

Astrid Hansine Steinsvik

SOSIALARBEIDERENS ROLLER - UTFORDRINGER I
TVERRKULTURELT SOSIALT ARBEID

Veileder:

Professor Dr. Philos. Knut W. Ruyter

Sammendrag

Oppgaven tar utgangspunkt i den faglige usikkerheten som sosialarbeidere synes å oppleve i arbeidet med klienter med ikke-vestlig bakgrunn. Oppgaven søker å belyse usikkerheten ved å undersøke hvordan sosialarbeiderrollene påvirkes i disse møtene.

Det sosiale arbeidet i Norden har i stor grad sitt verdimeslige grunnlag i velferdsstaten, og det gjøres derfor rede for noen av velferdsstatens verdimeslige sider. Verdiene som beskrives er nestekjærlighet, likhet og rettferdighet, likestilling og synet på arbeid.

Oppgaven beskriver videre sosialarbeiderens ulike roller slik de griper inn i hverandre og til dels står i motsetning til hverandre. Sosialarbeiderrollene som omtales er aspekter ved hjelperollen, forvaltningsrollen, rådgiverrollen, ekspertrollen og formidlerrollen. Deretter gjøres det rede for hvordan disse rollene påvirkes i møte med ikke-vestlige klienter. For å beskrive hvordan sosialarbeiderrollene påvirkes i slike møter, brukes det kasuseksempler hentet fra sosialt arbeid på sykehus og sosialtjeneste. I kasuseksempelene opplever sosialarbeideren forvirring, ubehag og usikkerhet i situasjonen. Eksempelene gir innblikk i hvordan faglig usikkerhet kan komme til uttrykk som brudd i kommunikasjonen, i misforståelser og fare for feilbehandling.

I analysedelen brukes profesjonsetiske synsvinkler for å kaste lys over problemstillingen ved å undersøke hvordan visse samfunnsmessige fenomener påvirker sosialarbeiderrollene i møtet med den aktuelle klientgruppa. Disse fenomenene er forholdet mellom ytelse og gjenytelse, omsorgens tvetydighet, kategorier og stereotyper samt forholdet mellom kollektivistisk og individualistisk tankegang.

I avslutningskapittelet settes det fram noen forslag til hva som kan gjøres for å minske sosialarbeidernes faglig usikkerhet på dette feltet. Det foreslås å styrke klientenes muligheter til gjenytelser bl.a. i form av deltakelse i arbeid og andre aktiviteter. For at det tvetydige ved omsorgen kan bevisstgjøres og for å motvirke stereotypitenkning anbefales større bruk av veiledning og kollegastøtte. For å utvikle den tverrkulturell dialogen foreslås å søke inspirasjon til fornyelse i utradisjonelle kilder for sosialt arbeid. Den dialogen som foregår mellom ulike religionssamfunn i Norge, bygger på mange av de samme verdiene som sosialt arbeid. Erfaringene der dialogen står i sentrum kan også vi som sosialarbeidere ha noe å lære av.

Forord

Å fullføre masterstudiet og skrive denne oppgaven har for meg vært å oppfylle en gammel drøm. Studiet har gitt verdifullt faglig påfyll og muligheter for refleksjon over egen praksis. Jeg vil takke alle som har hjulpet meg og gitt meg muligheter til å fullføre denne oppgaven, både lærerkrefter og studiekolleger på Det teologiske fakultet. Jeg vil takke min veileder Knut Ruyter for fremragende veiledning og for å ha hjulpet meg å finne igjen sporet da det nesten ble borte for meg. Jeg vil også takke kollegene på min arbeidsplass på Oslo universitetssykehus, Ullevål, som har inspirert og oppmuntret meg til å fortsette. Spesielt vil jeg også takke min sjef Ada Schreiner som har støttet meg fullt ut og lagt forholdene til rette. Sist, men ikke minst, vil jeg takke min kjære mann Knut som har støttet meg, stått for marktjenesten og alltid trodd på meg, også når jeg ikke trodde på meg selv.

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	7
1.1 Presentasjon av bakgrunn og tema	7
1.2 Problemstilling og tilnæringsmåte	8
2 Velferdsstaten	9
2.1 Velferdsstaten	9
2.1.1 Bakgrunn	10
2.2 Verdier	11
2.2.1 Nestekjærlighet	12
2.2.2 Likhet og rettferdighet	13
2.2.3 Likestilling	15
2.3 Velferdsstatens forhold til arbeid	15
2.4 Velferdsstaten og noen dilemmaer i sosialt arbeid	17
2.5 Velferdsstaten i møte med den nye innvandringen	17
3 Sosialarbeiderens roller i velferdsstaten	18
3.1 Sosialarbeiderens roller	18
3.2 Sosialarbeiderens doble mandat	19
3.3 Hjelperrollen	20
3.3.1 Empatirollen	21
3.3.2 Fikserrollen	22
3.4 Forvalterrollen	23
3.4.1 Nærhet og avstand	24
3.4.2 Kontrollrollen	24
3.4.3 Forholdet mellom hjelp og kontroll – verdig og uverdig?	26
3.4.4 Ytelse med eller uten gjenytelse. Arbeid for alle?	27
3.5 Rådgiverrollen	29
3.5.1 Informasjonsformidleren	29
3.5.2 Veilederen	29
3.6 Ekspertrollen	30
3.7 Formidlerrollen	31
4 Sosialarbeiderrollene i møtet med klienter med ikke-vestlig bakgrunn	32
4.1 Hjelper	32

4.1.1	Empatirollen	33
4.1.2	Fikserrollen	35
4.2	<i>Forvalterrollen</i>	37
4.2.1	Saksbehandler, kontrollør og portvakt	37
4.2.2	Forholdet mellom kontroll og hjelp	39
4.2.3	Skjønn og forståelse i forvaltningen	40
4.3	<i>Informasjonsformidlerrollen</i>	42
4.4	<i>Ekspertrollen</i>	43
4.5	<i>Formidlerrollen</i>	43
4.6	<i>Ulike forventninger til sosialarbeider- og klientrollen</i>	44
4.6.1	Forventninger til mottakeren – verdig trengende?	44
4.6.2	Forventninger til staten og det offentlige	46
4.6.3	Forventninger om gaveutveksling	47
4.6.4	Forventninger omkring kjønnsroller	48
4.6.5	Forventninger omkring klasse og status	49
5	Analyse av rollebeskrivelsene	49
5.1	<i>Ytelse og motytelse</i>	51
5.1.1	Ubetinget hjelp	51
5.1.2	Å gi og å gi igjen	52
5.1.3	Sosialarbeiderrollene i lys av ytelse og gjenytelse	56
5.2	<i>Omsorgens tvetydighet</i>	67
5.2.1	Begrensninger i omsorgen	67
5.2.2	Historisk tenkning i forhold til verdige og uverdige trengende	68
5.2.3	Ubehaget ved omsorgen	70
5.2.4	Sosialarbeiderrollene i lys av tvetydigheter i omsorgen	72
5.3	<i>Kategorier og stereotyper - å sette hverandre i bås</i>	76
5.3.1	Om kategorisering på godt og vondt	77
5.3.2	Kategorisering, egenskapsforklaringer og stereotyper	78
5.3.3	Kategorien etnisitet, essensiell eller konstruert	80
5.3.4	Sosialarbeiderrollene i lys av kategorier og stereotyper	81
5.4	<i>Kollektivistisk og individualistisk tankegang</i>	88
5.4.1	Individualisme og partialisme	91
5.4.2	Autonomi og avhengighet	92
5.4.3	Forhold mellom kjønn og mellom generasjoner	92
5.4.4	Sosialarbeiderrollene i lys av moderne vs. tradisjonell kulturbakgrunn	93

6	Utblick - veien videre	98
6.1	<i>Ytelse og gjenytelse</i>	98
6.2	<i>Den tvetydige omsorgen</i>	100
6.3	<i>Kategorier og stereotyper</i>	101
6.4	<i>Kollektivt og individualistisk samfunnssyn</i>	101
6.5	<i>Avslutning</i>	103
7	Litteratur	104

1 Innledning

1.1 Presentasjon av bakgrunn og tema

Min interesse for det temaet jeg ønsker å belyse i denne oppgaven, kommer fra min praksis som sosialarbeider, leder og veileder på sykehus og i kommunal sosialtjeneste. Både i egne møter med klienter og som leder og veileder har det slått meg at sosialarbeidere ofte sitter med en usikkerhet eller uro overfor arbeidet med klienter med ikke-vestlig bakgrunn. Jeg har ofte undret meg på hva som er grunnen, for usikkerheten ser ut til å leve også hos erfarne sosialarbeidere som innehar mye kunnskap og ferdigheter om sosialt arbeid generelt.

Lignende usikkerhet har jeg funnet holdepunkter for i faglitteraturen. Irene Levin skriver om en undersøkelse i barnevernet at da hun ba informantene fortelle om en sak de ikke fikk til, var det mange som nevnte saker med innslag av andre kulturer (Levin 2004, 81). Hun refererer til andre lignende funn, bl.a. hos Thor Ellefsen. I hans hovedoppgave i sosialt arbeid fra 2004 er han opptatt av at ingen av de 6 informantene nevner vellykkede saker med innvandrerklinter. (Ellefsen 2006) Tvert imot var det flere som nevnte slike saker som de hadde mislykkes med.

Kjersti Ørvig (Ørvig 1999, 2000) har forsket på flyktninger og sosialarbeidere på sosialkontor. Hun beskriver lignende oppfatninger blant sosialarbeiderne. Endelig vil jeg nevne Thomas Hylland Eriksen. Han beskriver fire møter mellom minoriteter og representanter for norske myndigheter (Eriksen 1997: 53-66). Et av hans eksempler er sosialarbeideren som møter flyktninger i ei lita bygd.

Hun "har en voksende følelse av at hun ikke mestrer jobben, men er sterkt i tvil om hva hun kan gjøre med situasjonen".

Min bakgrunn for å skrive denne oppgaven er at jeg i mange år har arbeidet som sosionom for klienter med ikke-vestlig bakgrunn. Fra 1983 arbeidet jeg på det daværende Innvandrerkontoret i Oslo kommune, som siden ble omgjort til Innvandreretaten. Der arbeidet jeg med innvandrere og nyankomne flyktninger. Siden har jeg arbeidet på sosialkontor og sykehus. Begge steder har jeg som sosialarbeider hatt mye kontakt med nevnte grupper. På disse arbeidsstedene har jeg vært også leder og veileder for kolleger.

I mine kasuseksempler, hentet fra sosialt arbeid på sykehus og sosialkontor, opplever sosialarbeideren både forvirring, ubehag og faglig usikkerhet i situasjonen. Ingrid Hansen beskriver lignende følelser i sin undersøkelse som gjelder sykepleieres møte med minoritetspasienter (Hansen 2003). Jeg bruker også eksempler hentet fra faglitteratur. Eksempelene gir innblikk i hvordan faglig usikkerhet kan komme til uttrykk som brudd i kommunikasjonen, i misforståelser og fare for feilbehandling.

1.2 Problemstilling og tilnæringsmåte

Min problemstilling er som følger:

Hvilke forklaringer kan vi finne på faglig usikkerhet hos sosialarbeidere i møtet med klienter med ikke-vestlig bakgrunn?

Spørsmål til utdyping av problemstillingen er følgende:

- 1. Hvordan påvirkes sosialarbeiderrollene i møte med klienter med ikke-vestlig bakgrunn?*
- 2. Kan profesjonsetiske synsvinkler kaste lys over problemstillingen?*

I Norden er sosialarbeiderne kommet til å bli nært forbundet med velferdsstaten, og jeg vil derfor starte med en kort gjennomgang av noen av velferdsstatens verdimeslige sider. Sosialt arbeid bygger på et tredelt fundament: verdier, kunnskaper og ferdigheter. Verdiene må ligge til grunn, og profesjonen har lange tradisjoner for dette.

Jeg vil beskrive noen av yrkesrollene i sosialt arbeid i velferdsstaten og deretter hvordan disse arter seg i møtet med klienter med ikke-vestlig bakgrunn. Beskrivelsene tar utgangspunkt i mine erfaringer som sosialarbeider samt hvordan jeg finner dem beskrevet i faglitteraturen. Jeg bruker som nevnt kasuseksempler både fra faglitteratur og fra egen praksis. I sistnevnte eksempler har jeg endret både navn og noen detaljer av konfidensialitetshensyn. Eksempelene er imidlertid realistiske og representerer vanlige situasjoner i praksisfeltet.

Jeg begrenser meg til sosialt arbeid med individer og familier og holder roller innen samfunnsarbeid og gruppearbeid utenfor min framstilling, både fordi min erfaring er begrenset på disse feltene og fordi det ville føre for langt å ta dem med. Varsler av samfunnsmessige problemer, en viktig rolle for sosialarbeidere, faller også utenfor oppgaven.

I analysedelen vil jeg undersøke hvordan visse samfunnsmessige fenomener kan påvirke sosialarbeiderrollene i møtet med klienter med kulturbakgrunn forskjellig fra den norske. De fenomenene jeg tar utgangspunkt i er forholdet mellom ytelse og gjenytelse, omsorgens tvetydighet, kategorier og stereotyper samt kollektivistisk og individualistisk tankegang.

Til slutt ønsker jeg å se på hva som kan gjøres for å gjøre usikkerheten mindre og på den måten bidra til å sikre faglig standard i det sosiale arbeidet innen dette feltet.

2 Velferdsstaten

2.1 Velferdsstaten

Det sies stadig at velferdsstaten er i krise og forfall og at den er umoderne. Men i praksis synes det likevel ikke som om oppslutningen om velferdsstaten er dalende.

Velferdsutgiftene tar stadig mer av offentlige budsjetter, og det er ingen massiv overgang til private forsikringsordninger.

Det finnes mange måter å definere velferdsstaten på. En formell definisjon finner jeg i boka *13 værdier bag den danske velfærdsstat*:

”Velferdsstaten er en samlebetegnelse for lovgivning, plikter og rettigheter, uuttalte normer og sosiale institusjoner” (Petersen, Petersen og Petersen 2007:11, min oversettelse).

Siden jeg er opptatt av det verdimeslige ved velferdsstaten, trengs det en definisjon som sier mer om innholdet:

”Velferdsstat (ty. Wohlfahrtsstaat), eller velferdssamfunnet, er betegnelsen på en stat som, i tillegg til å sørge for sine borgeres sikkerhet, yter dem en rekke grunnleggende goder som for eksempel støtte til utdanning, trygder ved sykdom eller fattigdom og pensjon. Hvor omfattende velferdsstaten er, varierer fra stat til stat, men de fleste industrialiserte land kan sies å være velferdsstater i en eller annen form” (Wikipedia/ Velferdsstat 2009.)

På Wikipedia finner jeg også en avgrensning mellom velferdsstaten og velferdssamfunn:

*”En velferdsstat er ikke det samme som et velferdssamfunn. Et velferdssamfunn er et samfunn der de grunnleggende godene er fordelt på innbyggerne. En velferdsstat er en stat der de statlige styresmaktene tar på seg ansvaret for at ingen forkommer på grunn av dårlig økonomi eller mangel på andre ressurser”
(Samme sted).*

Begrunnelsen for å skrive om velferdsstaten her er sosialarbeidernes forhold til velferdsstaten. Velferdsstaten er kalt profesjonenes stat (Seip 1994:369), og sosialarbeiderne var en av profesjonene som vokste sterkt med velferdsstaten. Den danske forskeren Tim Knudsen påpeker at som følge av den universalistiske velferdsstaten er store deler av dem som arbeider med sosialt arbeid ansatt i det offentlige (Knudsen 1994:175). Irene Levin mener at nærheten mellom sosialarbeiderne og velferdsstaten er både interessant og utforsket (Levin 2004:37).

2.1.1 Bakgrunn

Det fins omfattende forskning om velferdsstaten. Beskrivelsene bruker ulike typer og modeller, og ulike kriterier å dele velferdsstatene inn etter. Jeg vil holde meg til dem som deler dem inn i tre modeller: den universalistiske, den residuale og tvangsforsikringsmodellen (Knudsen 1994:177).

I det følgende vil jeg gjøre rede for særtrekk ved disse modellene. Det er tale om idealmodeller, ingen av dem eksisterer i ren form. Den universalistiske er den modellen som står de nordiske velferdsstatene nærmest. Den karakteriseres av at den omfatter alle medlemmene i et samfunn, den gir alle medlemmene like rettigheter. Det er i prinsippet ingen sammenheng mellom innbetaling til systemet og de rettighetene man har. Modellen tar sikte på å utjevne forskjeller, og det ligger en solidaritetstanke til grunn som omfatter alle i samfunnet. Den som har mest skal yte mest, og det er ikke tale om direkte gjensidighet. Av det universalistiske prinsippet følger også at samfunnet skal ta vare på de svakeste. Den enkelte skal få ytelse etter de behov han eller hun har, uavhengig også av hva slags økonomi vedkommendes familie har. Det kalles individualprinsippet, fordi det i utgangspunktet bare tas hensyn til den enkeltes eget behov og økonomi.

Både den universalistiske modellen og residualmodellen bygger på en protestantisk tradisjon. De er imidlertid svært ulike. Residualmodellen har ikke som forutsetning at den skal omfatte alle samfunnsmedlemmer, de fleste skal forsørges gjennom arbeidsmarkedet eller av familien. I følge denne modellen er de som skal få hjelp en restgruppe av fattige i

samfunnet, dem som verken familien eller markedsøkonomien kan hjelpe. USA, Australia og til en viss grad Storbritannia er eksempler på velferdsstater av denne modellen.

Så ulike land som Belgia, Tyskland og Frankrike regnes for å ligne mest på tvangsforsikringsmodellen. Den bygger på den tankegangen at samfunnet må legge til rette for å mildne skadene som følger sosiale omstillinger. Alle som er i arbeidslivet må derfor delta i forsikringsordninger mot arbeidsledighet og annet bortfall av inntekt. De som ikke er i arbeidslivet får ingen direkte ytelser fra dette systemet, men må få sine behov dekket gjennom sin tilknytning til de som er det. Familien spiller i denne modellen en mye større rolle i forsørgelsen av individet enn i den universalistiske modellen. Individet får hjelp av forsikringsordningene i samfunnet når det verken finnes muligheter for forsørgelse av arbeid eller av familie, det kalles subsidiaritetsprinsippet. Modellen er på den måten mindre individualistisk enn de to andre modellene. De enkelte gruppene skal sørge for sine. Den bygger på solidaritet innad i gruppene, ikke solidaritet mellom grupper. I tillegg er det i høy grad sammenheng mellom det man har betalt inn og den ytelse man får ut. Historisk settes denne modellen gjerne i sammenheng med konservative krefter i samfunnet som ville opprettholde samfunnets klassestruktur stilt overfor opprør i en voksende arbeiderklasse. Den springer ut av laugsvesen, en sterk stat og den katolske kirke (Knudsen 1994:176) .

I det følgende vil jeg holde meg til den universalistiske velferdsstaten, eller rettere sagt den versjonen av denne som nordiske samfunn og spesielt det norske står for. Det gir mening å snakke om vår velferdsstat som universalistisk, selv om det er mange unntak for prinsippet i det norske samfunn. Ett eksempel på unntak er tilleggspensjonen, den som kommer i tillegg til grunnpensjonen. Her er det stor sammenheng mellom det man har ytt som arbeidstaker og det man får ut.

2.2 Verdier

Diskusjonene om velferdsstaten dreier seg ofte om hva det koster. At temperaturen i diskusjonen ofte blir høy, røper imidlertid at det dypest sett handler om noe annet. Det som berører oss mest, er ofte noe som har med vår oppfatning av rett og galt å gjøre, altså det som handler om etikk og verdier.

Hvilke verdier ligger så bak den nordiske velferdsstaten? Verdiene som ble framhevet i den franske revolusjon, likhet, frihet og brorskap er sentrale. Arbeiderbevegelsen har

alltid sett solidaritet som en viktig verdi, og gjennom kristen, humanistisk påvirkning har vi fått verdien nestekjærlighet. I den danske boka ”13 verdier bak den danske velfærdsstat” nevner forfatterne solidaritet, likhet, likestilling, rettferdighet, tillit, frihet og fellesskap som noen av velfærdsstatens viktigste verdier. (Petersen, Petersen og Petersen 2007:9)

For mitt formål vil jeg se nærmere på verdiene nestekjærlighet, likhet og rettferdighet samt likestilling. I tillegg vil jeg se på den betydning arbeid og selvforsørgelse tillegges i velfærdsstaten. Disse verdiene mener jeg har størst sammenheng med sosialarbeideres arbeid og yrkesroller, både generelt og spesielt i forhold til mitt tema.

2.2.1 Nestekjærlighet

De danske forskerne Jørn Henrik Petersen og Lis Holm Petersen hevder at den eller så verdslige velfærdsstaten bærer det kristne budskapet om nestekjærlighet i seg. De tar utgangspunkt i teologen K. E. Løgstrups skrifter. Hans etikk tar utgangspunkt i det umiddelbare møtet med nesten (Løgstrup 2008), men han har også skrevet om hvordan etikken må få følger for det som skal foregå i det offentlige rom. Petersen og Petersen ser på hans tanker om dette som ”en tolkning av den danske velfærdsstat i dens dybdestruktur” (Petersen og Petersen 2007:126).

Nestekjærligheten kommer til uttrykk i ”den gyldne regel”. Det kalles prinsippet i flere religioner og livssyn som forutsetter at du setter deg inn i den andres sted, og behandler andre mennesker slik du selv vil bli behandlet. Du skal elske din neste som deg selv, lyder det bl.a. i det kristne kjærlighetsbudet. Hva krever dette budet av oss? Knud E. Løgstrup taler om *den etiske fordring* som krever at vi skal ta omsorg for det av nestens liv som vi har i vår hånd. Fordringen er taus, radikal, ensidig og uoppfyllelig. At den er taus, betyr at den er uten konkrete anvisninger. Den har ingen kasuistikk, og lar seg ikke fange ved hjelp av lover og regler. Det er den enkelte i møtet med nesten som må avgjøre hva som konkret skal gjøres. Den er radikal, fordi den byr meg å ta vare på den annens liv uansett om jeg liker ham eller ikke, og fordi handlingen skal være uten baktanker. Den er ensidig, man kan ikke vente å få noe til gjengjeld. Den er notorisk uoppfyllelig, noe som skulle framgå av det foranstående. I møtet med nesten skal vi gjøre det mot ham som best tar vare på ham, men uten å overta ansvaret for hans liv.

Hvordan kan en slik etikk, tuftet på det individuelle og fenomenologiske, møtet med nesten, utmyntes i forhold til en velferdsstat, som må bygge på det kollektive, på lovgivning og forhåndsbestemte økonomiske overføringer?

Løgstrups svar er at etikk bare i liten grad har berøring med politikk, og slett ikke med kjærlighetsbudet (samme sted:126). Imidlertid kommer Løgstrup til at den etiske fordring som idé må medføre at man tar stilling til etisk-politiske spørsmål. Han kaller det ”å nedskrive moralen til samfunnsbruk”. Svært ofte er det slik at de som ikke har noe å yte til gjengjeld, har mest bruk for samfunnets omsorg. I følge kjærlighetsbudet er det nettopp de som skal hjelpes. Fullkommenheten i den etiske fordring kan imidlertid ikke gjennomføres ved lov, men loven kan være en måte å binde seg til masten på. Det vil si at samfunnsordningene kan gjøre at de gode gjerningene utføres mot dem som trenger dem, selv om sinnelaget ikke alltid er der helt og fullt. Fordringen kan stå der som et speil og en idealdannelse. Den kan være en lakmustest på om våre samfunnsordninger er i samsvar med kjærlighetsbudet.

Velferdsstaten hviler på en sosial kontrakt som på lengre sikt har en gjensidighet i bunnen. De som mottar hjelp fra velferdsstaten er de som ikke selv har arbeidsinntekt, barn og unge, eldre, men også arbeidsledige og syke og uføre. De som yter til velferdsstaten, den yrkesaktive generasjonen som betaler skatt, gjør det i en forståelse av at de selv kan nyte godt av ordningene ved behov.

De nordiske velferdstatene, som på tross av mange unntak kan kalles universalistiske, bygger på at ordningene finansieres av beskatning. Det er de som har mest som yter mest. Mange av dem som har mest behov for velferdsstaten har ingen muligheter til gjenytelse. Den manglende koblingen mellom ytelse og gjenytelse tas til inntekt for at den universalistiske velferdsstaten har nestekjærlighet som ett av sine bærende prinsipper.

2.2.2 Likhet og rettferdighet

Likhet og rettferdighet forutsettes å være to av velferdsstatens bærende prinsipper. De er imidlertid ikke identiske. I følge Stein Ringen er likhet et fordelingsprinsipp, mens rettferdighet er et behandlingsprinsipp. Likhet er målet, det man satser på som resultatet av fordelingen i velferdsstaten, men rettferdighet handler om prosessen (Ringen 1981:49). Et eksempel på at ulikhet kan være rettferdig, er at den som yter mest skal få mer i lønn enn den som yter minst. I velferdssammenheng blir det et spørsmål om det universalistiske prinsippet at man skal få lik ytelse uansett innsats. Er det rettferdig at den

som ikke har vært i arbeid skal få like mye i trygd som den som har slitt i mange år? I praksis har lovgiverne avhørt at det ikke er rettferdig og følgelig gitt oss et trygdesystem som gjør at man får pensjon etter lønnsinnsats.

Moderne velferdsstaters rettferdighetsbegrep spores helt tilbake til antikken av forskeren Klaus Petersen. (Petersen, Petersen og Petersen 2007:137) Aristoteles opererte med begrepene allmenn og spesifikk rettferdighet. Den allmenne handlet om det formelle rettferdighetsbegrepet, og involverte gjensidighet i for eksempel borgernes byttehandel med hverandre. Den spesifikke omhandler fordelings spørsmål, som når en tredjepart skal fordele goder mellom to eller flere, for eksempel foreldre mellom sine barn. Da handler det ikke om millimeterrettferdighet, men om hva foreldre ser som rettferdig og tjenlig utfra hvordan de kjenner sine barn. T.H. Marshall brukte begrepet sosial rettferdighet om dette (Marshall 2000).

Det kan skilles mellom sjanselikhet og resultatlikhet. Sjanselikheten går ut på at alle skal ha de samme mulighetene til å bruke samfunnets ressurser, ingen stenges ute på grunnlag av kjønn eller etnisk tilhørighet. Resultatlikhet handler om å tilstrebe det samme resultat. Når det gjelder samfunnets ressurser, vil det bety at de må fordeles, det må brukes mest ressurser på dem som har dårligst utgangspunkt. Helsevesenet er et eksempel på at man tilstreber resultatlikhet, da de dårligste pasientene trenger mest ressurser for å bli friske.

Likhetsbegrepet innen velferdsstaten har blitt utsatt for omfattende kritikk, spesielt fra høyresida i politikken. Det hevdes at dette likhetsidealet er en tvangstrøye som kveler initiativ og kreativitet, at det fungerer ensrettende og ikke har rom for mennesker med ulik bakgrunn. I møtet med mennesker fra andre kulturer er dette verdt å tenke igjennom, for vi trenger et samfunn med rom for forskjellighet. Jeg ser det imidlertid slik at idealet om likhet i velferdsstaten handler om likeverd, ikke om at alle skal være like. Idealet innebærer å akseptere ulikhet, paradoksalt nok. Likeverdighet gjelder når ulikheten bygger på ulike preferanser og når ulikheten har sammenheng med forskjellige behov (Ringen 1981:53-54). Det er m.a.o. rom for stort mangfold innen velferdsstatens ideal om likhet.

Rettferdighet i forvaltningen av velferdsstatens ytelser betyr at den enkeltes krav vurderes i forhold til lover og forskrifter. Rettferdighet kan her bety det samme som likhet for loven. Alle som er i en lignende situasjon skal behandles på samme måte, det skal ikke gjøres forskjell på bakgrunn av eksempelvis etnisk tilhørighet, kjønn eller alder.

2.2.3 Likestilling

Likestilling, både mellom kjønnene og mellom etniske og religiøse grupper, er et viktig prinsipp i moderne velferdsstater. I historisk sammenheng er det verdt å minne om at likestilling mellom kjønnene er en relativt ny tanke, også i vestlige samfunn.

Professor emerita Kari E. Børresen skriver at:

*en "forestilling (om menn og kvinner som likeverdige mennesker) ikke finnes dokumentert i noen sivilisasjon før det 20. århundres vestlige velferdsstater. (-----
---) Universelle menneskerettigheter i betydningen sosio-kulturell likestilling mellom kvinner og menn er et sekulært begrep, med rot i europeisk opplysningstid" (Børresen 2007:12).*

Forestillingen om likestilling har sammenheng med forestillingen om likhet. Her bruker jeg framstillingen til Karen Sjørup i den foran nevnte danske boka om velferdsstatens verdier.

For det første handler det om anerkjennelse av den enkelte borger, at man skal ha de samme rettigheter uansett om man er kvinne eller mann, av ulik etnisk eller religiøs bakgrunn. Det handler altså om likhet som hviler på retten til forskjellighet, jfr. avsnittet ovenfor. (Sjørup 2007:170). Jeg ser det som en fundamental rettighet mennesker har til å bruke sine talenter uansett kjønn eller etnisk bakgrunn.

For det andre handler det om representasjon, altså at man skal ha like muligheter til å være representert i folkevalgte organer. For det tredje handler det om økonomisk likestilling. Selv om det er langt mellom idealer og realiteter på alle disse tre områdene, er dette en viktig del av verdigrunnlaget for velferdsstaten. I følge Sjørup har den nordiske velferdsmodellen i høyere grad enn andre inkorporert likestillingsambisjonen som et bærende verdigrunnlag (samme sted:171).

2.3 Velferdsstatens forhold til arbeid

I følge forskeren Niels Kærgård er arbeid utvilsomt en del av velferdsstatens verdigrunnlag, men det kan være vanskelig å finne ut av hvordan forholdet mellom arbeidet og velferdsstaten er mer presist (Kærgård 2007:55). Retten og plikten til arbeid er nedfelt i både den norske og den danske grunnloven, noe som er en indikator på arbeidets betydning i våre samfunn. Den er også nedfelt i menneskerettighetene, det viser at det ikke er snakk om en særnorsk eller særnordisk verdi. Både retten og plikten til

arbeid og selvforsørgelse går igjen i velferdslovgivningen. I trygdellovgivningen kreves det konkrete og eksplisitte grunner for at man ikke kan arbeide, det må ha med sykdom, skade eller lyte å gjøre. For å få dagpenger under arbeidsledighet gjøres det klart at man plikter å ta det arbeid som eventuelt kan tilbys før ytelser er aktuelt. Ved sykmeldinger må legen vurdere om det er noen som helst mulighet for at den syke kan delta i arbeid.

Slike eksempler er det mange av, og de kan ses som uttrykk for følgende kjensgjerning: At den enkelte arbeider etter evne er grunnlaget for at velferdsstaten kan fungere. Det kan også som i avsnittet foran ses som uttrykk for arbeid som verdi i velferdsstaten, for "normen om å klare seg selv er grunnleggende i norsk kultur". Det er konklusjonen i en holdningsundersøkelse fra 1994 om det å søke sosialhjelp. Det dominerende funnet i undersøkelsen er at det oppleves som et stort prestisjetap å ikke kunne klare seg selv. Tapet føles like stort i alle deler av samfunnet (sitert etter Terum 2003:47).

De fleste velferdsforskere synes å ha sett etter grunnlaget for velferdsstaten i politikk, økonomi og maktforhold. I tillegg kan det være interessant å se på hvordan religiøse holdninger og forestillinger kan ha virket inn på grunnlaget for velferdsstaten. Max Webers ideer er spesielt interessante i forhold til synet på arbeid. I sitt klassiske verk *Den protestantiske etikk og kapitalismens ånd* søker han å vise hvordan den protestantiske arbeidsmoral var en forutsetning for utviklingen av det moderne industrisamfunnet (Furset og Repstad 2003). Han viser at kirkelige lederes tanker om arbeid som kall henger sammen med utvikling av moderne markedskapitalisme.

Luther mente at arbeidet var av stor verdi, uansett hva slags arbeid det var, skulle man se det som et kall. Calvin, som grunnla den reformerte kirke, oppfattet menneskene som forutbestemte til frelse eller fortapelse. Han tolkes slik at rikdom er et tegn på framtidig frelse, noe som var en motivasjon til å arbeide hardt for å bli rik (Kærgård 2007:58-59). I følge Calvin måtte alle arbeide, men for den forutbestemt fortapte - i denne verden fattige - ble arbeidet sett som en straff. Det skal ha vært calvinister som oppfant arbeidshusene for de fattige. Sigrun Kahl, en tysk forsker, har skrevet doktoravhandling om de religiøse røttene til moderne fattigdomspolitik. Hun har sammenlignet velferdsstater i tre ulike områder der henholdsvis de to ulike protestantiske retningene, den reformerte kirke og lutheranisme, og katolisisme er dominerende. Hennes funn er interessante, spesielt i forhold til arbeid. (Kahl 2009). I de universalistiske velferdsstatene - som har en luthersk tradisjon – finner hun en holdning som går ut på at et hvilket som helst arbeid er et gode.

Dette ses som noe av bakgrunnen for den sterke oppfordringen til at velferdsmottakere skal ta arbeid, uansett hvilket. Som kontrast mener hun at i katolske land fremmes det et syn på arbeid som et nødvendig onde, og mener å påvise at det der gis ytelser uten nøye kontroll med om arbeid prøves først. I tråd med analysen av Calvins lære finner hun at land der reformismen er rådende har et mer negativt syn på arbeid enn i luthersk dominerte land. (Samme sted).

2.4 Velferdsstaten og noen dilemmaer i sosialt arbeid

Etter hvert som velferdsstaten ble bygget ut på 1900-tallet, ble det klart at mange ikke fikk det de hadde krav på fordi de ikke visste om sine rettigheter, eller fordi de skammet seg ved å motta ytelser fra det offentlige. Informasjon og veiledning om slike rettigheter ble under velferdsstaten en viktig oppgave for sosialt arbeid. Sosionomer har vært opptatt av både informasjon og holdningsendring for at alle skal ha tilgang til velferdssamfunnet. Det handlet om rettferdighet, at alle og ikke bare noen få av dem som hadde behov for hjelp skulle få det. Det er imidlertid et spørsmål om systemet er dimensjonert for alle som etter loven har en rettighet. Mye tyder på at systemet ville bryte sammen dersom rettferdigheten skulle skje fyldest på dette området og alle som hadde krav på det skulle fremme disse kravene.

2.5 Velferdsstaten i møte med den nye innvandringen

Velferdspolitikken har blitt brukt som redskap for integrering i følge Grethe Brochmann, professor i samfunnsvitenskap. Bl.a. henviser hun til Stortingsmelding nr. 39(1987-88) som for første gang innarbeidet likestilling mellom nordmenn og innvandrere i den allmenne velferdspolitikken. Myndighetene ønsket ”likestilling, likeverd og likhet for alle samfunnsmedlemmer (---) (og) en rettferdig fordeling av rettigheter og plikter”. Regjeringen ville unngå å skape systematiske forskjeller mellom etniske grupper, det skulle være størst mulig likhet i tilgangen på ressurser mellom gruppene, altså kom ”reell likestilling” til å bety sjanselikheter mer enn resultatlikhet. (Brochmann 2003:197)

I følge Brochmann er det å innlemme innvandrere en viktig funksjon for velferdsstaten i moderne samfunn. Tidligere kunne mottakersamfunnene gå ut fra at de nye medlemmene ville tilpasse seg over tid og etter hvert assimileres – bli mer eller mindre lik – landets egen befolkning og ta opp i seg deres kultur. I våre dager er denne modellen ubrukelig av flere årsaker. For det første går utviklingen rivende fort, og moderne samfunn har ikke tid til å vente at arbeidskraften bruker tid på å innlemmes i samfunnet. For det andre kan

moderne velferdssamfunn ikke tåle at noen grupper faller helt utenfor. For det tredje er hardhendt assimilering ikke lenger legitimt. Slik den norske staten behandlet samer og tater er ikke akseptert lenger (samme sted:198-199). Derfor har velferdsstaten som funksjon å innlemme disse nye gruppene i samfunnet, og nå heter det ikke assimilering, men integrering, slik det kommer til uttrykk i offentlige dokumenter som i Stortingsmelding 39. Integrering er en samlebetegnelse på kompliserte prosesser mellom individ og samfunn. Den forutsetter at samfunnet består av ulike grupper som lever ved siden av hverandre og samarbeider, og at individet kan være medlem av slike grupper i tillegg til storsamfunnet (samme sted: 205).

Hensynet til integrering har blitt brukt som argument for en streng innvandringspolitikk helt siden innføring av innvandringsstoppen i 1975. For at alle medlemmene i samfunnet skal ha samme rettigheter i velferdsstaten, også nye innvandrere, må det settes begrensninger på hvem som skal få adgang. Når nye medlemmer melder sin ankomst, må samfunnet bruke tid og ressurser på å innlemme dem. For at velferdsstaten skal opprettholdes, forutsettes det at nye medlemmer så fort som mulig blir selvhjulpne og kan bidra til fellesskapet, i stedet for selv å bli forsørget av fellesskapet.

På denne måten peker innvandringen på den virkelige store utfordringen ved en universalistisk velferdsstat. Velferdsstaten skal ta vare på alle som faller utenfor. Man skal yte etter evne og nytte etter behov. Men velferdsstaten vil bryte sammen hvis det blir for mange som nyter i forhold til det antallet som yter. Systemet er avhengig av at så mange som mulig bidrar, og at ikke for mange faller utenfor arbeidslivet. I tillegg er systemet avhengig av at medlemmene viser en viss tilbakeholdenhet.

3 Sosialarbeiderens roller i velferdsstaten

3.1 Sosialarbeiderens roller

En rolle er summen av forventninger som knytter seg til en bestemt oppgave eller stilling (Aubert 1971:46). Jeg mener at det til sosialarbeiderens stilling ikke bare knytter seg mange forventninger, men flere sett av forventninger. Det dreier seg om flere roller og noen står tilsynelatende i motstrid med hverandre. I dette kapitlet vil jeg beskrive de ulike rollene. Utgangspunktet er sosialarbeideren i den nordiske velferdsstaten, men mange av rollene eller aspekter ved dem er gjenkjennelige i sosialt arbeid generelt, uansett samfunnsmodell og uansett om rammen er innen det offentlige eller i frivillige

organisasjoner. Jeg beskriver dem slik jeg oppfatter dem ut fra egen erfaring, og slik jeg til dels også finner dem beskrevet i litteraturen. Rollene glir over i hverandre, griper inn i hverandre og står til dels i skarp motsetning til hverandre.

3.2 Sosialarbeiderens doble mandat

Å yte hjelp til den enkelte har alltid stått i fokus for sosialt arbeid. Det gjelder både for de tidligste sosialarbeiderne i frivillig sosialt arbeid og for sosialarbeiderprofesjonen som vokste fram i takt med velferdsstaten. Det handler om å hjelpe personer som av en eller annen grunn faller utenfor. I arbeidet med den enkelte er det dennes behov og muligheter, samt hvordan vedkommende selv ser på disse, som skal være i fokus. Sosialarbeiderens enkelthandlinger må funderes i det mandat som klienten gir henne.

Den andre siden av mandatet kommer fra samfunnet. I følge Grimen forankres profesjonenes samfunnsoppdrag ved at profesjonen, representert ved sin forening, har en kontrakt med samfunnet. Det enkelte profesjonsmedlemmet er kun forpliktet av profesjonens retningslinjer - i tillegg til sine forpliktelser overfor den enkelte klient (se Grimen 2006). Dette er etter min mening ikke helt treffende for sosialarbeiderne. Det stemmer bedre for tradisjonelle, uavhengige profesjoner, som for eksempel advokater og leger.

Samfunnsoppdraget er også for sosialarbeidere forankret i profesjonen. Den enkelte yrkesutøver er forpliktet av den yrkesetikken som sosialarbeiderprofesjonen står for. Den enkelte utøvers samfunnsoppdrag er i tillegg forankret i arbeidslivet. Sosialt arbeid har tradisjonelt vært knyttet til mangelområder i samfunnet, og samfunnsoppdraget knytter seg til de områdene som samfunnet velger å fokusere på, i praksis vil det si de feltene sosialarbeiderne ansettes innenfor. I velferdsstaten gjelder det for eksempel tiltak og institusjoner for dem som ikke klarer å forsørge seg selv, rusavhengige og barn som er utsatt for omsorgssvikt. Å ha et samfunnsoppdrag betyr å være med på å oppfylle de forpliktelsene samfunnet erkjenner å ha overfor slike grupper. Oppdraget forankres i lover og regler som tilkjenner hvilke rettigheter klientene har, men også i de budsjetter som blir stilt til rådighet av bevilgende organer for å oppfylle disse rettighetene.

Samfunnsoppdraget gir seg videre uttrykk i at sosialarbeideren ansettes av en samfunnsinstitusjon, får lønna si derfra og må følge de retningslinjer og rutiner som institusjonen fastsetter.

Uansett blir konklusjonen at sosialarbeiderens mandat handler både om individet og kollektivet. Det doble mandatet kommer både fra klienten og fra velferdsstaten. Sosialarbeideren må i den konkrete situasjonen tolke mandatet ved hjelp av sitt skjønn og integrerte normer fra profesjon og skoloring. Alle disse faktorene har mye å si for hvordan sosialarbeiderens ulike roller arter seg.

3.3 Hjelperrollen

Hjelperrollen er en grunnleggende rolle for sosialarbeidere. For mange er det den viktigste motivasjonen for yrkesvalget at man ønsker å hjelpe mennesker som har behov for det. I sin gjennomgang av sosialarbeiderens roller, foreslår Judy Kokkin at hjelperrollen betraktes som en hovedrolle, og at de andre rollene betraktes som underordnet del av denne (Kokkin 1998:240). I denne oppgaven vil jeg beskrive rollene som hjelperrolle, forvalterrolle, rådgiverrolle, ekspertrolle og formidlerrolle. Jeg er imidlertid enig med Kokkin i at de alle er hjelperroller.

I velferdsstaten er det å hjelpe en viktig del av mandatet til sosialarbeiderne, i tråd med to av dens viktigste målsettinger. For det første skal den som trenger det få hjelp til å bli selvhjulpent eller få en bedre livssituasjon. For det andre skal hjelpen gis uavhengig av mottakerens bakgrunn eller årsaken til hjelpebehovet.

Hjelperrollen strekker seg imidlertid lenger tilbake enn velferdsstaten. Begrepet *doing good* var forløperen for begrepet *social work*, brukt av en av fagets formødre, Mary Richmond på slutten av 1800-tallet. Ideen var å gjøre godt (Levin 2004:21). *Den barmhjertige samaritan* er et 2000 år gammelt bilde på hjelp som blir gitt for å gjøre godt, uten tanke på motytelse og uten tanke på hvilken bakgrunn mottakeren har.

Prinsippene har uten tvil hatt innflytelse på våre dagers velferdsstat. Samtidig har ideen om den barmhjertige samaritan fått en klang av kall og veldedighet, noe som ikke har passet så godt inn i den moderne velferdsstaten, enn si moderne sosialarbeideres, selvbilde. Under utviklingen av en profesjonell hjelperrolle innen velferdsstaten ble begreper som kunne assosieres med veldedighet sterkt nedtonet. Man ville unngå at mottakeren skulle stå i takknemlighetsgjeld til giveren. Idealet var streng profesjonalitet og upartiskhet som del av det (se Leenderts 1997). Solidaritet var et greit begrep, fordi det lå en gjensidighet i det begrepet, ”denne gangen er det deg, neste gang kanskje meg som trenger hjelp”. Et begrep som nestekjærlighet ville antagelig gitt assosiasjoner til tidligere tiders veldedighet og kristelig velgjørenhet, altså i strid med det moderne sosiale arbeidets

upartiskhet og profesjonalitet. I den siste utgaven av FOs yrkesetiske prinsipper, nå kalt grunnlagsdokument, har imidlertid begrepene *nestekjærlighet* og *solidaritet*, fått plass side ved side (FO 2002). Muligens er det et uttrykk for at profesjonens oppfatning av hjelperollen har tatt noen skritt bort fra det jeg oppfatter som et ideal om streng nøytralitet, og for at det medmenneskelige ved faget har kommet mer i fokus. Torborg Aalen Leenderts arbeider med utdanning av sosialarbeidere. Hun argumenterer for det personliges plass innen profesjonelt sosialt arbeid i boka *Person og profesjon* (Leenderts 1997). Greta Marie Skau hevder at personlig kompetanse er en like viktig del av den profesjonelle kompetansen som teoretisk kunnskap og yrkesspesifikke ferdigheter. Hun har bakgrunn som sykepleier, men hennes tanker har relevans også for sosialarbeidere (Skau 1997).

For å beskrive dagens hjelperolle nærmere vil jeg gjøre rede for to ulike aspekter ved rollen som begge er vesentlige. Jeg vil kalle de to aspektene for empatirollen og fikserrollen. Sosialt arbeid på sykehus kan være et eksempel på hvordan begge kommer til syne i det daglige arbeidet. Pasienten trenger praktisk hjelp med for eksempel en søknad om rehabiliteringspenger. Det er ofte lettere for pasienten å be om hjelp med det praktiske, så det er gjerne der kontakten starter. Gjennomgangen av skjemaet gir anledning til å samtale om mange aspekter ved sykdommen, og på den måten bidra til at pasienten får anledning til å bearbeide det traumatiske ved sin situasjon. Det praktiske og det mentale aspektet, fikserrollen og empatirollen, går hånd i hånd.

3.3.1 Empatirollen

For å være til hjelp som sosialarbeider, må man starte der klienten er. Man må leve seg inn i klientens situasjon for å finne ut hva som kan være til hjelp. Professor i sosialt arbeid Irene Levin skriver om det å ”starte der klienten er” som et grunnleggende prinsipp for sosialarbeidere. Hun siterer Kierkegaards betraktninger om å hjelpe et annet menneske.

Da ”...må man først og fremst passe på å finde ham der hvor han er og begynde der. Dette er hemmeligheten i all hjælpkunst.... For i sandhed at kunde hjælpe et annet menneske må jeg forstå mer end han, men først og fremst forstå det han forstår” (Levin 2004:76-77, min uthevelse).

Andre forfattere bruker begrep som å ”tune in” til klientens situasjon (se for eksempel Shulman 2006). Poenget er at man må stille seg åpen for å få med seg hvordan klienten har det, eller som beskrevet ovenfor, å være der klienten er.

I dette ligger det at man skal sette seg i klientens sted og bruke empati. Empati er en forutsetning for å kunne utøve hjelperollen i sosialt arbeid av to grunner. For det første virker det velgjørende og helende for den som er i en vanskelig situasjon at en annen lytter empatisk. For det andre er det nødvendig for hjelperen å forstå situasjonen for å finne hvilke tiltak det kan være behov for.

3.3.2 Fikserrollen

I denne sammenhengen vil jeg at fikser skal forstås som en som ordner opp, som trår til med praktisk bistand og finner løsninger. Ordet kan ha en tvilsom klang, som noe litt på kanten av det lovlige. Jeg tillegger det ikke en slik betydning her.

Fikserrollen kan beskrives som en del av hjelperrollen. Sosialarbeideren møtes med forventninger om å være den som skaffer noe til veie og som ordner opp i forhold til andre deler av hjelpeapparatet. Ikke minst kan sosialarbeiderne ha en slik forventning til sin egen rolle. Det kan være en takknemlig rolle, det er noe konkret og greit å gripe fatt i, og ikke sjelden klarer sosialarbeideren brasene og får til ting. Å ordne praktiske ting er av udiskutabel verdi og en viktig del av sosialarbeiderens jobb. Sykehussosionomen Una Stenberg sier dette i et intervju på Rikshospitalets nettsider:

”Som sykehussosionom rydder jeg unna praktiske bekymringer for pasienten..... Den som blir syk, kan få livet snudd fullstendig på hodet. Ikke bare helsen, men hele livssituasjonen endres dramatisk, og hele familien blir berørt. Midt oppi en alvorlig sykdom, strever mange med det praktiske.”(Bolstad 2009)

Ofte er fikserrollen av stor nytte både for klienten, pårørende og samarbeidende parter. Sosionomen har oversikt over trygder og hjelpeapparat og kan gi råd og praktisk bistand med å komme i kontakt med de institusjonene som kan hjelpe. Det kan gjelde pasienter som levde en velordnet, ”normal” tilværelse inntil sykdom rammet, men minst like ofte mennesker som lever i en kronisk mangeltilstand. Jeg har tidligere nevnt rusavhengige som eksempel på en gruppe som inngår i sosialarbeidernes samfunnsoppdrag. For å vise hvordan fikserrollen kan arte seg vil jeg bruke et eksempel.

Sykehussosionomen får henvist en pasient med en ferdigbehandlet infeksjon. Det gjelder en rusmisbruker uten bolig, og han er utskrivningsklar hvis sosionomen klarer å finne en overnattingsplass for pasienten.

Hvis sosionomen klarer dette, vil pasient som regel være fornøyd med hennes innsats. I noen tilfeller er sosialarbeideren for rask på labben, og ordner noe for klienten som han egentlig ikke ønsker. Kanskje pasienten innerst inne er mest interessert i enda et døgn på sykehuset? På den ene siden burde sosialarbeideren kanskje ha holdt seg lenger i empatirollen og lyttet i stedet for å handle. På den andre siden er det ikke sikkert at sosionomen kunne ha hjulpet med å forlenge oppholdet. Det er heller ikke sikkert at hun burde ha hjulpet, med behandlingstrengende syke i kø for den sengeplassen.

Eksempelet ovenfor tydeliggjør at sosialarbeideren står i et system som opererer med knappe ressurser, i dette tilfellet sykehussenger. Her skimter vi en annen rolle i tillegg til den rene hjelperrollen, nemlig forvalterrollen.

3.4 Forvalterrollen

Forvalterrollen ble viktig for norske sosialarbeidere i takt med utviklingen av velferdsstaten etter krigen, og spesielt etter at lov om sosial omsorg trådte i kraft i 1965. Rettferdighet og rettssikkerhet skulle stå i sentrum (Kokkin 1998:53). I forvalterrollen er forventningen om nøytralitet og objektivitet i saksgangen essensielt. Alle borgerne skal være like for loven, ingen skal ha fortrinn eller bli diskriminert pga rase, klasse, kjønn eller status. Prinsippet er avgjørende viktig i velferdsstaten, og en arv fra den franske revolusjonen og tanken om borgernes likhet for loven. Det er også viktig i Max Webers klassiske beskrivelse av det moderne byråkratiet. Et hans kriterier er at det ikke tas hensyn til personens status eller anseelse når vedkommendes sak skal behandles (Sitert etter Fischer og Sortland 1989:69). Det kommer til uttrykk for eksempel i sosialtjenestelovens krav om at like tilfeller skal behandles likt.

For sosialarbeidere er prinsippet om å likebehandling en viktig del av deres profesjonalitet. I FOs yrkesetiske grunnlagsdokument er likeverd og ikke-diskriminering samt likhet for loven nevnt som to av prinsippene sosialarbeidere forplikter seg på (FO 2002). Prinsippet om likebehandling er en selvsagt og integrert del av rollen som profesjonell sosialarbeider i den moderne velferdsstaten. Som profesjonell sosialarbeider skal man ikke la personlige preferanser eller følelser innvirke på sitt forhold til klientene. Ideologisk har dette innen sosialfaglige kretser vært sett på som et prinsipp som skiller den moderne, profesjonelle sosialarbeideren fra tidligere tiders sosiale arbeid; veldedig arbeid basert på frivillig innsats. Den profesjonelle nøytraliteten ble sett på som et vern

mot at klientene skulle føle at de måtte nedverdige seg selv og framstille seg i et dårlig lys for å få hjelp.

Nøytralitet i saksbehandlingen er et ideal. Vi vet at det er vanskelig, spesielt i systemer som er så preget av skjønn som sosialtjenesten. Undersøkelser viser at det mange steder står dårlig til med likebehandlingen i praksis (Terum 2003).

3.4.1 Nærhet og avstand

I forvalterrollen er det viktig å ha med to ulike elementer, både nærhet og avstand. Sosialarbeideren må ha så mye nærhet til klientene at hun får en forståelse for helheten i deres situasjon, altså bakgrunnen for søknaden om hjelp. Det er nødvendig å ha et tillitsforhold til klienten som gir ham frimodighet nok til å legge fram viktige sider ved sin situasjon og det han trenger hjelp med. Bare slik kan kravet om individuell vurdering ivaretas. På den andre sida er det nødvendig å ta hensyn til likebehandling og nøytralitet i saksbehandlingen. Det må derfor ”zoomes” til større avstand før det fattes vedtak i en sak. Det vil si at man må se på hvordan det enkelte tilfellet står i forhold til andre, liknende tilfeller. Det er vanlig å løse dette praktisk på den måten at klientbehandleren som har den direkte kontakten med klienten tar seg av nærhetsaspektet, mens en leder tar rollen som krever mer avstand og oversikt over liknende saker. (Steinsvik 2005)

At for stor nærhet i forvalterrollen kan bli problematisk, viser et eksempel fra forvaltningen av sosialhjelp i Oslo rundt midten av 1980-tallet. Sosionomene hadde en empatirolle og nær kontakt med klientene i samtale med dem på kontoret. Samtidig hadde de utstrakt vedtaksfullmakt og sjekkhefte i skuffen. Hensikten var at avgjørelsene burde skje så nær klientene som mulig, etter kritikk mot et tidligere svært byråkratisk system.

Systemet ble imidlertid endret etter relativt kort tid fordi det medførte for stort press på den enkelte saksbehandler. Rollen ble for sammensatt og vanskelig fordi det var for stor nærhet både mentalt og praktisk mellom empatisk hjelperrolle og forvalterrolle med direkte utbetalinger. Antagelig ble endringen også innført for å få mer kontroll med økonomisk sosialhjelp som samtidig viste stor økning på kommunebudsjettet.

3.4.2 Kontrollrollen

Sosialarbeidere flest har ikke så lett for å identifisere seg med kontrollrollen som med hjelperrollen, og kontroll og forvaltning har ofte blitt beskrevet som noe negativt (Terum 2003). Terum påpeker dette ved bl.a. å henvise til Marianne Rangers

sosialkontorundersøkelse fra 1980-tallet. Hun skiller mellom klientorienterte og forvaltningsorienterte samhandlingsmønstre. Sistnevnte hadde en rekke negative trekk og begrepet forvaltningsorientering blir brukt om en strategi som stressede sosialarbeidere brukte for å overleve i jobben (Ranger 1986: 133-156). Noe av bakgrunnen for den negative innstillingen til forvalterrollen kommer av at det sosiale arbeidet i Norge har vært influert av amerikansk sosialarbeiderlitteratur med sin vekt på ”case work”, som er inspirert av psykoanalytisk tenkning og amerikanske samfunnsforhold (Terum 2003). Kikkan Ustvedt Christiansen drøftet denne motsetningen i fagtidsskriftet i 1977. Artikkelen het ”Forvaltning eller behandling”, og argumenterte mot den negative holdningen som mange sosialarbeidere hadde til forvalterrollen (Christiansen 1977). En av hennes påstander var at god forvaltning er god behandling. Med det mente hun at dersom forvalterrollen, blir utført på en god måte, med åpenhet om kontrollfunksjonen, vil den være til stor hjelp for klientene. Mitt anliggende er å vise kontrollrollen som en legitim og viktig rolle innen sosialt arbeid.

For det første skal sosialarbeideren i sosialtjenesten kontrollere at søkerens opplysninger stemmer ved å innhente dokumentasjon på inntekt, helseforhold m.v. For det andre fungerer sosialarbeideren som portvakt: etter en vurdering av disse opplysningene, vil hun enten slippe inn eller stenge ute søkeren. Han får enten innvilget eller avslått ytelsen. En saksbehandler skal sørge for at saken skal være godt nok opplyst til at vedtak kan treffes av relevant forvaltningsorgan (Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) 1967: §17). Sosialarbeideren på sosialkontor skal sørge for at relevant informasjon kommer fram. Videre skal informasjonen kontrolleres. Til slutt blir informasjonen i sin helhet vurdert og det skal brukes skjønn for å fastslå om søkeren har krav på ytelse.

Sosialarbeidere som arbeider med forvaltning på sosialkontor er tydelige eksempler på portvaktfunksjonen, i det de er med på å avgjøre direkte hvem som skal ha tilgang til velferdsytelser (Terum 2003). Indirekte kan også sykehussosionomen ha innvirkning på hvem som får del i velferdsstatens goder, selv om Levin i har rett i at sykehussosionomer i hovedsak har en ren hjelperrolle (Levin 2004:14). Å være sosialarbeider på sykehus innebærer en formidlerrolle. Hun er bindeledd mellom pasienten og velferdstjenester utenfor sykehuset, men i denne rollen kan det også ligge en viss indirekte portvaktfunksjon. Hvor mye press sosionomen legger på sosialtjenesten kan variere utfra hennes skjønn og hvordan hun oppfatter pasientens situasjon. Også internt, i forhold til

sykehusets ressurser, kan sosionomen ha en slags portvaktrolle. Hun kan anbefale at pasienten får oppholde seg på sykehuset et par dager ekstra i påvente av et behandlingsopplegg. I samarbeidet med legen, som er den som til syvende og sist avgjør saken, bruker sosionomen sitt skjønn på å vurdere om pasientens situasjon forsvarer å bruk denne ressursen eller ikke. Sosialarbeideren på sykehus er altså heller ikke helt uten innflytelse over velferdsstatens ressurser.

Sosialt arbeid innen barnevernet innebærer en klar kontrollrolle. Saken som skal undersøkes er ikke, som i sosialtjenesten, en søknad om en ytelse fra en myndig bruker. Det som skal kontrolleres er om barnet, en tredje part og den svake part, blir utsatt for omsorgssvikt eller overgrep. Det er et eksempel på hvordan hjelp og kontroll griper inn i hverandre. Velferdssamfunnets institusjoner, som barnevernet, har som en av sine viktigste oppgaver å beskytte de svakeste. Overfor barnet som lider overlast er det opplagt at det dreier seg om en hjelperrolle. I dette tilfellet vil hjelperrollen med nødvendighet føre med seg en kontrollrolle overfor den voksne, siden barnevernet skal undersøke om barnet er utsatt for omsorgssvikt eller overgrep av sine foresatte eller andre personer. Tilsynelatende er det en motsetning mellom hjelperrollen og kontrollrollen, og det er en interessekonflikt mellom de to partene barn og foreldre. For at barnet skal få hjelp, blir den voksne omsorgspersonen gjenstand for sosialarbeiderens kontroll, og det er ingen behagelig situasjon å komme i. Imidlertid har ingen foreldre godt av å ødelegge sine barn, derfor kan det noen ganger vise seg at kontroll er hjelp – også for den voksne som blir kontrollert. I barnevernet finner kontroll og hjelp altså sted samtidig og sosialarbeideren opptrer i en dobbeltrolle i kraft av sitt samfunnsoppdrag.

3.4.3 Forholdet mellom hjelp og kontroll – verdig og uverdig?

Sosialarbeideren på sosialkontoret har en spesiell funksjon i og med at vedkommende både skal være kontrollør og hjelper. Hun skal både hjelpe klienten med å bli mer selvhjulpent, og samtidig kontrollere hans økonomi. Dette innebærer en situasjon full av dilemmaer og potensiell rolleforvirring.

Kontrollørrollen har blitt sett på som en rolle som fremmet skamfølelsen hos mottakeren, og sosialarbeidere har som nevnt tonet ned sin kontrollørrolle. Spesielt på 1970- og 1980-tallet så man det som viktig sosialt arbeid å drive opplysning om rettigheter, herunder å betone at det ikke var en skam å motta hjelp.

Blant befolkningen viser det seg å være holdninger som innebærer stor grad av statustap og skam ved å motta sosialhjelp (Terum 2003). Antagelig har disse holdningene i seg selv ”portvaktfunksjon”, i det at de forhindrer at systemet overbelastes. Følelsen av skam holder mange tilbake fra å kontakte sosialkontoret før det er helt nødvendig. Alt annet prøves først.

Skamfølelsen kan ses på som en arv fra den gamle fattigforsorgen. Da måtte den som skulle få hjelp ”stå med lua i handa” og være ydmyk hvis han eller hun skulle få hjelp fra samfunnet. Å bli kvitt denne formen for skamfølelse har vært en viktig motivasjon for kreftene i samfunnet som arbeidet for velferdsstaten. Som nevnt ovenfor, har velferdsstatens sosialarbeidere sett det som en viktig oppgave å fortelle mottakerne at de ikke trenger å skamme seg. For det første så sosialarbeiderne skam som en negativ følelse med skadelige konsekvenser for den enkelte. For det andre var målet å bidra til rettferdige ordninger. Alle skulle ha reell tilgang til hjelp, ingen skulle hindres i å få sine rettigheter på grunn av skamfølelse.

Rettferdigheten er imidlertid ikke enkel å administrere, og i forvalterrollen står sosialarbeideren overfor en rekke dilemmaer eller utfordringer. For det første er det et spørsmål om forvalterrollen i seg selv kan unngå å bringe med seg skillet mellom verdige og uverdige. Det skal kontrolleres og deretter skilles mellom dem som har krav eller ikke krav på en ytelse. Det ser i hvert fall ut til at følelsen av skam og uverdighet følger med enkelte sosiale ytelser i ulike velferdsregimer og gjennom ulike tidsepoker. For det andre er rettferdighetshensyn nettopp et argument for kontroll. Uten kontroll kan man lett tenke seg at de som er flinkest til å framsette krav får mest hjelp, de svakeste får minst. For det tredje må det være kontroll med hvem som får ytelser for at systemet skal være bærekraftig. Systemet bygger på at den som har bredest rygg skal bære de tyngste bøkene, for å sitere danske velferdsforskere (Kærgård 2007). Systemet vil bryte sammen hvis for mange nyter i stedet for å yte, som beskrevet i kapittelet om velferdsstaten. For det fjerde kommer vurderinger av at ytelser ut over det man trenger, ikke virker hjelpsomt, men gjør klienter avhengige av omsorg.

I velferdsstaten er kontrollrollen en prinsipielt viktig rolle, også for sosialarbeidere.

3.4.4 Ytelse med eller uten gjenytelse. Arbeid for alle?

Judy Kokkin skriver i sin bok om profesjonelt sosialt arbeid om hjelpen som ytes uten at det forventes motytelser. Hun omtaler det som givmentaliteten i sosialt arbeid (Kokkin

1998: 262 - 265). Hun bruker bildet av den barmhjertige samaritan som illustrasjon på denne givmentaliteten. Hun argumenterer for at slik hjelp i mange tilfeller er helt nødvendig for selv å kunne gi noe. Eksistensielt må vi alle - i perioder av livet - få noe betingelsesløst. Vi trenger det tidlig i livet for å utvikles som mennesker. Seinere kan former for betingelsesløs hjelp være forutsetningen for å komme ut av en krise.

Lov om sosial omsorg av 1964 var i utgangspunktet en hjemmel for ytelser uten vilkår. Loven representerte det nederste sikkerhetsnettet i velferdsstatens hjelpeapparat. Selv om tankegangen bak var hjelp til selvhjelp, var det viktig at det ikke skulle stilles noe direkte vilkår for ytelsene. Det medførte diskusjon blant sosialarbeidere da hjemmelen til å stille vilkår for ytelsene ble innført i lov om sosiale tjenester i 1991. Det ble framført sterke argumenter for at sosialhjelpsmottakerne ikke hadde noe valg og at det derfor var uetisk å stille vilkår for ytelsene de hadde krav på. Vilråene i den nye loven ble i diskusjonen sidestilt med 30-åras tvangsarbeid.

Sosialt arbeid har på den andre siden blitt utsatt for kritikk de siste 20 åra nettopp for den givmentaliteten som Judy Kokkin argumenterer for. Sosialarbeidere i sosialtjenesten ble beskyldt for å være for snille og sy puter under armene på sosialklientene.

Sosialarbeiderne fikk skylda for at klientene ble sittende fast i en omsorgsfelle. Fella bestod i at det var for enkelt og for innbringende å motta sosialhjelp og for vanskelig og for lite innbringende å forsere hindringene som stod i veien for å klare seg ved eget arbeid.

Arbeid er en viktig verdi i det norske samfunnet og i den norske velferdsstaten som beskrevet i avsnitt 2.3. Det er avgjørende for systemet at flest mulig arbeider og på den måten bidrar til å holde velferdsstaten oppe. Videre er arbeid viktig for den enkelte, både for å sikre materielle levekår og for selvfølelse og mentalt velvære. Arbeid for alle har vært en viktig visjon for de som har kjempet fram og støttet velferdsstaten. At klienter kan komme i arbeid er et viktig mål også for velferdsstatens sosialarbeidere. Med rette er det stilt spørsmål ved om den vilkårsløse hjelpen fører mot dette målet, et spørsmål som tidligere ble oversett i sosialarbeideres faglige diskusjon. Arbeid for alle er imidlertid ikke et fasitsvar på sosiale problemer. Årsakene til at mange klienter blir gående i årevis på sosialhjelp er svært sammensatt, det viser bl.a. én bredt anlagt undersøkelse (Van der Wel 2006:110). De fleste langtidsklienter har kompliserte problemer som gjør at de vanskelig kan fungere i arbeidslivet. Som ved alt sosialt arbeid trenger sosialarbeiderne å foreta

individuelle vurderinger av hvilken hjelp søkerne trenger, herunder hvilke krav eller utfordringer de trenger.

3.5 Rådgiverrollen

Råd og veiledning er begreper hentet fra sosiallovgivningen. I følge sosialomsorgsloven av 1964 skulle en person som trengte det få ”opplysninger, råd og veiledning for å bli selvhjupen eller for å overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon”. I lov om sosiale tjenester av 1991 heter det at ”Sosialtjenesten skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer.” Bestemmelsen beskriver dermed en viktig del av mandatet for sosionomer på sosialkontor, og gir en del av begrunnelsen for profesjonaliseringen av disse kontorene.

Innen helselovgivningen gis det ikke det samme klare mandatet sosialarbeidernes rådgiverrolle, men i sykehus er det likevel en viktig rolle. I lovgivningen som regulerer sykehusdrift er det stort fokus på informasjon til pasienten når det gjelder informasjon rundt sykdom og behandling. Sosionomen tar seg av informasjon omkring sosiale rettigheter og ordninger som sykdommen og innleggelsen skaper behov for. Endringer i pasienter og pårørendes livssituasjon som sykdom og innleggelse i sykehus medfører er en hyppig begrunnelse for henvisninger til sosionomtjenesten.

Rådgiverrollen er todelt, henviste pasienter skal få både informasjon og veiledning.

3.5.1 Informasjonsformidleren

Jeg vil bruke begrepene informasjon og opplysning om hverandre, de står begge for nøktern informasjon som er relevant å motta for den enkelte klient eller pasient.

Rollen som informasjonsformidler innebærer å gi kunnskap om hvilke muligheter klientene har, som for eksempel hvilke rettigheter de har i følge lover og regler. Det innebærer også å informere om begrensninger, for eksempel hvilke krav som stilles for å oppnå en stønad. Rollen innebærer også å informere om at det ikke finnes ytelser som dekker og hjelpe pasienten å se etter andre løsninger. Når sykdom rammer, er sosialarbeiderens budskap til klienten ofte at inntektene blir mindre og utgiftene større. Ofte viser klientens tiltro til velferdsstaten seg å være større enn det er dekning for.

3.5.2 Veilederen

Råd og veiledning er to begreper som ofte nevnes sammen, men innen rådgiverrollen har de litt ulik betydning. Slik jeg bruker begrepet veiledning, er det en mer lyttende empatisk

oppgave, der hensikten er å hjelpe klienten å finne løsninger selv. Råd er derimot en konkret anbefaling, mer i slekt med informasjonsformidlerrollen.

Rollen som veileder innebærer å lytte og veilede. Sosialarbeiderlitteraturen er full av beskrivelser av metoder på dette området. Å møte en sosialarbeider som har tid til å lytte og være en samtalepartner kan fungere frigjørende og utløse kreativitet i en kritisk fase. Mennesker i en krisesituasjon som sykdom og innleggelse i sykehus kan innebære har ofte bruk for sosialarbeidere i denne rollen. Det er viktig for sosialarbeideren å påta seg rollen som avventende og lyttende. Til tross for dette har sosialarbeidere ofte en tilskyndelse til å skulle gjøre noe. Hun kan derfor komme for fort med konklusjoner og gi overfladiske råd som i beste fall er velmente. Veilederaspektet kan ses som analog med det empatiske aspektet ved hjelperrollen, som lytter og samtalepartner (jamfør ovenfor).

3.6 Ekspertrollen

Sosialarbeiderens ekspertrolle ble særskilt vektlagt under utbyggingen av velferdsstaten i etterkrigstida. Det var behandlingsoptimisme som rådde grunnen, på det sosiale arbeidets område som for flere profesjonsfelter. De sosiale problemene skulle løses ved å utdanne sosialarbeidere som var eksperter, en form for sosiale ingeniører. Det var på denne tida begrepet *sosionom* oppstod, det betyr ”den som kjenner samfunnet”. Det skulle bli slutt på at legfolk, altså amatører, skulle sitte i nemnder og på kontorer og bestemme hvem som skulle få hjelp og hva som skulle gjøres. Sosiale problemer skulle løses ved bruk av den ekspertisen som man skulle utvikle og utdanne. Samtidig ville man kvitte seg med moralismen, og trengende skulle få hjelp uansett grunnen til at de var kommet i uføre.

Ekspertrollen har endret seg i takt med samfunnsutviklingen. Dagens samfunnsborgere er ikke like sikre på at autoritetene har rett som de var for 30-40 år siden. Det gir seg for eksempel utslag i at pasienter ikke lenger nøyer seg med å ta legens ord for god fisk, men surfer på internett for å finne svar på hvilken sykdom de har og hvordan den kan behandles. Den store håndboka om legemidler, Felleskatalogen, ligger nå fritt tilgjengelig på internett, mens den for noen år siden kom i begrenset opplag og var forbeholdt leger. For helsevesenet har denne utviklingen – som jeg ser som følge av større demokrati – ført til at de ansatte pålegges å samarbeide med pasientenes organisasjoner og ta deres innspill på alvor.

Sosialarbeideres ekspertrolle er mindre framtrepende i dag. Profesjonen var tidlig ute med å ta avstand fra umyndiggjøringen som den gamle ekspertrollen representerte og har i

økende grad lagt vekt på at det er klienten som er ekspert på sitt eget liv. Begrepet *empowerment* kom for fullt inn i faget sosialt arbeid i løpet av 1990-tallet. Tankeganger om at sosialarbeideren ikke måtte frata klienten ansvaret for eget liv har imidlertid lenger røtter i sosialt arbeid. Jane Addams, en av profesjonens formødre, hadde lignende idéer på slutten av 1800-tallet (Levin 2004:27).

Sosialarbeiderens ekspertrolle er ikke borte i dag, men utformes på en annen måte enn i velferdsstatens barndom. Enten hun har rollen som hjelper, kontrollør eller rådgiver må hun ha solid kunnskap om forholdene klientene lever under samt om aktuelle rettigheter og plikter. Sosialarbeidere som jobber på sykehus bør vite mye om hvordan ulike sykdommer og lidelse innvirker på funksjon og livskvalitet, og i tillegg ha solid kunnskap om trygder og ytelser og hvordan hjelpeordningene fungerer i praksis. Det hjelpeapparatet pasientene møter er ofte så komplisert at sosialarbeideren må være ekspert på å finne fram i byråkratiet.

3.7 Formidlerrollen

Rollen som formidler eller brobygger mellom den enkelte og samfunnet er gjenkjennelig for mange sosialarbeidere. Både sosialarbeidere på sosialkontor og på sykehus må kjenne samfunnet for å kunne formidle kontakt mellom klienten og den instansen som kan hjelpe. Med formidler tenker jeg her på det å formidle kunnskap og forståelse mellom partene, samt å kunne ta nødvendige skritt for å sette dem i forbindelse med hverandre.

Sosialarbeideren har en oppgave i å formidle klientens lidelse og situasjon overfor et offentlig kontor som disponerer ressurser som pasienten trenger. Et eksempel kan være en pasient med uegnet bolig, sosialarbeideren på sykehuset søker å formidle hans situasjon til boligkontoret. Syke mennesker har lite krefter til selv å stå på for å komme igjennom byråkratiske hindringer. Sosionomen kan hjelpe til å gjøre hindringene mindre, kanskje opprette en kanal der informasjon om pasientens behov kan tilflyte den som disponerer ressursene. Samtidig har sosionomen en oppgave overfor pasienten med å formidle hvordan dette kontoret faktisk fungerer. Mange har urealistiske forventninger til hva som er mulig å oppnå. Forventningene er ikke nødvendigvis urimelige, de er ofte skapt av ideen om velferdsstaten som et system som skal hjelpe alle som har behov for det. Realiteten er imidlertid ofte ikke i samsvar med idealene, noe det også er viktig å formidle til den som trenger hjelp til å takle sykdom eller krise på.

4 Sosialarbeiderrollene i møtet med klienter med ikke-vestlig bakgrunn

Tidligere har jeg nevnt fortellingen om den barmhjertige samaritan som en viktig inspirasjon for sosialt arbeid. Ett av poengene ved historien er at hjelper og offer var fremmede for hverandre. Et annet sted i Det nye testamente står det også en tekst som må ha vært til inspirasjon for det tidlige sosiale arbeidet, hjelpearbeid utført av munk og nonner og diakonalt arbeid i ulike kirkesamfunn. "For jeg var sulten, og dere ga meg mat; jeg var tørst, og dere ga meg drikke; jeg var fremmed, og dere tok imot meg; jeg var naken, og dere kledde meg; jeg var syk, og dere så til meg; jeg var i fengsel, og dere besøkte meg." (min uthevelse) Matt. 25, 35-36.

Selv om moderne profesjonelle sosialarbeidere skiller seg fra sine forgjengere på mange måter, er de sju barmhjertighetsgjerningene som de kalles, ikke uten relevans i vår tid. De menneskelige behov som nevnes, er fortsatt tema og arbeidsoppgaver for sosialt arbeid. I det følgende vil jeg se på hvordan sosialarbeiderprofesjonen "tar imot" den "fremmede" og hvordan de ulike sosialarbeiderrollene arter seg i møter med de "fremmede".

Jeg har definert roller som et sett av forventninger, og beskrevet de ulike rollene sosialarbeideren kan ha i velferdsstaten. Selv om det sosiale arbeidet foregår i Norge og rammen er den nordiske velferdsstaten, er rollene på ingen måte entydige. De varierer med hvem og hvor forventningene kommer fra. Forventningene kommer fra forskjellig hold. De som stilles i det offentlige rom, kommer fra politikere, allmennhet, presse og ulike klientgrupper, fra profesjonen selv. Andre forventningene formuleres på en mer stillferdig måte - i det enkelte møtet mellom sosialarbeider og klient. Forventningene kan være implisitt eller bli eksplisitt formulert av klienten eller sosialarbeiderne selv. I det følgende vil jeg se på hvordan disse faktorene påvirker sosialarbeiderrollene slik jeg har beskrevet dem ovenfor.

4.1 Hjelper

Ett av de viktigste aspektene ved sosialt arbeid beskrives ved uttrykket: Å være der klienten er. Det handler om det empatiske ved hjelperrollen og kan også beskrives som å sette seg i den annens sted.

4.1.1 Empatirollen

I møtet med personer fra en annen kulturbakgrunn, gjør kulturforskjeller det ekstra utfordrende å ”være der klienten er”. Hvordan kan man vite hvor klienten er hvis man ikke kjenner vedkommendes kulturbakgrunn?

Julian Kramer skriver om det å forstå flyktningene:

”En forutsetning for at sosialarbeideren skal kunne utføre sitt arbeid, er at hun kan kommunisere med klienten. For at klientens problemer skal kunne løses, må de først identifiseres.Samtalen med klienten er først viktig for at sosialarbeideren skal kunne danne seg et bilde av hvordan klienten oppfatter sitt problem. For at sosialarbeideren ... (skal) kunne foreslå realistiske løsninger ... er det i tillegg nødvendig å danne seg et bilde av klientens totale livssituasjon.” (min utheving) (Kramer 1988: 68).

Kramers beskriver de utfordringene sosialarbeideren møter i å forstå klienter med fremmed kulturell bakgrunn. Kommunikasjon – språklig forståelse - med klienten er aller første skritt. Dessuten menes ikke bare det rent språklige, man skal kunne danne seg et bilde av helheten i pasientens situasjon. I sosialt arbeid er en helhetsforståelse av individet i situasjonen sentralt (se for eksempel Levin 2004:64-81 og Kokkin 1998:195). Kramer er på linje med dette.

Kan det i det hele tatt være mulig å forstå den totale livssituasjonen til et annet menneske når bakgrunnen er helt forskjellig? Det er utfordrende nok når sosialarbeider og klient har samme etniske bakgrunn. Nå sier ikke Kramer at man skal forstå vedkommendes livssituasjon fullt og helt, men at man skal kunne danne seg et bilde. Hva er det så, dette som trenger å være felles, i tillegg til språket? Etter min oppfatning kan det beskrives som en felles forståelseshorisont - en parallell til et begrep fra hermeneutikken. (Se Gadamer (1965) 2003).

Et eksempel viser utfordringene når felles forståelseshorisont mangler:

En klient, opprinnelig fra Nord-Afrika, kommer til sosialkontoret med behov for matpenger fordi han har sendt lønna til sine foreldre i hjemlandet. Klienten kommer fra et land uten velferdsstat, der andre former for forsørgelse gjelder.

Sosialarbeiderens referansepunkter til egne opplevelser av familieforpliktelser er en viktig del av hennes forståelseshorisont, som hun bruker som taus kunnskap i forhold til norske klienter. I Norge forventes ikke voksne barn å forsørge sine foreldre.

En felles forståelseshorisont for begge parter ville i dette tilfellet bety en forståelse av det vestlige velferdssamfunnet på den ene siden og det ikke-vestlige samfunnets hjelpeordninger og familieforpliktelser på den andre. Klienten vet en del om velferdsamfunnet, han har fått informasjon om muligheter til å søke støtte. Det han ikke ser ut til å ha full forståelse for, er den helheten som ytelsene går inn i, at det er en forventning om at man skal bidra til velferdsordningene ved å arbeide, og ved først og fremst å forsørge seg selv ved arbeid. Sosialarbeideren på sin side trenger mer kunnskap om det systemet klienten kommer fra, i tillegg trenger hun å vite hva klienten vet (jamfør Kierkegaard foran) og ikke vet om det norske systemet. Slik kunnskap er en forutsetning både for at sosialarbeideren kan møte klienten på en empatisk måte og for at hun skal kunne formidle sin kunnskap til ham om det norske systemet.

Å nærme seg en felles forståelseshorisont vil i tillegg til forhåndskunnskaper kreve samtale, både for å få fram klientens oppfatninger som gjelder egne familieforpliktelser og for å tydeliggjøre det norske systemet muligheter og begrensninger.

En annen utfordring har å gjøre med at forventninger til hjelperollen fra klientenes side er svært forskjellige fra de sosialarbeiderne er vant med. Julian Kramer undersøkte hvordan flyktingene oppfattet den hjelpen som de fikk fra det norske hjelpeapparatet. De var fornøyd med den materielle hjelpen de fikk, og mente de ble rettfærdig behandlet. Rettsikkerheten deres ble ivaretatt, de fryktet ikke at de fikk dårligere behandling enn nordmenn med behov for hjelp. Samtidig var likebehandlingen også noe av problemet. For at de skulle føle seg godt ivaretatt, ønsket de å føle at sosialarbeideren brydde seg om dem og gjorde en ekstra innsats for akkurat dem. De skilte mellom hjelp fra en som brydde seg om dem på den ene sida og ytelser de hadde juridisk rett til på den andre sida. En av dem uttrykte skillet med å si at det var hjelp gitt med og uten hjerte (Kramer 1988). De kom fra et samfunn der hjelpen vanligvis ikke kom fra det offentlige, men fra det private nettverket. Da blir deres forventninger til hjelperollen annerledes enn forventningene som stilles til sosialarbeiderens hjelperolle i velferdsstaten.

Ikke bare hjelperen, men også mottakeren har en rolle, der forventningene er forskjellige ut fra hvilken kultur den utspiller seg i. I noen tilfeller kan sosialarbeiderens hjelperolle

forvanskes av sosialarbeiderens, oftest ubevisste, forventninger til klient- eller sykerollen. Sykehussosionomens fortelling om en ikke-vestlig pasient, kan være et eksempel på hvordan hjelperollen forvanskes når partene har ulik kulturbakgrunn.

Pasienten gir høylydt uttrykk for sine plager, drar ofte i snora og oppfattes som krevende av pleiepersonalet. Han krever dessuten å ha sin kone hos seg ved sykesenga hele døgnet, hun lager mat til ham, trøster og pleier. I fortellingen legger sosionomen vekt på at kona er underdanig, og føyer seg etter hans vilje. Det kan se ut til at sosionomen blir så opptatt av enkelte "fremmedelementer" ved pasientens bakgrunn, at hun overser sitt viktigste hjelpeprinsipp: å være der klienten er. Det blir ikke plass til å tenke seg inn i pasientens situasjon. En pasient som er alvorlig syk og antagelig livredd trenger å ha sine nærmeste hos seg. Denne kunnskapen har sosionomen, men der og da er hun ikke åpen for at det er der "klienten er" eller at dette er noe annet enn undertrykking fra mannens side.

I dette tilfellet er det ikke bare kulturforskjellene som fører til et brudd i kommunikasjonen og står i veien for innlevelse. Det kan like mye sies å være brudd mellom sosialarbeiderens rolleforventninger til pasient / pårørende og hvordan de faktisk oppfører seg.

4.1.2 Fikserrollen

For at sosionomen skal være i stand til å gjøre en god fikserjobb, er det elementært at hun og klienten forstår hverandre.

En poliklinisk pasient hadde bodd i Norge i 8 år, men snakket dårlig norsk. Han hadde problemer med å gjøre seg forstått og hadde problemer med sosialkontoret. Han hadde fått et vedtak der vilkåret for å motta ytelser for følgende måned var at han måtte levere legeerklæring om arbeidsuførhet. Legen kunne ikke skrive slik erklæring, for mannen var ikke medisinsk arbeidsufør. Legen kunne ikke vurdere hans arbeidsevne, fordi han manglet både arbeid og arbeidstillatelse. Sosionomen tok kontakt med sosialkontoret og forklarte situasjonen, og de gikk med på at mannen skulle få ytelser inntil videre. Sosionomen trodde at han hadde formidlet dette til pasienten. Pasienten på sin side kom tilbake flere ganger og var like fortvilet før sosionomen endelig fant en formulering som fikk ham til å forstå at det var OK.

Slike misforståelsene kunne lett ryddes av veien ved å bestille tolk, enten av sosialtjenesten eller sosionomtjenesten på sykehuset. Det kan synes selvsagt å bestille tolk der det er språkproblemer, men erfaring tilsier at det er det ikke!

For at sosialarbeiderens fikserrolle skal fungere til klientens beste, må man sjekke ut hva klienten ønsker hjelp med før man går til aksjon. Som nevnt tidligere kan sosialarbeidere ha en tendens til å gå for fort fram og hoppe over arbeidet med å sjekke ut om klientens intensjoner er riktig oppfattet. ”Å være der klienten er” er et godt motto også for denne oppgaven. Ønsket om å hjelpe og å gjøre noe kan ellers komme i veien for å lytte og å finne ut hva som er hjelp.

Arbeidet med å finne ut hva klienten ønsker og trenger forutsetter å kunne lytte og stille gode spørsmål, og følge opp svarene med flere spørsmål, for å sikre seg at man har oppfattet riktig. Med andre ord handler det om kommunikasjon. Dette viktige arbeidet blir umulig hvis sosialarbeider og klient ikke har et felles språk eller tilgang til tolk. Videre er *språklig* forståelse nødvendig, men ofte utilstrekkelig. Tolken kan ikke ”oversette” alle kommunikasjonsvansker, mangelfull forståelse kan ikke alltid forklares med rene språkproblemer. For å forsikre seg om at informasjonen blir riktig oppfattet, må man ofte si det samme flere ganger på ulike måter, og sjekke det ved å stille kontrollspørsmål. I bunnen må det ligge en forståelse av at man ikke har samme forståelseshorisont og at man må gjøre det som er mulig for å komme nærmere denne (jamfør ovenfor).

I fikserrollens arbeid med å kartlegge hva man skal hjelpe med, er det flere kommunikasjonsmessige aspekter å ta hensyn til. Pasienter med ikke-vestlig bakgrunn kan ha andre eller sterkere tabu mot å snakke om alvorlig sykdom enn det vi har i vårt samfunn. Alvorlig sykdom hos pasienten er alltid en grunn til å gå forsiktig fram, men spesielt viktig i forhold til innvandrergruppa. Sosialarbeideren må alltid være åpen for at pasient eller pårørende ikke vet nok om sykdommen, kanskje har de ikke oppfattet hvor alvorlig sykdommen er. Slike informasjonshull kan komme av at de ikke har orket å ta informasjonen inn over seg. Det kan imidlertid også komme av mangelfull medisinsk informasjon, for eksempel på grunn av manglende bruk av tolk. For sosialarbeideren betyr det at hun må vurdere ekstra nøye hvor mye hun skal presse på eller holde tilbake når det gjelder å skaffe og tilby hjelpetiltak for sine pasienter.

For å illustrere hvor vanskelig en slik balanse mellom for mye og for lite ”pådytting” av hjelp kan være, vil jeg ta med et eksempel fra helseinformasjonens verden. Vi vet at det er

et underforbruk av helsetjenester blant syke innvandrere i forhold til syke ellers i befolkningen. En hjelpetelefon opprettet av Kreftforeningen der innvandrere kunne snakke med helsepersonell på sitt eget språk, ble nesten ikke brukt, i motsetning til tilsvarende linje for norsktalende pasienter. En sykepleier som arbeidet spesielt med disse pasientgruppene fortalte at dersom de ble kontaktet med tilbud om hjelp, ville de som regel si at de klarer seg selv, eller ved hjelp av familien. De synes å være mer opptatt av å klare seg selv enn norske pasienter (Dawes 2009). Jeg har tidligere vært inne på at holdningen om å klare seg selv står meget sterkt blant den norske befolkningen når det gjelder økonomisk avhengighet. Når det gjelder helsehjelp forventer norske pasienter at velferdsstaten skal hjelpe når de er syke. Pasienter med annen kulturbakgrunn har ikke de samme forventningene til velferdsstaten, de forstår ikke systemet så godt og i tillegg kan de føle større skam forbundet med sykdom.

4.2 Forvalterrollen

Forvalterrollen innebærer å vurdere innvilgelse eller utestenging fra velferdsgoder. Noen ganger er det ikke hvordan den enkelte sosialarbeider utfører rollen sin, men settingen rundt som fører til utestenging.

En fortvilet kvinne fra Pakistan sa en gang til meg at hun ikke fikk levert søknaden sin om sosialhjelp fordi politiet stod utenfor for å passe på at hun ikke kom inn. Det var hennes tolkning av situasjonen i en periode da sosialkontoret hadde begrenset åpningstid pga stort arbeidspress. Samtidig hadde sosialkontoret hatt flere voldsepisoder og hadde sett seg nødt til å engasjere en vokter. Sosialkontorets versjon var at vekteren skulle holde voldsutøverne ute, men slippe inn andre klienter. Da jeg ringte for henne, fikk hun selvfølgelig komme med sin søknad.

Eksemplet beskriver hvordan forvaltningen i praksis, om enn utilsiktet, utestenger en som ikke kjenner verken systemet eller språket. I det følgende skal jeg beskrive nærmere hvordan posisjoner i forvaltningen påvirker de ulike sosialarbeiderrollene.

4.2.1 Saksbehandler, kontrollør og portvakt

En situasjon der portvaktrollen tydelig viser seg på sosialkontoret, er når personer med avslag på asyl henvender seg for å få hjelp. Med henvisning til lovreglene blir de avvist. De vil få hjelp på asylmottaket, men også risikere hjemsendelse. Her er vi bokstavelig talt

ved grensene både for velferdsstaten og for landet Norge. Noen av disse personene er det ikke en gang mulig å sende ut av landet, og her blir de værende i et vakuum.

En asylsøker i en slik situasjon uttrykte nylig i et radioprogram: ”Vi er på randen av selvmord fordi vi ikke er nyttige (-----) for samfunnet. Da er det ikke noen grunn til å leve.”

I forhold til flyktninger med lovlig opphold viser det seg en helt annen utfordring i deres møte med velferdsstaten. For første gang i sitt liv mottar de hjelp fra det offentlige uten motytelse. For mange flyktninger er møtet med sosialarbeidere og hjelpeapparat det første møtet med nordmenn og norsk kultur. Mange kommer fra samfunn som på mange måter ligner på Norge før velferdssamfunnet, med slekten som viktigste forsørgelsesordning utenfor arbeidslivet. Med en slik bakgrunn vil man tenke seg at skamfølelsen ved å motta sosialhjelp i utgangspunktet er minst like sterk som hos norske mottakere (jamfør pkt. 3.4.3.). Å motta ytelser uten vilkår må i alle fall være svært ukjent, og signalene fra et slikt ”gavesystem” vil være vanskelige å tolke. (Brochmann 2003: 221-222). At sosialhjelp er en ytelse som tildeles ved stor grad av skjønnsutøvelse gjør det ikke enklere.

Haugen beskriver en situasjon fra et sosialkontor som sosionomene fant høyst problematisk (Haugen 1988). I følge lov om sosial omsorg av 1964 skulle det ytes hjelp til alle uten midler til sitt livsopphold og uten andre muligheter til å forsørge seg selv. Kasuset illustrerer utfordringene ved forvalterrollen i møte med klienter som har en annen bakgrunn, andre oppfatning av sine forpliktelser og en annen forståelse av velferdssystemet enn den norske.

Haugen forteller om en familiefar som overlot familien sin til sosialkontoret for å ta seg av andre familieforpliktelser i hjemlandet. Klienten, som hadde kone og tre små barn, hadde på grunn av sykdom hos sine foreldre sagt opp jobben sin for å reise hjem. Kona kom til sosialkontoret for å søke midler til livsopphold for seg og barna. Hun fikk sosialhjelp siden hun ikke hadde andre muligheter for forsørgelse. Hun hadde krav på dette etter loven.

Sosialarbeiderne fant situasjonen problematisk fordi familien hadde mulighet til å klare seg selv dersom mannen i stedet for å reise hjem hadde fortsatt i jobben sin. I deres forvalterrolle lå det å vurdere hva som var best hjelp til klienten i tillegg til hva som var

best bruk av samfunnets ressurser. Som forvaltere skulle deres rolle på den ene sida gå inn for avslag fordi mannen faktisk hadde andre muligheter, på den andre sida innvilgelse fordi kona og barna faktisk stod uten andre muligheter der og da. Deres dilemma var ikke om de skulle innvilge eller avslå livsopphold for kona og barna, men frykt for at innvilgelsen av den akutte hjelpen på lenger sikt kunne medføre mindre selvhjelpenhet. Den informasjonen om systemet som klienten ville sitte igjen med var at det var OK å dra fra jobb, kone og barn, for sosialkontoret ville ta seg av dem. Dette ville ikke bare være dårlig bruk av samfunnets ressurser, men også dårlig hjelp til selvhjelp for klienten.

4.2.2 Forholdet mellom kontroll og hjelp

I arbeidet med nyankomne flyktninger er det sosialarbeiderens rene hjelperrolle som er mest synlig, ikke dobbeltrollen som forvalter. Hjelp er imidlertid ikke et entydig begrep, det gis heller ikke entydige svar på hva som ligger i hjelperrollen. Hva hjelp er og hvordan den best kan gis er spørsmål som stilles fra mange hold: kan det kalles hjelp å utdele velferdsstatens goder uten å stille krav til motytelser? Det kan tvert imot føre til en avhengighet av systemet. Hjelp kan i like stor grad være å utfordre klienten til å klare seg selv, og gi uttelling for det.

Sosialtjenesten har en utsatt posisjon, i det den risikerer å bli kritisert enten for å være ”snillistisk” og dele ut penger ukritisk eller på den andre siden fordi man avslår matpenger til sultne asylsøkere uten lovlig opphold. Kritikken fra begge kanter har en tendens til å bli ekstra kraftig når det gjelder klienter med utenlandsk bakgrunn.

Barnevernets dobbeltrolle blir ekstra utfordrende i møtet med innvandrersfamilier. Jeg har beskrevet sosialarbeiderens rolle i barnevernet som en hjelperrolle, og hvordan kontroll kan være hjelp (se ovenfor). Temaet omsorg og oppdragelse av barn er et område som berører og opptar alle mennesker i samfunnet. Det er et felt som det finnes mange oppfatninger om, også i en relativt homogen befolkning, slik den norske har vært for inntil få tiår siden.

Sosialarbeideren er som alle andre preget av sine personlige holdninger på dette området. Som jeg har nevnt tidligere er det ikke lenger et ideal for sosialarbeidere å holde sin person utenfor (Jamfør Leenderts 1997 og Skau 1997). Den tradisjonelle profesjonelle nøytraliteten holder ikke, for hvis man prøver å holde seg selv som person helt utenfor, er empati vanskelig, altså det å leve seg inn i barnets situasjon. I møte med den enkelte familie må sosialarbeideren bruke disse holdningene bevisst, i tillegg til sin profesjonelle

kompetanse som består i både teoretisk og praktisk skoling i hvordan barn og foreldre best kan hjelpes.

Den profesjonelle kompetansen handler også om å ha et reflektert forhold til egne holdninger. Man må skille mellom holdning og rolle. Kontrollrollen kan dessverre føre med seg en kontrollerende og mistenksom holdning. Holdningen kan grense til overformynderi. Det vil jeg illustrere med følgende eksempel:

I en familie med ikke-vestlig bakgrunn er mor alvorlig syk og innlagt i flere uker på sykehuset. Husets barn på 12 og 6 år tas hånd om av sin far og en tante. Barnevernet er koblet inn i saken i samråd med familien og deltar på et møte på sykehuset for å høre hvordan det går. Tante forteller stolt at hun har lært tolvåringen å bruke vaskemaskinen slik at hun kan hjelpe til å ta seg av klesstellet for seg selv og lillebror.

Barnevernsarbeideren tar dette som et tegn på at familien ikke har forståelse for grensene mellom barn og voksen i familien og blir ytterst kritisk til om barna får nødvendig omsorg. Hennes oppgave er å vurdere hva som er barnas beste, men hennes holdning synes unødig streng og fører til brudd i forståelsen.

Et annet eksempel på hvordan sosialarbeiderens dobbeltrolle og holdning kan utspille seg når det er barn involvert, gjelder far som er innlagt.

Mor er hele dagen på sykehuset sammen med parets to sønner på 5 og 7 år. Sosialarbeideren tenker at dette ikke er bra for barna, de burde være på skolen og ha fritid hjemme. Selv om hun ikke på noen måte tenker at dette gjør det til en sak for barnevernet, vurderer hun det som bekymringsfullt.

Dersom dette hadde dreiet seg om en norsk familie, hadde hun kanskje tenkt at det var bra at barna fikk være sammen med sin syke far. Vi vet i dag at å ”skåne” barn ved å holde dem borte fra sykehuset, ofte fører til at de tenker mye og bekymrer seg for hvordan det går med far. Barnas fantasier blir ofte verre enn de realitetene som barna ikke selv får være vitne til.

4.2.3 Skjønn og forståelse i forvaltningen

Skjønn (norrønt skyn) har samme språklige rot som å skjønn, å forstå. Skjønn og forståelse bør også henge nøye sammen i forvaltningen. Når det er brudd i forståelsen

fører det ofte galt av sted. Inger Lise Lien, en sosialantropolog som gjorde feltarbeid blant pakistanere, både i Pakistan og i Norge på 1980-tallet, har beskrevet et eksempel på hvordan skjønnsutøvelse kan slå ut når forståelsen svikter. Det handler om at man ikke har den tilstrekkelige kjennskap til hvordan tegnene skal tolkes, dvs. til den rammen som tegnene må tolkes innenfor (Lien 1988). I denne rammen ser jeg en parallell til hermeneutikkens forståelseshorisont (jamfør ovenfor).

Det gjelder en pakistansk familie som består av far, mor og tre barn under 9 år. Far, som oppsøkte sosialkontoret, var fortvilet fordi mor lå til sengs og ikke kunne ta seg av barna. Situasjonen førte til at sosialkontoret engasjerte seg og brukte mye ressurser, både i form av personell og utbetalinger til familien.

I dette eksempelet viser Lien hvordan forskjellig bakgrunn hos sosialarbeider og klient fører til at tegn blir tolket helt forskjellig av de involverte parter. Det er ingen overdrivelse å kalle det brudd i forståelsen.

For det første skildrer Lien hvor ulikt sosialarbeidere og klient tolker klientens rolle som familieforsørger.

Jo oftere klienten kom på sosialkontoret og klaget over mangler for sin familie, jo oftere fikk han hjelp fra sosialkontoret. Samtidig ble sosialarbeiderne mer og mer kritisk til hans rolle som familieforsørger og hans omsorgsevne. Klienten på sin side så på den hjelpen han fikk som berettiget kompensasjon fra velferdsstaten fordi hans kone var syk og ikke kunne ta seg av barna. Enda mer slående kontrast til sosialarbeidernes oppfatning var det at han så på seg selv som svært vellykket forsørger! I forhold til familier i hans landsby, hadde hans barn flere klær og bodde mye bedre. Ingen av de han kjente klarte å få en norsk institusjon til å hjelpe seg så mye. (Lien 1988:40)

Eksempelet viser at klienten hadde skjönt hvordan velferdsstaten fungerte som forsørgelsesordning. Dette kan han bl.a. ha blitt informert om av sosialarbeideren i informasjonsformidlerrollen. Han viste imidlertid ikke den forståelse for helheten i systemet som sosialarbeiderne tok for gitt, og som var en viktig del av deres forståelseshorisont, nemlig at alle må jobbe og bidra til velferdsstatens fellesskap hvis de kan.

For det andre trekker Lien fram hvordan oppfatninger av hva som er godt stell i et hjem og godt barnestell farger sosialarbeidernes syn på det de møter i klientens hjem.

I norske hjem er det vanlig med vask av golv m.v., kosting er ikke så vanlig. Pakistanske familier som Lien traff, hadde tatt med seg sin skikk fra landsbygda med å slippe potetskrell ned på golvet og så feie opp seinere. Renhold ved vask var ikke så vanlig. Når det gjaldt barnestell, var det for eksempel vanlig i pakistanske familier å olje inn håret på barna når det var nyvasket for å beskytte det mot støv og slitasje.

Norske sosialarbeidere som kom inn i et slikt hjem, ville med sine briller se et ustelt hjem og barn med fett hår. Lien mener at de med et så negativt bilde i bakhodet vil tolke også andre observasjoner mer kritisk enn de ville gjøre i en norsk familie som ga et mer ordnet inntrykk. For eksempel mener hun at småsår og blåmerker kunne bli tolket som tegn på mishandling, mens de samme merkene i en norsk middelklassefamilie ville bli avfeid med det normale i at barn faller og slår seg.

Bare sosialarbeidernes forsiktighet og tilbakeholdenhet i konkret handling hindret i dette tilfellet at fortolkningsproblemene førte til katastrofale konsekvenser for familien, sier Lien, og hun tenker antagelig på omsorgsovertakelse. Det er avgjørende i slike saker at sosialarbeiderne kjenner til at det kan være ulike standarder for hvordan et hjem skal se ut og hvordan barn skal oppdras. Balansegangen kan være hårfin og manglende forståelse kan både føre til overdreven mistenksomhet - men også til for stor forsiktighet - når det gjelder å bedømme barns situasjon.

Tilfellet viser hvor komplisert skjønnsutøvelsen kan være, og hvordan manglende kulturkjennskap eller manglende felles forståelseshorisont gjør saken enda mer komplisert.

4.3 Informasjonsformidlerrollen

I forhold til nyankomne flyktninger vil informasjon om det norske samfunnet være en helt grunnleggende del av det sosiale arbeidet. Det kan imidlertid være vanskelig å informere når informasjonsformidleren og mottakerne vet lite om hverandres bakgrunn. Det er avgjørende at sosialarbeideren bruker sin faglige skolering, er åpen og lyttende og stiller gode spørsmål for å fremme en felles forståelseshorisont.

Den informasjonen som formidles gjennom det som faktisk skjer er minst like viktig som det som sies med ord. Flyktninger og innvandrere oppfatter hvordan systemet virker gjennom at de ser hvem som får hjelp og på hvilke premisser. I så måte er informasjonsrollen en del av alle de sosialarbeiderrollene jeg hittil har skildret.

4.4 Ekspertrollen

Tidligere hadde ekspertene en annen stilling enn i dag, det gjaldt også sosialarbeiderne, som tidligere beskrevet. Innvandrere som kommer fra mer tradisjonelle samfunn, forventer ofte mer autoritative uttalelser fra fagpersoner som sosialarbeidere enn disse kan stå inne for selv.

En pasient på hjerteavdelingen ble bedt om å snakke med sosionomen, for sykepleierne mente at sosionomen kunne hjelpe ham med det som plaget ham. Han var meget engstelig. Hans redsel gjaldt ikke bare hjertet, men at kona skulle gå fra ham pga sykdommen. Derfor var han også redd for å miste barna, for slik mente han at det var i Norge. Han ba sosionomen fortelle ham hva han skulle gjøre med sin situasjon. Sosionomen lyttet. Hun informerte så saklig hun kunne om rettsregler rundt barn og foreldre ved eventuell skilsmisse. Hun prøvde videre å få ham selv til å tenke gjennom hva han kunne gjøre, ulike løsningsforslag. Sosionomen kunne tilby ham å være samtalepartner, men hadde få konkrete tiltak og råd å komme med. Han dro skuffet hjem.

Jeg tolker hans skuffelse slik: Med begrenset kjennskap til hva velferdssystemet kunne hjelpe med, og ut fra sykepleiernes oppmuntrende råd om å snakke med en ekspert, sosionomen, hadde han forventet å møte en som med autoritet kunne ordne opp i problemene hans.

4.5 Formidlerrollen

Sykehussosionomen er ofte formidler mellom klienten som trenger en ytelse eller hjelpetiltak og den instansen som disponerer slike tiltak. Norske pasienter synes å ta denne rollen for gitt, og klarer å nyttiggjøre seg den ressursen som sosialarbeideren kan være for dem. For pasienter med innvandrerbakgrunn kan det være vanskeligere å skjønne hva sosialarbeideren kan og ikke kan hjelpe dem med. Deres bestilling til sosionomen er å skaffe dem et sted å bo. Det er en utfordring ved formidlerrollen å forklare at ”nei, dessverre, jeg har ingen boliger til disposisjon, men ja, jeg kan prøve å hjelpe deg å søke boligkontoret.”

Lignende utfordringen står sosionomen på sosialkontoret eller flyktningkontoret i. Bestillingen kan være: ”Skaff meg en jobb!” Å forklare arbeidsdelingen mellom sosialtjenesten og arbeidsformidlingen (nå NAV Arbeid) var ikke lett, heller ikke at det offentlige formidler, men ikke tildeler jobber.

4.6 Ulike forventninger til sosialarbeider- og klientrollen

I mange tilfeller møtes sosialarbeiderne av andre rolleforventninger enn dem de selv oppfatter at de har og er rede til å leve opp til. Et eksempel jeg har vært inne på er at hjelperollen knyttes til et vennskapsbegrep, beskrevet ved det noen flyktinger kalte hjelp gitt med hjertet. For sosialarbeideren støter forventninger om vennskap mot hans/hennes oppfatning av å være profesjonell og ivareta prinsippet om likhet for loven.

Det er ikke bare hjelperen som har roller å fylle, men også mottakeren. Disse rollene er komplementære og forventningene som skaper dem henger sammen. Når partene stiller med helt ulike forventninger til hverandre, kan det by på store utfordringer for begge parter. Dette har innflytelse på alle sosialarbeiderrollene som jeg hittil har beskrevet. Jeg velger derfor å beskrive partenes ulike forventninger i et eget avsnitt som følger.

4.6.1 Forventninger til mottakeren – verdig trengende?

Også mottakerrollen og forventningene til den varierer med tid og sted. Før velferdssamfunnet, i fattigvesenets tid, måtte den som fikk almisser gi tydelig uttrykk for sin takknemlighet. For å tiltrekke seg giverens oppmerksomhet, måtte man også påkalle dennes medlidenhet ved å ”spille rollen” som den stakkarslig og trengende. I den moderne velferdsstaten er forventningene til mottakeren annerledes. Vi forventer ikke at vedkommende skal ydmyke seg eller gi uttrykk for en stakkarslig rolle. Riktignok forventes heller ikke utakknemlighet, sutring og klaging fra den som mottar goder, men det forventes ikke at han skal ”stå med lua i hånda”. For å forklare dette nærmere vil jeg peke på ulik framturen hos tiggere i Oslos gater. Norske tiggere har gjerne en direkte stil og ber om en slant til en kopp kaffe eller bussbillett hjem. Vi tror ikke nødvendigvis på det bokstavelige budskapet, men skjønner at de lider nød på en eller annen måte. Når det gjelder tiggerne som kommer for eksempel fra Romania har de en helt annen stil som synes å provosere norske potensielle givere. Kroppsholdning, ansiktsuttrykk og stemme appellerer til medynk på en måte som for oss virker virker fremmed og påtatt. Stilen framkaller kanskje mer ergrelse enn medlidenhet.

Jeg oppfatter de ulike holdningene og måtene å te seg som uttrykk for at de er oppstått i to ulike samfunn, velferdsstaten og et mer tradisjonelt samfunnssystem med fattigvesen og almisser. I den selvbiografiske romanen ”Engelen på det syvende trinn” av Frank McCourt skildres hvordan de fattige i Irland på 1930-tallet ble behandlet og hvordan de måtte oppføre seg for å få hjelp. Det var før velferdsstatens tid, og den som ikke klarte å forsørge seg selv måtte først prøve å få hjelp hos familien, dernest kirka og til slutt det offentlige. Det veldedige katolske selskapet forventer at de hjelptrengende i kø viser sin ydmykhet ved å stå ærbødig ved veggen og ikke sette seg ned. Å opptre ”upassende” som å røyke eller å gi uttrykk for opposisjon gir ingen uttelling i ytelser, derimot kan det lønne seg å vise fram sine sykdommer og sorg. Den kommunale fattigkassa innebar en fornedrelse så stor at det var det aller siste de fattige tydde til. De som jobbet der, datidens ”velferdsportvakter”, ydmyket ”klientene” sine på alle tenkelige vis i løpet av den undersøkelsen de skulle foreta for å vurdere ytelsen. De lot dem vente unødige i kulda, hånet og skjelte dem ut foran alle de andre som stod og ventet. Hovedpersonens mor, hvis mann var i England og presumptivt kunne forsørge dem, ble fortalt at de ”tok brødet ut av munnen på mer verdige trengende folk, som ble værende her i landet og tok sin tårn” (min uthevelse) (Mccourt 1997). For å få hjelp fra den kommunale fattigkassa måtte man demonstrere sin ydmykhet og sine behov.

Fra enkelte innvandrerklinter kan forventningene til mottakerens rolle også i dag minne om forventningene som gjorde seg gjeldende i nevnte fattigunderstøttelse. De forventer at jo verre problemene deres framstår, jo mer inntrykk vil det gjøre på den som sitter med makt til å gi hjelp. Nedenstående utdrag fra et kasus fra sosialtjenesten kan være en illustrasjon.

En enslig forsørger fra Midt-Østen med en sønn i tenårene søkte økonomisk sosialhjelp for seg og sin sønn. Hun hadde inntekt over sosialhjelpsnormene. Sønnen hadde en diagnostisert atferdslidelse. Kvinnen beskrev i sterke ord hvordan han rev i stykker klærne sine og truet henne med kniv. Hun var sliten av å måtte passe på ham. Kontakter i hjelpeapparatet ga et helt annet bilde av gutten: en snill og grei gutt som klarte seg bra, var populær på skolen og ganske flink. Klienten framhevet sine problemer ved sterke ord og ville ikke forlate kontoret før hun fikk hjelp. Sosialarbeideren var imidlertid ikke overbevist (Steinsvik 2005:34).

Det må tilføyes at elendighetsbeskrivelse fra klientenes side ikke er noe som kun gjelder for den aktuelle klientgruppa. Generelt har sosialtjenesten innen velferdsstaten vært kritisert for å oppmuntre til elendighetsbeskrivelser. I et system med mye bruk av skjønn er det viktig for klientene å få fram sin helhetlige situasjon, spesielt behov og mangler, slik at sosialarbeideren forstår at det må hjelp til. Det er ikke ved å framheve sine ressurser man får hjelp.

Begrepet verdig trengende fulgte sosialt arbeid inn i profesjonaliseringen. Det henger i følge Judy Kokkin sammen med at sosialarbeiderne måtte utøve skjønn for å avgjøre hvem som hadde legitime krav på ytelser eller omsorg (Kokkin 1998:27). Ser man litt skjevt på det, vil det si at den som framstår som mest elendig vil få mest hjelp, og at sosialarbeidere på den måten fortsatt skiller mellom verdige og uverdige trengende. Det tar seg imidlertid andre former og gir andre rolleforventninger hos oss enn i samfunn uten velferdssordninger. Eksempelet ovenfor er et eksempel på at ulike forventningssett fører til kommunikasjonsbrudd.

4.6.2 Forventninger til staten og det offentlige

Én utfordring ved hjelperrollen har å gjøre med at den er forankret i det offentlige, og hvordan den nettopp derfor blir oppfattet blant klientene. For mange klienter med ikke-vestlig bakgrunn er det en fremmed tanke å vente seg hjelp fra staten. Mange venter at statens representanter presser dem for skatt, krever ”bestikkelser” og utøver urettferdig makt eller direkte vold. Å oppnå et tillitsforhold til klientene vil derfor i mange tilfeller kreve mye arbeid fra sosialarbeideren. Hvordan kan pasienten fra Midt-Østen tro på sykehussosionomen som anbefaler frivillig hjelp fra det offentlige barnevernet for å ta vare på hennes barn? Barnevernet har muligheter for kontroll og inngripen i familielivet, og det skremmer mange uansett etnisk bakgrunn.

Mistanken om at man ikke har noe godt i vente fra det offentlige gjelder ikke bare barnevernet, men innebærer utfordringer på flere felt innen sosialt arbeid. La oss gå tilbake til den pakistanske kvinnen som oppfattet at politiet nektet henne adgang til sosialkontoret. I praksis var hun utestengt, selv om det ikke var sosialkontorets hensikt. I tillegg til å vise hvordan noen tiltak får en utilsiktet virkning, antyder det også at innvandreres forventninger til det offentlige er annerledes enn for dem som er født inn i velferdsstaten. En norsk klient ville formodentlig blitt sint over stengt dør og ikke ha

funnet seg i det. Den pakistanske kvinnen viste ingen oppbragthet eller sinne. Jeg oppfattet henne slik at dette var som forventet fra det offentlige.

4.6.3 Forventninger om gaveutveksling

I mange kulturer er gaveutveksling en viktig del av å opprette og holde ved like en relasjon, enten det gjelder familiære, vennskapelige eller mer forretningsmessige forbindelser. Gaven kan ha mange innebygde betydninger, noe av det viktigste er at det skal forsterke relasjonen mellom den som gir og den som får. Det kan også foreligge ulike forventninger om motytelser. Dessuten kan det være sterke følelser involvert.

Innen sosialt arbeid er dette et vanskelig tema. På den ene siden kan sosialarbeideren frykte at å motta gaver skal virke ødeleggende for den integriteten hun er avhengig av å opprettholde som offentlig ansatt. Utveksling av gaver og forventninger rundt det, kan i likhet med forventningene om vennskap, påvirke ens dømmekraft og skjønn slik at ens upartiskhet står i fare. På den andre siden vet vi som sosialarbeidere at det er bedre for selvfølelsen å gi enn å få. Hvis klienten får gi uttrykk for sin takknemlighet ved en enkel gave, for eksempel en blomsterkvast, kan det lette den byrden det er å være mottaker.

Da jeg arbeidet med flyktninger og innvandrere var dette et stadig tilbakevendende tema i kollegagruppen. Skal vi takke ja til middagsinvitasjon hjemme hos klientene? Skal vi ta imot en liten oppmerksomhet? Hva vil konsekvensen bli? Vil giveren vente seg noe i gjengjeld?

I etiske retningslinjer for kommuner og andre offentlige foretak har det etter hvert blitt forbud mot mottak av gaver av mer enn symbolsk størrelse. Det kan være en måte å få saken ut av verden på. Å henvise til et regelverk, føles ofte bedre enn at den enkelte sosialarbeider står der og sier nei takk til den enkelte klient. Problemet er at det ikke alltid er lett å avgjøre hvor grensene går. Når er det en upassende gave, og når er det en symbolsk takk for hjelpen? Siden det er følelser inne i bildet, kan det å være konsekvent og si nei bety at man unødig sårer klientens følelser av egenverd.

En innvandrere fra Nord-Afrika, la oss kalle ham Samir, hadde tatt med en liten flaske av hjemlandets dessertvin til sosialarbeideren. Han var veldig glad for at sosialarbeideren tidligere hadde hjulpet ham og hans familie med å få en passende bolig, og ønsket å vise dette. Sosialarbeideren sa at hun ikke hadde lov å ta imot og henviste til regler. For sosialarbeideren ble det ekstra vanskelig fordi

hun tidligere hadde jobbet i en institusjon for alkoholmisbrukere. Der pleide man å helle ut all alkohol som klientene hadde med seg. Klienten ble meget sår over at gaven hans ble forsmådd. Flere ganger i den seinere kontakten brakte han det på bane, og betydret at han ikke hadde ment det som ”smøring”. Hvordan kunne hun tro noe slikt om ham?

Frykten for å bli delaktig i smøring eller korrupsjon ligger nok ofte under sosialarbeideres vansker med å motta gaver. Selv om det ville være naivt å tro at det ikke forekommer korrupsjon i de nordiske landene, er korrupsjon en svøpe som rir andre deler av verden i mye større grad. Man er vant til at man omgår byråkrati og får ting til å skje ved å smøre maskineriet med noen sedler eller andre ytelser. Da ville det jo ikke være så rart om nyankomne kan tro at dette også er en gangbar strategi i Norge.

4.6.4 Forventninger omkring kjønnsroller

Jeg har tidligere nevnt et eksempel som ikke handlet så mye om kjønnsroller som om at sosialarbeideren ikke lyktes med å se klienten i situasjonen. Sosialarbeideren så pasienten som en kvinneundertrykker, og klarte i første omgang ikke å se hans behov som pasient. Ikke desto mindre handler eksemplet også om kjønnsroller, fordi opptattheten av likestilling i dette tilfellet vanskeliggjorde sosialarbeiderens forståelse. Det peker også på at forventninger om menns og kvinners atferd er viktig i dette feltet.

Et overveiende flertall av norske sosialarbeidere er kvinner, mens mange av klientene, ikke minst innvandrerclientene er menn. Som sosialarbeidere innehar de makt og myndighet, bl.a. som saksbehandlere og portvakt i velferdsstaten. Mange av klientene de møter, er høyst uvant med at kvinner har den type posisjon i samfunnet og utøver makt. I Norsk innvandringshistorie (Brochmann 2003: 221) refereres det til chilenske og vietnamesiske flyktninger som ut fra sine møter med kvinnelige sosialarbeidere, offentlige tjenestemenn i sosialsektoren, mener at i Norge er kjønnshierarkiet snudd på hodet. Her har kvinnene makt over mennene.

Det er ikke vanskelig å tenke seg at det kan være vanskelig for en del mannlige innvandrerclienter å ta kvinnelige sosialarbeidere alvorlig i deres utøvelse av autoritet, for eksempel når det stilles vilkår ved et vedtak om utbetaling av sosialhjelp. På den annen side kan det også være vanskelig for kvinnelige sosialarbeidere som opplever diskriminerende holdninger fra mannlige klienter. Når klienten ikke vil ta deg i hånda

fordi du er kvinne, er det ikke lett å følge velmente oppfordringer om å ikke ta det personlig.

4.6.5 Forventninger omkring klasse og status

Noen ganger kan forventningene til sosialarbeiderne og til hjelpesystemet være skyhøye, og fylle sosialarbeiderne med undring. Forventningene kan noen ganger ha noe med klientens klasse eller status å gjøre.

En sosialarbeider skulle bosette flyktninger og hadde en håndfull kommunale leiligheter til fordeling blant disse. Det var eldre, nyoppussede blokkleiligheter med grei standard for enslige eller par uten barn. Sosialarbeideren var glad for å kunne tilby så gode boliger. Hun ble derfor forbløffet da flyktningene nektet å ta imot. De ønsket i stedet billig lån til å kjøpe nye boliger, helst rekkehus eller enebolig. En ung mann, Ahmed, som ble oppfattet som gruppens leder, bød sosialarbeideren på te og viste fram bilder fra sitt hjemland og fra sin fars hus, før det hadde blitt ødelagt av krigen. Hans anliggende var å få sosialarbeideren til å forstå at Norge ikke kunne være bekjent av å tilby en trang leiebolig til en flyktning med hans bakgrunn. Han kom fra øvre samfunnslag i sitt hjemland, ville utdanne seg til lege eller advokat, og måtte ha en passende boligstandard. Kravene fra gruppen kunne selvfølgelig ikke innfris, noe som ble sagt i klartekst både av sosialarbeideren og hennes leder. Et stormfullt møte endte med at Ahmed lyste begge kvinner i bann, og ønsket dem å bli flyktninger selv.

Sosialarbeideren undret seg stort både over disse kravene og over de sterke følelsene som kom til uttrykk. Forventningene til velferdsstaten og til sosialarbeiderrollen på kollisjonskurs med det som kunne innfris. Eksempelet viser også krav som oppleves som urimelige av sosialarbeiderne og store følelsesutbrudd. Ingen av delene er uvanlige i arbeidet med flyktninger, og fører ofte til store frustrasjoner for begge parter.

5 Analyse av rollebeskrivelsene

I denne delen av oppgaven vil jeg ta for meg noen dilemmaer som reises i kapittel 4. Det handler om dilemmaer ved sosialarbeiderrollene som forsterkes i møtet med klienter med en annen kulturbakgrunn enn den vestlige. I mange av disse møtene arter dilemmaene seg som brudd i både forståelse, kommunikasjon og dialog mellom partene. Jeg vil se på dilemmaene i lys av noen underliggende samfunnsfenomener og moralfenomener som

eksisterer i praksisfeltet. Fenomenene er til stede ikke bare for sosialarbeidere, men gjelder også sykepleiere og andre som i velferdsstaten er satt til å hjelpe andre.

Kultur er ikke et statisk fenomen, og klientene vi møter er påvirket av den vestlige kulturen de har rundt seg. Norske sosialarbeidere er heller ikke en homogen gruppe. Kultur kan også ses som noe som skapes her og nå, i møter bl.a. mellom sosialarbeider og klient. At noen grunnleggende kulturforskjeller er der, er imidlertid tydelig i praksisfeltet, og kommer nettopp til uttrykk i slike møter. Et bilde på variasjonen i dette er en skala med moderne, vestlig kulturbakgrunn til venstre og tradisjonell kulturbakgrunn til høyre. Stort sett vil sosialarbeiderne befinne seg til venstre for midten på et slikt skjema og klienter fra ikke-vestlige land til høyre. Innen begge grupper vil det være varierende grad av bevegelse mot midten.

De underliggende moralfenomenene jeg ønsker å se nærmere på er: forholdet mellom ytelse og gjenytelse, det tvetydige ved omsorgen, kategoritenkning, og ulikhet mellom kollektivistisk og individualistisk tankegang. Så vidt jeg kan se er spesielt de to førstnevnte fenomenene ikke mye berørt eller diskutert verken i praksisfeltet eller i sosialarbeiderlitteraturen. Jeg vil se på om disse fenomenene kan være med på å forklare hvorfor så mange sosialarbeidere opplever problemer og faglig usikkerhet i kontakt med denne klientgruppen. Hvordan påvirker disse fenomenene sosialarbeiderens roller i velferdsstaten?

For det første vil jeg gjøre rede for et fenomen som handler om at det foreligger forventninger i alle samfunn om gjensidighet mellom ytelse og gjenytelse. Som beskrevet ovenfor, har sosialarbeideren i velferdsstaten mange ulike roller. Felles for mange av disse rollene er at man forvalter ytelser der det ikke stilles eksplisitte vilkår om gjenytelser. Tvert imot gjøres det til et poeng at det ikke skal være heftelser ved disse ytelsene. Jeg vil se nærmere på hvordan utøvelsen av slike roller påvirkes av underliggende forhold mellom ytelse og gjenytelse i samfunnet.

For det andre vil jeg gjøre rede for et fenomen som handler om det tvetydige i omsorgen. Det forbindes en tvetydighet og noen ganger et ubehag med både det å gi og å ta imot omsorg. Jeg mener at fenomenet ikke kan unngå å prege utøvelsen av sosialarbeiderrollene. Jeg vil undersøke hvordan dette påvirker rollene i møtet med klienter av ulik kulturbakgrunn, da det er aspekter ved det tvetydige i omsorgen som kan forsterkes i slike møter.

For det tredje gjelder min analyse kategoritenkning, den tendensen mennesker har til å ordne verden i kategorier. Uten kategorier eller skuffer å dele opp og ordne våre erfaringer i, ville verden formodentlig bli et kaos for oss. Slik sett er det et nødvendig gode, men som andre goder har fenomenet en negativ bivirkning. Vi har lett for å generalisere fra enkelterfaringer til hele klasser av begreper eller individer og på den måten gå fra kategorier til stereotypier. Da setter vi mange personer med enkelte likhetstrekk i bås, og trekker ofte forhastede konklusjoner. Jeg vil gå inn på hvordan kategorisering virker inn på sosialarbeidernes møte med klienter av utenlandsk bakgrunn. Grunnen er at jo mer ulik den andre er fra oss selv, jo lettere har vi for å ty til kategorier og stereotypier.

For det fjerde og siste vil jeg sette søkelyset på ulike trekk ved kollektivistisk og individualistisk tankegang og moral. Velferdsstaten sosialarbeidere er skolert til å se på den enkelte klient og den enkelte familie. Selv om helhetstenkning er et viktig sosialfaglig prinsipp, er det et moderne, individualistisk samfunn som er bakteppet for velferdsstaten og dens sosialarbeidere. Jeg vil gjøre rede for hvordan dette påvirker sosialarbeiderrollene, og hvordan fenomenet spesielt kan skape utfordringer i møtet med klienter med bakgrunn fra en kollektivistisk, familieorientert kultur.

Til hjelp med å belyse hva disse fenomenene betyr for sosialarbeiderens roller vil jeg bruke teoretiske bidrag fra sosialantropologi, profesjonsetikk og velferdsstatsteori.

5.1 Ytelse og motytelse

At den enkelte borger i velferdsstaten skal ha krav på hjelp etter behov, uten hensyn til persons anseelse og årsak til hjelpebehovet, er en viktig verdi i velferdsstaten. Dette er også en viktig verdi for sosialt arbeid. I tråd med universalistiske ideer bak velferdsstaten er ytelse til den enkelte i mange tilfeller uten krav om motytelse. Det kan være et stort gode for den enkelte klient, men det er problematiske sider ved den betingelsesløse hjelpen. Jeg vil komme nærmere inn på hvordan disse problematiske sidene kommer fram og forsterkes i møter mellom sosialarbeidere og klienter med ikke-vestlig bakgrunn.

5.1.1 Ubetinget hjelp

En form for *givermentalitet* betraktes som en integrert del av det sosiale arbeidet. Judy Kokkin bruker fortellingen om den gode samaritan som et bilde på og et ideal for denne givermentaliteten som sosialarbeidere bør etterstrebe. Det gjelder en givermentalitet som ikke forventer noen form for motytelse.

Den gode samaritan hjalp den som var falt blant røvere fordi han trengte hjelp - uten å spørre om han kunne betale for seg eller yte gjengjeld på andre måter. Det er en fortelling om nestekjærlighet. Et poeng for sosialarbeidere er at samaritanen ikke bare syntes synd på den forulykkede, men også trådte til med praktisk hjelp. Samaritanen var en praktiker! For velferdsstatens sosialarbeidere er det spesielt interessant at han ikke bare forbant den forulykkedes sår, men også sørget for kost og losji (Kokkin 1998:261).

Et minst like viktig poeng her er at den hjelptrengende var en jøde, en innfødt, og den som ga hjelp var en samaritan, altså en fremmed. Det er i og for seg omvendt av mitt tema som handler om fremmede i landet, flyktninger, som hjelpes av noen som bor der, sosialarbeidere. Jeg bruker likevel historien her fordi den illustrerer en side ved sosialt arbeid som handler om å yte betingelsesløs hjelp. Om vår klient er etnisk nordmann eller nyankommet flyktning har ingen betydning for spørsmålet om han skal få hjelp. Det handler om å hjelpe uansett mottakerens etniske eller samfunnsmessige bakgrunn og uansett om han har mulighet til å gjøre gjengjeld. Det eneste kriteriet er, ideelt sett, behovet for hjelp.

Den nordiske velferdsstaten kan i en viss forstand sees som en virkeliggjøring av nestekjærlighetsidealet. Til grunn for den universalistiske velferdsmodellen ligger at alle får hjelp etter sitt behov, ikke i forhold til hvem de er eller hva de kan bidra med. Et uttrykk for denne universalismen var i Norge loven om sosial omsorg av 1964, som sa at man hadde krav på hjelp dersom man ikke kunne forsørge seg selv. Den eneste betingelsen for å få hjelp var at man trengte det. Grunnen til at man hadde fått behov for hjelp, om man selvforskyldt hadde kommet i en slik situasjon, skulle være loven uvedkommende.

Det finnes andre eksempler på velferdsstaten universalistiske prinsipp. Helsehjelp er ett eksempel, den syke får mer hjelp enn den friske fordi han trenger det. Alle som er i en livstruende situasjon har krav på akutt og livreddende hjelp, uansett grunn

5.1.2 Å gi og å gi igjen

Å yte betingelsesløs hjelp er altså en viktig side ved sosialarbeiderens hjelperrolle. Gjensidig hjelp – ytelse og motytelse - er imidlertid et mer framtrødende trekk i samfunnet, i følge sosialantropologen Marcel Mauss (Mauss 1995). Gjensidigheten gjelder i alle samfunn, men er mer synlig i tradisjonelle samfunn enn i moderne. Marcel Mauss hadde inngående kjennskap til folkegrupper med arkaisk og tradisjonell kultur.

Han skrev essayet "Gaven" i 1923-24, og det ble en sosialantropologisk klassiker. Det har fått stor innflytelse på senere tanker omkring hvordan utvekslingen av ytelser i samfunnet foregår og hva den har å si for integrasjonen eller sammenhengen i samfunnet. Jeg vil se på hvordan hans essay kan ha relevans i forhold til sosialt arbeid med innvandrere.

Mauss sammenlignet tradisjonelle og moderne samfunn, og mente at våre samfunn kunne ha mye å lære av gaveutvekslingen i de tradisjonelle samfunnene. Mauss hevdet at slik gaveutveksling er uttrykk for grunnleggende strukturer som finnes i alle samfunn.

Fenomenet er uttrykk for allmennmenneskelige måter å ordne samfunnet på, uansett hvordan samfunnsformen er forøvrig. Disse strukturene har avgjørende betydning for samfunnets integrasjon, altså for arbeidsdelingen i samfunnet og for samhold mellom ulike samfunnsgrupper. Mauss var imot den utilitaristisk tankegangen som reduserte utveksling av varer og tjenester i samfunnet til økonomiske kalkyler, snevert kjøp og salg. I tradisjonelle samfunn er utvekslingen av goder og tjenester et komplisert felt, der sluttmålet er å opprettholde fellesskapet i samfunnet. Å unnlate å gi og å nekte å ta imot er å fornekte samfunnets grunnverdier, noe som er en alvorlig sak. "Alle slike ytelser og gjenytelser finner sted forkledt som frivillig, men er i sitt vesen forpliktet, og sanksjonen ved brudd er krig, sier Mauss" (Hjelde 1992:14).

Mauss hovedpoeng oppfatter jeg slik at det ikke finnes gaver uten motytelse. En ytelse må møtes med gjenytelse om ikke mottakeren skal havne i en skamfull og uverdigg posisjon (Eriksen1995).

Mauss omtaler to varianter av slik utveksling som jeg vil bruke i det videre arbeidet, nemlig *kula* og *potlatch*, og jeg vil kort skissere dem nedenfor.

Mauss siterer Malinowskis forskning om Stillehavskulturen slik den ytret seg hos trobrianderne. Deres system for gavebytte kaltes *kula*, ordnet rang og hadde meget spesifikke regler. Både gaver og gjenytelser skulle være på et visst nivå, ikke for mye og ikke for lite, og det skulle gis på den rette måten. Man kunne ikke velge å avstå fra gaven og nekte å ta imot. Etiketten var viktig og innebar ofte at man måtte vente med gjenytelsen, men den måtte komme, og med renter.

Et annet system for ytelse og gjenytelse fantes hos indianerne i det nordlige Amerika, det kaltes *potlatch*. Det gikk ut på at høvdingene for enkeltstammer konkurrerte med hverandre om å arrangere fester der ufattelige mengder mat og verdier ble konsumert og ødelagt. Man hadde plikt til å holde potlatch ved ulike begivenheter: Ved rituelle

seremonier, ved giftermål og andre begivenheter. Potlatch var i en viss forstand som andre gavebytter, på ett indianerspråk betydde potlach nettopp gave. Potlatch skilte seg ut ved den voldsomme måten det ble utført på. Det gjaldt mengden som tilsynelatende unyttig ble konsumert og ødelagt og den åpenbart aggressive måten høvdingen brukte potlatch til å demonstrere sin overmakt på. Ressurser som tilsvarte en hel sesongs innsamlede forråd kunne brukes opp i løpet av én slik tilstelning. Dette var ”gaver” fra høvdingene som få eller ingen kunne gjengjelde. Formålet var i følge Mauss å knuse sin rival ved å vise at man hadde ressurser til å gjøre dette. Samtidig bidro det til å opprettholde enheten i egen stamme. I følge Thomas Hylland Eriksen er denne tolkningen av potlach et meget viktig bidrag fra Mauss – for vestlige forskere hadde fenomenet tidligere virket som meningsløs ødeleggelse av verdier. (Eriksen 1995).

Å ta imot er obligatorisk, å unnlate å ta imot er å miste ansikt. Den som tok imot uten å ha noen sjanse til å gjøre gjengjeld ved en annen anledning, eller ødelegge de samme ressurser, hadde mistet ansikt for alltid, ofte også for sine etterkommere (Mauss1995). Det rammet hele slekten.

Både kula og potlatch var systemer for ytelse og gjenytelse i samfunnet. De bidro i tillegg til å fordele ressurser og til å binde ulike deler av samfunnet sammen. Mauss var opptatt av at disse fenomenene finnes i alle samfunn. I vårt samfunn kan tilsvarende strukturer for ytelse og gjenytelse for eksempel gi seg uttrykk i gaver mellom familiemedlemmer. Jeg viser til en undersøkelse av utvekslingen av julegaver. Om de underliggende, uskrevne reglene sies det:

”En av de mest sentrale er normen om balansert bytte. Normen går ut på at gavekostnadene skal stå i forhold til maktbalansen i bytterelasjonen. I balanserte maktrelasjoner, som for eksempel i relasjonen mellom likeverdige søsken, skal byttepartnerne gi like dyre gaver. I ubalanserte maktrelasjoner, som for eksempel mellom voksne og barn, skal voksne gi dyrere gaver til barna enn omvendt. Dersom man plutselig gir en dyrere (eller billigere) gave enn det man får tilbake, vil man i henhold til klassisk, antropologisk gaveteori sette mottaker (eller seg selv) i forlegenhet og gjeld, med det resultat at mottaker (eller en selv) må finne en passende anledning til å gjenopprette ubalansen ved å gi noe ekstra tilbake, for eksempel en dyrere gave til neste jul.” (Borch 2001:2)

Det framgår at gjensidighet er regelen, assymetri er unntaket, og det finnes faste, om enn uskrevne og uuttalte, regler for unntak fra gjensidigheten.

Andre eksempler på slike ytelse og gjenytelse kan være den omsorg og interesse som slekt, venner, kolleger og naboer vier andre. Ved nærmere ettersyn er det også en viss gjensidighet i slike forhold. Kokkin refererer til en undersøkelse av forhold mellom kvinner i en drabantby. Undersøkelsen er utført av A. B. Aasland.

Mange av de ressurssterke kvinnene ytte håndsrekninger til de andre, og ventet i første omgang ikke å få noe tilbake. Det viste seg imidlertid etter hvert at kvinner som levde i en mishandlingsrelasjon, ikke hadde overskudd til å yte gjengjeld. De tok ikke kontakt med de andre, deltok ikke på felles tiltak, enten fordi de ikke hadde overskudd eller fordi selyfølelsen sviktet. Disse kvinnene ble utstøtt av fellesskapet.

Aasland siteres av Kokkin(1998: 267). Hun er opptatt av givmentaliteten i sosialarbeidernes hjelperrolle, og mener dette viser at ubetinget ansvar for de svake er lite utbredt i det sivile samfunnet. For meg viser Aaslands undersøkelse også at Marcel Mauss' strukturer er virksomme. De som ikke klarer å yte noe til gjengjeld, risikerer utestenging fra resten av samfunnet. Hva så med velferd og sosialt arbeid? Er det et uttrykk for givmentaliteten som Kokkin taler om, og en nødvendig kompensasjon for det "sivile samfunnets lite utbredte ansvar for de svake"?

Tilsynelatende er velferdsytelser uttrykk for et ensidig forhold, der den ene er giver og den andre er mottaker. Man kan imidlertid også se velferdsstatens ordninger som ytelser og gjenytelser. Mauss nevner datidens lovgivning om sosial velferd. De tilløp til kollektive forsikringsordninger for arbeidere som fantes på begynnelsen av 1900-tallet var et eksempel på ytelse og gjenytelse som kunne virke integrerende i det moderne samfunnet, mente han ((Mauss 1995:196). Han var opptatt av at samfunnet og arbeidsgiverne ikke bare skyldte arbeiderne lønn, men at de som gjenytelse for sin innsats også hadde krav på noe mer omfattende, nemlig en viss trygghet for liv og helse. Den moderne velferdsstaten kan betraktes som uttrykk for et gavebytte mellom generasjonene. Det man gir til samfunnet i form av skatter og avgifter så lenge man er i stand til det, får man igjen seinere, når man i kraft av alder eller sykdom har behov for bidrag fra staten.

Hvordan forholder dette seg til utøvelsen av sosialarbeiderrollene? Som vi har sett, består vesentlige deler av det sosiale arbeidet i velferdsstaten som en ytelse uten motytelse. Det er en integrert del av sosialarbeiderens hjelperrolle og sitter ”i ryggmargen” på mange sosialarbeidere. I det følgende vil jeg se på hvordan den ensidige givementaliteten sett i lys av fenomenet gjensidighetsforventninger innvirker på sosialarbeiderrollene i forhold til klienter med ikke-vestlig bakgrunn.

5.1.3 Sosialarbeiderrollene i lys av ytelse og gjenytelse

Hjelperrollen

”Hvorfor er flyktingene så sinte, vi vil jo bare hjelpe dem?” Tittelen på Karin Harsløf Hjeldeles artikkel kan illustrere den usikkerheten sosialarbeiderne i sin hjelperrolle mange ganger kan føle (Hjelde 1992). Hennes tanker om dette temaet og bruken av Mauss teori ga meg en aha-opplevelse og nye perspektiver da jeg selv arbeidet med flyktinger.

Empatirollen

I lys av Mauss arbeid om gaveutveksling, kan sosialarbeiderens hjelperrolle komme i et nytt lys. Sosialarbeiderrollen er et produkt av det moderne, nordiske velferdsprosjektet. I sosialt arbeid har det vært lite fokus på at ytelser og gjenytelser skal henge sammen, som beskrevet ovenfor. Lov om sosial omsorg av 1964 var et eksempel på en universalistisk velferdsordning. Det var et poeng at det ikke skulle knyttes vilkår til hjelpen. Alle som ikke kunne forsørge seg selv, skulle få hjelp til livsopphold. Formålet med loven var imidlertid å gi hjelp til selvhjelp. Lovgiverne tenkte seg at dersom de trengende fikk nødvendig hjelp, ville de i løpet av kort tid klare seg selv (se Seip 1994), og indirekte gi tilbake til samfunnet det de hadde fått. Det viste seg etter hvert at det på mange måter ikke holdt stikk. Kritikerne mente tvert imot at denne måten å yte hjelp på gjorde mottakerne avhengige av hjelpen i stedet for selvhjulpne.

Arbeiderbevegelsen slagord ”Fra enhver etter evne til enhver etter behov”, kunne stå som en av visjonene for velferdsstaten. Solidaritet er stikkordet, og det kan uttrykkes som: ”i dag er det deg som trenger hjelp, i morgen er det meg”. Kokkin kaller det generalisert gjensidighet (Kokkin 1998: 263). Det er forskjellig fra gjensidigheten mellom ytelse og motytelse slik Mauss beskriver det. Hos ham er ytelse og gjenytelse ikke generalisert, men høyst konkrete uttrykk for bestemte strukturer i samfunnet. Det innebærer en fast orden med uskrevne og uuttalte, men helt bestemte regler for hvem som skal gi, hvem som skal få, og hvordan gjenytelsen skal skje. Å overtrå reglene fører til sanksjoner, blant dem følelser av skam og uverdighet.

I velferdsstaten er det et upersonlig, generalisert forhold mellom yter og mottaker. Det stilles ikke krav om at mottakeren skal gi noe igjen på samme måten som Mauss beskriver det i arkaiske samfunnsstrukturer. I følge Mauss ligger strukturer for gjensidig ytelse og motytelse til grunn for sammenhengen i ethvert samfunn, altså er strukturene virksomme også i moderne samfunn. Også hos oss ligger det en forventning om gjenytelse for noe man får, selv om det tilsynelatende er gratis, som eksemplene ovenfor viser.

Forventningen er ofte skjult eller noe man ikke snakker om av hensyn til etikette, men den er der! I en moderne velferdsstat kan det tilsynelatende ensidige forholdet mellom mottaker og yter, enkeltperson og samfunn, bli problematisk. Generalisert gjensidighet står fram som mer teoretisk og mindre personlig enn forholdet mellom yter og mottaker og forventet gjenytelse slik Mauss beskriver det.

Gjensidighetsstrukturene har innflytelse generelt over forhold mellom enkeltmenneskene i samfunnet og vil dermed være virksomt også i forholdet mellom sosialarbeider og klient. Å motta ytelse, i form av penger og annen hjelp, uten å være i stand til gjenytelse, er problematisk. Mottakeren vil befinne seg i en skamfull og uverdigg posisjon som beskrevet hos Mauss. Ett av målene for sosialt arbeid er nettopp å unngå følelser av skam og uverdighet. Her ligger det en motsigelse som forvansker relasjonene i sosialt arbeid.

Fenomenet er verdt spesiell oppmerksomhet når det gjelder ikke-vestlige klienter av tre grunner. For det første er det slik at mange har tilknytning til tradisjonelle samfunn der disse strukturene er mer framtrødende og selvfølgerige. Selv om reglene er like uttalte som i vestlige samfunn, er de alminneligg anerkjente på en annen måte. Klientenes forventninger, bevisst eller ubevisst, vil være preget av dette. For det andre har de ikke deltatt i de generaliserte ”gi og ta”-strukturene mellom velferdsstat og borger slik de som er født og oppvokst her har gjort. De har derfor ingen opplevelse av at de har bidratt og derfor har rett til å stille krav ut ifra det. For det tredje er det, spesielt for flyktninger, slik at de står på bar bakke ved ankomst, og derfor både vil ha krav på spesielt mye hjelp fra samfunnet, og deres evne til gjenytelse vil være liten (Hjelde 1992:15).

Dette er noe av bakgrunnen for at det er vanskelig å oppfylle et viktig mål for sosialt arbeid: At klientene ikke skal sitte igjen med en skamfølelse ved å ta imot det de har krav på.

Fikserrollen

Den som skal hjelpe nyankomne flyktninger har utfordringer med at flyktingene ønsker et vennskapsforhold som de ikke får, hjelpen gis ”uten hjerte” (Kramer 1988). De er vant med at det er familie og venner som gir hverandre ”virkelig” hjelp, altså den som blir gitt ”med hjerte”. Man kan se det slik at den hjelpen de ønsker seg, er den type hjelp som gis og mottas i et integrert system av givere og mottakere. I Kramers undersøkelse mente flyktingene at de hadde fått den materielle hjelpen de hadde krav på, så den delen av fikserrollen må betraktes som vellykket. De følte seg likevel ikke godt ivaretatt. Hvis man ser dette i lys av ”kula”, der ytelser og gjenytelser henger sammen, er det vanskelig å føle seg verdsatt hvis man bare tar imot. Systemet gir flyktingene det de trenger materielt sett, men forventer intet til gjengjeld, verken i form av konkrete bidrag, vennetjenester enn si vennskapsforhold. Sosialarbeiderne skal ikke motta gaver eller invitasjoner, mange ønsker heller ikke at klientene skal uttrykke overstrømmende takknemlighet, da det strider mot deres ideal om profesjonalitet.

Når man har fått mye uten å kunne yte gjengjeld, blir man i følge Mauss satt i forlegenhet. Dersom flyktingene hadde fått mulighet til å gjøre noe til gjengjeld ville de antagelig ha følt seg anerkjent på en helt annen måte. Det er lite ved systemet som kan gi dem anerkjennelse, intet som gjør at de føler seg sett som enkeltpersoner.

I velferdssystemet er det problematisk for sosialarbeideren å motta gjenytelser, gaver eller andre former for oppmerksomhet.

Samir ønsket å gi sosialarbeideren en liten flaske likør som takk for hjelpen med å skaffe bolig, men det kunne hun ikke tenke seg å motta.

Eksempelet illustrerer sammenhengen mellom ytelse og gjenytelse. I lys av Mauss' teori er det ikke vanskelig å forstå klientens frustrasjon og sårhet. Han ønsket med sin symbolske gave å minske sin opplevelse av å være i en skamfull situasjon som mottaker. Sosialarbeiderens avvisning av gaven førte til at Samirs opplevelse av skam ble enda verre. Ikke bare var han fortsatt i den ydmykende, ensidige mottakersituasjonen. Han var også den som tydelig hadde vist at han ikke behersket kodene i det nye hjemlandet.

Forvalterrollen

Sosialarbeideren som forvalter av velferdsstatens goder

Noen reaksjoner fra flyktningene synes ekstra vanskelige å forstå for sosialarbeidere. Store følelsesutbrudd blant flyktninger som ikke får innfridd sine krav til ytelser er vanskelig å takle.

Ahmed hadde kommet som flyktning og stod på bar bakke. Han ble tilbudt en bolig av grei standard, men ønsket noe bedre. Han nektet å ta imot, og lyste forbannelser over sosialarbeiderne fordi han ikke fikk den boligen han ønsket seg. Den sterke reaksjonen gjorde sosialarbeideren forbløffet og usikker.

Hjelde refererer til at sosialarbeidere kan få svært aggressive anklager mot seg: ”Du gjør ingenting for å hjelpe meg!” og ”Jeg har ikke fått noen hjelp her i landet”. Enkelte ganger blir sosialarbeidere også utsatt for trusler og vold i slike sammenhenger. Disse anklagene oppleves som svært urimelige av sosialarbeiderne, som har prøvd å hjelpe flyktningene så godt de har kunnet. Flyktningene det gjelder har rent objektivt mottatt mye hjelp. Ved ankomsten får de bolig, mat og klær, skolegang og helsehjelp. Følelsesutbruddene kan derfor synes helt irrasjonelle, men får mening hvis de ses som et uttrykk for at de føler seg tråkket på (Hjelde 1992:15). De er satt i en ydmykende situasjon som mottakere uten mulighet til å yte gjengjeld. I denne sammenhengen er det relevant å se på Mauss beskrivelse av potlatch. Slike seremonier innebar at man knuste sin rival ved overveldende gaver og ødsling. Mottakeren følte seg ydmyket og hadde mistet ansikt på en uopprettelig måte. De store frustrasjonene hos flyktningene kan ses som en reaksjon på en ydmykende opplevelse. De blir overøst med gode gaver gitt av velferdsstaten. Å bli gitt enormt mye kan oppleves som både en mangel på respekt og en form for invadering av den andre. Velferden kan oppleves som en invasjon: de mangler alt og de får alt de trenger. De vil aldri kunne gi tilbake i samme skala. Deres verdighet står i fare, og resultatet kan være nettopp sinne og tilsynelatende uforståelige og urimelige reaksjoner, slik vi har observert.

Flyktningene er i nød og kan ikke si nei til ytelsene. De kan heller ikke yte gjengjeld, og det oppleves som ydmykende. En måte å forsvare seg mot denne følelsen og gjenreise selvrespekten er å hevde at man blir utsatt for urimelig behandling. Man kan nedvurdere ytelsens betydning ved å hevde at det er altfor lite. Et annet argument som har blitt brukt, er en teori om at det er FN som står bak ytelsene, ikke den norske stat. Det kan ses på som

en måte å svekke kraften i invasjonen ved å ta imot fra den norske stat. FN betraktes som hele verdens eiendom og er ikke knyttet til en bestemt stat.

Hvordan kan sosialarbeiderne takle disse utfordringene med sinte og ydmykede klienter? Det er viktig å prøve å jevne ut avstanden mellom giver og mottaker. Da mener jeg ikke at man skal skjule det assymetriske maktforholdet, sosialarbeideren bør ikke late som om giver og mottaker er jevnbyrdige. Jeg tenker på at det er viktig å opptre med mest mulig respekt og vennlighet. Interesse for hverandres hverdagsliv, å by på litt av seg selv i kommunikasjonen kan også være en form for gjensidighet som kan mildne noe av ulikevekten. Det profesjonelle kravet om objektivitet og nøytralitet trenger ikke tolkes dit hen at man trenger å være upersonlig (se Leenderts 1997).

Mye kommer an på måten hjelpen ytes på, noe også Hjelde er inne på. Hun foreslår at ytelsene gis med ydmykhet, at man vokter seg for å uttrykke at dette er noe selvfølgelig, men bruker uttrykk som ”dette er dessverre alt det norske samfunnet kan få til” (Hjelde 1992:16). Det vil være i samsvar med etiketten innen gi-og-ta-strukturene. For å unngå at gaven blir en aggressiv, invaderende handling å la potlatch, må giveren uttrykke en viss ydmykhet. Noe som er svært viktig er at man setter grenser for ytelsene og ikke gir inntrykk av at det er tale om ubegrenset konsum. Dessuten er det viktig for sosialarbeiderne å være åpne for å ta imot klientenes måter å takke på, både verbale uttrykk for takknemlighet og små symbolske gaver må være tillatt.

Skjønn og forståelse i forvaltningen

Mange innvandrere og flyktninger kommer fra samfunn som på mange måter ligner på Norge før velferdssamfunnet. Slekten er viktigste forsørgelsesordning for individer som står utenfor arbeidslivet. Innenfor slekten har man systemer for ytelse og gjenytelse mellom generasjonene som er mer synlige strukturer enn hos oss. Med en slik bakgrunn vil jeg anta at skamfølelsen ved å motta sosialhjelp i utgangspunktet er minst like sterk som hos norske mottakere. Å motta ytelse uten vilkår vil være ukjent, og signalene fra et slikt ”gavesystem” blir vanskelige å tolke. Sosialarbeideren på sosialkontor skal både være forvalter av fellesskapets ytelse og hjelper for den enkelt klient. For de nevnte klientene må dette bli ytterligere vanskelig å tolke.

Hva kan klientene forvente av det fremmede systemet? Sosialarbeidere er skolert i at det følger en skamfølelse med å motta sosialhjelp. De prøver å motvirke skamfølelsen ved å gi informasjon. De understreker at klientene ikke trenger å være skamfulle, det gjelder jo

ytelser som de har de krav på. Spørsmålet er om denne informasjonen har muligheter til å nå fram, og i så fall på hvilken måte. Systemet er helt forskjellig fra det klientene er vant med og oppvokst med. I tillegg er signalet dobbelt, da få vanlige nordmenn vil være enig i at det ikke føles skambelagt å motta sosialhjelp. Det viser at også i vårt samfunnssystem ligger det noen føringer om at man ikke skal ta imot noe uten å yte gjengjeld.

Motsetningene og likhetene mellom de to systemenes forpliktelser stilles i perspektiv ved følgende eksempel fra kapittel 4:

Haugen forteller om familiefaren overlot familien sin til sosialkontoret for å ta seg av andre familieforpliktelser i hjemlandet (Haugen 1988). Klienten, som hadde kone og tre små barn, hadde på grunn av sykdom hos sine foreldre sagt opp jobben sin for å reise hjem. Kona kom til sosialkontoret for å søke midler til livsopphold for seg og barna. Hun fikk sosialhjelp i tråd med lovens intensjon siden hun ikke hadde andre muligheter for forsørgelse. Hun hadde krav på dette etter loven, men sosialarbeiderne fant situasjonen problematisk fordi familien hadde mulighet til å klare seg selv dersom mannen i stedet for å reise hjem hadde fortsatt i jobben sin.

Han hadde forstått systemet i Norge slik det eksplisitt blir informert om: Alle har krav på hjelp når de trenger det, og det er ingen vilkår om gjenytelser. I hans hjemland, derimot, hadde han fortsatt sine forpliktelser til å ta seg av sine gamle foreldre.

I hjemlandet stod klienten fortsatt i et fast og tydelig system av ytelse og gjenytelse som han måtte forholde seg til. Vårt samfunns forventninger om ytelse og gjenytelse er mindre anerkjent og uttalt. Det som blir uttalt er et motsatt budskap, nemlig at det ikke er en skam å motta ytelse når man har behov for det. Det knyttes ingen tydelige og direkte krav om motytelser til hjelpen. Disse forventningene ligger der imidlertid, og er kanskje ikke mindre krevende enn i klientens hjemland. At forventningene faktisk er der, går fram av sosialarbeidernes frustrasjon. Uansett om sosialarbeidere forteller klientene mange ganger at de ikke trenger å skjemmes for å motta sosialhjelp, ligger det forventninger om at det er en kodeks du skal kunne, noen forventninger du skal oppfylle.

Et lignende brudd i forståelse av systemet kommer også til syne i Liens eksempel (Lien 1988).

Eksempelet handler om en familie med flere små barn. Mor er syk, og far har dårlig inntekt. Jo oftere denne familiefaren kom på sosialkontoret og ba om hjelp for sin familie, jo oftere fikk han hjelp. Samtidig ble sosialarbeiderne mer og mer kritisk til hans rolle som familieforsørger og til hans omsorgsevne. Han så på hjelpen han fikk som berettiget kompensasjon fra velferdsstaten fordi kona var syk. Han så på seg selv en vellykket forsørger, siden han på denne måten kunne skaffe familien bedre levestandard enn andre familier i hans landsby.

Sosialarbeiderne hadde forventninger som innforstått handlet om ytelser og gjenytelser. De forventet at han, når han fikk hjelp til selvhjelp, skulle utvise aktivitet for å forsørge familien - på den måten som er mest akseptert også i vårt samfunn - ved eget arbeid. Det var den motytelsen som det norske samfunnet representert ved sosialarbeiderne forventet av ham!

Vi ser altså at det også i velferdsstaten finnes forventninger om motytelser fra klientene, selv når hjelpen formelt blir ytt uten vilkår. Disse implisitte forventningene om motytelser til velferdsytelser er imidlertid ikke så lette å få øye på for dem som ikke er født inn i systemet.

Forvalterrollen og arbeidslinja i velferdsstaten sett i lys av ytelse og gjenytelse

Da lov om sosiale tjenester erstattet lov om sosial omsorg på begynnelsen av 1990-tallet, ble det gitt en mulighet for forvalterne til å stille vilkår for hjelpen. Det ble mulig å sette vilkår som kunne bidra til selvhjulpethet. For å få hjelp måtte man delta på arbeidstiltak eller andre aktiviteter, hvis dette ble satt som vilkår i vedtaket. Dette vakte uro og motstand blant sosialarbeidere og jurister som forsvarte klientenes rettigheter etter den gamle loven. Prinsippet om at det kun var behovet som skulle avgjøre om man fikk hjelp, stod sterkt. Mange så det som et brudd med universalismen i hjelpeordningene. De mente at å stille vilkår var i strid med prinsippet om at alle skulle ha krav på hjelp til livsopphold ved behov, uansett hva årsaken eller bakgrunnen var. Øyvind Bergwitz stiller for eksempel spørsmål ved om en håndhevelse av arbeidslinja kan være brudd på menneskerettighetene (Bergwitz 2001).

Jeg tar med et eksempel på diskusjonen om ytelser med eller uten motytelser.

I flyktningmottaket der jeg jobbet på 1990-tallet var det en diskusjon blant sosialarbeiderne om det var riktig å lage kontrakter med flyktningene som mottok hjelp om å delta på norskkurs eller annen opplæring. Kunne slike kontrakter anses for å være forenlig med sosialt arbeids prinsipper?

Noen mente at dette kunne fungere bra. Mange som kommer fra for eksempel land i Midt-Østen er vant med at kontrakter regulerer mange personlige anliggende fra handel til giftermål. Dermed ville bruk av kontrakter kanskje føles naturlig i forbindelse med utbetaling av velferdsytelser. Det ville gi en mulighet for at flyktningene kunne føle at de gjorde noe til gjengjeld for hjelpen de fikk.

Andre mente derimot at det var uetisk å bruke kontrakter innenfor sosialt arbeid. Det stred mot et viktig prinsipp som sosialarbeidere er skolert i: Den hjelpen man har behov for til livsopphold, skal ytes uten heftelser. Alle har krav på den minsteytelsen man trenger for å leve, uten krav om gjenytelse. Klienten ville være ufri i et kontraktsforhold fordi han ikke hadde andre muligheter for livsopphold, og derfor ikke noe valg.

Den siste argumentasjonsrekken vant fram, og det ble ingen utprøving av å kontraktfeste gjenytelser for hjelpen flyktningene fikk. En annen konklusjon ville ha betydd at sosialarbeiderrollen ville ha beveget seg bort fra den ensidige hjelperrollen. Som kontrast til en ensidig hjelperrolle står en rolle som innebærer et krav om gjenytelse fra den som får hjelp, det er den rollen som kan forbindes med arbeidslinja.

Arbeidslinja betegner en politikk eller en holdning innen velferdsstaten som har vært mer eller mindre synlig i hele etterkrigstida. Om arbeidslinja i nyere tid heter det i St.meld. nr. 50 (1998-99), Utjamningsmeldinga:

”8.7.1 Om arbeidslinja i velferdspolitikken

Arbeidslinja i velferdspolitikken vart lansert på byrjinga av 1990-talet, mellom anna i NOU 1992: 26 Ein nasjonal strategi for økt sysselsetting i 1990-årene (Kleppe-utvalet) og i Attføringsmeldinga (St.meld. nr. 39 for 1991-92). Målet var å oppretthalde ein høg arbeidsstyrke, og hjelpe grupper som stiller svakt på arbeidsmarknaden til å få arbeid før det eventuelt kunne bli aktuelt med uførepensjon og liknande. Arbeidslinja byggjer på

ideen om hjelp til sjølvhjelp som har vore eit viktig prinsipp i norsk sosialpolitikk i dette hundreåret.” (Min utheving).

Min tanke er at arbeidslinja har mye å tilføre sosialarbeiderens hjelperrolle, spesielt i møte med klienter med ikke-vestlig bakgrunn. Men er det mulig å si noe om hvordan arbeidslinja slår ut i praksis? Får det konsekvenser om man stiller slike krav om motytelser – eller lar det være?

En nederlandsk samfunnsforsker, Ruud Koopmans, har sammenlignet 7 land i Europa med ulike velferdsmodeller og sett på hvordan de klarer å integrere sin innvandrerbefolkning i arbeidslivet. Resultatet av studiet står i en artikkel av den nederlandske integrasjonsforskeren Ruud Koopmans i tidsskriftet «Journal of Ethnic and Migration Studies», her sitert fra Klassekampens nettside, 28.12. 2009: (Brandvold 2009)

”Koopmans har analysert velferdsordninger og integreringspolitikk i sju ulike europeiske land. Ut fra analysen har han utarbeidet tre hovedhypoteser:

1. Land som enten har en begrenset velferdsstat med få velferdstiltak (England), eller en streng integreringspolitikk med en klar arbeidslinje og krav til kulturell assimilering (Østerrike, Sveits og Tyskland), vil ha en relativt høyere andel innvandrere i jobb, enn land med sjenerøse velferdsordninger og en multikulturell integreringspolitikk.
2. Segregering av innvandrere i «egne» boligområder vil være mer tydelig i land med en multikulturell integreringspolitikk, som Nederland, Sverige, England og Belgia, og mindre tydelig i land som er mer opptatt av å assimilere innvandrere inn i majoritetskulturen, som Østerrike, Tyskland, Frankrike og Sveits.
3. Land med lav arbeidsmarkedsdeltakelse blant innvandrere vil også ha en overrepresentasjon av innvandrere i fengslene.”

Koopmans har kjørt sammen data for deltakelse i arbeidslivet med data vedrørende velferdspolitik, fengselsstatistikk og boligstatistikk. Han kommer til den konklusjonen at land med sjenerøse velferdsordninger og utbredt mangfoldspolitik, som Sverige og Nederland, har mindre suksess i å integrere innvandrere enn stater som Tyskland og Sveits. Norge er ikke med i undersøkelsen, men det er vel grunn til å tro at Norge på dette området likner en god del på Sverige.

Det er noen forbehold, som også kommer fram i den nevnte avisartikkelen, i et intervju med den norske samfunnsforskeren Ada Engebrigtsen. Forbeholdene er for det første at Norge og Sverige har et arbeidsliv som i stor grad utelukker arbeidstakere uten (fag)utdanning. For det andre tar de imot flere av sine innvandrere som flyktninger på humanitær bakgrunn, enn de landene de sammenlignes med. Begge disse faktorene kan forklare noe av den lave arbeidsdeltakelsen. Det forklarer imidlertid ikke alt, noe også Engebrigtsen er inne på. Hun framholder at i Norge i dag stilles det krav som forutsetning for hjelpen som ytes. Jeg regner med at hun tenker på bl.a. introduksjonsordningen for flyktninger som ble innført som en endring i mottak av flyktninger i 2004. Forsørgelse av de nyankomne ble tatt ut av den kommunale sosialhjelpstjenesten og overført til staten. Systemet ble bygd opp omkring klarere vilkår for ytelsene enn det sosialtjenesteloven ga rom for. For å ha krav på ytelser må man følge en plan som innebærer å delta i aktiviteter med sikte på kvalifisering for arbeidslivet.

”Introduksjonsloven legger opp til tett oppfølging av deltakeren underveis og en individuell tilpasning av programmet. Som regel vil dette innebære at alle nye deltakere får en fast kontaktperson, at de kartlegges, at de deltar i en prosess fram mot utarbeidelse av en individuell plan, og at progresjonen i den individuelle planen følges opp underveis i programperioden.” (Kavli, Hagelund og Bråthen 2007:54).

Ordningen er en tilpasning av det generelle lovverket omkring sosiale ytelser. Det gir også rom for oppfølging og vilkår, men på et mer generelt plan. Tilpasningen tar hensyn til at mottakerne trenger oppfølging underveis, og de får en individuell oppfølging. Dette vil få innvirkning på sosialarbeiderrollen for de ansatte, faste kontaktpersoner som forvalter systemet. De kan og skal ikke erstatte venner eller families hjelp til å finne seg til rette i det nye landet. At noen bryr seg om hvordan det går med deg, kan ikke vedtas av statlige organer, men lovverket kan legge til rette for dette. Hjelpen som gis, innbefatter ikke betingelsesløse ytelser, men oppfølging og forventninger om gjenytelser. Kravene til den enkelte mottakeren er en anerkjennelse av at man har behov for å gjengjelde ytelser for ikke å havne i en uverdigg posisjon. Ordningen kan ses som en integrerende struktur for å knytte flyktningene inn i samfunnet, på linje med de strukturer som er beskrevet hos Mauss.

I FAFOs evaluering fra 2007 av hvordan systemet fungerer, heter det bl.a.:

“Den vanligste statusen i november 2006 for de drøyt 4000 personene som avsluttet program mellom 01.09.2004 og 01.09.2006, var å ha funnet arbeid og/eller å være under utdanning. Av alle deltakere som avsluttet (det vil si både de som fullførte, og de som avbrøt) introduksjonsprogram i perioden, var nær 60 prosent i arbeid og/eller under utdanning i november 2006“ (Kavli, Hagelund og Bråthen 2007:197).

Det virker lovende. Det ser ut til at en nærmere og mer direkte sammenheng mellom ytelse og gjenytelse er en suksessfaktor for integrering.

Informasjonsformidlerrollen

Sosialarbeideren i flyktningmottak har ofte en formidabel rolle å fylle som informasjonsformidler. Ikke minst er det utfordrende å formidle informasjon om hvordan det universalistiske ved velferdssystemet fungerer. Sosialarbeiderne informerer om at det ikke skal anses som en skam å motta hjelp ved behov, selv om man ikke er i posisjon til å gi igjen. Det ligger en dobbelt kommunikasjon i dette, da det eksplisitte budskapet er i motstrid til det implisitte, det som ikke sies, men som allikevel er der. Det ligger der som holdninger i befolkningen som selv oppfatter det som skam å gå på sosialkontoret. Skammen kan forstås som en konsekvens av fenomenet ytelse og gjenytelse, fordi den som ikke kan gi igjen, vil stå i en skamfull posisjon (Mauss 1995). Sosialarbeiderne selv, kan tross sin skolering og profesjonelle trening, vanskelig unngå å formidle denne dobbeltheten. Informasjonen om at det ikke er en skam å gå på sosialkontoret kan, paradoksalt nok, være mindre viktig for å unngå skamfølelser enn å få til større sammenheng og konsekvens i systemet.

Flyktningene vil ha vanskelig for å oppfatte nyansene fordi velferdsordninger med hjelp uten motytelse er helt ukjent og fordi de ikke er vant med å vente noe godt fra staten (se ovenfor om dette). Sosialarbeidernes informasjon om begrensningene i systemet er det vanskelig å tro på fordi man ser at det blir gitt store ytelse uten motytelse. Det er også vanskelig å forstå hvordan systemet fungerer – pga bruk av individuelt skjønn ser det for utenforstående ut til å mangle konsekvens. Det er viktig å gi en realistisk framstilling av systemet, ikke en idealisert informasjon om alle rettighetene man har i systemet. For at informasjon om systemet skal ha mulighet til å bli forstått av målgruppa, er det nødvendig med en større åpenhet omkring hvilke forventninger som faktisk ligger der.

5.2 Omsorgens tvetydighet

Et underkjent fenomen innen sosialt arbeid som innenfor andre omsorgsyrker, er at det å yte omsorg noen ganger kan vekke ubehagelige og motstridende følelser hos den som yter omsorgen. Temaet er belyst fra ulike vinkler i boken *Omsorgens tvetydighet*, en antologi redigert av Knut W. Ruyter og Arne Vetlesen (Ruyter og Vetlesen, 2001). I det følgende vil jeg gå nærmere inn på denne tvetydigheten og se på hvordan den innvirker på sosialarbeiderrollene i møte med den aktuelle klientgruppa.

5.2.1 Begrensninger i omsorgen

Den universalismen som ligger til grunn for velferdsstaten gir inntrykk av at det skal eller kan ytes omsorg uten begrensninger. Slik er det imidlertid ikke i praksis, omsorgen blir begrenset på ulike måter. Tradisjonelt har det vært tre ulike måter å begrense omsorg på. (Ruyter 2001). Det mest grunnleggende kan sies å være å *skille mellom nære og fjerne*. Den nærmeste familie hadde man størst plikt til å hjelpe, dernest en videre krets, fremmede aller minst. Denne måten å begrense omsorgen på, kan derfor synes spesielt interessant i forhold til mitt tema.

Den gamle hjemstavnsretten fra middelalderen var uttrykk for dette skillet mellom nære og fjerne. Hjemstavnsretten i forhold til fattige var viktig i forsorgsloven av 1900, noe som ble endret i og med sosialomsorgsloven av 1964. (Store Norske Leksikon 1981) For sosialarbeidere var lov om sosial omsorg et flaggskip fordi alle skulle få hjelp der de oppholdt seg, ingen skulle sendes tilbake til sin "hjemstavn". Allikevel var det spor av hjemstavnsretten i lov om sosial omsorg: Bostedsløse som flakket omkring kunne gis billett tilbake. I en periode kunne kommunene kreve refusjon av hverandre, noe som ofte førte til krangel mellom kommunene om hvilken kommune klientene egentlig tilhørte. I sin tur kunne dette medføre en tendens til at søkere uten fast bopel ble sett på som ekstra problematiske da sakene deres medførte ekstra byråkrati. Ved innføringen av lov om sosiale tjenester av 1991 opphørte denne refusjonsordningen. Det ble gjort nettopp for å styrke prinsippet om at trengende skulle få hjelp der de oppholdt seg.

Ansvarsfraskriving for personer uten fast bolig foregår imidlertid den dag i dag og kan ses som uttrykk for det samme fenomenet. Mellom kommuner og ikke minst mellom bydeler innen samme by, som i Oslo, foregår det diskusjoner når en ny klient uten fast bolig eller adresse henvender seg. Er han "vår" eller "deres"? Ansvar for å yte hjelpen skyves

fram og tilbake. Dette skjer uansett regler som forbyr bydelene å gjøre klientene til kasterbatter i systemet. Nissen ser ut til å flytte med på lasset.

Den andre måten å begrense omsorgen på, er å *differensiere, altså å skille mellom verdige og uverdige trengende*. For å få del i omsorgen, var det visse krav til verdighet som skulle oppfylles. Syke og gamle var ansett som verdige. Friske tiggere ble sett på som uverdige dersom de ikke ville arbeide, da fortjente de ikke omsorg. I tillegg lå det et krav om moralsk oppførsel i forventningene til mottakeren. Man måtte være ydmyk og takknemlig, ikke opprørsk eller uforskammet.

Den tredje måten å begrense omsorgen på er *eksklusjon*. Det ble settes opp kriterier som gjør at noen faller helt utenfor. De som distribuerer omsorg og velferd, og også samfunnet for øvrig, trenger ikke tenke på dem i det hele tatt. Sosial utstøting er både en årsak til og en virkning av denne mekanismen. Særomsorg innen rusomsorgen ble på 1970-tallet kritisert av nettopp slike grunner. Rusmisbrukere, en allerede sosialt utstøtt gruppe, kunne i særomsorgen plasseres på egne institusjoner langt fra folk uten at noen protesterte. Virkningen var en enda høyere grad av sosial eksklusjon - ute av øye, ute av sinn.

5.2.2 Historisk tenkning i forhold til verdige og uverdige trengende

Tankegangen om et skille mellom verdige og uverdige trengende har lange historiske røtter, og er et fenomen man stadig støter på i utøvelsen av sosialt arbeid. Mye taler for at skillet har vært med så lenge vi kjenner til organisert ytelse av hjelp og omsorg. Den første kjente skriftlige framstillingen finnes i Gratians dekret fra år 1140. Framstillingen inneholder en anbefalt prioritering mellom de trengende. Først skal man hjelpe sine egne (de nærmeste, dvs. de troende kristne), dernest dem som ikke kan arbeide pga sykdom, alder eller ulykker (Ruyter 2001:78). Virkelig orden i denne prioriteringen var det imidlertid kirkerettseksperten Rufinus som stod for. Han bygget på Gratian og utformet regler for *ordnet nestekjærighet*, i praksis differensiering av omsorg. Reglene gikk ut på å skille mellom *pauper humilis* og *pauper superbus*, mellom de fattige som var ydmyke og de som var opprørske, aggressive eller på andre måter opptrådte upassende (samme sted:79). Lignende regler, men i sekulær tapning, ble formulert på 1600-tallet av juristen Pufendorf. Han opererte med fullkomne og ufullkomne plikter. Å gi omsorg var en ufullkommen plikt, fordi plikten avhang av mottakerens fortjeneste. Mottakeren måtte vise seg verdig ved å forbedre seg. Målet var at mottakeren skulle bli giver. Det er viktig å merke seg at mottakeren også hadde en bestemt rolle å fylle, ikke bare giveren.

En åpenbar grunn for å differensiere og dermed begrense omsorgen, var knappe ressurser. Det var omstridt om det var ønskelig å differensiere dersom ressursene var tilstrekkelige. De mest prinsipielle mente det var riktig å differensiere i oppdragende hensikt uansett om ressursene var tilstrekkelige eller ikke. Det var ikke bra å belønne latskap og annen form for usømmelig oppførsel. For å vise seg verdige til omsorg måtte de fattige gjøre sitt, for eksempel ved å arbeide hvis de var i stand til det. Tankegangen bak var at de uverdige selv var skyld i sin miserable situasjon ved latskap eller andre ikke-aktverdige væremåter.

Skillet mellom verdige og uverdige trengende holdt seg opp gjennom århundrene, men 1800-tallet bar bud om forandring. Man så ikke lenger bare individuelle årsaker til fattigdom. Endringen ble presset fram av en voksende arbeiderbevegelse og liberale samfunnsreformatorer. De så fattigdom først og fremst som et resultat av ulikhet og urettferdighet i samfunnet, ikke av egenskaper ved den enkelte. I Norge kan forsorgsloven av 1900 sies å markere et skille, trengende skulle ha krav på hjelp uavhengig av kategorier som verdige eller uverdige. Den tradisjonelle differensieringen lot seg imidlertid ikke bare oppheve uten videre. De fattige hadde arbeidsplikt. Arbeidsplikten skulle virke oppdragende og ble begrunnet i datidens filantropiske tenkning. Filantropien hadde nær tilknytning til det kristelige, men tankene minner også om den sekulære Pufendorf fra tidligere tider.

I 1920-30-årene var det økonomisk krise og stor fattigdom. Sentralt i debatten stod to ulike botemidler på fattigdommen: forsorgslinja eller arbeidslinja (Seip 1994: 27). I Norge ble det på den tida satsset mest på forsorgslinja, arbeidslinja kom for fullt først seinere. Forsorgslinja innebar at det først og fremst var de som ”uforskyldt” hadde blitt hjelpetrengende som skulle hjelpes

Fattigvesenets funksjonærer ønsket seg et bedre redskap enn forsorgsloven (på det tidspunktet kalt fattigloven) for å skille mellom verdig og uverdige trengende: ”Man står så å si daglig overfor tilfeller hvor der ydes fattigunderstøttelse til personer som er late og likegyldige.” (Samme sted: 33).

Sitatet stammer fra 1930-tallet, midt i en periode Seip kaller den siste istid i fattigvesenet. Det var ikke bare moral og oppbyggelse som lå til grunn, kontroll ble også sett som økonomisk nødvendig. Det var krisetid med bunnskrapte kommunekasser og man måtte begrense offentlige kostnader til et minimum. Vi kjenner igjen de to grunnene for differensiering: samfunnets mangel på ressurser og dets ønske om oppdragelse.

Einar Gerhardsen ble en gang intervjuet om forandringene han hadde vært med på å skape. Det han var mest fornøyd med, var at vanlige folk ikke lenger trengte å stå med lua i handa, men kunne kreve sin rett i velferdsstaten. I etterkrigstida, med oppbyggingen av velferdsstaten og utdanning av profesjonelle hjelpere ble det lagt stor vekt på å komme bort fra skillet mellom verdige og uverdige trengende. Ikke minst en profesjonell sosialarbeiderstand la vekt på at hjelpen skulle være en rettighet som de trengende hadde krav på, uansett om de kunne sies å ha skyld i sin egen situasjon eller ikke. Å være en profesjonell hjelper var blant annet å innta en ikkedømmende holdning. Det var en forutsetning at egenskaper ved mottakeren, og slett ikke fordommer og sosiale stigma, skulle bety noe for tilmåling av sosiale ytelser.

Mot slutten av 1900-tallet var det imidlertid sterke røster som hevet seg med kritikk av høye sosiale utbetalinger og antatt misbruk. Mange mente det var for enkelt å motta sosiale ytelser, og skillet mellom verdig og uverdig kom igjen på dagsorden. Ordene som ble brukt om fenomenet var annerledes enn i tidligere tider, men noen av de samme gruppene som alltid har vært i det moralske søkelyset kom dit også denne gangen. Jeg tenker bl.a. på Fremskrittspartiets påstander om enslige forsørgeres angivelig betydelige trygdemisbruk. Samtidig oppstod det en diskusjon om helsevesenets innsats for å helbrede antatt selvforskyldte lidelser. Spørsmålene kom opp i kjølvannet av økt vekt på individets eget ansvar, hvordan den enkelte kunne skape seg en sunn livsstil og dermed holde seg frisk. Helseopplysning som fokuserer på endring av livsstil kan bety mye for folkehelsen. Samtidig ser vi at mange av dem som sliter med såkalte livsstilssykdommer, som KOLS, lungekreft og overvekt, får en tilleggsbyrde av skam og skyld. Mange av disse føler seg uverdige som mottakere av den helsehjelpen de er helt avhengige av.

Min konklusjon er at det ser ut til at skillet mellom verdige og uverdige følger med oss i utøvelsen av omsorg, også i en moderne velferdsstat.

5.2.3 Ubehaget ved omsorgen

Det er et ufrakommelig vilkår ved det å være menneske at vi er avhengige av hverandre, avhengige av andres omsorg. Dette er tydelig både på begynnelsen og slutten av livet. Midt i livet kan vi gjerne føle oss sterke og uavhengige, og tanken om å være avhengige av andres omsorg er fjernt. Sett i perspektiv er dette imidlertid en illusjon. Vi vet at det ikke skal så mye til, plutselig sykdom, ulykke eller andre former for tap, så blir sårbarheten tydelig. I moderne samfunn er uavhengighet, selvstendighet og individuell

frihet verdier som står umåtelig sterkt. Nettopp derfor er det å være eller utsikten til å bli avhengig av omsorg fra andre skremmende. Det fyller mange med motvilje og angst, og mange gjør alt de kan for å bevare en selvstendig tilværelse. Å være avhengig av andre kan oppleves som utålelig. Arne Johan Vetlesen sier i boka *Omsorgens tvetydighet*:

”Det utålelige ved den ikke valgte avhengigheten av andre kan føres over (projiseres) på den andre det gjelder, som nå fremstår som utålelig, som selve setet for det ukontrollerbare ved min tilværelse” (Vetlesen 2001:31).

Motviljen kan også smitte over på den som gir hjelp. Vetlesen sier om den som gir hjelpen:

”Den avhengiges ambivalens overfor giversubjektet har sitt tilsvarende i sistnevntes ambivalens overfor førstnevnte: å være den en annen er avhengig av, kan oppleves som det som gir mitt liv en oppgave og en mening, (---) men motsatt kan det også arte seg som klamt, klaustrofobisk, som frihetsbegrensende eller til og med frihetsberøvende.” (samme sted:32).

Filosofen Harald Ofstad skrev om vår forakt for svakhet (Ofstad 1971). Han tok utgangspunkt i nazismen og mente at forakt for svakhet lå til grunn for at så mange kunne støtte og delta i umenneskeliggjøring av andre. Han mente imidlertid at forakten for svakhet ikke bare var et fenomen innen nazismen, men at den gjorde seg gjeldende i mange samfunnsformer, også i det moderne etterkrigssamfunnet. Hans tanker kan også ha relevans for ambivalensen i utøvelse av omsorg, selv om det ikke nødvendigvis trenger handle om at vi *forakter* den svake. I følge Ruyter i *Omsorgens tvetydighet* kan det være ”følelser av antipati, vemmelse, motvilje og ulyst overfor mennesker som er eller gjør seg avhengige av vår omsorg”(Ruyter 2001:66) .

Birgit Kirkebæk skildrer i boka ”Omsorgens tvetydighet” det ubehaget som kommer til uttrykk overfor den omsorg som ytes forkomne medmennesker. Hun tar utgangspunkt i et leserbrev fra en eldre, indignert privatmann, men viser at ubehaget også uttrykkes av offentlige myndighetsutøvere overfor ”besværlige” personer. Hun mener at ubehaget handler om en blanding av *angst, ulyst og begjær*. Angsten er at man selv skal komme i en avhengig situasjon, ulysten kommer av å se mennesker i en forkommen eller uverdigg tilstand og begjæret handler om en misunnelse overfor de midlene som det offentlige bruker på ”disse uverdige” (Kirkebæk 2001). Mange av de personene sosialarbeidere er

satt til å hjelpe, kan av ulike grunner oppfattes som ”besværlige” eller brysomme, og kan stå i fare for å vekke slike reaksjoner hos den som skal hjelpe.

5.2.4 Sosialarbeiderrollene i lys av tvetydigheter i omsorgen

Hjelperrollen

Empatirollen

Den delen av hjelperrollen som krever mest empati og derfor mest nærhet i forhold til klienten, kan være mest utsatt for det problematiske ved omsorgen.

Pasienten krevde at kona skulle lage mat til ham og for øvrig sitte hos ham hele døgnet. Sykehussosionomen så i første omgang ikke denne pasienten som en redd og omsorgstrengende pasient, men som en mannssjåvinist som forlangte konas omsorg hele døgnet. Pasienten er en mann som viser sin avhengighet av å få omsorg og trøst.

Hva kan det komme av at sosionomen ikke ser likheten med andre pasienter og dermed hindrer seg selv i å se pasienten i situasjonen, slik hun er opplært til? Er det hans måte å være syk på, hans sykerolle, som skaper avstand?

En av tvetydighetene ved det å yte omsorg har sammenheng med vårt eget forhold til avhengighet av andre mennesker. Sosionomen og andre som skal yte omsorg for denne pasienten kan være offer for det fenomenet som Ruyter og Vetlesen har skildret og som er sitert ovenfor: å være den en annen er avhengig av, kan oppleves klamt og klaustrofobisk. Det kan framkalle ulyst, følelser av motvilje og til og med vemmelse (Ruyter og Vetlesen 2001). Sykehussosionomens fortelling om denne pasienten, kan ses i lys av vårt samfunns holdning til autonomi. Hans atferd bryter med vestlige forventninger om at pasienten skal ta seg sammen og vise seg tapper og selvstendig. Sykepleierne blir utålmodige og ergerlige. Sosionomen føler et ubehag i situasjonen. Det kan være ubehagelig å møte et menneske som viser seg som trengende og avhengig, uten den autonomien som vi selv er så redde for å miste.

Forvalterrollen

Saksbehandler, kontrollør og portvakt

Et skille mellom de man var forpliktet og ikke forpliktet til å hjelpe, var nære og fremmede. Eksklusjon var rett og slett en måte å unngå å yte omsorg og på den måten begrense den. Begrensningene i omsorgen gjøres ved å skille mellom nære og fremmede

og ved at noen ekskluderes. Ressursene til å ta imot utenlandske statsborgere som ønsker det, er begrenset, også i det rike Norge. De som ekskluderes er de som ikke fyller kriteriene som utlendingslovgivningen setter for å komme innenfor riket.

Eksempel på fremmede som ekskluderes fra selve omsorgen i dag, er asylsøkere som har fått avslag på opphold i riket. De stenges ute fra velferdsytelser, de har ikke krav på kommunale tjenester. Sosialarbeidere med portvaktfunksjon, som på sosialkontor, får i praksis oppgaven med å ekskludere dem som faller utenfor. Å kontrollere betyr i første omgang å opplyse saken så godt som mulig. Hvilket oppholdsgrunnlag vedkommende har er en del av det som må kartlegges i tillegg til hjelpebehovet. Da kan sosialarbeideren få dilemmaet å stå overfor en person som trenger hjelp, mens kartleggingen tilsier at det ikke er hjemmel for å hjelpe innen velferdsstatens rammer. De kan sikres tak over hodet og livsopphold ved å henvises til et asylmottak, men da må de registrere seg hos UDI, og dermed risikere hjemsendelse. Enkelte sosialarbeidere aksepterer ikke begrensningene i omsorgen i velferdsstaten. De mener begrensningene er uetiske og løser dilemmaet med å delta i nettverk som hjelper utviste asylsøkere med livsnødvendigheter. Hjelpen gis da privat og utenfor velferdsstatens rammer.

En annen form for begrensning i omsorgen ser vi i helsevesenet, og kommer til syne i følgende eksempel:

Sykehussosionomen får en henvisning for å utrede en nyrepasients sosiale situasjon. Hun skal bl.a. utrede om pasienten har en type opphold i Norge som berettiger til varig behandling for kronisk lidelse, eller bare livreddende behandling. En asylsøker med avslag på opphold, har ikke krav på helsehjelp utover det rent livreddende. Pasienten har krav på livreddende dialyse, men ikke på transplantasjon. Han utestenges med andre ord fra en varig behandling som gir bedre livskvalitet.

Denne begrensningen i omsorgen minner litt om den gamle diskusjonen om omsorgen bare skulle begrenses hvis ressursene var begrenset, eller om den skulle begrenses (i oppdragende hensikt) også hvis det fantes ressurser. For helsevesenet er det atskillig mer ressurskrevende på lenger sikt å tilby dialyse enn å tilby transplantasjon, altså finnes ressursene. Når det gjelder denne gruppens tilgang til velferdsgodet transplantasjon, er det imidlertid ikke grunn til å tro at begrensningen i omsorgen er satt for å oppdra noen.

Snarere er det en utilsiktet byråkratisk konsekvens av reglene som gjør at det i praksis blir dyrere å utestenge enn å tillate.

Det finnes flere eksempler på at utilsiktede, strukturelle hindringer fører til eksklusjon av fremmede.

Den fortvilte kvinnen fra Pakistan trodde at Securitas-vakten stod ved inngangen til sosialkontoret for å hindre henne i å komme inn. Sosialkontorets mening var å beskytte seg mot vold og trusler, ikke holde trengende ute.

Nettopp fordi kvinnen var fremmed og ikke forstod systemet og språket, ble hun i praksis utsatt for begrensninger i omsorgen og ekskludert fra et velferdsgode som hun i følge loven hadde krav på.

Forholdet mellom kontroll og hjelp

Forvalterrollen inneholder en kombinasjon av kontroll med bruken av samfunnets ressurser og hjelp til den enkelte. Hjelpen til den enkelte kan i seg selv forutsette en kombinasjon av hjelp og kontroll. Det er svært sammensatt rolle med motstridende krav. Det er ikke underlig om den medfører følelser som usikkerhet, ambivalens og ubehag, både til utførelsen av egen jobb og til klienten.

En enslig forsørger fra Midt-Østen, Aisha, med en sønn i tenårene søkte økonomisk sosialhjelp. Hun hadde inntekt over sosialhjelpsnormene. Sønnen hadde en diagnostisert atferdslidelse. Kvinnen beskrev i sterke ord at han rev i stykker klærne sine og truet henne på livet. Hun var sliten av å måtte passe på ham. Kontakter i hjelpeapparatet ga et helt annet bilde av gutten: en snill og grei gutt som klarte seg bra, var populær på skolen og flink. Aisha lager scener med gråt og trusler når sosialkontoret vil begrense ytelsene (Steinsvik 2005:34).

Hvilke følelser vekker hennes atferd i sosialarbeideren? Klienten framstår som ynkelig og hjelpetrengende, mens vestlig kultur forventer selvstendig og ”tapper” holdning. I sin klientrolle viser hun seg mer avhengig av andre enn en norsk klient i lignende situasjon, som kanskje ville ha underspilt sin situasjon etter normen om å ta seg sammen. Stakkarsliggjøringen vekker ubehag. Hun er eller gjør seg avhengig, og blir derfor gjenstand for sosialarbeiderens ambivalens (se Ruyter 2001:66).

Sosialarbeideren er satt til å hjelpe, men er ambivalent blant annet fordi hun har kommet i tvil om kjensgjerningene. Er det virkelig slik at klienten er i en så hjelpetrengende situasjon som hun vil ha det til? Overdriver hun for å påvirke oss? Hvor mye av hennes ynkelighet er en del av en ”forhandlingsstrategi”, bevisst eller ubevisst?

Sosialarbeiderens ubehag og usikkerhet i møtet med kvinnen kan forklares på følgende måte: Hvis klienten har det så dårlig som hun gir inntrykk av, har hun krav på vår hjelp. Da er hun avhengig av oss. Hun trenger forståelse og praktisk hjelp. Dette er uttrykk for en bevisst, profesjonell tankegang hos sosialarbeideren. Forståelsen og medfølelsen kan imidlertid lett slå over i en litt nedlatende holdning og paternalisme. Paternalismen har sitt tilsvarende i klientens stakkarslighet, som igjen forsterkes av at vi synes så inderlig synd på henne. Sosialarbeidere er skolert til å yte hjelp til den som trenger det uansett grunn og uten å vente motytelser. Vi er imidlertid ikke glad i paternalisme. Vi har lært at den virker undertrykkende og har sammenheng med gammeldags veldedighet. Slikt er i strid med internaliserte oppfatninger av det å være profesjonell. Når sosialarbeideren i tillegg begynner å mistro Aisha, blir det virkelig ubehagelig. Er det slik at hun ikke er, men gjør seg avhengig av oss? Ingen liker å bli lurt.

Jeg mener at dilemmaet i dette eksempelet har å gjøre med dobbeltheten i vår holdning til omsorg. Noe av den samme dobbeltheten kommer til uttrykk i holdninger til utenlandske tiggere. De utenlandske tiggernes kroppsspråk signaliserer ynkelighet på en måte som i Norge virker overdrevet og påtatt. Som i eksempelet med Aisha vekker de utenlandske tiggernes atferd en følelse av ubehag og ulyst. Følelsen kan komme fra en forestilling om at de gjør seg mer ynkelige og avhengige enn de er, samtidig som de minner oss om den nøden som faktisk er der. Det ubehaget vi føler, kan dessuten være en blanding av ulyst mot den avhengige og mot det fremmede som vi ikke forstår. Det kan også finnes en angst her. Birkebæk taler om angsten for selv å komme i en avhengig situasjon.

Ambivalensen som ligger her er spesielt vanskelig å håndtere for sosialarbeidere i forvaltningsrollen, fordi de både skal ivareta klienten og samfunnets ressurser. I tillegg blir ambivalensen ekstra vanskelig fordi fenomenet sjelden er bevisst og ikke snakkes om. Nettopp det å snakke mer om det og gjøre det mer bevisst, kan gjøre dilemmaet mer håndterbart.

Ubehaget ved dobbeltrollens motstridende forventninger

I møtet med Aisha i eksempelet ovenfor kan det være enda en grunn for angsten. Da tenker jeg på angsten for ikke å gjøre det riktige i den skvisen som henger sammen med sosialarbeiderens dobbeltrolle. Hun har i oppdrag å hjelpe den enkelte, men har samtidig et samfunnsoppdrag. Dilemmaet sosialarbeideren i forvaltningen står i er å yte riktig og god hjelp til den som trenger det og samtidig forvalte samfunnets midler på riktig måte. I forhold til klienter med utenlandsk bakgrunn kan angsten bli forsterket av at man er redd for å handle ”rasistisk”. Vil det jeg gjør eller ikke gjør som sosialarbeider kunne fungere som diskriminerende? Kan det tolkes som rasistisk? Begge sider av dobbeltoppdraget kan kritiseres, og i sitt hode kan sosialarbeideren høre et ekko fra en diskusjon som er overopphøyet på begge sider. Angsten kan bli forsterket av at sosialarbeidere ofte er utsatt for beskyldninger. På den ene siden hender det at sosialarbeiderne blir kalt rasister av rasende klienter, på den andre siden presses de av politikere med innsparingskrav og beskyldninger om snillisme.

5.3 Kategorier og stereotypier - å sette hverandre i bås

Å ordne verden i kategorier er en nødvendighet for ikke å havne i kaos. Vi mennesker er ikke skapt til å behandle alle hverdagens sensoriske inntrykk enkeltvis. Vår hjerne kategoriserer automatisk inntrykkene for oss og skiller mellom vesentlige og uvesentlige inntrykk. Eksempelvis vil bilførere ha fokus på det som foregår i trafikken, andre inntrykk siles vekk. Ulike individer ser og oppfatter svært ulike ting i samme situasjon eller samme bilde ut ifra hvilken bakgrunn og hvilke interesser de har. Lignende kategorisering skjer også forholdet til andre mennesker. For å fungere i samfunnet, må vi for eksempel dele inn vår sosiale verden i kategorier som kvinne og mann, voksen og barn, ung og gammel (Skytte 2008:12).

Kategorisering brukes også bevisst og profesjonelt. Som sosialarbeidere er det greit å vite en del om pasienter og klienter som vi møter. Hvilken sykdom pasienten lider av og hvilket land han kommer fra er nyttig forkunnskap. De kategoriene vi dermed bruker, gir oss nyttig informasjon på forhånd. Å bruke slike kategorier er en del av vår profesjonelle bakgrunn (se Kokkin 1998: 195). Vi får også oversikt over hvor vi trenger mer kunnskap når det gjelder saksforholdet eller hjelpeapparatet, og hva vi trenger å få vite fra klienten eller pasienten. Slik blir det noen spørsmål vi kan spare både pasienten og oss selv for, og vi kan legge til rette for at samtalen kan finne sted. Hvis vi vet at den innlagte pasienten er dårlig til bens, kan vi legge til rette for ham ved å finne samtalerom i nærheten av

rommet. For en pasient med utenlandsk bakgrunn må vi vite hvilket land, eventuelt hvilket område, hun kommer fra for å bestille riktig tolk. Dette må vi vite i god tid før samtalen.

Kategorisering er nødvendig, men det har sine ulemper. Én ulempe er at vi lett tillegger en hel kategori mennesker visse egenskaper på bakgrunn av våre erfaringer med enkelttilfeller. I en travel hverdag som sosialarbeider er det fort gjort å la erfaringene med én klient farge holdningen og behandlingen av en annen som deler noen av de samme trekkene, og som vi derfor setter i samme kategori. En tankegang som innebærer skille mellom ”vi” og ”dem”, mellom dem som er henholdsvis lik og ulik oss selv, kompliserer ytterligere dette bildet. Det synes å være et allmennpsykologisk fenomen som fører til at vi *situasjonsforklarer* ”våre” handlinger, men *egenskapsforklarer* ”de andres”. Dette fenomenet er svært viktig i forhold til rollene som sosialarbeidere i møte med klienter med fremmed kulturbakgrunn. (Skytte 2008a:17-18)

5.3.1 Om kategorisering på godt og vondt

Som sosialarbeidere må vi ofte vurdere pasienten og klientens situasjon i løpet av svært kort tid. Da vil skolering og erfaring hjelpe oss til å oppfatte visse ting og utelate andre. Dette er en av de måtene vi ordner våre erfaringer i kategorier. Ut fra vår oppfatning av situasjonen og klienten er det enkelte spørsmål vi vil stille til klienten, andre vil vi utelate. Mye av vår kategorisering og opptreden skjer på grunnlag av det som kalles taus kunnskap, det vil si kunnskap som vi ikke er oppmerksom på eller ikke vet at vi besitter. Vi vet heller ikke hvor vi har denne kunnskapen fra. Denne kunnskapen og altså ofte selve bakgrunnen for våre handlinger unndrar seg derfor vanlig kritisk vurdering og bearbeidelse. Noe av den tause kunnskapen kan være rene fordommer mot det fremmede. I denne sammenhengen vil jeg vise til Ingrid Hanssens skille mellom generaliseringer eller kategorier på den ene sida og fordommer eller stereotypier på den andre. Hennes tema er sykepleierens møte med pasienter, men dette har også relevans for sosialt arbeid. Generalisering er noe vi alle gjør oss nytte av i det daglige. I hverdagen på sykehuset er det nyttig å vite at mange muslimer holder seg til visse regler for påkledning, kosthold osv. Imidlertid kan vi ikke vite om dette gjelder den pasienten vi har foran oss i det spesielle tilfellet. Ingrid Hanssen (1996: 3) skiller mellom generaliseringer og stereotypier. Generaliseringer er noe alle gjør bruk av og har nytte av. Det er vanskelig å tenke seg at et menneske kan leve i samfunnet uten generaliseringer eller kategorier å organisere sine erfaringer i. Stereotypier er derimot et endepunkt, der vi ikke sjekker ut

om den aktuelle personen faktisk svarer til den oppfatningen vi har dannet oss på grunnlag av gitte opplysninger.

Irene Levin mener at manglende kunnskap hos sosialarbeiderne fører til større forforståelse og fordommer. Hun sidestiller her fordommer med forforståelse (Levin 2004: 81). Jeg mener de to begrepene ikke kan sidestilles, og mener de tilsvarer begrepsparet generaliseringer og stereotypier hos Hansen. Det er i mange sammenhenger fruktbart å gjøre bruk av generaliseringer for å beskrive trekk ved ulike kulturer. Slik kan man lære noe om hvordan man er forskjellige og hvordan ulik kulturbakgrunn noen ganger kan føre til at man ikke forstår hverandre. Imidlertid må man sjekke ut hva som gjelder for den enkelte, ellers blir oppfatningen stereotyp. Innen hermeneutikken tales det om forforståelse og fordom. Det brukes primært om tekster, men også om annet man skal skaffe seg kunnskap om (Gadamer (1965) 2003). Når ny kunnskap skal framskaffes, må man starte med en forforståelse for det som skal undersøkes. Deretter er det viktig at å ha en åpen holdning og å endre forforståelsen ut fra hvilke fakta som avdekkes ved undersøkelsen. Oversatt til praksis i sosialt arbeid gjelder det da å være åpen i møtet med den enkelte klient slik at man kan korrigere sin forforståelse. I motsatt fall ender det med fordommer.

Marianne Skytte, dansk sosionom og lektor, har skrevet innsiktsfullt om de kategoriseringene sosialarbeidere gjør i arbeid med klienter med ikke-vestlig kulturbakgrunn. Hun har jobbet i flere år med barnevern, både som sosionom og som veileder. Hun har gjort undersøkelser om barnevernets arbeid med familier med etnisk minoritetsbakgrunn, og sier at sosialarbeidere kan bli så provosert i disse sakene at de setter sin fagkunnskap og sin profesjonalitet til side (Skytte 2008a:204). Hennes arbeid går blant annet ut på å analysere hva som skjer i disse møtene og er et viktig bidrag til å belyse de utfordringene sosialarbeidere opplever i arbeidet med den aktuelle klientgruppa.

5.3.2 Kategorisering, egenskapsforklaringer og stereotypier

Skytte skriver om etnisk minoritet som kategori (samme sted:15), og om hvilke dilemmaer kategoriseringen innebærer for vårt syn på verden og de beslutninger som tas. Samtidig som vi er avhengige av å dele vår sosiale verden inn i ulike kategorier, må vi som sosialarbeidere være klar over uheldige mekanismer som kategoriseringen kan føre med seg. Som mennesker er vi alle medlemmer av mange ulike kategorier, vår sosiale identitet består av dem. Jeg er kvinne, sosialarbeider, gift, etnisk norsk med mer. Til alle

disse kategoriene retter det seg bestemte forventninger både fra miljøet rundt og fra kategorimedlemmet selv. Forventningene varierer med hvilket samfunn og hvilket miljø man tilhører, men alle er en del av den sosiale virkeligheten. Det problematiske med slike kategorier, er at de lett blir til stereotypier.

Skytte beskriver hvordan dette skjer ved en sosialpsykologisk mekanisme, ”*den etnosentriske fordømmen*”. Det er et allmennmenneskelig fenomen som går ut på at vi har en tendens til å finne ulike forklaringer på handlinger og atferd hos personer etter hvilken kategori de tilhører. De viktige kategoriene i denne sammenheng er ”oss”, samme kategori som oss selv, eller ”dem”, en fremmed kategori. Når vi skal forklare atferden til mennesker som ligner oss selv, har vi en tendens til å *situasjonsforklare*. Vi finner årsaker til deres handlinger i den situasjonen de var i der og da. Handlingene til personer som tilhører en ”fjern” kategori har vi derimot en tendens til å *egenskapsforklare* (samme sted:17-18).

Betydningen av begrepet etnosentrisme er i følge Wikipedia(utdrag):

”(Gresk/ latin: Sentrert om sitt eget folk.) Man vurderer andre fremmede skikker og verdier på bakgrunn av egen kultur. Det er en naturlig holdning hos alle mennesker og folkegrupper.” Wikipedia lest 23.02.10)

Imidlertid gjelder fenomenet den etnosentriske fordom ikke bare for ulike etniske kategorier, i følge Skytte. En middelaldrende kvinne vil ha lett for å finne forklaringen på tenåringens oppførsel med hans ungdom, og på mannens oppførsel med hans kjønn. Og altså, en norsk sosialarbeider vil ha lett for å finne forklaringer på den utenlandske konas oppofrende atferd i at det gjelder en utenlandsk (undertrykt) kvinne.

Det Skytte mener er spesielt alvorlig med denne mekanismen, er at den hindrer oss i å se enkeltmennesket. For en sosialarbeider er det avgjørende, fordi hun dermed fratrar seg selv muligheten til å innhente nødvendige data for å vurdere situasjonen. Våre stereotype forventninger om hvordan en bestemt etnisk gruppe oppfører seg, kan komme i veien for å se hvordan det faktisk står til med enkeltmennesket eller familien vi har foran oss.

Skytte sier at for å motvirke slike feil, er det viktig at sosialarbeideren hele tiden er oppmerksom på denne mekanismen og reflekterer over sine handlinger.

5.3.3 Kategorien etnisitet, essensiell eller konstruert

Kategorien etnisitet er spesielt aktuell for min analyse, og jeg vil derfor gjøre nærmere rede for den. *Etnisitet* kan forstås som kollektiv identitet.

”En individuell identitet er hvordan en person oppfatter seg selv. Kollektive identiteter er et sosiologisk uttrykk for hvilke grupper en føler seg knyttet til, eller oppfatter at andre personer tilhører.” (Wikipedia, lest 23.02.10)

Et annet ord for det samme er *kultur*. Hvordan vi nærmere definerer og forstår kultur og etnisitet har mye å si for hva vi tenker om ”de andre”, hvordan vi kategoriserer og eventuelt lager stereotypier. Det er vanlig å skille mellom essensialistisk og konstruktivistiske definisjoner på kultur. En essensialistisk kulturforståelse definerer Skytte som: ”forståelse av kulturer som avgrensede, lukkede universer (---) som mer eller mindre statisk overføres fra den ene generasjonen til den andre” (Skytte 2008:23). En slik forståelse fører gjerne til en fastlåst og stereotyp oppfatning av ”de andre”, altså de som tilhører andre kulturer. En slik forståelse ser bort fra at både individuell og kollektiv identitet skapes av mange ulike forhold, og at disse forholdene er dynamiske, ikke statiske. Skytte framholder at etnisk identitet er situert identitet, dvs at den framtrer ulikt under ulike omstendigheter (samme sted:105).

Det motsatte av essensialistiske er konstruktivistiske definisjoner. I følge konstruktivistiske teorier, er for eksempel kjønn og etnisitet ikke noe som er gitt oss en gang for alle, men noe vi konstruerer. Selv om vi er født som kvinner og menn og født inn i en etnisk gruppe, er det vi selv som ”skaper” den måten vi er henholdsvis kvinner og menn på, og den måten vi er nordmenn og somaliere på. Disse identitetene utsettes for kontinuerlig konstruksjon og dekonstruksjon. Thomas Hylland Eriksen definerer etnisk identitet som en form for *metaforisk slektskap*.

”Mennesker som regner at de har felles opprinnelse og som forsøker å overleve som kulturbærende gruppe gjennom generasjonene utgjør en etnisk gruppe” (Eriksen 1997a: 38).

Eriksen skriver videre om hvordan grupper lager skille mellom ”vi” og ”de andre”, og at man distanserer seg fra andre grupper på ulike måter (Samme sted: 40). Iver B. Neumann skriver at det å beskrive den andre negativt kan være en måte å beskrive egen identitet med motsatt fortegn, ”slik er i hvert fall ikke vi” (Neumann 2001:125). Dette sier noe om

hvordan identitet skapes, og igjen hvordan visse verdier eller tegn blir viktige for å utskille seg og lage skille mellom ”oss” og ”dem”.

I en integreringsprosess kan det variere hvilke tegn på etnisk tilhørighet som er synlige for den egne gruppen og for de utenfor. Hvilken identitet en pakistaner på Grønland velger å vise omverdenen – den identiteten han skaper - kan være et uttrykk for hvilken integreringsstrategi han velger. Valget er i denne sammenheng selvfølgelig ikke ”fritt”, men en strategi man velger under påvirkning av for eksempel det press man utsettes for under migrasjonen, levemåte for øvrig eller politiske preferanser (Eriksen 1997a: 50-51). Det majoritetsbefolkningen ser som typiske etniske trekk ved for eksempel somaliske kvinner i gatebildet vil under denne synsvinkelen være uttrykk for integreringsstrategier som den enkelte bruker. Tegnene på tilhørighet vil lett føre til at majoritetsbefolkningen kategoriserer og i neste omgang tenker i stereotyper, jamfør den etnosentriske fordom. Det trenger imidlertid ikke være et uttrykk for at bærerne av disse tegnene er mer ufri i forhold til det norske samfunnet enn de som ikke markerer seg på denne måten, selv om assosiasjonene hos majoritetsbefolkningen vil gå i retning av stereotypen ”undertrykket kvinne”. Arild Hovland viser til eksempler på at pakistanske jenter går med tradisjonelle klær for å sikre seg større frihet fra foreldrene på andre områder. (Hovland 1997:225). Et annet eksempel er den aktuelle diskusjonen i media om bruk av hijab. Mange av dem som bruker dette hodeplagget erklærer at for dem er dette en måte å markere sin identitet på. Andre vil hevde sin rett til å ta på seg hva de vil, mens mange etniske nordmenn vil se det som et symbol på kvinneundertrykking, og tenke i stereotyper: individene de møter oppfattes i utgangspunktet som undertrykte.

5.3.4 Sosialarbeiderrollene i lys av kategorier og stereotyper

Sosialarbeidere, som andre samfunnsmedlemmer, påvirkes både av kategorier og stereotyper. Her vil jeg gå inn på hvordan disse virker inn på sosialarbeiderrollene slik jeg tidligere har beskrevet dem. Det er spesielt viktig å være oppmerksom på bruken av kategorier og stereotyper når det gjelder sosialarbeiderens hjelperrolle og forvalterrolle.

Hjelperrollen

Slik jeg har beskrevet sosialarbeiderens hjelperrolle, består den av to deler, den empatiske og fikserrollen. Rekkefølgen er ikke likegyldig, for å være en god fikser må man først være lyttende og empatisk.

Empatirollen

Jeg har brukt betegnelsen *empatisk hjelper* om den rollen der forståelse og åpenhet i første omgang er viktigere enn handling. Et anerkjent uttrykk for å beskrive den empatien sosialarbeideren viser, er ”å være der klienten er”. Det er vanlig å vise til Kierkegaard: "... (da) må man først og fremst passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. (Man må) ”først og fremst forstå det han forstår”. Kierkegaard er her sitert etter Levin (2004:76-77). Begrepet å ”tune in” til klientens behov (Shulman 2006) blir også brukt. Ikke minst i arbeid med flyktninger forventes det at sosialarbeideren skal ha kjennskap til helheten i klientens livssituasjon (Kramer 1988). Jeg viser til min redegjørelse om sosialarbeiderens hjelperrolle i kapittel 3.3.1.

Det forutsettes et godt kjennskap til den enkelte man skal hjelpe, og det er ekstra krevende når klienten er fra en annen kulturbakgrunn enn hjelperen. Her er det ikke bare enkle fakta som språkbakgrunn og boligsituasjon man trenger kunnskap om. For å ”sette seg inn i helheten” må vi kjenne til bakgrunn, oppvekst, verdier og tankegang. Felles utgangspunkter er minimale. Sosialarbeider og klient mangler felles referansebakgrunn, blant annet felles taus kunnskap om begges samfunnsbakgrunn. I en ideell verden vil sosialarbeideren ha tid til å stille spørsmål og samtale med den enkelte klient for å skaffe seg kjennskap til den enkeltes livssituasjon. Ideelt sett skal vi ha tolk for å gjennomføre samtaler. I praksis vil vi ikke ha optimale muligheter. Både sosialarbeiderens tid og tolketimene er begrenset. Da vil noen former for kategorisering komme oss til hjelp, vi er faktisk avhengig av dette for å finne ut hva vi trenger å vite noe om. Vi trenger kunnskap om den nasjonaliteten og den gruppa klienten tilhører, om hvordan flukt og eksil påvirker mennesker med mer. Vi trenger kategoriene fordi vi trenger å ha forkunnskap og forforståelse hvis vi skal møte klientene på en god måte.

I neste omgang er det nødvendig å undersøke hva som stemmer for den enkelte, ellers vil vi ende i stereotypien. Vi må imidlertid ikke være redde for å kategorisere i første omgang. I sosialarbeiderrollen som hjelper innen velferdsstaten har det til tider vært vanlig å tenke at en sosialarbeider skal være ”fargeblind”. I tråd med et prinsipp om likhet skulle man unngå fordommer ved å behandle alle likt og møte klienten uten forutsetninger. Det tror jeg er en gal strategi og noe vi må unngå. Prinsippet er at like tilfeller skal behandles likt, og det oppnås ikke på den måten.

Den etnosentriske fordømmen, som handler om å egenskapsforklare ”de andres” handlinger (Skytte 2008), må vi være spesielt oppmerksomme på når klientene er ulike oss og derfor tilhører kategorien ”de andre”.

Den utenlandske kvinnen sitter tålmodig hos mannen sin hele døgnet på sykehuset. Sosionomen egenskapsforklarer atferden hennes og ser henne som undertrykt. Hvis det var en norsk pårørende, ville atferden antagelig bli forklart med situasjonen: mannen er alvorlig syk og kona ønsker å være hos ham både for hans og sin egen skyld.

Det som skjer kan også beskrives med at sosialarbeideren blir stående fast i sin forforståelse av at det gjelder en undertrykt kvinne. Sosialarbeideren sjekker ikke ut om kategorien stemmer i dette aktuelle tilfellet, og sitter derfor igjen med en stereotypi (jfr. Hanssen 1996:3). Stereotypien fratrukker henne så muligheten til å se om forkunnskapene gjelder eller er viktig for denne klienten i denne situasjonen. Man kan også si at hun har en forforståelse av pakistanske kvinners levekår, og forforståelsen kan i seg selv være riktig. Men siden hun ikke går til den konkrete situasjonen og sjekker (jfr. Gadamer (1965) 2003) om forforståelsen stemmer eller er viktig i situasjonen blir forforståelsen til fordom.

Sosialarbeidere må ha et kritisk blikk på sin egen måte å se klienten på. Veiledning av typen kritisk refleksjon kan være en måte å skaffe seg avstand til egne fordommer. Kritisk refleksjon er et system med et sett spørsmål utviklet for at man alene eller sammen med andre kan reflektere over en situasjon som man stusser over eller har reagert på i den praktiske hverdagen. (Oterholm nedlastet 2010)

Kategorier og stereotyper kan også føre til faglig usikkerhet på en annen måte, slik Marianne Skytte beskriver det fra en situasjon på et sosialkontor. (Skytte 2008:17)

En kvinne forteller sosialarbeideren om en stor krangel med ektemannen, som endte med at kvinnen slo ham, og han dro sin vei. Kvinnen er fortvilet over dette, og ønsker ham tilbake. Sosialarbeideren lurer på om dette er typisk for somaliske kvinner.

Hvis kvinnen i likhet med sosialarbeideren var etnisk norsk, ville sosialarbeideren spørre kvinnen om å fortelle mer og bruke tid på å samtale med kvinnen om hva hun kan gjøre, slik han er opplært til som sosialarbeider. Hvis kvinnen ble kategorisert som somalisk

kvinne, vil det være stor sannsynlighet for at sosialarbeideren bruker lite tid til samtale, og heller bruker sin tid på å gruble over hva som er vanlig i somalisk kultur og hvem han kan kontakte for å finne ut mer om det.

Her ser vi at sosialarbeideren i tilfellet med en norsk klient ville prøve å finne forklaringer ved å få kvinnen til å fortelle mer om selve *situasjonen*, det er altså et eksempel på at man situasjonsforklarer når det gjelder personer vi plasserer i samme kategori som oss selv. Det motsatte gjelder for sosialarbeiderens samtale med den somaliske kvinnen. Da vil han prøve å finne hvilke *egenskaper* ved henne som kunne være forklaringen på hendelsen, det vil si forklaringer i hennes kultur. Han vil bruke tid på å gruble over hvordan han kunne skaffe seg mer kulturkunnskap, hvem han kan ringe for å finne ut mer. Egenskapsforklaringen ville altså føre med seg en faglig usikkerhet hos sosialarbeideren, slik at han ikke ville bruke det han kan og som kunne være til konkret hjelp for kvinnen, nemlig sine samtaleferdigheter.

Fikserrollen

Når vi skal gå videre i hjelperrollen og finne tiltak som kan være til hjelp, er det ikke mindre viktig å være oppmerksom på kategoriseringens fallgruber. Hjelp med påmelding til norskkurs kan være et godt tiltak, men det er viktig å sjekke grundig ut om den enkelte klienten faktisk ønsker det. Det er ikke nok å skjønne at klienten er i kategorien ”utenlandsk med dårlige norskkunnskaper”.

Hvis fikseren har gjort kategorien til stereotypi, kan det føre til at hun blir overhjelpsom og gjør for mye. Sosialarbeidere kan generelt ha en tendens til å handle for raskt på klientens vegne. Kategorisering, og spesielt stereotypisering i møte med minoritetsklienter kan forsterke denne negative tendensen. Det er en viktig ferdighet i sosialt arbeid å sjekke ut om den enkelte klienten faktisk trenger og ønsker det tiltaket sosialarbeideren synes passer. I fikserrollen ser jeg det å styrke denne ferdigheten som det viktigste for å motvirke negative sider ved kategorisering.

På det praktiske planet har vi imidlertid stor nytte av kategoriseringene også, slik at vi fort kan identifisere riktig tiltak. Da er det viktig at kategoriene blir brukt. For eksempel er ”behov for tolk” en enkel, men nødvendig kategori, som følgende eksempel kan vise:

Den poliklinisk pasienten var organtransplantert. Han hadde bodd i Norge i 8 år, men snakket dårlig norsk. Siden han hadde bodd i Norge så lenge, og

tilsynelatende skjønte mye, var det få som tenkte på å bruke tolk. Han hadde vanskelig for å gjøre seg forstått og hadde problemer med sosialkontoret. Sosialkontoret hadde brukt kategorien "arbeidsufør". Han hadde fått et vedtak der vilkåret for å motta ytelser framover var at han måtte levere legeerklæring om arbeidsuførhet. Legen hadde på sin side prøvd å forklare pasienten at han etter transplantasjonen faktisk var arbeidsfør dersom han fant et passende arbeid. Imidlertid manglet han arbeidstillatelse, selv om han hadde oppholdstillatelse. Sykehussosionomen hadde prøvd å ordne opp i saken, men det viste seg at pasienten ikke hadde skjønt hva han skulle gjøre, og hadde heller ikke klart å forklare situasjonen for sosialkontoret.

Sosialkontorets forforståelse var rett og slett feil, og siden den ikke ble sjekket ut hadde den blitt stående, og heftet ved klienten i unødig lang tid. Hvis kategorien "behov for tolk" hadde vært brukt, kunne saken vært løst fortere. Mannen hadde også feilaktig blitt satt i kategorien "arbeidsufør". Hadde man sjekket grundig ut i første omgang - ved hjelp av tolk - hadde feilen blitt oppdaget. Mye tid og frustrasjoner kunne ha vært spart for alle involverte parter.

Når det gjelder tolkebruk, har min arbeidsplass, Oslo universitetssykehus, nylig innført en ny prosedyre. Denne prosedyren krever at alle pasienter med fremmed språkbakgrunn skal spørres om de trenger tolk, og at man skal være spesielt oppmerksom på at sykdom og traumer kan gjøre at man kan trenge tolk i akutte situasjoner selv om man ellers behersker språket. Prosedyrer og rutiner bygger på kategorisering, og er et eksempel på hvordan vi kan gjøre oss nytte av kategoriseringer i det daglige.

Forvalterrollen

Saksbehandler, kontrollør og portvakt

I lys av kategoritenkningen vil jeg nå se på den dobbeltrollen sosionomer i sosialtjenesten eller NAV Sosialforvaltning har som både hjelper og kontrollør. I sosialforvaltningen er det krav til saksbehandlerne om individuell behandling av søknadene. I praksis er dette et vanskelig krav å tilfredsstille, både pga tidspress og pga tilsynelatende motstridende krav, individuell behandling på den ene sida og likebehandling i like saker på den andre. Kategorisering er derfor nødvendig, men det må brukes sammen med utøvelse av faglig skjønn.

Som eksempel vil jeg igjen trekke fram tiltaket norskundervisning. Det er vanlig å stille krav om at klienter som ikke behersker norsk godt nok skal delta i norskundervisning som vilkår for å motta sosialhjelp. I utgangspunktet synes dette som et rimelig vilkår, gitt hvor mye norskkunnskaper betyr både på arbeidsmarkedet og for deltakelse i samfunnet generelt. Hvis man imidlertid ikke vurderer tjenligheten i det enkelte tilfellet, m.a.o. dropper kravet om individuell vurdering, og setter alle klienter med manglende norskkunnskaper i samme bås, kan det føre galt av sted. Kokkin har et eksempel på dette. Hennes eksempel er komplekst og inneholder mange momenter som ble taklet dårlig av sosialkontoret. Jeg tar bare med en del av dette her:

En familiefar ble arbeidsledig etter mange års ufaglært arbeid i Norge. Han fikk problemer med ryggen og kunne ikke fortsette i jobben. Han snakket dårlig norsk, og ble følgelig sendt på norskkurs av sosialkontoret. Klienten hadde innvendinger mot dette og mente at det ikke ville skaffe ham jobb. Han og kona deltok på flere samtaler på sosialkontoret der det kom fram problematiske forhold, bl.a. mannens psykiske problemer og hans vold mot kona. Sosialkontoret stod imidlertid på sitt og mente det ikke var behov for andre tiltak. Mannen fullførte norskkurset, men ble ikke bedre rustet på arbeidsmarkedet, siden hovedproblemet hans var helse og familiære problemer. (Kokkin 1998:267-270).

I dette tilfellet ser det ut til at sosialforvaltningen har brukt kategorien ”med manglende norskkunnskaper” og latt den overstyre viktige prinsipper i sosialt arbeid: å være der klienten er og sette seg inn i helheten i hans situasjon. Det finnes ingen fasitsvar på hvordan man løser slike oppgaver, men noen løsninger er mer i samsvar med standarder for godt sosialt arbeid enn andre. I dette tilfellet ville det i første omgang bety å se videre enn at dette er en familie i kategorien utenlandsk bakgrunn. Det vil si å se på hvilken situasjon familien er i. Norskkurs kunne klienten uansett ha utbytte av, men det var ikke et tiltak innrettet på å hjelpe klienten i første omgang.

Hvorfor settes norskkurs som vilkår for sosialhjelpen i denne situasjonen? Det er mange forhold som fører til den båstenkning som slike handlinger er uttrykk for. I forvaltningen kategoriserer og stiller man de samme kravene til alle i stedet for å foreta en individuell vurdering av mange ulike grunner. Det kan være en ”travel hverdag”, det kan komme av kompetansesvikt eller av at fokus på økonomisk drift i forvaltningen er så sterkt at andre hensyn blir satt til side.

I boka "Street-level Bureaucracy" beskriver Lipsky saksbehandlerne som står nærmest klientene. De er daglig involvert i mangetydige situasjoner der de utøver institusjonens "policy" i praksis. Målene for arbeidet er mangetydige og til dels motstridende (Lipsky 1980:27). De må ta raske avgjørelser på bakgrunn av mangetydige fakta, og har i praksis stort rom for skjønn. Regelverket er komplisert og skiftende, noe som gjør det urealistisk å forholde seg til i praksis. Det er et stort sprik mellom de ideelle fordringene i jobben deres og det de har muligheter for å gjøre. Klientene har krav på individuell behandling, men arten og mengden av arbeidsoppgaver gjør det nødvendig med rutinemessig saksbehandling. At de må forholde seg til en flerkulturell klientgruppe kompliserer saken, og gjør det vanskeligere for klientene å få god behandling (samme sted: xiv).

Dette er en beskrivelse som passer bra på hverdagen i førstelinja i den norske sosialforvaltningen. I en slik situasjon blir kategorisering nødvendig for å gjøre verden enklere og mer håndterlig for sosialarbeiderne. Stereotypiske oppfatninger av klientene vil lett oppstå.

I sosionomutdanningen er det viktig at det legges vekt på at undervisningen er realistisk og gir studentene innsikt i at de vil stå overfor slike arbeidssituasjoner. Det er viktig at det legges vekt på undervisning i den individuelle vurderingen som ligger i loven om sosiale tjenester. Trening på å forholde seg til dilemmaer i klientarbeidet er helt nødvendig. Innen praksisfeltet vil muligheter for veiledning og refleksjon være viktig.

Forholdet mellom kontroll og hjelp

Barnevernets arbeid er en kombinasjon av kontroll og hjelp som er en utfordring å få til i alle saker, og spesielt med familier med forskjellig kulturbakgrunn. Kategorisering vil være nødvendig, men det er ekstra viktig å være klar over de mekanismene som gjør seg gjeldende, som Skytte sier. Eksempelet fra Inger Lise Liens feltarbeid blant pakistanere i Norge er et eksempel på hvordan kategorisering og stereotypisering kan slå ut i møtet med en familie med helt annen kulturbakgrunn enn den norske.

Hun skildrer hvordan forholdene de møter i klientens hjem ikke passet med kategorien "godt husstell og barnestell" som sosialarbeiderne hadde i bakhodet. I norske hjem er det vanlig med vask av golv, kosting er ikke så vanlig. Pakistanske familier som Lien traff, hadde tatt med seg sin skikk fra landsbygda med å slippe potetskrell ned på golvet og så feie opp seinere. Når det gjaldt

barnestell, var det for eksempel vanlig i pakistanske familier å olje inn håret på barna når det var nyvasket for å beskytte det mot støv og slitasje.

Norske sosialarbeidere som kom inn i et slikt hjem, ville med sine briller se et ustelt hjem og barn med fett hår. Deres *forforståelse* av det de nå ser, bygger på erfaring med norske familier, som tilsier at disse foreldrene steller både hjemmet og barna sine dårlig. For å kunne foreta en god vurdering i saken, er de nødt til å utvide sin forforståelse med slike kunnskaper om pakistanske familier som Lien nevner. Fordommen som går ut på at fett hår og potetskrell på gulvet betyr fare for omsorgssvikt, må utfordres. Hvis ikke, vil deres avgjørelse kunne få katastrofale følger for familien (jfr. Lien 1988:45).

I dette tilfellet var sosialarbeiderne usikre og derfor tilbakeholdne med å ta konsekvensen av det de mente å se, noe som antagelig var fornuftig. Det ble ikke iverksatt andre kontrolltiltak enn at de fulgte opp familien. I andre tilfeller vil denne typen faglig usikkerhet føre til at man overser omsorgssvikt.

I slike tilfeller er det både nødvendig med kulturkunnskap og en åpenhet for at det er mange måter å stille hus og barn på. Kategorier kan fortsatt være tjenlige, for eksempel: Dette gjelder en ”familie fra landsbygda i Pakistan”, og da vet man noe om at slike ting er vanlig. Det er imidlertid urealistisk at sosialarbeidere skal ha den type detaljkunnskap om alle de gruppene som de kan tenkes å komme i kontakt med i jobben. Urealistisk er det også å ha muligheten til å spørre den enkelte om hvordan det er i deres kultur. Da er det viktigere å prøve å se på situasjonen som barna og familien er i, ikke hvilken gruppe de tilhører. Visse minstestandarder må ligge til grunn for den omsorgen barn skal ha krav på, uansett kulturbakgrunn. Spørsmålet man må stille seg er som for norske familier: Er omsorgen barna får i denne situasjonen god nok? Et tilsynelatende enkelt spørsmål som det i praksis er en stor faglig og etisk utfordring å besvare. For å støtte opp om gode undersøkelser i barnevernet i saker med etniske minoritetsfamilier trengs opplæring i arbeid med familier fra flere kulturer. Marianne Skyttes bok er et godt bidrag og brukes nå i grunnutdanningen. I tillegg er det minst like viktig med god veiledning og et godt støtteapparat for den enkelte utøver.

5.4 Kollektivistisk og individualistisk tankegang

Det norske samfunnet er en moderne velferdsstat, og som beskrevet ovenfor er sosialarbeidere produkt av denne velferdsstaten. Jeg vil starte dette avsnittet med å beskrive noen viktige trekk ved det moderne. Karakteristisk er utbredt tro på framskrittet,

på individuell frihet og på instrumentell fornuft. Samfunnet blir spesialisert og byråkratisert og det skjer en sekularisering. Flere av disse trekkene har sine røtter mye lenger tilbake enn moderne tid. Det er også ulike syn på når moderniteten starter, men i Europa er det vanlig å tidfeste den til slutten av 1800-tallet. Max Weber betegnes som modernitetens sosiolog framfor noen. Han peker på det modernes røtter på 1500-tallet med framveksten av protestantismen. Weber betegner protestantismen som ”kapitalismens ånd”. Vekten på arbeidets betydning og disiplinert instrumentell tenkning er viktige dyder. Andre knytter modernitetens framvekst til opplysningsstida på 1700-tallet, noe som henger sammen med den fornuftstro og frihetstrang som kom til uttrykk i den perioden. 1900-tallet var høydepunktet for modernismen i vestlige land, men i vår tid har mange av dens vedtatte sannheter blitt undergravet. Troen på framskrittet og på det rasjonelle synes å ha fått noen skudd for baugen også i moderne samfunn (Furseth og Repstad 2003).

Kontrasten er imidlertid stor til det som betegnes som tradisjonelle samfunn og tradisjonell tankegang. I tradisjonelle samfunn er det gruppen, altså slekten eller klanen som er den viktigste enheten, ikke det enkelte samfunnsmedlem. Derfor står kollektive verdier langt høyere i kurs enn individuelle. Relasjoner har følgelig stor betydning. Samhandlingen er basert på gjensidig tillit og relasjonene mellom individer og slekter er viktige for tilliten. Den gruppen man tilhører er ekstremt viktig for egen identitet, hvem man definerer seg som. I tradisjonelle samfunn er den enkelte vant til å underordne seg gruppens mål og lederen for slekten er oftest den som bestemmer dette målet. Det er tradisjonelle, hierarkiske familieverdier som gjelder, og disse verdiene inkluderer for eksempel ikke likestilling mellom mann og kvinne.

Forskjellene mellom moderne og tradisjonelle samfunn kan illustreres ved en plansje jeg har hentet fra en forelesning høsten 2007 i flerkulturell etikk ved Ingrid Hanssen. Det finnes flere slike oppstillinger, denne synes jeg passer bra, siden Hanssen har brukt den i sin forskning og undervisning for helse- og sosialarbeidere i Norge.

Moderne (Individualisme)		Tradisjonelle (Kollektivisme)	
Grunnleggende antagelse: Rasjonalitet, forklaringer		Grunnleggende antagelse: Relasjonalt	
Prinsipper	Forskrifter, regler, lover	Kollektiv velferd	Roller, oppgaver
Fokus på individ	Autonomi	Egenutvikling som gruppelem	Gjensidig avhengighet
Oppnåelse av egne mål	Valgfrihet	Være andre til hjelp	Oppdragelse
Unikhet	Sikker på seg selv/selvbestemthet	Felles skjebne	Føyelighet

Min hypotese er at noen av de utfordringene sosialarbeidere står overfor i tverrkulturelle møter har med ovennevnte forskjeller å gjøre. Jeg vil på ingen måte være talsmann for et essensialistisk kultursyn, som sier at kulturer er noe uforanderlig og statisk. Ulikhetene som har å gjøre med hvilken samfunnsform man har sin bakgrunn fra, farger imidlertid enkeltmennesker i større eller mindre grad. Man kan ikke bruke skjemaet som en fasit. Det kan gi nyttige kategorier, hvis begrepene blir til stereotypier virker det mot sin hensikt, jfr. kapittel 5.3. Det er nyttig å være oppmerksom på at grunnleggende forskjeller i tankegang er til stede, selv om overgangene er glidende. Moderne og tradisjonell kan stå som motsetninger på hver sin side av en skala, med moderne på den ene siden og tradisjonell på den andre. Grovt sagt vil velferdsstatens sosialarbeidere befinne seg på den moderne siden av skalaen og de aktuelle klientene på den tradisjonelle. Hvor langt man står fra midten på skalaen er et resultat både av personlige faktorer og hvilken klasse og utdanningsbakgrunn man har, hvor lenge man har bodd i Norge, osv.

Jeg vil gå nærmere inn på tre ulike aspekter ved motsetningene tradisjonell og moderne. Det gjelder forholdet mellom individualisme og partialisme, mellom autonomi og avhengighet og forholdet mellom kjønn og generasjoner.

5.4.1 Individualisme og partialisme

Ingrid Hanssen har forsket på tverrkulturelle møter mellom pasient og behandler her i landet. Hennes forskningsområde har vært sykepleien, men funnene synes relevante også for sosialarbeidere.

Hanssen forteller om sykepleiere som er frustrert over en utenlandsk pasient som har mange besøkende fra sin åpenbart store familie. Det er en kjent problemstilling på sengeposter på sykehus. Sykepleierne finner det beundringsverdig at så mange besøkende støtter sin syke slektning, men reagerer på at de ikke har omtanke for syke medpasienter som trenger ro.

Hanssen ser dette som uttrykk for tradisjonell *partialisme*, der etisk gode handlinger retter seg inn mot en bestemt krets. Partialisme kan også kalles familieorientering. Familien og klanen tar vare på sine, det er inngruppa i sosialantropologisk terminologi. Det vil si at hvem som får omsorg av hvem er bestemt av hvilke (gruppe)relasjoner man er en del av.

Samfunnsmedlemmene er "integrert i en sterk, sammenvevd inngruppe som (...) beskytter en som motytelse for blind lojalitet (...)".

Hanssen (2006:173) siterer her Hofstede.

I et kollektivistisk samfunn kan man føle seg trygg på at det er noen andre fra gruppa som tilbyr hjelp og beskyttelse når man trenger det. Slike fast sammentømrede grupper er fraværende i individualistiske samfunn. Men er det da slik at individualistiske samfunn, med sin sterke vekt på at man skal klare seg selv, står i fare for fullstendig oppsplitting og oppløsning fordi ingen hjelper hverandre? I følge Hanssen, som siterer Schwartz, finnes det i moderne samfunn *egalitære forpliktelsesverdier* som hindrer dette. Det innebærer at man tar hensyn og hjelper andre mennesker, også dem som ikke tilhører den nærmeste krets. Det limet som holder individualistiske samfunn sammen er *universalisme* (Hanssen 2006). Som jeg har beskrevet tidligere, er det en av velferdssamfunnets viktigste verdier.

Teorier om det moderne og det tradisjonelle kan brukes som forklaringer på pasient- og pårørende-rollene i sykepleiernes observasjoner. Etnisk norske pasienter får mindre besøk enn de fra en annen kulturbakgrunn: de tilhører ikke en stor, forpliktet gruppe der en av forpliktelsene er å besøke den syke. De (få) norske besøkende tar mer hensyn til medpasienter, fordi de er forpliktet av noen fellesskapsverdier som gjelder uansett gruppetilhørighet. Begge fenomener trekker i samme retning: etnisk norske pasienter

synes mindre brysomme for det norske systemet. Når noen pasienter oppfattes som brysomme, kan omsorgsyterne ha grunn til vaksomhet i forhold til sine egne holdninger. Slike pasienter gir fagutøverne større utfordringer i hverdagen, noe som igjen kan føre til større faglig usikkerhet.

5.4.2 Autonomi og avhengighet

Arne Johan Vetlesen skriver at ”den vestlige kultur framholder autonomi som det essensielle ved å være menneske” (Vetlesen 2001: 27). Et moderne menneske ønsker å se på seg selv som en som presterer i alle livets sammenhenger. Vetlesen trekker linjene tilbake til opplysningstida i Europa. Kants filosofi beskriver autonomi som en iboende egenskap ved mennesket.

Vetlesen viser at tanken om uavhengighet av andre i stor grad er en illusjon. Vi er avhengige av omsorg fra vugge til grav. Midt i livet kan vi føle at vi klarer alt, og har en følelse av total uavhengighet og selvstendighet. Likevel er vi, selv i en situasjon vi mestrer, avhengig av å få anerkjennelse og omsorg fra nærstående. Følelsen av total uavhengighet er moderne hybris. Det kan ses på som et tynt ferniss, og det skal ikke mer til enn et tilfelle av sykdom, en nærstående som blir borte, for å skrape det bort. I det daglige er vestlige mennesker opptatt av sin uavhengighet og selvstendighet, og kan bli svært provosert av mennesker som viser en annen holdning i sin væremåte.

Personer som er vokst opp i en kollektivt orientert kultur, har ofte stor omsorg for sin familie som vist ovenfor. De viser også større avhengighet av sine nærmeste enn individualistisk orienterte personer. I kollektivistiske samfunn er autonomi og uavhengighet langt mindre viktig, tvert imot blir den enkeltes avhengighet av kollektivet, det vil si familien og slekten, framhevet.

5.4.3 Forhold mellom kjønn og mellom generasjoner

Det kollektivet det er tale om i tradisjonelle samfunn er på langt nær det som i moderne forstand er demokratiske felleskap. I slekten eller klanen er det den eldste som bestemmer, og det er patriarkalske verdier som gjelder. Kvinner og barn har en langt svakere stilling enn i moderne vestlige samfunn. Det relasjonelle blir sterkt understreket i en tradisjonell, kollektivistisk kultur, og hierarkiske og patriarkalske holdninger står sterkt. Et viktig trekk ved moderne universalisme, er på den andre sida at den svakeste skal tas vare på. Som et uttrykk for dette kan vi se at barn på mange måter prioriteres foran voksne i det moderne norske samfunnet. Dette fenomenet er av relativt ny dato,

også i Norge. Som en illustrasjon på det, kan man si at for et par generasjoner siden skulle barn bare sees, ikke høres. Slik er det ikke lenger, barn blir i stor grad lyttet til og behandlet med respekt av sine foreldre.

Likestilling mellom kjønnene er ikke framtreddende i tradisjonelle samfunn, men likestillingen er av relativ ny dato også i vestlige land.

”Universelle menneskerettigheter i betydningen sosio-kulturell likestilling mellom kvinner og menn er et sekulært begrep, med rot i europeisk opplysningsti.”
(Børresen 2007:12).

Børresen sier også at først i det 20. århundres vestlige velferdsstater finner man dokumentert selve forestillingen om menn og kvinner som likeverdige mennesker. Norge framheves som et likestilt land på mange måter, og det er en viktig verdi i den nordiske velferdsstaten (Sjørup 2007). Slike grunnleggende ulikheter må farge mentaliteten hos de som har sin bakgrunn i henholdsvis tradisjonelle og moderne samfunn, og få innvirkning på hvordan vi møter hverandre som klient og sosialarbeider.

5.4.4 Sosialarbeiderrollene i lys av moderne vs. tradisjonell kulturbakgrunn

Hjelperrollen

I sosialarbeiderens hjelperrolle er det viktig å ta med seg at en av forskjellene mellom moderne og tradisjonell kulturbakgrunn nettopp innebærer stor ulikhet i forventningene om hvor hjelpen kan komme fra, som beskrevet ovenfor. I tillegg kommer ulikhetene i forventningene til kvinner og menns plass i samfunnet, og barnas stilling.

Empatirollen

I sykehussosionomens hjelperrolle vektlegges ofte det empatiske aspektet. Hun har en tilnærmet ren hjelperrolle, ikke har en dobbeltrolle som også innebærer kontroll (Levin 2004:14). Også i denne rollen kan det observeres brudd i forståelsen. Jeg viser igjen til eksempelet med pasienten med alvorlig organsvikt.

Pasienten forlangte å hjelp fra sin kone ved sykesenga hele døgnet. Barna måtte også oppholde seg der i lange perioder. Sosionomen reagerte på situasjonen med usikkerhet og et visst ubehag.

Som jeg tidligere har beskrevet, overser sosionomen noen viktige trekk ved denne situasjonen, som at mannen er redd og kanskje krevende av den grunn. Hva fører til dette bruddet i forståelsen hos sosionomen? Det hun henger seg opp i, er at kona virker kuet og

undertrykket. Konas væremåte bryter med kjønnsrolleforventningene i vårt samfunn. Uavhengighet og autonomi er en viktig komponent i moderne, vestlig oppfatning av kvinnerollen.

Kvinnelig underdanighet kan føre til et brudd i forståelsen siden det kan vekke ulike sterke følelser hos vestlig omsorgspersonale. For det første kan det vekke medfølelse med kvinnen fordi den vestlige sosialarbeideren ser henne som undertrykket og ufri. For det andre kan det vekke sinne overfor mannen, som er en undertrykker i hennes øyne. For det tredje kan situasjonen føre til en følelse av sinne overfor kvinnen som "lar seg" utnytte på denne måten. I tillegg kommer et ambivalent forhold til autonomi og avhengighet som skissert ovenfor. Det kan være irritasjon over av at mannen ikke tar seg sammen, men viser sin store engstelse.

Disse følelsene blir enda vanskeligere å hanskas med hvis de er ubevisst for sosialarbeideren. Følelsene er ikke i samsvar med sosialarbeiderens krav til seg selv om å være empatisk og ikke-dømmende. Derfor blir de ikke anerkjent, og kan påvirke hennes holdninger og handlinger i det skjulte.

Forholdet mellom generasjonene som kommer til uttrykk i kasusfortellingen kan også virke provoserende på vestlige helse- og sosialarbeidere. Bruddet med vestlige forventninger kommer ikke bare til uttrykk i forholdet mellom kjønnene, men også i forhold til barnas stilling. Tilsynelatende er det her mannen, pater familias, som blir prioritert når det gjelder omsorg. Patriarkalske verdier er som nevnt et trekk ved tradisjonelle samfunn. Et trekk ved universalismen er at svake grupper, spesielt barn, skal ha krav på samfunnets beskyttelse, uansett familietilhørighet. I praksis virker ikke alltid denne beskyttelsen, men her er jeg opptatt av den rådende tankegangen eller mentaliteten. Tankegangen fører til at hvis man får en oppfatning av at barn ikke blir tatt vare på rører det ved sterke følelser. Man syns at noe bør skje og føler kanskje en moralsk plikt til å gjøre noe. Sosialarbeideren er samfunnets (les velferdsstatens) representant, og den som forventes å gjøre noe. Det gjelder ikke minst sosionomenes egen oppfatning av sin rolle. Som nevnt tidligere innebærer den ofte en tilskyndelse til å handle. (Levin 2004:94). Ofte er det ikke mulig å handle på den tilskyndelsen, eller motstridende tilskyndelser kan føre til handlingslammelse og at rollen bryter sammen. Med det mener jeg at sosialarbeideren faller ut av sin rolle som profesjonell empatisk hjelper. Da er vi tilbake ved vårt kasus. Sosialarbeiderens reaksjon på det hun tolker som patriarkalske holdninger i forhold til

kvinner og barn kan være det som får forståelsen - og med den selve hjelperrollen - til å bryte sammen.

Fikserrollen

Forutsetningen for at sosialarbeideren skal lykkes i sin fikserrolle, er at hun på forhånd har lykkes i rollen som empatiske hjelper. Hun må ha fått tak i hva klienten egentlig trenger og ønsker. En forutsetning for det er at hun og klienten har mulighet til å forstå hverandre ved felles språk eller ved hjelp av tolk. Kulturforskjeller i tankegang må overvinnnes, også i fikserrollen. I fikserrollen ligger det å hjelpe med det praktiske. Det kan bety å gi informasjon eller praktisk bistand, alt etter hva pasienten kan nyttiggjøre seg.

Helsevesenet har - i tråd med velferdsstatens universalisme - som målsetting å gi likeverdige helsetjenester til hele befolkningen, uansett etnisk bakgrunn.

Sosialarbeiderrollen er en del av det helhetlige helsetilbudet. Det er mye som tyder på et underforbruk av helse- og sosialtjenester i befolkningen med bakgrunn fra ikke-vestlige land. Kreftforeningen har et tilbud som går ut på at en sykepleier av samme språk- og etniske bakgrunn oppsøker dem med tilbud om informasjon og praktisk hjelp. Sykepleier i Kreftforeningen forteller at pasientene som fikk tilbudet svært ofte sa ”takk, vi har det bra, det går greit.” De ville helst få hjelp av familien (Dawes 2009). Jeg ser det som uttrykk for partialistisk tankegang: man ber om hjelp av familien, ikke av det offentlige. Det er et annet fenomen enn det man ser hos norske pasienter som vil klare seg selv. Sistnevnte er redde for å bli avhengige av andre, ikke minst av sin familie. De har større tendens til å forvente hjelp fra velferdsstaten. Følgende eksempel kan illustrere hvordan partialismen eller familieorienteringen kan arte seg i møte mellom pasient og sykehussosionom i rollen som fikser:

En nyrepasient gikk i dialyse. Han bodde sammen med en av sønnene, dennes kone og tre små barn. Hans tre sønner byttet på å kjøre ham til dialysen 3 dager i uka. De ordnet også alle andre ærend for ham og kjørte ham til alt han skulle delta på utenfor huset. Sosionomen orienterte i samtale med far og sønn om transportordninger, og tilbød seg å hjelpe med søknader. I første omgang avslo han høflig, og sa det gikk veldig fint fordi han fikk så god hjelp av familien. Sønnene tok imidlertid kontakt og sa at de hjalp faren sin veldig gjerne, men det var et puslespill å få dette til ved siden av jobben, og det var ikke til å komme forbi

at farens sykdom og behandling var en belastning for hele familien. Siden pasienten kom til sykehuset jevnlig over lang tid, var det mulig for sosionomen å bruke tid på å samtale med ham, og etter hvert kom transportordningene på plass.

Pasientens implisitte forventninger om at det var en selvfølge at sønnene skulle ta seg av ham, ser jeg som en uttrykk for en partialistisk tankegang: Familien og klanen tar seg av sine. Det er imidlertid ikke like selvsagt at dette kan la seg realisere i vårt samfunn, slik sønnene etter hvert ga uttrykk for til sosialarbeideren. Dilemmaer som utspiller seg når familien forflytter seg til et samfunn med andre verdier, utfordringer og muligheter, utgjør en utfordring for helsevesenet. Helsevesenet har som uttalt mål å tilby likeverdige tjenester til hele befolkningen. Sosialarbeideren må ha kjennskap til slike kulturtrekk, og arbeide ut fra den hypotesen at avslag på hjelp fra det offentlige ikke nødvendigvis betyr at man ikke trenger det. Man må imidlertid finne den skjøre balansen mellom å tilby for lite og for mye hjelp.

Forvalterrollen

Saksbehandler, kontrollør og portvakt

Hvordan sosialarbeiderens forvalterrolle kan påvirkes av ulikheter i tradisjonell og moderne tankegang vil jeg vise ved Haugens kasus fra sosialkontoret (Haugen 1988). Eksempelet er ikke unikt, jeg kjenner selv til liknende eksempler fra mitt arbeid på sosialkontor.

Klienten, som hadde kone og tre små barn, hadde på grunn av sykdom hos sine foreldre sagt opp jobben sin for å reise hjem. Kona kom til sosialkontoret for å søke midler til livsopphold for seg og barna. Hun fikk sosialhjelp i tråd med lovens intensjon siden hun ikke hadde andre muligheter for forsørgelse. Hun hadde krav på dette etter loven, men sosialarbeiderne fant situasjonen problematisk fordi familien hadde mulighet til å klare seg selv dersom mannen i stedet for å reise hjem hadde fortsatt i jobben sin.

I tradisjonelle samfunn med partialistiske trekk, er det en selvfølge at man skal forsørge sin familie, ikke bare ektefelle og barn, men også foreldre, søsken og ofte en enda videre familiekrets. Man trenger ikke å reise ut av Europa for å finne forventninger om at barn skal sørge for sine foreldre. Slik er det ikke i den nordiske utgaven av en moderne velferdsstat. Et utslag av den universalistiske tankegangen er at eldre forventes å bli forsørget av samfunnet, ikke av sine barn. Privat forsørgelsesplikt eksisterer kun fra

foreldre til barn og gjensidig mellom ektefeller. Den gjelder altså en mye snevrere personkrets enn den tradisjonelle, i tråd med den individualistiske samfunnsmodellen. Derfor ville ikke sosialkontoret ta hensyn til de pliktene mannen var opplært til å ha overfor sine foreldre og videre familie. Sosialarbeiderne ville kreve at han skulle sørge for seg selv, sin kone og barn. Nå var han imidlertid reist, jobben var sagt opp og kona og barna stod der uten mat. På grunn av den universalistiske retten til å få hjelp til livsopphold, innvilget sosialkontoret hjelp til kone og barn. Sosialarbeiderne i forvalterrollen hadde imidlertid både ambivalente følelser og faglig usikkerhet på om dette var riktig skjønn.

At en familiefar forlater jobben og overlater kone og barn til å sørge for seg selv, kunne tas som et tegn på omsorgssvikt, og slike situasjoner har ofte nok bekymret sosialarbeidere i forhold til barnas situasjon. Slik saken var i dette tilfellet, ville han sannsynligvis ikke reist hvis han hadde trodd at familien virkelig kom til å lide nød. Han var informert om systemet i Norge, han visste om og regnet med at de ville få hjelp på sosialkontoret. I en viss forstand kan man se på ham både som integrert og som en vellykket omsorgsperson som kjente både det tradisjonelle og det moderne systemet. Han kunne oppfylle sine forpliktelser til å ta seg av sine foreldre uten å frykte for at kone og barn ville bli forsømt, siden sosialtjenesten ville hjelpe dem.

På grunn av forskjellen mellom partialistisk og universalistisk tankegang kan møtet mellom klienten og sosialarbeiderens forvalterrolle arte seg som konfliktfylt og ofte ende med brudd i både forståelse og kommunikasjon. I dette tilfellet var det den faglige usikkerheten som var mest påtagelig for sosialarbeiderne.

Forholdet mellom kontroll og hjelp

Sosialarbeideren i barnevernet har en kontroll- og hjelperrolle. Hun skal først og fremst hjelpe barnet og ha barnets beste i fokus. Hun skal kontrollere at foreldre har god nok omsorgsevne, og også hjelpe dem med den. Det er nødvendig å utøve godt skjønn i forhold til bra nok eller for dårlig. Egne, til en viss grad personlige, vurderinger må ligge til grunn for å kunne utøve skjønn i disse sakene. Dette fører til dilemmaer når ulikheten i kultur for barneoppdragelse og forventninger til barn er stor. Ulikheten kan for eksempel bestå i at det i kollektivistisk kultur er vanlig å stille krav til barn om at de skal hjelpe til i familien. En moderne individualistisk kultur har et annet syn på barn og legger stor vekt på at barnet er til for sin egen skyld og overhodet ikke må pålegges noe som kan ligne på

arbeid. For å illustrere hvordan disse to synene kan komme i konflikt med hverandre vil jeg trekke fram en fortelling der sosialarbeideren fra barnevernet er på besøk på sykehuset for å vurdere hva som kan gjøres for å hjelpe når mor er innlagt.

Det gjelder en familie med to barn på 12 og 5 år der mor er syk og innlagt på sykehuset. Tante, som hjelper familien, har lært tolvåringen å hjelpe med klesstellet. Sosialarbeideren tar dette som et tegn på at familien ikke har forståelse for grensene mellom barn og voksen i familien. Kan hun stole på at barna får riktig omsorg? Tas barna nok hensyn til?

Ulikheten i kulturbakgrunn forsterker et dilemma som barnevernet ofte står i: bekymrer man seg for mye eller for lite? Svært ofte har historier fra barnevernet vist at man både bekymrer seg og handler for lite i forhold til barns omsorgssituasjon. Imidlertid kan bekymringen noen ganger være overdreven og føre til innblanding i en situasjon som riktignok er uttrykk for et annerledes, men godt nok foreldreskap. Jeg ser dette som et uttrykk for at det er lettere å være forståelsesfull og innsiktsfull overfor en situasjon som ligner ens egen, og omvendt lettere å få mistanker om at noe ikke er bra, når det er forskjellig fra det vi er vant med.

6 Utblikk - veien videre

Jeg har sett på møter mellom velferdsstatens ulike sosialarbeiderroller og ikke-vestlige klienter i lys av noen samfunnsmessige fenomener. Disse fenomenene kan gi oss en annen forståelse av sosialarbeidernes utfordringer og noen pekere for veien videre.

6.1 Ytelse og gjenytelse

Jeg har gjort rede for at det finnes allmennmenneskelige strukturer i alle samfunn som tilsier at det skal være en balanse og en form for gjensidighet mellom giver og mottaker. Å motta ytelse og hjelp uten å kunne gi gjenytelse, setter mottakeren i en skamfull og uverdigg posisjon som beskrevet hos Mauss. Ett av formålene med sosialt arbeid er nettopp å unngå følelser av skam og uverdighet. Selv om sosialarbeidere informerer klientene om at de ikke trenger å skamme seg over å motta ytelsene som de har krav på, har informasjonen små sjanser til å bli forstått på grunn av mangelen på balanse mellom ytelse og gjenytelse. Presten Berit Okkenhaug har skrevet om skam i mange former og sier at det ikke alltid hjelper å høre at det ”ikke er noe å skamme seg over”(Okkenhaug 2009:141). I et intervju med Krigsropet sier hun at vi i møte med skammen trenger

bekreftelse på at vi hører til i et fellesskap. Da må flyktningene inngå i strukturer som kan skape denne tilhørigheten til fellesskapet og gi dem en slik bekreftelse. For å ta disse strukturene i betraktning, er det noen grep som kan være til nytte i forholdet mellom giver og mottaker.

Sosialarbeideren må gi rom for å ta imot i det små. Det vil si å være åpen for den takknemligheten som klienten har behov for å gi uttrykk for, enten det gjelder overstrømmende verbale uttrykk eller i form av små gaver. Det gjensidige i relasjonen kan også styrkes ved at sosialarbeideren byr på seg selv. Sosialarbeidere får vite mye om klientenes personlige liv, og gir vanligvis lite tilbake. Nøytralitet og objektivitet er en viktig side ved sosialarbeiderrollene i velferdsstaten. Et ideal for det moderne profesjonelle sosialarbeideridealet har vært nøytralitet (se bl.a. Leenderts 1997). Nøytraliteten forsterker assymetrien i maktforholdet, mens å være mer personlig kan fremme gjensidigheten. Selv om det er tale om en profesjonell relasjon, trenger det ikke bety at man ikke kan være personlig. Jeg tror at hvis sosialarbeideren sier litt om seg selv og bruker noen personlige hverdagslige eksempler, så vil det nedbygge noe av ulikevekten i relasjonen.

Når det gjelder ytelser i form av penger eller annet, er måten det ytes på viktig. Det er viktig at sosialarbeidere er tydelige på de grensene som settes for omsorgen og ikke gi inntrykk av at ytelsene er ubegrenset. Karin Hjelde foreslår å gi hjelpen og ytelsene med mest mulig respekt og ydmykhet og formulere seg i tråd med tradisjonell etikette for overrekkelse av gaver.

Arbeidslinja.

Introduksjonsordningen for flyktninger anser jeg for et stort framskritt i forhold til tidligere lovgivning. I følge den nye ordningen forventes flyktningene å lære norsk, ta opplæring eller utdanning, kort sagt forventes motytelser for de ytelsene de mottar. Ordningen er statlig og stønaden er regulert etter NAVs grunnbeløp. Dessverre gjelder den kun for flyktninger i de to første årene, og det kan være for kort tid.

Det finnes imidlertid muligheter i en ny ordning i 2008 etter lov om sosiale tjenester: kvalifiseringsprogrammet. (Se lov 18 des 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen kap. 4). Den er ikke spesielt innrettet på flyktninger, og forvaltes av kommunen. Ordningen er mer i tråd med prinsippene om ytelse og gjenytelse enn den gamle sosialhjelpen av to grunner: For det første er de økonomiske ytelsene lovregulerte

med utgangspunkt i trygdens grunnbeløp og for det andre kreves deltagelse i kvalifisering.

Jeg mener dette er gode ordninger, og både de klart formulerte rettighetene og forventningene om gjenytelse vil gjøre sosialarbeiderrollene i systemet mindre problematiske. Det er fortsatt viktig at man fortsetter å gjøre individuelle vurderinger. Risikoen er at det ikke legges til rette for utøvelse av godt skjønn i arbeidssituasjoner med stort press på sosialarbeiderne.

6.2 Den tvetydige omsorgen

Noe som gjør sosialarbeidere faglig usikre sine roller, er velferdsstatens begrensningene i omsorgen overfor fremmede. Det ligger et dilemma i å komme klientene nær og se deres smerte og nød i hjemlandet og samtidig skulle være en del av det apparatet som avviser dem og nekter dem hjelp.

En velferd uten begrensninger er utopisk. Kanskje trenger sosialarbeidere internt en mer åpen diskusjon omkring de ordningene de er satt til å forvalte. Begrensninger i omsorgen for innvandrere har vært betent, det er sterke følelser involvert. Sosialarbeidere i forvaltningsrollen står mellom barken og veden, de beskyldes vekselvis for rasisme og for snillisme. Betente spørsmål snakkes det ugjerne om, noe som igjen fører til at de blir vanskeligere å forholde seg til. Diskusjonen bør bli mer åpen og handle om bakgrunnen for begrensningene, om de er rettferdige og rimelige og hvilke alternativer som finnes. Jeg tror at større bevissthet omkring disse spørsmålene vil minske usikkerheten. Hvis man kommer fram til at ordningene er rettferdige i en større sammenheng, er det lettere å stå for dem. Hvis det er ordninger man er helt uenig i, er det likevel enklere å forholde seg til dem etter en åpen diskusjon.

Eksempler jeg har brukt for å beskrive ubehaget ved å yte omsorg, handler om møtet med pasienter og klienter som viser seg som avhengige og der vi oppfatter at de er eller gjør seg stakkarslige. De bryter med vår vestlige oppfatning av at man skal vise seg for omverdenen som uavhengig, tapper og autonom. Jeg mener at forståelsen bryter sammen til dels på grunn av vårt ubehag ved å møte stakkarslighet og uselvstendighet. Dette gjelder ujevne følelser, som kanskje har klangbunn i en angst for avhengighet som vi selv bærer på. Det ujevne er i seg selv vanskelig å takle, og fører ikke bare til personlig, men også faglig usikkerhet. Sosialarbeidere har lang tradisjon for ta i bruk veiledning som et virkemiddel for faglig utvikling, og det bør brukes mer.

Veiledningsmetoden *kritisk refleksjon* er spesielt velegnet i dette feltet. Metoden består i et system med et sett spørsmål utviklet for at man alene eller sammen med andre kan reflektere over en utfordrende situasjon i den praktiske hverdagen. Tanken er at man ved å gå dypere inn i en praksissituasjon på denne måten, kan lære noe om egne tankemønstre som så kan overføres til andre situasjoner (Oterholm nedlastet 18.03.10).

Faglige diskusjoner og veiledning kan bare fungere konstruktivt hvis man klarer å skape kollegagrupper som er trygge nok til at slike vanskelige tema kan tas opp.

6.3 Kategorier og stereotypier

Jeg har gjort rede for hvordan bruk av kategorier noen ganger er uunngåelig, nødvendig og nyttig, andre ganger til hinder for å se den enkelte i sin situasjon. Fenomenet er nyttig for oss fordi vi trenger å skaffe oss overblikk over situasjoner raskt og forberede oss i forhold til våre arbeidsoppgaver med pasienter og klienter. Dette trenger vi å vite bl.a. for å tilrettelegge for at samtalen skal bli så god som mulig.

Kategorisering kan altså fungere både positivt og negativt. Direkte negativt blir det imidlertid når sosialarbeideren bruker stereotypier om sine klienter. Stereotypisering er det som skjer når vi ikke sjekker ut om vår forforståelse stemmer i den enkelte situasjonen. Det er en farlig tendens og fører til brudd i forståelse, feiltolkning og feilhandling.

Marianne Skytte foreslår å lage interne regler for å motvirke stereotypier. Så snart sosialarbeiderne merker at de bruker egenskapsforklaringer, må de et skritt tilbake og tenker etter hva de holder på med (Skytte 2008b). Slike regler er en god idé, for det er viktig å stoppe opp og se på sine handlinger med et kritisk blikk. Sosialarbeidere trenger å se kritisk på hvordan de danner seg oppfatninger av klienten. Veiledning av typen *kritisk refleksjon* (se ovenfor) er også en annen nyttig metode for å se seg selv på avstand og se hva som skjer i situasjonen.

6.4 Kollektivt og individualistisk samfunnssyn

Ulikheter som henger sammen med ulik kulturbakgrunn kan føre til brudd i forståelse og dialog mellom sosialarbeider og klient. Grovt sagt kommer de to partene i dialogen fra henholdsvis tradisjonelle, kollektivistiske samfunn og moderne, individualistiske. Jeg har skildret hvordan sosialarbeidere kan bli så provosert i møtet med klienten at hun ikke klarer å holde fast ved sine profesjonelle kunnskaper, ferdigheter eller verdier.

Provokasjonen kan handle om at det støtes mot viktige verdier i sosialt arbeid og i velferdsstaten: likestilling og ivaretagelse av den svake part.

I slike tilfeller har jeg en følelse av at vi i denne dialogen står og stamper i gamle spor og ikke kommer videre. Det kan være fruktbart å løfte blikket og se til helt andre kilder for kunnskap og inspirasjon enn de som er vanlige for sosialarbeidere i velferdsstaten. Siden 1990-tallet har det i Norge foregått en religionsdialog mellom mange ulike livssyns- og religionssamfunn. En av erfaringene er at man må være trygg på sitt eget ståsted for å våge å være åpen og utsette seg for påvirkning. Teologene Notto Thelle og Oddbjørn Leirvik har vært aktive i den gruppen som blant annet kom fram til enighet om noen hovedpunkter i en fellesskapsetikk (Leirvik 1993:99-137). Punktene bygger på menneskerettighetene, og prinsippene er forenlige med sosialt arbeid, som jo også bygger på menneskerettighetene (FO 2002).

Ett av hovedprinsippene for begge handler om *toleranse*. Begrepet har kommet ufortjent i vanry fordi det forbindes med en form for lettvent kulturrelativisme. Leirvik siterer sosialantropologen Inger-Lise Lien:

”Det blir satt fingeren på et problem ved toleranse som de mener har kommet til syne i norsk samfunns behandling av minoriteter. Det ligger et element av avstand i vår toleranse for andre kulturuttrykk. Man blander seg ikke inn i hva de gjør, men interesserer seg heller ikke. Dermed kan det dreie seg om en ”likegyldighet som kan forkles som toleranse” (Leirvik 2001:109).

Det presiseres dermed at toleranse ikke er likegyldighet. Å tolerere betyr å tåle og å holde ut. Thelle er inne på det samme og gjør seg til talsmann for en annerledes og radikal forståelse av begrepet toleranse:

”Det betyr frihet til å tale og kjempe imot det uakseptable, samtidig som man med smerte tåler at det er der” (Thelle 1993:138).

Det er ikke noe likegyldig over dette toleransebegrepet. I likhet med toleranse er respekt et viktig prinsipp innen sosialt arbeid. I det legger man en anerkjennelse av personen som det individet han eller hun er. Det knyttes også til en ikke-dømmende holdning. (Aamodt 1997:58). Ofte understrekes det imidlertid at det er viktig å skille mellom sak og person, at det mange ganger er slik at man aksepterer mennesket i situasjonen fullt ut, men tar

avstand fra handlingene eller meningene. Her er det også en parallell til erfaringene fra religionsdialogen: det gjelder å skille mellom toleranse og likegyldighet.

6.5 Avslutning

Møter mellom kulturer i sosialt arbeid krever en toleranse som innebærer både evne til å tåle og til å stå for egne verdier. I praksis betyr det at sosialarbeideren må holde ut med provokasjonen hun føler. Hun må kunne stille med åpen holdning og lytte til klienten, selv om hun reagerer – eventuelt med smerte - på noen av de holdningene han har. Samtidig er det viktig å formidle de verdier hun står for i sin rolle som sosialarbeider i velferdssamfunnet.

7 Litteratur

Aamodt, Laila G. (1997) *Den gode relasjonen – støtte, omsorg eller anerkjennelse*. Oslo : Gyldendal Norsk Forlag.

Aubert, Vilhelm. (1971) *Sosiologi*. Oslo: Universitetsforlaget

Børresen, Kari Elisabeth. (2007) "Kjønn og religion i Europa: Kristendom og islam." *NIKKmagasin*, 1-2007: 11-15.

Bergwitz, Øyvind. (2001) "Medborgerskap i sosialt arbeid." *Nordisk fagtidsskrift for sosialt arbeid*, 2001.

Bolstad, Synnøve. http://www.rikshospitalet.no/ikbViewer/page/no/pages/popup?p_document_id=439135. 03 24, 2009. www.rikshospitalet.no (lastet ned 02.11.2009).

Borch, Anita. (2001) *I år som i fjor*. Oppdragsrapport 24, Oslo: SIFO.

Brandvold, Åse. (2009) *Klassekampen*. Desember 28, 2009.
<http://www.klassekampen.no/56980/article/item/null> (lastet ned 29.12.2009).

Brochmann, Grete. (2003) "Del II. 1975 - 2000." I: K. Kjeldstadli: *Norsk innvandringshistorie Bind 3*, 137 - 390. Oslo: Pax forlag AS.

Christiansen, Kikkan Ustvedt. (1977) "Forvaltning eller behandling." *Sosionomen*, 1977: 400-410.

Dawes, Twinkle. (2009) Foredrag. *Seminar i regi av Kreftforeningen og Oslo universitetssykehus*. Oslo.

Ellefsen, Thor Edvard. (2006) *Høgskolen i Oslo - Akademisk tyngde og bredde*. 02 2006.
<http://www.hio.no/Aktuelt/HiO-nytt/Arkiverte-nyheter/2006/02/Akademisk-tngde-og-bredde> (lastet ned 25.02.2009).

Eriksen, Thomas Hylland. (1995) "Etterord." I: M. Mauss: *Gaven*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

Eriksen, Thomas Hylland. (1997a) "Identitet." I: T. H. Eriksen(red.): *Flerkulturell forståelse*, 34-52. Oslo: Tano Aschehoug.

- Eriksen, Thomas Hylland. (1997b) "Kultur, kommunikasjon og makt." I: T. H. Eriksen (red.): *Flerkulturell forståelse*, 53-66. Oslo: Tano Aschehoug.
- Fischer, Grete, og Sortland, Nils. (1989) *Innføring i organisasjonspsykologi*. Oslo: Tano.
- FO (2002) "Yrkesetisk grunnlagsdokument." *FO-kongressen 2002*. Oslo: Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere.
- Furseth, Inger og Repstad, Pål. (2003) *Innføring i religionssosiologi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gadamer, H.-G. ((1965) 2003) "Fra sannhet og metode". I: S. Skorgen, og T. Læg Reid: *Hermeneutisk lesebok*, 115-136. Oslo: Spartacus forlag.
- Grønningseter, Arne. (2007) "Rett eller galt - eller noe midt i mellom." Oslo: LO Media.
- Grimen, Harald. (2006) "Profesjoner og profesjonsmoral." *Arbeidsnotat nr 4/2006*. Oslo.
- Aschehoug og Gyldendal. (1981) *Store Norske Leksikon*. Oslo: Kunnskapsforlaget.
- Hanssen, Ingrid. (2006) "Etikk og kulturell mangfold." I: P. Nortvedt og Å. Slettebø (red.): *Etikk for helsefagene*, 171-196. Oslo: Gyldendal
- Hansen, Ingrid. (1996) *Helsearbeid i et flerkulturelt samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Haugen, Inger Altern. (1988) "Rettighetene og skammen." I: A. Korbøl: *Kulturforskjeller og gjensidig forståelse*, 56-66. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Hjelde, Karin Harsløf. (1992) "Om å gi - og ta imot. Hvorfor er flyktingene så sinte? Vi prøver jo bare å hjelpe dem." *Linjer fra Psykososialt Senter for flyktninger*, no. 2, 1992, 13-18.
- Hovland, Arild. (1997) "Etnisk bevisstgjøring og kreolisering." I: T. H. Eriksen (red.): *Flerkulturell forståelse*, 216-232. Oslo: Tano Aschehoug.
- Kahl, Sigrun. (2009) *The Religious Roots of Modern Poverty Policy: Catholic, Lutheran and Reformed Protestant Traditions Compared*. Nedlastet 29.06.09.
- Kærgård, Niels. (2007) "Lyst og pligt til at arbejde." I: J. H. Petersen, K. Petersen og L. H. Petersen, (red.): *13 værdier bag den danske velfærdsstat*, 55-68. Odense: Syddansk Universitetsforlag.

- Kirkebæk, Birgit. (2001) "Om omsorgens ulyst og det generelle ubehag." I: K.W. Ruyter og A. J. Vetlesen (red.): *Omsorgens tvetydighet*, 105-127. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Knudsen, Tim. (1994) *Den danske stat i Europa*. Charlottenlund: Jurist- og Økonomforbundets forlag.
- Kokkin, Judy. (1998) *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Kramer, Julian. (1988) "Hjelp med eller uten hjerte?" I: A. Korbøl (red.): *Kulturforskjeller og gjensidig forståelse*, 67-76. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Leenderts, Torborg Aalen. (1997) *Person og profesjon: Om menneskesyn og livsverdier i offentlig omsorg*. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Leirvik, Oddbjørn. (2001) *Religionsdialog på norsk*. Oslo: Pax Forlag.
- Levin, Irene. (2004) *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lien, Inger Lise. (1988) "Et mislykket møte med en vellykket omsorgsperson." I: A. Korbøl (red.): *Kulturforskjeller og gjensidig forståelse*, 32-45. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Lipsky, Michael. (1980) *Street-level Bureaucracy*. New York: Russel Sage Foundation.
- "Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)." 1967.
- "Lov om sosial omsorg." 1964.
- «Lov om sosiale tjenester.» 1991.
- Løgstrup, K.E. (2008) *Den etiske fordring*. København: Gyldendal.
- Marshall, T.H. (2000) "Citizenship and Social Class." I: C. Castles og F.G. Peirson (red.): *The Welfare State Reader*, 30-39. Laden, Polity Press.
- Mauss, Marcel. (1995) *Gaven*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- McCourt, Frank. (1997) *Engelen på det sjuende trinn*. Oversatt av Kari og Kjell Risvik. Oslo: Aschehoug & co.
- Neumann, Iver B. (2001) *Mening, Materialitet og makt. En innføring i diskursanalyse*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Ofstad, Harald. (1971) *Vår forakt for svakhet*. Oslo: Pax Forlag.
- Okkenhaug, Berit. (2009) *Når jeg skjuler mitt ansikt. Perspektiver på skam*. Oslo: Verbum forlag.
- Oterholm, Inger. (2010) *Diakonhjemmet Høgskole Kritisk refleksjon*.
http://www.diaconhjemmet.no/diasos/dsu05/kritisk_refleksjon/index.html
 (nedlastet 18.03.10).
- Petersen, Jørn Henrik og Petersen, Lis Holm (2007) "Næstekærlighed og velfærdsstat." I: J. H. Petersen, K. Petersen og L. H. Petersen, (red.): *13 værdier bag den danske velfærdsstat*, 113-135. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Petersen, Jørn Henrik, Petersen, Klaus og Petersen, Lis Holm. (2007) *13 værdier bag den danske velfærdsstat*. Odense: Syddansk universitetsforlag.
- Petersen, Klaus (2007) "(U)retfærdigt! Og hvad kommer det så velfærdsstaten ved." I: J. H. Petersen, , L. H. Petersen, & K. Petersen, (red.), *13 værdier bag den danske velfærdsstat*, s. 135-152. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Ranger, Marianne. (1986) *"Er det bare meg som roter sånn?"*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ruyter, Knut W. (2001) "Omsorg i praksis - Ideer og problemer i fortid og nåtid." I: K.W. Ruyter og A. J. Vetlesen (red.): *Omsorgens tvetydighet* (red.), 66-89. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Ruyter, Knut W., og Arne Johan Vetlesen (red.). (2001) *Omsorgens tvetydighet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Seip, Anne-Lise. (1994) "Veiene til velfærdsstaten. Norsk sosialpolitikk 1920-1975." Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Sjørup, Karen. (2007) "Lighed eller forskel : Ligestilling som en del af velfærdsstatens værdigrundlag." I: *13 værdier bag den danske velfærdsstat*. Jørn Henrik Petersen ; Klaus Petersen ; Lis Holm Petersen(red.) 169-183. Odense : Syddansk Universitetsforlag,
- Shulman, Lawrence. (2006) *Kunsten å hjelpe mennesker i samhandling med systemer*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

- Skau, Greta Marie. (1997) *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse som utfordring*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Skytte, Marianne. (2008a) *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Skytte, Marianne. (2008b) "Anti-rasistisk sosialt arbeid - Dilemmaet mellom likebehandling og anerkjennelse av ulikhet." *Foredrag*. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole.
- Steinsvik, Astrid. (2005) "Sonja, Sammy og sosialkontoret." *Embla*, 17.06.05: 32-38.
- Terum, Lars Inge. (2003) *Portvakt i velferdsstaten: Om skjønn og beslutninger i sosialt arbeid*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Thelle, Notto. (1993) "Dialogens mulighet i et flerkulturelt Norge": Fellesskapsetikk i et flerkulturelt Norge. . I: O. Leirvik (red.) *Nansenskolens årbok 1993* , 129-142. Oslo: Universitetsforlaget.
- Van der Wel, Kjetil (red.) (2006) *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. Forskningsrapport, Oslo: HiO.
- Vetlesen, Arne Johan. (2001) "Omsorg - mellom avhengighet og autonomi." I: K.W. Ruyter og A. J. Vetlesen (red.): *Omsorgens tvetydighet* (red.), 27-40. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Wikipedia. (2009) <http://no.wikipedia.org/wiki/Velferdsstat> (nedlastet 21.11.09).
- Ørvig, Kjersti. (2000) *De kommer jo her for å få lønna si...* Stavanger: Høgskolen i Stavanger.
- Ørvig, Kjersti. (1999) *Minoriteters møte med sosialkontoret, Delrapport 1*. Stavanger: Høgskolen i Stavanger.

