforlaget

Winness, M. G., Borg, M. & Kim, H. S. (2010). Service users' experiences with help and support from crisis resolution teams. A literature review. *J Ment Health, 19*(1), 75-87.  
<https://doi.org/10.3109/09638230903469178>

Aamodt, L. G. (2004). Sosialt arbeid og anerkjennelse. En problematisering av grunnlagstenkningen i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid, 23*(3), 154-161.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2003-03-04>

Aas, K. H. (2007). Utvikling av relasjonskompetanse – «Det er vanskelig å sette ord på det, men det ligger liksom i bakhodet ett eller annet sted». *Nordisk sosialt arbeid, 27*(1), 45-55. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2007-01-04>

## **Vedlegg 1: Informasjonsbrev/samtykke**

### **Vil du delta i forskningsprosjektet?**

#### Sosialarbeiderens makt og autoritetsposisjon i møte med brukerens medvirkning og empowerment

**Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan påvirker (og/eller hindrer) sosialarbeiderens makt og autoritetsposisjon brukerens medvirkning og empowerment? I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltagelse vil innebære for deg.**

#### **Formål**

I denne masteroppgaven ønsker jeg å undersøke hvordan sosialarbeiderens makt kan komme i konflikt med brukerens deltagelse og medvirkning.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Universitet i Agder er ansvarlig for prosjektet. Herunder fakultet for samfunnsvitenskap, og instituttet for sosiologi og sosialt arbeid.

Jeg, Siri Helene Erlandsen, får også veiledning av Katrine Mayora Synnes.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Jeg spør deg om å delta i dette prosjektet, da jeg anser deg som relevante intervjuobjekter i denne sammenheng. Deres relasjon til sosialarbeidere og historie rundt dette vil være nyttig og behjelpelig.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

- Jeg skal benytte intervju som metode, og dette intervjuet vil ha en varighet på omkring 30-45 minutter.
- Jeg vil bruke lydopptak som hjelpemiddel, og notere litt underveis.
- Notater fra intervjuet vil bli lagret elektronisk

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Ved behandlingsansvarlig institusjon (UiA), er det er kun jeg og veileder som vil ha tilgang til dine opplysninger. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes i juni 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres. Lydopptak vil bli slettet etter transkribering, slik at de ikke blir lagret unødig. Anonymiserte data vil ikke bli slettet.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. Vi behandler også særlige kategorier av personopplysninger om helse, i vid forstand.

På oppdrag fra Universitet i Agder har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitet i Agder ved Siri Helene Erlandsen, på tlf.nr. 98020188
- Veileder Katrine Mayora Synnes, kan nås på tlf.nr. 38142003
- Vårt personvernombud: Trond Hauso, på epost: [Personvernombud@uia.no](mailto:Personvernombud@uia.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

*Katrine Mayora Synnes*  
(Veileder)

*Siri Helene Erlandsen (student)*

---



## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet: Sosialarbeiderens makt og autoritetsposisjon i møte med brukerens medvirkning og empowerment, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 2: Intervjuguide

### Semistrukturert intervju

Nøkkel-elementer: møte med sosialarbeider, dialog, makt, autoritet, konsekvenser og medvirkning

Starter med informert samtykke og underskrift. Forteller litt om prosjektet mitt. Deretter begynne med åpne spørsmål, før jeg konkretiserer mer etterhvert.

- *Kan du fortelle om møter du har hatt med sosialarbeider (ruskonsulent/behandler/saksbehandler på NAV) nå nylig? Hvor lenge har relasjonen pågått.*
  
- *Hvordan var kontakten og dialogen i dette møte?*
  
- *På hvilke måter følte du at du ble hørt?*
  
- *Hvordan opplevde du at sosialarbeideren møtte deg?*
  
- *I hvilke tilfeller følte du at sosialarbeideren eventuelt ikke lyttet, og hvordan opplevdes dette?*
  
- *Hvordan møter du sosialarbeideren i disse situasjonene, og hva slags oppførsel fremprovoserer det hos deg?*
  
- **Bevege meg bakover i tid, og innhente informasjon om sosialarbeidere de har vært i kontakt med tidligere, evt. under behandling. Gjenta spørsmålene.**

\*Husk å spørre om intervjuobjekt vet om andre informanter

## Vedlegg 3: Vurdering Sikt

### Vurdering av behandling av personopplysninger

 Skriv ut

 30.08.2022 ▾

**Referansenummer**

258302

**Vurderingstype**

Standard

**Dato**

30.08.2022

**Prosjektittel**

Master - sosialarbeiderens maktbruk, og hvordan den påvirker brukerens deltakelse

**Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Agder / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

**Prosjektansvarlig**

Katrine Mayora Synnes

**Student**

Siri Helene Erlandsen

**Prosjektperiode**

15.08.2022 - 05.06.2023

**Kategorier personopplysninger**

Alminnelige

Særlige

**Lovlig grunnlag**

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 05.06.2023.