

NØKKELBEGREPER | INSTITUSJONELLE FORHOLD OG RELASJONSARBEID, SOSIALT ARBEID, TILLIT, RESPEKT, GJENGELIGHET



Gunn Strand Hutchinson
Førstelektor,
Universitetet
i Nordland
gunn.strand.
hutchinson@uin.no



Johans Tveit Sandvin
Profesor, Universitetet
i Nordland
johans.tveit.sandvin
@uin.no



Unn Rigmor Bruaset
Prosjektleder,
Dønna kommune
unn.rigmor.bruaset@nav.no



Anita Klette
Prosjektarbeider,
Alstahaug kommune
anita.klette@alstahaug.
kommune.no



Toril Sommerseth
Prosjektleder,
Alstahaug kommune
toril.sommerseth@nfk.no

Forutsetninger for å utvikle gode hjelperelasjoner i sosialtjenesten

I denne artikkelen vil vi drøfte relasjonen mellom ytere og mottakere av tjenester i sosialtjenestene, og hvordan man kan arbeide med å etablere en god hjelperelasjon. Vi vil også drøfte institusjonelle forutsetninger for å etablere en god hjelperelasjon. Empirien er fra to kommunale utviklingsprosjekter. Prosjektene var rettet mot langtidsmottakere av sosialhjelp med sammensatte sosiale problemer og rusproblemer. De fleste av deltakerne hadde også psykiske lidelser.

Informantene, det vil si deltakere og prosjektarbeidere, setter likhetstegn mellom å opparbeide tillit i relasjonen og det å utvikle en god hjelperelasjon. Informantene ser respekt som et hovedtema i prosessen. Det å ha tro på personen, være åpen for reell medvirkning, vise standhaftighet, være tilgjengelig og samhandle på hverdagsarenaer betraktes som konkrete uttrykk for respekt. Vår undersøkelse gir eksempler på hva vektlegging av relasjonsarbeid innebærer både når det gjelder innhold og ressursinnsats.

Sosialt arbeid kjennetegnes ifølge Villadsen (2003) av en balansegang mellom et «ansvarsprinsipp» og et «omsorgsprinsipp», eller mellom kravet om å respektere individets selvbestemmelse og autonomi, og kravet om å iverksette tiltak med sikte på å skape bestemte forandringer. Men å betrakte dette som en balansegang indikerer en oppfatning om at de to hensynene er i konflikt og at det ene bare kan oppnås på bekostning av det andre. Villadsen selv betrakter ikke dette som en reell balansegang, men snarere som to supplerende styringsformer. En oppfatning om at de to prinsippene er i konflikt vil måtte hvile på en antakelse om at sosialarbeiderne vanligvis har andre oppfatninger om hvilke forandringer og tiltak som er nødvendige, enn dem de har i oppgave å hjelpe. En slik oppfatning er neppe noe godt utgangspunkt for etablering av gode hjelperelasjoner.

En annen fortolkning av det antatte motsetningsforholdet er at betoningen av individets selvbestemmelse og autonomi på bekostning av et omsorgsprinsipp, anvendes som begrunnelse for manglende handling og dermed for manglende resultater i sosialtjenesten. Heller ikke det er spesielt egnet til å skape gode hjelperelasjoner. Hva er så betingelsene for å skape gode hjelperelasjoner i sosialtjenesten?

Denne artikkelen har sitt utspring i utviklings- og forskningsarbeid som er gjennomført i to kommuner over en periode på tre år. Bakgrunnen for utviklingsprosjektene var at sosialtjenesten i de to kommunene erfarte at det var en gruppe av personer med langvarige og sammensatte problemer i deres kommuner som de ikke var i stand til å yte tilfredsstillende hjelp til. Det var kommet til et punkt hvor de måtte erkjenne at de i realiteten hadde gitt opp å kunne hjelpe dem til en bedre livssituasjon, og samarbeidsklimaet mellom disse personene og ansatte i sosialtjenesten var svært dårlig.

Målsettingen med utviklingsprosjektene var å bedre levekårene til de som takket ja til å delta i prosjektet, og om mulig bidra til at de kom i arbeid eller aktivitet. For å kunne arbeide mot slike mål var det helt nødvendig å opparbeide en god relasjon til de perso-

nene de ønsket å hjelpe. Som vi skal se er dette noe prosjektene også i stor grad lyktes med. Spørsmålene som drøftes i artikkelen er hvordan det kan arbeides for å etablere en god hjelperelasjon til mennesker som har omfattende problemer og har opparbeidet en mistillit til hjelpeapparatet. Hva innebærer en god relasjon, og hva synes å fremme slike gode hjelperelasjoner? Vi vil også drøfte institusjonelle forutsetninger for å etablere en god hjelperelasjon.

Før vi tar fatt på disse spørsmålene skal vi gjøre nærmere rede for de to kommunale prosjektene og hva som ble oppnådd i forhold til prosjektenes målsettinger, samt for det forskningsarbeidet som har vært gjennomført i tilknytning til prosjektene. Vi skal også gjøre rede for deltakernes tidligere erfaringer med hjelpeapparatet som anskueliggjør utgangspunktet for arbeidet med å utvikle en god samarbeidsrelasjon.

Kommunale utviklingsprosjekter

Artikkelen bygger på empiri fra to kommunale prosjekter i to mindre kommuner. Prosjektene var to av til sammen femten prosjekter i ni kommuner som inngikk i det statlig finansierte programmet «Ungdom i Svevet», administrert av Fylkesmannen i Nordland. Programmet forutsatte et nært samarbeid mellom forskning og praksis med sikte på å systematisere erfaringer og utvikle ny og relevant kunnskap. Prosjektene ble gjennomført i perioden 2007 til 2010.

De to prosjektkommunene er nabokommuner, og prosjektene hadde et nært samarbeid. Målet for begge prosjektene var å bedre velferden for deltakerne og, så langt det var mulig, å bidra til at de kom i aktivitet eller arbeid. Det var til sammen 15 deltakere i de to prosjektene, fire kvinner og 11 menn. Deltakerne var i alderen 19 til 47 år, og de aller fleste hadde levd med sammensatte problemer i lang tid. Åtte av deltakerne hadde hatt kontakt med sosialtjenesten og andre deler av hjelpeapparatet i fire år eller mer. Alle deltakerne hadde rusproblemer, og 12 av de 15 hadde i tillegg psykiske problemer. Ingen var sysselsatt eller i arbeid. Alle hadde inntekten sin gjennom sosialhjelp. To hadde uførepensjon i tillegg til sosialhjelp. Seks av deltakerne hadde usikre og dårlige boforhold. Sju var

dømt for kriminelle handlinger. Deltakerne ble kontaktet av sosialtjenesten og gitt tilbud om å være med i prosjektene. Assistansen var basert på frivillighet fra deltakernes side.

De to prosjektene var ulikt organisert. Det ene prosjektet hadde en prosjektleder i full stilling. Prosjektlederen var ansatt i NAV, men hadde i prosjektperioden kontor både ved NAV og ved en lokal arbeidsmarkedsbedrift. I denne kommunen var det ni deltakere. Det andre prosjektet hadde en prosjektleder som først var ansatt i 30 prosent stilling og senere 50 prosent, samt en prosjektmedarbeider i 50 prosent stilling. Prosjektlederen hadde sin hovedstilling knyttet til et fylkeskommunalt karrieresenter som driver med utredning og veiledning i forhold til utdanning og arbeid. Prosjektlederen hadde ansvar for kartlegging og utredning av deltakerne, mens prosjektmedarbeideren hovedsakelig tok seg av den videre oppfølgingen av deltakerne. Prosjektmedarbeideren var i første del av prosjektet lokalisert til sosialtjenesten, men fulgte med da deler av sosialtjenesten i 2009 ble overført til NAV hvor hun utøvet den resterende del av stillingen. Dette prosjektet hadde seks deltakere. Alle de tre prosjektansatte blir i det videre omtalt som prosjektarbeidere.

Hovedstrategien i utviklingsprosjektene var å gi prosjektarbeiderne tid og ressurser til å arbeide oppsøkende og til å gi den enkelte deltaker tett oppfølging over tid. Sett i forhold til situasjonen før prosjektet, og sosialtjenestens tilnærmede resignasjon, må resultatene også kunne betegnes som svært gode. Ved prosjektets avslutning vurderte prosjektarbeiderne at den totale livssituasjonen til 13 av de 15 deltakerne var klart forbedret, for syv av dem i betydelig grad. For to deltakere ble situasjonen vurdert til å være omtrent som før. Bare en deltaker var kommet i ordinært arbeid. To holdt på med å fullføre videregående skole, to var under behandling, mens ni var i ulike sysselsettingstiltak, i tiltaksbedrifter eller som arbeidsutprøving. For åtte av deltakerne ble ikke ordinært arbeid sett som realistisk. Bare to var helt uten sysselsetting. Den ene av disse hadde flyttet til annen kommune.

Ved avslutning av prosjektet var det ingen av del-

takerne som mottok sosialhjelp. En hadde ordinær inntekt, mens de øvrige hadde mer stabil og forutsigbar inntekt via NAV. Samtlige hadde tilfredsstillende boligsituasjon. Bruken av rusmidler var redusert for 12 av de 15 deltakerne, og noen hadde helt sluttet å ruse seg. De 12 deltakerne som hadde psykiske problemer hadde alle vært i behandling, tilstanden var klart bedret for 10 av dem, kontakten med psykisk helsevern ble videreført, og det eksisterte konkrete planer for videre oppfølging ved prosjektets avslutning.

Forskningsprosjektet

Forskningsdesign

Likhetene i mål og strategier gjorde at det ble naturlig å se de to prosjektene i sammenheng. Hensikten med forskningsprosjektet var å følge de kommunale prosjektene tett, være en konstruktiv samarbeidspart underveis, samt å beskrive og systematisere erfaringer fra prosjektene for å utvikle kunnskap om arbeidsformer som kunne tenkes å ha betydning ut over det som skjedde i de to kommunene. Den metodiske tilnærmingen har vært kvalitativ, og fremgangsmåten kan beskrives som følgeforskning. Følgeforskeren er selv ikke deltaker i aksjonen eller de tiltak som settes i verk, men følger gjennomføringen av prosjektene som prosesser for å forsøke å forstå hva som leder til hva. Forskerne hadde jevnlig dialog med prosjektarbeiderne om hva som kunne læres og hvordan prosessen kunne gå videre. Baklien (2007:37) beskriver følgeforskning som en «*formativ, dialogbasert prosessanalyse hvor det legges vekt på å skape en konstruktiv dialog mellom ulike parter involvert i prosjektene*».

Datamateriale

Det empiriske grunnlaget for denne artikkelen er intervju med prosjektarbeidere og deltakere samt loggbøker som prosjektarbeiderne skrev. Prosjektarbeiderne ble intervjuet i to omganger; etter ca et år og mot avslutning av prosjektene. Deltakere ble intervjuet ca et år ut i prosjektet.

Før forskningsprosjektet ble igangsatt, ble det innmeldt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste som er personvernombud for universitet som fors-

knningen er tilknyttet. Igangsetting av forskningsprosjektet ble godkjent under forutsetning av at det ikke ble registrert personidentifiserbare opplysninger og at deltakere var informert om, og hadde samtykket til, publisering. Datamaterialet er anonymisert og deltakere som ble intervjuet har samtykket til publisering. Det ble i brev til deltakerne gjort oppmerksom på at siden kommunene er små er det vanskelig å garantere at ikke noen vil kunne bli gjenkjent, selv om de er anonymisert, og at dette er viktig å være klar over før man samtykker.

Alle deltakerne var informert om forskningsprosjektet og spurt om de ville la seg intervju, men bare fire, to kvinner og to menn, ønsket å bli intervjuet. Hovedårsaken til at de øvrige ikke ønsket å bli intervjuet var i følge prosjektarbeiderne at deltakerne hadde et fjernt forhold til forskningsdelen av prosjektet. Ved oppstart ble det diskutert hvorvidt deltakerne skulle inviteres til å delta mer aktivt i forskningsprosjektet. Prosjektarbeiderne var tilbakeholdne fordi de mente at deltakerne på det gitte tidspunkt hadde nok med å arbeide med sin egen livssituasjon. Prosjektarbeiderne mente at dette sannsynligvis også var medvirkende årsak til at deltakerne ikke ønsket å la seg intervju. At full anonymitet ikke kunne garanteres kan være ytterligere en grunn til at ikke flere ønsket å bli intervjuet.

Vi kan ikke med sikkerhet vite om de som var villige til å la seg intervjuet hadde erfaringer som skilte seg ut fra de øvrige deltakere. Både deres tidligere erfaringer med hjelpeapparatet og deres relasjon til prosjektarbeiderne kan ha påvirket valget om å la seg intervju, selv om vi ikke har noen indikasjon på det. Forskerne ba ikke om nærmere begrunnelse fra deltakerne som ikke ville bli intervjuet da dette kunne oppfattes som manglende respekt for valget de hadde tatt. De fire deltakerne vi har intervjuet har alle en livssituasjon som i følge prosjektarbeiderne ikke skiller seg mye ut fra de øvrige deltakerne. Det er en kvinne og en mann fra hver av kommunene. De hadde sammensatte psykiske og rusrelaterte problemer, og de hadde alle hatt mye kontakt både med sosial-, rus- og psykiatritjeneste, og en

også med barnevernet. To manglet tilfredsstillende bolig. Intervjuene med deltakerne ble gjort av en av forskerne på respektive prosjektarbeideres kontor, og varte fra en halv til en time. Deltakerne ble spurt om erfaringene med å delta i prosjektet, og om samarbeidet med prosjektarbeiderne. De ble også spurt om tidligere erfaringer med hjelpeapparatet. Spørsmålene hadde en åpen og inviterende form for å gi deltakerne mulighet for selv å utdype sine erfaringer. Det var påfallende forskjeller mellom mennene og kvinnene som ble intervjuet i det at mennene var mer ordknappe enn kvinnene. En av mennene sa rett ut at: «Prating og sånn er jeg ikke så veldig glad i. ... egentlig».

I intervjuene med prosjektarbeiderne var spørsmålene knyttet til arbeidet i prosjektet, hvilke forventninger de hadde, forholdet til deltakere og samarbeidspartnere, samt de erfaringer de gjorde i sitt arbeid. Disse intervjuene varte mellom en og halvannen time. Alle intervjuene, både med deltakerne og prosjektarbeiderne ble tatt opp digitalt og senere skrevet ut. I tillegg utgjorde prosjektarbeidernes loggbøker en viktig tilleggskilde.

Prosjektarbeidernes og forskernes roller

Som allerede nevnt var det et nært samarbeid mellom forsknings- og utviklingsdelen i prosjektene. Prosjektarbeidernes bidrag til forskningsprosjektet begrenset seg ikke til intervjuer og loggbøker. De bidro også aktivt til selve analysen, både gjennom jevnlig samtaler om de prosessene som pågikk og ved å skrive refleksjonsnotater som har hatt direkte betydning for analysen. Samtidig deltok forskerne i drøftinger om valg og fremgangsmåter i prosjektene. Samarbeidet ble drevet av et felles ønske fra prosjektarbeidere og forskere om å forstå de prosessene som foregikk i prosjektene, og hvor prosjektarbeidernes nærhet til disse prosessene og forskernes mer kritiske distanse dannet grunnlag for interessante samtaler og refleksjoner. Vi vurderer ikke at dette samarbeidet, som trolig har vært tettere enn det som er vanlig i forskningsprosjekter, har svekket studiens validitet. I kvalitative intervjustudier ska-

pes data alltid gjennom et samarbeid mellom forsker og felt. Det samme kan sies om analysen som aldri helt vil kunne skilles fra skapingen av data (Galagher 1992). Gjennom det nære samarbeidet mellom prosjektarbeidere og forskere har forskerne fått en dypere forståelse av prosjektene, og prosjektarbeiderne har blitt mer bevisste på sine arbeidsformer. Dette har påvirket både prosjektenes praksis, prosjektarbeidernes refleksjonsnotater og forskernes analyse. Det er derfor prosjektarbeiderne er medforfattere til denne artikkelen.

Analyse

Det empiriske materialet har vært gjenstand for en deskriptiv analyse (Postholm 2010: 91) med sikte på å få fram hvilke forhold deltakerne vektlegger når det gjelder tidligere erfaringer med hjelpeapparatet og hvilke erfaringer og fortolkninger som prosjektarbeiderne og deltakerne legger vekt på i beskrivelsene av prosjektene. Vi har vært særlig opptatt av hva som karakteriserer og understøtter gode samarbeidsrelasjoner. Intervjuer og loggbøker er gjennomgått flere ganger for å identifisere utsagn og tekstelementer som peker mot, og underbygger, spesifikke tema som prosjektarbeidere og deltakere var opptatt av.

En analyse basert på to mindre utviklingsprosjekter gir selvsagt ikke grunnlag for noen generalisering i tradisjonell forstand. At bare fire av 15 deltakere er intervjuet krever ekstra varsomhet i forhold til hvilke konklusjoner som kan trekkes. På den annen side er det i forståelsen av det spesifikke og partikulære at kvalitative studier har sin styrke (Geertz 1973). Troverdigheten ligger i tolkningen av de utsagn og hendelser vi har tilgang til. I denne sammenheng er det også av betydning at utsagn og oppfatninger uttrykt av henholdsvis prosjektmedarbeidere og deltakere i stor grad sammenfaller og konsentreres om visse sentrale temaer. Selv om analysen ikke gir grunnlag for generaliseringer i tradisjonell forstand, skaper den muligheter for å resonnerer rundt generelle forhold på bakgrunn av de spesifikke og lokale erfaringene som er gjort i prosjektene (Schwandt 1997).

Deltakernes tidligere erfaringer med hjelpeapparatet

For å forstå litt av konteksten for prosjektet skal vi starte med å se på hva deltakerne som ble intervjuet sier om tidligere erfaringer med hjelpeapparatet. Tre av de fire hadde hatt kontakt med hjelpeapparatet i ti år eller mer. Den lange kontakten, uten varige forandringer, hadde tydeligvis tært kraftig på relasjonen. Det var påfallende at ingen hadde noe positivt å si om forholdet til hjelpeapparatet, og forholdet til sosialtjenesten ble beskrevet som spesielt dårlig og preget av mistillit. Hjelpen de mottok ble beskrevet som nedverdiggende, kortvarig og uforutsigbar. En deltaker fortalte at han kjente det; «fornedrende å stå med hua i hånda for å be om noen få hundrelapper».

Det er ikke bare det å be om penger som oppleves fornedrende, men også det å blottstille sin usikkerhet og det å kjenne seg liten og maktesløs i møte med «systemet». Det handler om avmakt og usikkerhet. En av deltakerne som slet med psykiske problemer fortalte:

«Jeg er ikke flink til å prate for meg på sånne kontor. Før det ble kjent at jeg hadde depresjoner kunne de godt finne på å overkjøre meg. Jeg fikk mer angst av å gå der». En annen sa: «Jeg grudde meg for å gå der hver gang. Jeg fikk krisehjelp for 2-3 dager og så var det på nytt å gå der. Det var forferdelig».

De ensidig negative beskrivelsene av tidligere erfaringer med sosialtjenesten må selvsagt forstås i den kontekst de er formidlet. Vi mener ikke med det å trekke erfaringene i tvil, eller svekke kritikken, men snarere å forstå den form den får. En av deltakerne forteller om sosialhjelpen: «Jeg måtte søke fra måned til måned, og aldri kom pengene inn når de skulle og jeg visste ingenting». Det er grunn til å tro at nye erfaringer gjennom prosjektet, og kontrasten mellom før og nå er med på å forme utsagnet. Det viktige i denne omgang er ikke om kategoriske uttrykk som «aldri» er empirisk korrekt. Det viktige er hvilke typer erfaringer de formidler og hva disse innebærer for opplevelsen av mistillit.

De opplevelsene deltakerne forteller om er sammenfallende med funn i andre undersøkelser hvor

langvarig økonomisk sosialhjelp oppleves som en tilleggsbelastning (Hjelmtveit 2008, Underlid 2005). Rønning (2005) snakker om institusjonell ydmyking av de som må bruke sosialtjenesten. Dette knytter han både til fysisk utforming av lokaler og til regler og praksiser, og han viser hvordan mange sosialhjelpssøkere blir utsatt for et system og en praksis som på flere måter oppleves ydmykende.

Økonomisk sosialhjelp skal i henhold til lovverket være en kortvarig ytelse - et siste sikkerhetsnett (Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen 2009). Saksbehandlere skal føre kontroll med at dette er eneste mulighet for inntekt. Dette medfører at mange opplysninger om livssituasjonen innhentes. Når dette blir gjort igjen og igjen over lang tid vil både loven i seg selv, og institusjonell praksis, medvirke til opplevelsen søkerne har. Ut fra deltakernes kommentarer er det tydelig at de har mottatt sosialhjelp over lang tid, mens vedtakene har vært for korte perioder. Dette har medført utrygghet i forhold til forventet inntekt. Annen forskning viser at forutsibarhet i utbetalingen av økonomisk sosialhjelp blir ansett som en trygghet selv om ytelsene er lave (Eriksen 2007).

Deltakerne fortalte også om episoder fra kontakt med andre tjenester enn sosialtjenesten hvor de opplevde seg sviktet, om hjelpetiltak de var lovet, men aldri fikk og om manglende oppfølging etter behandlingsopphold.

Utvikling av samarbeidsrelasjon preget av tillit

Det vi hittil har beskrevet, baserer seg på det deltakerne fortalte om tidligere erfaringer med hjelpeapparatet. Når de ble bedt om å fortelle om forholdet de hadde til prosjektarbeiderne omtrent et år ut i prosjektet formidler de fire vi intervjuet et ganske annet bilde. De deltakerne som er intervjuet uttrykte at samarbeidet fungerte godt og la særlig vekt på at de hadde tillit til prosjektarbeiderne. En sa om en av prosjektarbeiderne at «hun har vist at hun er min tillit verdig». Også prosjektarbeiderne mente at de hadde utviklet en god relasjon til deltakerne, noe de betrakter som en nødvendig forutsetning for å samarbeide om å bedre deltakernes velferd.

En interessant observasjon er at både prosjektarbeidere og deltakere synes å sette likhetstegn mellom opparbeiding av tillit og det å utvikle en god relasjon. Elster (2007) hevder at tillit innebærer «å senke garden», eller å avstå fra å ta forholdsregler mot en samhandlingspartner. Også Grimen (2009) uttrykker at det å handle med få forholdsregler er kjernen i tillit. Tillit innebærer med andre ord at man stoler på den andre både når det gjelder hennes intensjoner og det hun gjør, og kjenner dermed ingen behov for å garde seg.

Deltakerne har tydeligvis senket «garden» og utviklet en annen relasjon til prosjektarbeiderne enn den de tidligere hadde til hjelpeapparatet. Vi skal nå se litt nærmere på hva som ledet fram til denne nye relasjonen. Igjen er det viktig å peke på betydningen av konteksten som dette bildet formidles i, både intervjuet som kontekst hvor det er prosjektet som er tema, og de tidligere erfaringer som nye erfaringer bedømmes mot. Det er imidlertid det spesifikke ved deltakernes og prosjektarbeidernes erfaringer i prosjektene vi først og fremst er opptatt av her.

I analysen av hvilke forhold og erfaringer som bidrar til opparbeidingen av tillit fremtrer et mønster som på ulike måter handler om en opplevelse av respekt. Respekt er som vi skal se et gjennomgående tema i intervjuene, både med deltakere og prosjektarbeidere, selv om ikke alle benytter selve begrepet. Respekt knyttes både til holdninger som erfares i samhandling ansikt til ansikt, og om konkrete handlinger, og kommer til uttrykk gjennom undertemaer som; å ha tro på personen, standhaftighet, medvirkning, tilgjengelighet og samhandling på hverdagsarenaer.

Respekt

Opplevelsen av å bli møtt med respekt fremstår som det aller viktigste for deltakernes gjenvinning av tillit til tjenesteytere. Dette går som en rød tråd gjennom uttalelsene både fra deltakere og prosjektarbeidere, selv om det formuleres på litt ulike måter. En av deltakerne sier: «Det å bli behandlet som et medmenneske og ikke som en dritt er viktig». Prosjektarbeid-

derne uttrykte overraskelse over at dette fremheves så sterkt av deltakerne:

«Det som på en måte har forbløffet meg eller har vært en aha opplevelse er at de sier at «du viser meg respekt, menneskelighet», som jeg tenkte var en selvfølge. Det er en tilbakemelding jeg ofte får».

Deltakerne ga uttrykk for at det ikke er vanlig å bli behandlet på måter som oppleves som respektfulle. Tvert i mot forventet de å bli møtt på måter som oppleves nedvurderende. En sier: «Hun viser respekt, og det er jeg ikke vant med».

I vårt empiriske materiale har vi funnet at respekt kommer til uttrykk som en holdning som uttrykkes i handlinger. Det knyttes til handlinger som viser at prosjektarbeiderne har tro på deltakerne, at deltakerne blir sett og hørt og at deres oppfatning tillegges betydning, at hjelperne står på og ikke gir opp, at de er tilgjengelige og at de møter deltakerne også på deres arenaer.

Disse forholdene handler selvsagt ikke bare om at prosjektarbeiderne opptre eller møter tjenestemottakere på andre måter. Det handler også om institusjonelle forhold knyttet til forskjellen mellom en forvaltningskontekst og en prosjektkontekst. Sennett (2003) drøfter forholdet mellom respekt og likhet. Han understreker at handlinger som uttrykker respekt er knyttet både til samfunnsstrukturer og til måten man møter den andre. Disse er vevd sammen på komplekse måter og kan være krevende å forstå. I en studie av sosialt tiltaksarbeid i Trondheim kommune påpeker Skjefstad (2007) at respekt og anerkjennelse også reflekteres i de virkemidler som brukes. Hun hevder at dersom det skal stilles vilkår om at folk skal arbeide for sosialhjelp, må det finnes verdige arbeidsoppgaver i tillegg til å ha fokus på hvordan folk skal komme seg videre i livet.

Vi skal nå gå nærmere inn på de temaene som i materialet fremtrer som viktige uttrykk for respekt og som viktige bidrag til utviklingen av gode samarbeidsrelasjoner. Vi vil trekke fram uttalelser fra informantene og drøfte disse i lys av litteratur og annen forskning.

Til sist drøfter vi mer eksplisitt hvordan samarbeidsrelasjonen er knyttet til institusjonelle forhold.

Å ha tro på personen

Det å vise at man har tro på personen blir både av deltakere og prosjektarbeidere knyttet til respekt. En av deltakerne utdyper slik hvordan hun merker at noen har tro på henne:

«Jeg føler det i kroppen, mer trygg, da kan jeg si det jeg mener. Hvis det er en person som ikke tror på meg så holder jeg igjen og blir usikker. Jeg merker det på interessen hos personen for hva jeg har å si, du merker det på blikket og holdningen».

Denne uttalelsen illustrerer på en interessant måte den gjensidige betydningen av det å bli trodd på. Det får en til å våge å si det en mener. Motsatt innebærer møter med personer som en opplever ikke har tro på en, at man ikke våger å være ærlig. Dette er noe også prosjektarbeiderne er opptatt av. De knytter mange av vanskelighetene i tidligere hjelperelasjoner nettopp til måten hjelpemottakerne blir oppfattet på i tjenesteapparatet, og til innstillingen om at «ingenting nytter». Underforstått var det tidligere en oppfatning om at det var personene som måtte endre seg, men at man ikke trodde de ville gjøre det. Prosjektarbeiderne er opptatt av at systemet også må endres. Det gjelder både holdninger og måten å arbeide på. Om arbeidet med å endre tjenesteyteres oppfatning av deltakere fortalte en av prosjektarbeiderne:

«Det er en møysommelig prosess (...) Bare det å få de andre etatene med har vært en lang prosess. Mange ledd hadde vi kontakt med, etter møtet kommer de fram med at de ikke har tru på henne. Jeg bestemte meg for at dersom de skal være i gruppa så må de ha tru på personen ellers er det ikke noen vits i å møte opp. Og det fikk vi til [...]. Tror at dersom jeg som koordinator har den trua, så ser de endringer hos brukeren selv, som etter hvert får tru. Det er et samspill».

Järvinen og Mik-Meyer (2003:11) har hevdet at de betegnelser tjenesteapparatet benytter på sine brukere, som langtidsledige, rusmisbrukere eller langtidsmottakere av sosialhjelp, ikke bare er betegnelser som forteller noe om personene. De er også «institusjonelle identiteter», som kjennetegnes av bestemte problemforståelser. Thommesen (2008) har påpekt at rusmisbruk sjelden er et dekkende begrep for de problemer personer med såkalte dobbeltdiagnoser strir med. Ved å forholde seg til institusjonelle identiteter, i stedet for til personer, vil både forventningene til, eller troen på, og behandlingen av personene reflektere institusjonelle problemoppfatninger. I vårt materiale ser vi at prosjektledernes tro på deltakerne og deres muligheter ofte uttrykkes i opposisjon nettopp til slike institusjonelle identiteter, og uttrykker samtidig behov for endringer i systemet. De er ikke «håpløse», de er i en vanskelig situasjon, og for å komme ut av den må både de selv og systemet endre seg og prosjektarbeiderne ha tro på at det går å få til.

Medvirkning

Brukermedvirkning betegner de ulike typer, grader og nivåer av innflytelse brukere av tjenester har (Eriksen 2007, Jenssen 2009). I følge Seim og Slettebø (2007:45) skal medvirkning innebære: «...at brukerne har mulighet til aktiv deltakelse, og at de har makt eller innflytelse til å påvirke utfallet av sin sak». Det handler også om retten til å takke nei til et tilbud. En av prosjektarbeiderne sier: "Det handler om å se mennesket, se hva det er som gjør at den enkelte takker nei til tilbudet, og så jobbe ut i fra det i stedet for å tenke straff».

Deltakerne beskrev hvordan de opplevde ikke å nå fram med beskrivelse av sin livssituasjon og hvordan de benyttet rus for å gjøre dårlige levekår, ikke minst usikkerhet om inntekt, til å leve med. En av deltakerne illustrerte det på denne måten:

«På grunn av en kjempesprekk i november så stoppet de rehabiliteringspengene mine. Så i jula hadde jeg ingen ting. Jeg tok sovemedisin og sov til

3.juledag. Jeg fikk 500 kr i nødhjelp. Det brukte jeg til å kjøpe sovemedisin og bare sov meg gjennom helvete».

Et sentralt element i prosjektarbeidernes tilnærming ble ikke å se på rusproblemet isolert, eller som det primære, men se deltakernes totale livssituasjonen. Prosjektarbeiderne erkjente tidlig i prosjektet at det er en sammenheng mellom levekårsmessige problemer og personenes rusmisbruk og psykiske problemer. Det å leve med lav og uforutsigbar inntekt skaper en konstant usikkerhet og uro som kan bidra til å forsterke psykiske plager noe som igjen kan føre til økt bruk av rusmidler. Prosjektarbeiderne tonet ned rusproblemene, ikke for å usynliggjøre dem, men snarere for å komme bakenfor dem. Det handler om et behov og en interesse for å vite hva deltakerne selv ville, hvordan de tenkte om sin situasjon, deres ønsker og ressurser. Det finnes ofte en uvilje i hjelpeapparatet mot å gå inn i deltakernes definisjon av sin situasjon dersom den avviker for mye fra deres egen (Hansen og Ohls 2011). En av prosjektarbeiderne sa: «Man må sette deltakerne i fokus, ha lite fordommer, være åpen for det de står for, kunne lytte og høre på hva de har å si». Først på den måten mener hun at medvirkningen blir reell.

Standhaftighet

Standhaftighet er ikke et begrep som prosjektarbeidere eller deltakere bruker, men det fanger opp noen viktige aspekter ved måten deltakerne beskriver prosjektarbeiderne på. Det uttrykkes med begreper som å «stå på», «stå opp for» og om å være utholdende både i forhold til deltakeren direkte og i forhold til andre aktører av betydning for deltakernes livssituasjon.

Et eksempel som deltakerne ofte trekker fram som uttrykk for at prosjektarbeiderne står på for dem, er hvordan de ikke gir opp å få kontakt. Tidligere har det å isolere seg for flere av deltakerne ført til at de har mistet arbeid eller stønader og det har ført til brudd med hjelpeapparatet. Når de har uteblitt fra avtaler har nye avtaler blitt satt opp, avtaler som igjen er blitt brutt, og dager, uker og måneder har gått uten at de

har truffet sine hjelpere. Deltakerne ga uttrykk for at de setter pris på at de nå oppsøkes hjemme i situasjoner hvor de isolerer seg. En deltaker forteller med begeistring: «Hun gir seg ikke hvis jeg ikke svarer. Hun kommer på vinduene hvis jeg ikke svarer».

Dette er selvsagt en vanskelig balansegang mellom å vise at en bryr seg og å vise respekt for at deltaker ikke ønsker kontakt. Om deltakerne uteblir, gjør prosjektarbeiderne alt de kan for å få kontakt. De ringer igjen og igjen. De oppsøker deltakerne dersom telefonen ikke besvares. Prosjektarbeiderne vet at «drop out» leder inn i en negativ spiral, de bryr seg og viser det, men de er opptatt av å respektere det dersom deltaker ikke ønsker kontakt når de får dem i tale.

Standhaftigheten handler også om å stå opp for deltakerne i møte med andre deler av hjelpeapparatet, og å være utholdende for å sikre deltakerne en bedre livssituasjon. Også dette bidrar til opparbeidelse av tillit. En av deltakerne sier når hun snakker om hvorfor hun har tillit til prosjektarbeider: «Det er det at hun står opp for meg. Hvis det ikke hadde vært for henne ville ingen gjort det». Også prosjektarbeiderne understreker viktigheten av å være utholdende og ikke gi opp. En sier: «Det er et langt perspektiv, man må ha tro på at det går an og aldri gi opp. Det er en møysommelig prosess».

Muligheten for å være standhaftig, slik det her forstås, forutsetter at sosialarbeideren har anledning til å bruke tid på den enkelte og følge vedkommende gjennom en lengre prosess. Dette har både med organisering av arbeidet å gjøre og hvor mange personer med store bistandsbehov den enkelte sosialarbeider skal følge opp.

I prosjektene opplevde deltakerne at de kan stole på at prosjektarbeiderne ikke ville gi slipp på dem, at de var der for dem, og dette medvirket til at de senket «guarden» (Elster 2007, Grimen 2009) og endret på tidligere oppfatninger av hva de kan forvente av ansatte i hjelpeapparatet. Berger og Luckmann (1967) beskriver hvordan hverdagsvirkeligheten inneholder det de kaller typeskjemaer, som vi i møtene bruker til å forstå og håndtere andre med. Typeskjemaene kategoriserer den andre. Disse skjemaene utfor-

dres og endres gjennom samspillserfaringer med den andre. Typeskjemaene kan altså hjelpe oss til å håndtere møter med den andre, men kan også fungere som selvoppfyllende profeti ved å forutbestemme hvordan interaksjonen vil forløpe. Deltakerne i våre prosjekter endret sine oppfatninger av ansatte i velferdstjenestene. Typeskjemaene passet ikke lenger, de måtte reforhandles i møtet med prosjektarbeiderne og nye tas i bruk.

Tilgjengelighet

Det å være tilgjengelig handler om at deltakerne kunne få kontakt med prosjektarbeiderne når det var behov for det. Prosjektarbeiderne hadde fleksibel arbeidstid. Noen aktiviteter foregikk på ettermiddags- og kveldstid og deltakerne kunne også ringe utenom arbeidstid dersom de hadde behov for det. En av deltakerne sa: «Vi har ganske ofte kontakt. Jeg kan ringe henne når jeg bare må prate med henne. Da er hun tilgjengelig».

Prosjektarbeiderne mente at ingen misbrukte muligheten de hadde til å kontakte dem når som helst. Deltakerne ringte bare når det var kriser på gang. En prosjektarbeider sa:

«Jeg synes tilgjengeligheten har vært viktig og skapt en trygghet for at de kan nå meg. Det har ikke vært unødvendig ringing på natta eller i helgene for eksempel. Det har ikke vært useriøst. Det er en grunn for at de ringer, om så bare for å prate».

I TIUR (Tiltak for Unge Rusmisbrukere) prosjektet understreket ungdommene på samme måte som i våre prosjekter viktigheten av at prosjektarbeiderne var tilgjengelige, og at de kunne ringe når som helst hvis det var behov for det (Tronvoll og Pedersen 2009). Også ungdommene i TIUR prosjektet sa at det sjelden var behov for å ringe, men at de opplevde det som en trygghet at muligheten var der.

Tilgjengeligheten som her beskrives forutsetter en fleksibel organisering av arbeidstid som gir mulighet for å arbeide når det er behov for det.

Samhandling på hverdagsarenaer

Størsteparten av kontakten med deltakerne fant sted utenfor kontorene. Prosjektarbeiderne traff deltakerne hjemme eller på kafé, de deltok på aktiviteter, de var med på møter med andre instanser alt etter hva deltakerne hadde behov for og ønsket. De kjørte deltakerne til avtaler. En av prosjektarbeiderne beskrev fordelene ved å treffes utenfor kontoret slik:

«*Forskjellen er at jeg er på hjemmebanen til klientene. Jeg møter dem der de er, der de ønsker. Noen ganger ute, på kafé, noen ganger hjemme hos dem*».

Prosjektarbeiderne erfarte at det å ha noe praktisk å foreta seg kunne skape gode betingelser for å snakke om vanskelige ting. I et tilfelle sydde prosjektarbeider og deltaker gardiner sammen til det nye NAV kontoret. Dette var med å opparbeide et samarbeidsklima som gjorde det mulig å snakke sammen på andre måter enn når de møttes bare for å snakke.

I flere nyere undersøkelser av hjelp som ytes til personer med store og sammensatte problemer, inkludert rusproblemer, fremheves det som viktig at samhandlingen skjer utenfor kontorene og er knyttet til praktiske oppgaver. Dette framgår også i to nyere studier av arbeid som utføres av ambulerende fagteam. Den ene knytter seg til TIUR prosjektet, som allerede er nevnt (Tronvoll og Pedersen 2009). Den andre knytter seg til et prosjekt rettet mot personer med rusproblemer og psykiske lidelser (Almvik, Sagsveen, Olsø, Westerlund og Norvoll 2011).

Drøfting av institusjonelle forholds innvirkning på relasjonsarbeidet

I erfaringene fra våre utviklingsprosjekter fremstår respekt som et hovedtema for å utvikle en god samarbeidsrelasjon basert på tillit. I vårt materiale blir respekt relatert både til holdning og handling. Respekt kommer til uttrykk gjennom slike ting som at prosjektarbeiderne har tro på deltakerne, at de er åpne for reell medvirkning, at de er standhaftige og tilgjengelige og at de er villige til å møte deltakerne på

deres arenaer. Järvinen og Mik-Meyer (2003) er blant dem som på en systematisk måte har behandlet hvordan velferdstjenestenes organisering påvirker møtet mellom sosialarbeider og bruker. Et av deres hovedpoeng er at brukernes problemer i sterk grad synes å bli forstått og kategorisert på måter som reflekterer systemets organisering og praksis. De beskriver hvordan institusjonenes tekster og beskrivelse får forrang framfor brukernes egen beskrivelse av sin situasjon. På denne måten sikres det at brukerne hele tiden tilpasses kategorier som svarer til de teknologier, tiltak og handlingsmodeller som institusjonene allerede rår over. Dette gjør det mulig for institusjonene å unndra seg et kritisk blikk på måten de selv fungerer og er organisert på. Det er individet som må tilpasses institusjonene og ikke omvendt.

Men dette vitner om lite respekt, i ordets egentlige betydning. Spekt betyr å se. Respekt betyr å se en gang til, eller å se på en ny måte. Respekt vil her handle om å se forbi de institusjonelle kategoriene for å kunne få øye på den enkelte person. Det er denne forståelsen av respekt som kommer til uttrykk hos deltakerne og prosjektarbeiderne i de to prosjektene. Deltakerne i prosjektene opplevde at prosjektarbeiderne lyttet til dem og hadde tro på dem, at de fikk innflytelse på hva som skulle skje med dem, at prosjektarbeiderne viste en ukuelig vilje til å hjelpe dem til en bedre livssituasjon, at de var tilgjengelige og kunne treffes utenfor kontoret. Gjennom disse handlingene opplevde deltakerne å bli behandlet med respekt.

En kan hevde at resultatene som er oppnådd i prosjektet skyldes at prosjektarbeiderne er gitt langt gunstigere arbeidsbetingelser enn det for eksempel ansatte i sosialtjenesten arbeider under. Dette er nok også riktig. Selv om det ikke er tilfeldig hvem som rekrutteres til å arbeide i et slikt prosjekt, er det neppe grunnlag for å knytte resultatene for tett til prosjektarbeidernes personlige egenskaper. En like viktig forklaring er trolig at prosjektarbeidernes fristilling fra institusjonelle normer og betingelser har gitt dem tid og mulighet til å se og erkjenne at deltakernes problemer henger sammen, og at hovedutfordringen er å handle på andre måter enn det som er vanlig i sosial-

tjenesten. Dette er ikke bare en plausibel forklaring på de resultater som er oppnådd, det representerer også en betydelig utviding av potensialet for læring fra prosjektet. Det innebærer at det både er mulig å gjenopprette tillit som er gått tapt og å hjelpe personer med store og sammensatte utfordringer til å få en langt bedre livssituasjon, men det forutsetter andre institusjonelle rammebetingelser enn det som i stor grad preger det lokale sosialfaglige arbeidet i dag.

Vår undersøkelse indikerer hva vektlegging av relasjonsarbeid innebærer både når det gjelder innhold og ressursinnsats. Det siste kan kvantifiseres i timeforbruk. Erfaringer fra prosjektene tyder på at det å gi personer med så sammensatte problemer som disse deltakerne hadde den oppfølging de behøver, vil kreve en innsats per person tilsvarende fem til seks timer per uke. Dette innebærer at det ikke bør være mer enn seks til sju deltakere pr. stilling.

Det er et uttrykt mål at også personer med omfattende og sammensatte problemer skal få hjelp av de kommunale tjenester. Det er tjenesteyterne som må håndtere de dilemmaene som oppstår når det er et gap mellom velferdsstatens uttrykte intensjoner og realitetene i tjenestene. Den enkelte tjenesteutøver står ofte ganske maktesløs overfor hjelpesystemets institusjonelle krav. Norske studier av arbeidslivet viser at den offentlige tjenestesektoren er preget av strammere rammebetingelser enn andre sektorer og av en standardisering som gir mindre handlingsfrihet for ansatte (Grimsmo og Hilsen 2000, Østerud, Engelstad og Selle 2003). Vike (2004) har satt søkelys på den grenseløse velferdsstaten. Han peker på at ambisjonene og oppgavene vokser, samtidig som det settes økonomiske tak for kommunale tjenester. Staten garanterer bedre velferd, mens de institusjonene og tjenestene som skal realisere det i praksis får stadig dårligere vilkår for å gjøre det, noe som sjelden blir gjenstand for åpen og kritisk debatt. Dette medfører at de ansatte i førstelinjetjenesten tvinges til å gjøre mer under stadig vanskeligere vilkår, noe som nødvendigvis vil måtte føre til at tjenestene sakte men sikkert blir dårligere og mindre tilgjengelige. Sosialarbeidernes etiske forpliktelser og deres profesjonel-

le forutsetninger for å se den enkelte i sin unike kontekst stanger mot de institusjonelle rammebetingelsene for yrkesutøvelse. Nye organisasjonsformer i sosialtjenesten, som New Public Management (NPM) har ført til større avstand mellom ledelse og utøvende virksomhet. Den politiske og administrative ledelse har lite befatning med konkrete prioriteringer, mens tjenesteyterne som møter innbyggerne må håndtere kapasitetsproblemene. Når disse så forsøker å melde fra oppover i systemet, blir de oppfattet som illojale. Kroken (2006) hevder at den profesjonelle ansvarligheten er i ferd med gradvis å dreies bort fra en sosial og moralsk ansvarlighet i retning av systemets krav til økonomisk ansvarlighet. Systemets institusjonelle normer internaliseres og utøverne disiplineres. Hun hevder at det er helt nødvendig å erkjenne de mange skjulte og disiplinerte prosesser som sosialarbeidere eksponeres for.

En stor andel av personer med rusproblemer, psykiske lidelser og dårlige levekår trenger omfattende hjelp og oppfølging over tid slik våre deltakere gjorde. Grunnlaget for å kunne bistå er at det etableres en god samarbeidsrelasjon mellom sosialarbeider og bruker. Erfaringene som er gjort i disse to kommunale prosjektene har vist at det er mulig å etablere en god samarbeidsrelasjon, og å kunne skape reelle forbedringer i livssituasjonen til personer med sammensatte utfordringer. Men dette krever andre og mer fleksible handlingsbetingelser enn det som preget sosialtjenesten i de to kommunene, noe vi tror ikke skiller seg vesentlig fra situasjonen i mange av landets kommuner.

Avslutning

I denne artikkelen har vi drøftet hva som preger og betinger gode samarbeidsrelasjoner. Drøftingen er basert på erfaringer gjort i to kommunale prosjekter med 15 deltakere. Informanter har vært prosjektarbeiderne og fire av deltakerne. Vi har i analysen funnet at informantene setter likhetstegn mellom en god samarbeidsrelasjon og en samarbeidsrelasjon preget av tillit, og at respekt sees som en hovedkilde til utvikling av en god og tillitsfull hjelperelasjon. Respekt for-

midles i holdninger som uttrykkes i handlinger gjennom det å ha tro på personen, være åpen for reell medvirkning, ved å vise standhaftighet, være tilgjengelig og ved å møte deltakerne på deres arenaer. Ved å bli gitt rom og mulighet til å følge opp den enkelte deltaker over tid og til å ta andre arbeidsmåter i bruk har prosjektarbeiderne kunnet vise respekt ved å se forbi «rusmisbrukeren» som institusjonell identitet og dermed bryte med sosialtjenestens institusjonelle pro-

blemforståelser og praksis. Erfaringene fra prosjektet tyder også på at den antatte motsetningen mellom ansvar og omsorg som vi refererte i innledningen er en myte, en myte som kanskje gjerne holdes ved like i et presset hjelpesystem, men som neppe tjener de som har behov for hjelp. Det vil være vanskelig å bidra til å skape reelle forandringer i folks liv uten samtidig å respektere deres selvbestemmelse og autonomi.

SUMMARY

In this article, we discuss the relationship between providers and recipients of services in the Social Services, and how one can approach the work in order to establish a good supportive relationship. We also discuss the institutional preconditions for establishing a good relationship. The data are from two municipal development projects. The projects were aimed at long-term recipients of social assistance with complex social problems and substance abuse. Most participants had mental disorders.

Informants, that is both participants and workers, equate building trust in the relationship with developing a good relationship. Informants see respect as a major theme in the process, while believing in the individual, being open to real participation, being steadfast, being available and interacting in everyday venues are considered to be tangible expressions of respect. Our study provides examples of what the emphasis on building supportive relationships involves as regards both content and resources.

Key concepts:

Institutional conditions and relationship building, Social Work, Confidence, Respect, Availability, Participation

LITTERATUR

- Almvik, Arve, Sagsveen, Espen, Olsø, Turid Møller og Norvoll, Reidun** (2011) Å lage farger på livet til folk: God hjelp til personer med rusproblemer og psykiske lidelser i ambulante team. I *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 02/2011, side 154-162.
- Baklien, Bergljot** (2000) Evalueringsforskning for og om forvaltningen. I Foss, Olav og Mønnesland, Jan (red.) *Sentrale kriterier for evaluering av offentlig forvaltning og tjenesteyting*. Oslo: NIBR.
- Berger, Peter og Luckmann, Thomas** (1967) *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Garden City, New York: Doubleday.
- Elster, Jon** (2007) *Explaining Social Behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eriksen, Rita Elisabeth** (2007) *Hverdagen som langtids sosialklienter: – mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Dr.polit. avhandling. Trondheim: NTNU.
- Gallagher, Shaun** (1992) *Hermeneutics and Education*. Albany, New York: State University of New York Press.
- Geertz, Clifford** (1973) *The Interpretation of Cultures*. Selected Essays. New York: Basis Books.
- Grimen, Harald** (2009) *Hva er tillit?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Grimsmo, Asbjørn og Hilsen, Anne Inga** (2000) *Arbeidsmiljø og omstilling*. Arbeidsforskningsinstituttet, skriftserie 7.
- Hansen, Helle Cathrine og Ohls, Carolina** (2011) Samspill skaper Ny sjanse – erfaringer fra et kvalifiseringstiltak. *Fontene Forskning*, nr.1, 2011, side 26-57.
- Hjelmtveit, Vidar** (2008) Langvarig økonomisk sosialhjelp i barnefamilier: fattigdomsfelle for foreldre og barn? I Harsløf, Ivan og Seim, Sissel (red.) *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna** (red.) (2003) *At skabe en klient: Institusjonelle Identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jenssen, Anne Grete** (2009) *Brukermedvirkning i sosialtjenesten: En studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Kroken, Randi** (2006) Nye perspektiver på sosialarbeidernes samfunnsoppdrag. *Nordisk Sosialt Arbeid*, nr. 4, 2006, side 319-329.
- Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen** (2009) *Lov 2009-12-18. Ikrafttredelse 2010-01-01*. Arbeidsdepartementet.
- Postholm, May Britt** (2010) *Kvalitativ metode: En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Rønning, Rolf** (2005) Den institusjonelle ydmykingen. I *Nordisk sosialt arbeid*, nr 2, 2005, side 112-121.
- Schwandt, Thomas A.** (1997) *Qualitative Inquiry*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Seim, Sissel og Slettebø, Tor** (2007) Brukermedvirkning i barnevernet? I Seim, Sissel og Slettebø, Tor (red.) *Brukermedvirkning i barnevernet*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Sennett, Richard** (2003) *Respect. The formation of character in an age of inequality*. London: Allen Lane the Pinguin Press.
- Skjefstad, Nina** (2007) Respekt og anerkjennelse. I Marthinsen, Edgar og Skjefstad, Nina (red.) *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV – tett på*. Oslo: Universitetsforlaget side 81-105.
- Thommesen, Hanne** (2008) *Hverdagsliv, selvforståelse og dobbelt diagnose – om mennesker med uvanlige erfaringer*. Høgskolen i Bodø: PhD avhandling sosiologi.
- Tronvoll, Marii og Pedersen, Heidi** (2009) *Tilgjengelig, tålmodig og kreativ: Sosialfaglig arbeid i tiltak for unge misbrukere* (TIUR) Rapportserie for sosialt arbeid og helsevitenskap. Trondheim: NTNU, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.
- Underlid, Kjell** (2005) *Fattigdommens psykologi: oppleving av fattigdom i det moderne Norge*. Oslo: Samlaget.
- Vike, Halvard** (2004) *Velferd uten grenser. Den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe.
- Villadsen, Kaspar** (2003) Det sociale arbejde som befrielse. I Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (red.) (2003) *At skabe en klient: institusjonelle Identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Østerud, Øyvind, Engelstad, Fredrik og Selle, Per** (2003): *Makten og demokratiet. En sluttrapport fra Makt- og demokratiutredningen*. Den Norske Makt og Demokratiutredningen 1998–2003. Oslo: Gyldendal Akademisk.