

Bacheloroppgave

Sosialarbeiderens hjelperrolle i kommunal rustjeneste

En kvalitativ intervjustudie om hva som bestemmer
hvilken hjelperrolle sosialarbeidere i kommunal
rustjeneste inntar overfor voksne rusavhengige

Martine Skoglund Dahlén og Sigrid Koppen

Sosialt arbeid, sosionom

2023



HØGSKULEN
I VOLDA

Gruppeerklæring

Denne oppgaven er vårt eget og selvstendige arbeid. Den gjør ikke bruk av andre sitt arbeid uten at det er oppgitt, den gjør ikke bruk av tekst fra eget arbeid uten at det er oppgitt, og kilder som er brukt er ført inn i både tekst og kildeliste i på en måte som gjør at vi ikke vil få en «ufortjent rennomegevinst». Den har heller ikke vært brukt som eksamenssvar eller arbeidskrav tidligere.

Vi vet at oppgaven vil bli elektronisk kontrollert for plagiat og at alvorlige brudd med «god sitatskikk» blir behandlet som fusk jf. UH-loven § 4-7 og § 4-8, 3. ledd.

I arbeidet med oppgaven er personopplysninger behandlet i samsvar med retningslinjene som er å finne i Canvas. Oppgaven inneholder ikke opplysninger som kan føres tilbake til enkeltpersoner ut over det som de har godtatt gjennom samtykke eller som er offentlig kjent.

Vi gir Høyskolen i Volda rett til å publisere oppgaven vederlagsfritt i elektronisk form.

Sammendrag

Sosialt arbeid er under stadig utvikling. Som sosialarbeidere innen kommunal rustjeneste står man i den daglige ansikt-til-ansikt-kontakten med sårbare mennesker som er en del av en stigmatisert gruppe. Som den profesjonelle i samhandlingen har sosialarbeideren ansvaret. Mangelen på forskningsbasert kunnskap om hvordan sosialarbeiderens hjelperrolle blir påvirket, kan føre til manglende utvikling på feltet. Samtidig kan mangelen hindre den enkelte å oppnå god bevisstgjøring og refleksjon rundt egen yrkesutøvelse. Som profesjonell vil det derfor være viktig å være bevisst på hva man bringer inn i sin rolle som sosialarbeider, herunder egne følelser, reaksjoner, tolkninger og handlinger. Prosjektet har benyttet teorigrunnlag fra Zacka og Lipsky for å forstå ulike hjelperoller man kan innta, og bakkebyråkratens arbeidsvilkår, samt hvordan de tilpasser seg dette. På bakgrunn av dette og empiri har prosjektet undersøkt hva som bestemmer hvilken hjelperolle sosialarbeidere i kommunal rustjeneste inntar overfor voksne rusavhengige. Prosjektet er en kvalitativ, hermeneutisk intervjustudie, hvor vi benyttet fokuserte dybdeintervju av fire sosialarbeidere innen ulike kommunale rustjenester. Formålet med intervjuene var å få fram sosialarbeiderens refleksjoner og erfaringer rundt egne opplevelser. Datamaterialet ble analysert etter en deduktiv og induktiv metode.

Funnene viser til at informantene opplever det utfordrende å jobbe med rusavhengige under de satte arbeidsvilkårene. Dette, samt ulike faktorer brukere bringer inn i samspillet påvirker sosialarbeideren til å innta ulike roller. I tillegg bringer sosialarbeiderne faktorer som personlige verdier, moraler og forventninger inn i samhandlingen. Prosjektet konkluderer med at de nevnte aspektene fra funn har innvirkning på hvilken rolle sosialarbeideren inntar. Det viser seg at hva som trigger den enkelte til å innta de ulike rollene er individuelt, og at sosialarbeidere har ulike holdninger om hvilke brukere som er «verdige» deres hjelp.

Abstract

Social work is constantly evolving. As social workers within municipal health services for people with substance abuse disorders, you are in daily face-to-face contact with vulnerable people who are part of a stigmatized group. As the professional in the interaction, the social worker is the responsible part. The lack of research-based knowledge about how the social workers role is affected, can lead to a lack of development in the field. Also, the lack of this knowledge can prevent the social worker from being aware and reflect on their own professional practice. As a professional, it will therefore be important to be aware of what you bring in to the role as a social worker, such as your own feelings, reactions, interpretations and actions. This project has utilized theoretical foundations from Zacka and Lispky to understand the various roles one can take on, and the street level bureaucrat's working conditions, as well as how they adapt to them. Based on this and empirical findings, the project has examined what determines the role social workers within municipal health services for adult people with substance abuse disorders take on. The study is a qualitative, hermeneutic interview study, where we utilized focused in-depth interviews with four social workers within various municipal health services for people with substance abuse disorders. The purpose of the interviews was to elicit the social worker's reflections and own experiences. The data was analyzed using a deductive and inductive method.

The findings show that the informants find it challenging to work with people with substance abuse disorders under set working conditions. This, as well as various factors service users bring into the interaction, influence the social worker to take on different roles. In addition, the social workers bring factors such as personal values, morals and expectations into the interaction. This project concludes that the aforementioned aspects from our findings, influence which role the social worker takes on. It turns out that what triggers each social worker is individual, and that each social worker has their own opinion about which service users are "worthy" of their help.

Forord

Vi vil takke vår veileder Roar Stokken som har vært til stor hjelp. Både Roars skrivebok (Stokken et al., 2022) og hans engasjement, kunnskap og motivasjon har hatt stor betydning gjennom skriveprosessen. Hans trygghet har vært til stor hjelp for den mentale delen av skrivingen, og dette har gitt oss pågangsmot i tunge perioder.

Videre ønsker vi å takke våre familier for å ha stilt opp og vært gode støttespillere gjennom prosessen. Vi vil også takke hverandre for tålmodigheten, motivasjonen og at vi begge har dyttet hverandre når én trengte det. Sist vil vi gi en stor takk til informantene som stilte til intervju og delte sine erfaringer fra arbeidet sitt i det kommunale rusfeltet. Vi valgte problemstillingen på bakgrunn av begges interesse for og ønske om å jobbe med psykisk helse og rusavhengighet i fremtiden. Informantene har ikke bare gitt god kunnskap til prosjektet, men de har også gitt oss mer engasjement til å jobbe innen kommunale helsetjenester.

Innhold

Sammendrag	iii
Abstract	iv
Forord	v
Innledning	1
Kontekst og problemstilling	1
Kunnskapsgrunnlag	4
Bakgrunn	4
Sosialarbeiderens rammevilkår i kommunal rustjeneste	4
Organisering og oppgaver	5
Teori	6
Forskning på felt.....	11
Sosialarbeiderens vanskelige rolle	11
Skam og stress	12
Metode	14
Utvalg og intervju.....	14
Transkripsjon.....	15
Analyse.....	16
Etikk	16
Kvalitet	17
Funn	19
Kjølig og tilbaketrukket.....	19
Vise omsorg og strekke seg litt ekstra.....	20
Skeptisk og grensesettende.....	22
Diskusjon	24
Likegyldig	24
Omsorg	25
Håndhever	28
Konklusjon	30
Litteraturliste	33
Vedlegg 1	37
Intervjuguide	37

Innledning

Sosialarbeidere innen kommunal rustjeneste har den daglige ansikt-til-ansikt-kontakten med rusavhengige. De er en del av førstelinjetjenesten og samspillet mellom partene vil ha betydning for rollen sosialarbeideren tar. Arbeidet til sosialarbeiderne er underlagt ulike rammebetingelser samtidig som de har sitt personlige preg på yrkesutøvelsen (Fellesorganisasjonen, 2019; Lauvås & Handal, 2014, s.25). I møte med rusavhengige kan sosialarbeiderne oppleve utfordrende situasjoner, i ulike kontekster. Sosialarbeiderne vil på bakgrunn av dette innta ulike roller fordi de er i samspill med andre (Zacka, 2017).

Kunnskap om hva som bestemmer hjelperollen sosialarbeideren inntar i kommunal rustjeneste er avgrenset. Hva er det som gjør at de inntar de ulike rollene? Handler det om faktorer i sosialarbeideren selv, bruker, situasjonen eller noe helt annet? Mangelen på forskningsbasert kunnskap om faktorer som kan påvirke hjelperollen, kan føre til manglende utvikling i feltet. Samtidig kan det hindre den enkelte i å oppnå god bevisstgjøring og refleksjon rundt egen yrkesutøvelse. Temaet er derfor viktig å belyse for å kunne skape mer refleksjon og bevisstgjøring rundt den enkelte sosialarbeiderens yrkesutøvelse.

For å skape kunnskap om sosialarbeiderens hjelperolle i kommunal rustjeneste har vi gjennomført fire fokuserte dybdeintervju med sosialarbeidere som jobber med rusavhengige i tjenesten. Intensjonen med intervjuene var å undersøke deres erfaringer rundt oppgavens tema. Intervjuene ble transkribert og analysert etter både deduktiv og induktiv metode (Tjora, 2021a).

Kontekst og problemstilling

Helse- og omsorgstjenesteloven (hol.) viser til at kommunalt rusarbeid er en av flere omfattende ansvarsområder kommunene er pliktig å tilby. Lovens formål omhandler blant annet å tilrettelegge, forebygge og behandle lidelse, sykdom, skade m.m. (hol, §1-1). Hver kommune kan organisere tjenestene ulikt og det kan derfor variere om oppgavene er lagt til ulike enheter som for eksempel NAV-kontoret, eller om de er samorganisert med kommunens psykiske helsetjeneste (Helse- og omsorgsdepartementet, 2022). Kommunens tjenestetilbud

kan eksempelvis omfatte veiledning og råd, psykososial oppfølging og behandling (Helse- og omsorgsdepartementet, 2022).

Sosialt arbeid er i stadig utvikling, og en utfordring er å utvikle sosialt arbeid slik at sosialarbeideren blir egnet til å utøve tjenesten til det beste for brukeren (Fellesorganisasjonen, 2017). Som sosialarbeider i kommunal rustjeneste vil en være den profesjonelle part i samhandlingen med brukerne (Fellesorganisasjonen, 2019, s.8–9). Artikler som omhandler sosialarbeiderens rolle i sosialt arbeid, viser til at det sosialarbeidere har med seg i «ryggsekken» vil prege dem i utøvelsen av faget og i møte med brukerne (Tranberg, 2023). Forståelsen av seg selv i møte med brukere vil påvirke relasjonens samhandling. Sosialt arbeid som fag må være i stadig utvikling for å fange opp den sosiale virkeligheten (Fellesorganisasjonen, 2017). Derfor vil igangsetting av forskning på sosialarbeiderens yrkesutøvelse og arbeidsfelt være nødvendig (Fellesorganisasjonen, 2017). Ved å bli bevisst på seg selv og hva man bringer inn i rollen som sosialarbeider i kommunal rustjeneste kan en sikre bedre og forsvarlig tjenesteutøvelse overfor brukerne. Rolleforståelse blir viktig for utvikling av sosialt arbeid som profesjon.

Som sosialarbeider kan man ifølge Zacka (2017) innta tre ulike roller i møte med brukere: den likegyldige, omsorgsperson og håndhever. Det er bakkebyråkrater som står fremst i førstelinjetjenesten, og dette vil bli belyst gjennom Lipskys teori (2010) om bakkebyråkratene. Arbeidet til sosialarbeidere er underlagt ulike rammebetingelser som politiske føringer og yrkesetiske retningslinjer som er med på å styre deres yrkesutøvelse (Djupvik & Eikås, 2016; Fellesorganisasjonen, 2019). Rusavhengige kan oppleves som en uforutsigbar gruppe. Derfor vil det være relevant å se på sosialarbeiderens arbeidsvilkår og deres mestringsstrategier (Djupvik & Eikås, 2016).

Det er behov for økende utvikling og hevet kompetanse i feltet (Fellesorganisasjonen, 2017). Dette prosjektet kan være med på å skape kunnskap som kan bidra til dette. Sosialarbeiderne som jobber innenfor kommunal rustjeneste står fremst i førstelinjetjenesten, står ansvarlig for tjenesten og for å utøve denne overfor brukerne. Temaet for oppgaven kan være med på å skape mer refleksjon og bevisstgjøring rundt den enkeltes hjelperrolle og yrkesutøvelse, som videre kan bidra til utvikling i feltet. Dette er ikke bare relevant for sosialarbeidere i

kommunal rustjeneste, men kan også omhandle andre yrkesgrupper som sykepleiere og leger. Prosjektet kan også være nyttig for andre felt innenfor førstelinjetjenesten, som NAV-kontor og boliger for psykisk utviklingshemming.

For å skape kunnskap om hvorfor en handler slik en gjør i utfordrende ansikt-til-ansikt-situasjoner i kommunalt rusarbeid, vil prosjektet bygge på sosialarbeiderens refleksjoner fra praksisfeltet. Det kan bidra til refleksjon rundt sosialarbeideres hjelperrolle. Problemstillingen er derfor: *«Hva bestemmer hvilken hjelperrolle sosialarbeidere i kommunal rustjeneste inntar overfor voksne rusavhengige?»*.

For å svare på problemstillingen er det formulert tre forskningsspørsmål. Som nevnt vil Zackas teori om de ulike bakkebyråkratiske rollene bli bruk som teoribasis for prosjektet. Zacka (2017) viser til den første rollen som den likegyldige, dette er en slags nøytral rolle alle bakkebyråkrater trer inn i ved første møte. Dette vil bli undersøkt med de ansatte i den kommunale rustjenesten. Derfor blir første forskningsspørsmål; *«Hva gjør at sosialarbeideren kan bli kjølig, tilbaketrukket og inntar likegyldighetsrollen overfor brukerne?»*.

I alle ansikt-til-ansikt-brukermøter mottar man både verbal og non-verbal informasjon. Dette kan være med på å påvirke sosialarbeiderens oppfatning av brukeren. Derfor vil det andre forskningsspørsmålet være; *«Hva gjør at sosialarbeideren kan bli imøtekommende og inntar omsorgsrollen overfor brukerne?»*

Bakkebyråkrater i førstelinjetjenesten kan møte på mange utfordrende situasjoner. Det kan omhandle etiske dilemmaer og krevende situasjoner der en må tenke raskt og blir utfordret i sin rolle. Siste forskningsspørsmål er derfor; *«Hva gjør at sosialarbeideren kan bli skeptisk, sette grenser og inntar håndheverrollen overfor brukerne?»*

Kunnskapsgrunnlag

Teksten videre er delt i tre deler, en om bakgrunn som handler om sosialarbeiderens rammevilkår, organisering og oppgaver. Videre en del om teori som greier ut om bakkebyråkraten, mestringsstrategier og ulike roller. Deretter vil den siste delen være forskning på felt hvor sosialarbeiderens utfordrende rolle blir belyst.

Bakgrunn

Sosialarbeiderens rammevilkår i kommunal rustjeneste

En sosialarbeider som er ansatt i kommunal rustjeneste er underlagt helse- og omsorgstjenesteloven. Lovens formål omhandler blant annet å behandle, tilrettelegge og forebygge lidelse og skade (hol §1-1). Kommunene skal sørge for at mennesker som er i deres kommune blir tilbudt nødvendige helse- og omsorgstjenester (hol, §3-1, første ledd).

Ansvarsområdet omfatter brukergrupper med blant annet rusmiddelproblemer, psykisk sykdom, lidelser m.m. (hol, §3-1, andre ledd). Loven er en lovfestet føring som kan ha påvirkningskraft for hvordan sosialarbeiderne utøver sin rolle (Djupvik & Eikås, 2016).

Noen vil si at sosialt arbeid og relasjonsarbeid er det samme (Levin & Ellingsen, 2015, s.112, 115, 123). Relasjonen mellom bakkebyråkrat og bruker er essensielt, og i en profesjonell sammenheng har bakkebyråkraten ansvaret for relasjonen (Fellesorganisasjonen, 2019, s.8–9). Slike møter kan bære preg av kontroll og makt, der bakkebyråkraten kan fordele goder og byrder til brukeren og bestemme struktureringen for samhandlingen (Djupvik & Eikås, 2016, s.74). Arbeidskonteksten, hvor rutiner, regler og arbeidsplassens praksis kan legge føringer for møtet mellom bruker og sosialarbeider, kan ha innvirkning på relasjonen (Levin & Ellingsen, 2015, s.116). Det relasjonelle arbeidet kan for eksempel utfordres av saksbehandlingsoppgaver, fordi man må følge bestemte prosedyrer og dermed har mindre fokus på det relasjonelle (Levin & Ellingsen, 2015, s.119).

I relasjonen har både sosialarbeidere og brukere egne verdier og forventinger for samhandlingen (Eide & Oltedal, 2015, s.80). Som sosialarbeider skal utøvende verdier blant annet være basert på rammene for tjenesten og faget (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.102). I samhandlingen vil personlige verdier også ha påvirkningskraft. Verdienes innvirkning kan

påvirke kvaliteten for samhandlingen mellom sosialarbeidere og brukere. Dette kan føre til gode og mindre gode tjenester (Eide & Oltedal, 2015, s.80). Da kan spenninger oppstå mellom eksempelvis brukerperspektivet og profesjonsperspektivet (Eide & Oltedal, 2015, s.80). Sosialarbeiderens anerkjennelse overfor bruker kan i komplekse situasjoner bli utfordrende, som hvis man møter brukere som ikke viser respekt (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s.102).

Som sosialarbeider vil en ha med seg tidligere erfaringer inn i nye relasjoner, og det vil derfor være en fare for at en har forutinntatte oppfatninger av brukere (Shulman, 2003, s.42). Man kan også ende opp med å undervurdere brukerens endringsevne og resiliens basert på tidligere erfaringer (Shulman, 2003, s.42). I møte med brukere må sosialarbeideren ha tro på at den enkelte er i stand til å gjennomføre endring for sitt eget beste og at en slik prosess vil kunne føre til økt styrke, selv om det kan skje gjennom små skritt (Shulman, 2003, s.43).

Samtidig vil det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (2019) ha påvirkning for etiske retningslinjer sosialarbeideren skal ta hensyn til i møte med brukerne. Dokumentet belyser momenter som etikk, verdier, utfordringer og makt (Fellesorganisasjonen, 2019). Som sosialarbeider i kommunal rustjeneste vil også dette være faktorer som kan utfordre rollen de har i samspillet med brukerne.

Organisering og oppgaver

Prosjektet har samlet datamateriale fra fire sosialarbeidere som jobber innen kommunale rustjenester. Sosialarbeiderne er fra to ulike kommuner med ca. 9000-12000 innbyggere hver. Rustjenestene i kommune «A» og «B» er begge organiserte under sektoren for helse- og omsorg. Tjenestene ligger under tjenesten for psykisk helse og begge kommunene har egne teamkoordinatorer. Basene ligger sentralt i deres kommune.

Rustjenesten i kommune «A» har mindre enn fem sosialarbeidere og har rundt 37 brukere sammen. Organiseringen av arbeidet blir oftest gjort i par og de jobber en dagvaktsturnus. Sosialarbeiderne jobber med mennesker som ønsker hjelp til å gjøre en endring. Noen ønsker å bli rusfrie og noen ønsker ikke å bli rusfrie. Sosialarbeiderne begynner ikke alltid å jobbe med rusen først, de ønsker å starte der brukeren er. Brukerne kan velge selv om de ønsker å

møte sosialarbeiderne til samtale på «huset», på biltur, café, på brukerens jobb, hjemme, eller på gåtur. De jobber også med rusforebygging generelt i kommunen.

Sosialarbeiderne fra den andre kommunen, «B», jobber i to ulike rustjenester. Den ene sosialarbeideren jobber dag- og kveldsturnus i en seksjon der de bistår mennesker med ROP-lidelser (rus og psykiske lidelser) i kommunale leiligheter. De bistår med alt fra praktiske oppgaver som NAV-samarbeid, ærend, økonomi, og sosialfaglige oppgaver som samtaler. Rustjenesten har flere faste ansatte, men også tilkallingsvikarer. Sosialarbeiderne har totalt seks brukere i bemannet bolig og 10 brukere de følger opp utenfor. Den andre sosialarbeideren er i en seksjon som har dagturnus, som yter tjenester til mennesker med rusproblematikk. Sosialarbeideren møter brukerne der de skulle ønske og jobber med like arbeidsoppgaver som den andre sosialarbeideren i kommune «B». Denne seksjonen har fire stillinger og har til sammen 220 brukere.

Teori

For å belyse sosialarbeiderens posisjon i kommunal rustjeneste vil vi bruke teori om bakkebyråkraten. Lipskys teori om bakkebyråkrati viser at de som jobber innenfor dette nivået er en del av det laveste hierarkiet i organisasjonen, det er de som har den daglige ansikt-til-ansikt-kontakten med brukerne (Djupvik & Eikås, 2016, s.67; Gilson, 2015). Det er i denne kontakten bakkebyråkrater kan oppleve utfordringer og dilemmasjonesjoner som utfordrer deres yrkesutøvelse og rolle. Det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (2019) kan forklares som et yrkesetisk «kompass» med verdier og holdninger sosialarbeidere skal ta hensyn til når de navigerer seg gjennom sosialt arbeid. Det belyser verdier som respekt, anerkjennelse, omsorg og ansvar (Fellesorganisasjonen, 2019, s.4–5). Bakkebyråkrater vil stå i posisjoner der de skal ivareta brukernes interesser, samtidig som deres yrkesutøvelse skal utøves innenfor bestemte rammer for organisasjonen de arbeider for (Berg, 2015, s.76; Djupvik & Eikås, 2016; Fellesorganisasjonen, 2019; Schiefloe, 2019, s.230). Det er samfunnet som setter rammene i form av nasjonale pålegg og lokale prioriteringer, som i politikk, fag, juss, organisering og økonomi (Berg, 2015, s.76–77). Slike hensyn kan oppleves som begrensninger og kan skape konflikt for sosialarbeiderne når de står i situasjoner der det ikke er klare handlingsregler. Lipsky viser til at slike situasjoner vil bære preg av en skjønnsutøvelse der bakkebyråkraten må koble inn personlige holdninger og verdier som er

basert på handlingsregler, normative forventinger og forestillingen om rasjonalitet (Djupvik & Eikås, 2016, s.68; Oterholm, 2015, s.172–175). Skjønnsutøvelsen til den enkelte bakkebyråkrat vil sette deres lojalitet på prøve, og deres bakgrunn, som kan være koblet til utdanning og organisasjonstilknytning, kan farge hvordan de definerer «utfordringen» og hva de vil gjøre (Berg, 2015, s.77; Djupvik & Eikås, 2016, s.71; Fellesorganisasjonen, 2019, s.10). Handlingsrommet kan oppleves ulikt og vil påvirke hvordan bakkebyråkraten utfører sin yrkesutøvelse overfor brukerne. Skjønnsutøvelsen kan gi fleksibilitet ettersom det er vage formuleringer i lovverket, og bakkebyråkraten kan lene seg på skjønn for å ikke ta «rigide» avgjørelser (Djupvik & Eikås, 2016, s.107).

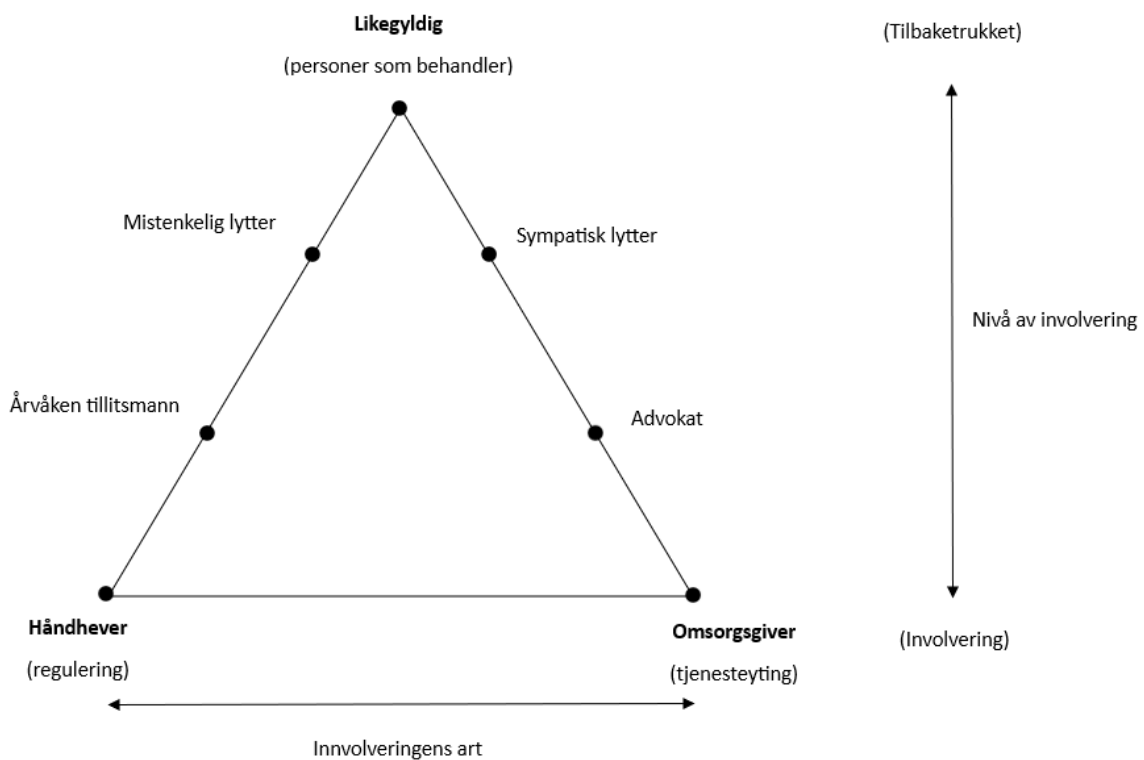
Lipsky (2010) viser til at bakkebyråkrater står i et konfliktforhold mellom kravet fra egen profesjon og brukere, og mellom avgjørelser som er fattet på et overordnet nivå i den byråkratiske strukturen (Djupvik & Eikås, 2016, s.72; Fellesorganisasjonen, 2019). Dette kan defineres på flere måter gjennom bakkebyråratenes ulike arbeidsvilkår. Bakkebyråkratene kan oppleve stort arbeidspress. Dette bærer preg av mangel av tid og ansatte (Djupvik & Eikås, 2016, s.72). Manglene på slike ressurser påvirker bakkebyråratenes yrkesutøvelse i den grad at de eksempelvis ikke får yte tjenesten slik de mener det er forsvarlig, eller at viktige arbeidsoppgaver kan vike for andre oppgaver (Djupvik & Eikås, 2016).

Lipsky (2010) viser til at bakkebyråkrater utvikler mestringsstrategier for å håndtere arbeidet sitt. Som vi har sett, kan det være flere ulike grunner til dette, som de ulike arbeidsvilkårene for bakkebyråkraten. Et viktig moment med mestringsstrategiene er at de utvikler seg til et permanent atferdsmønster som definerer bestemte roller (Djupvik & Eikås, 2016, s.76). Dette kan være unike roller bakkebyråkraten trer inn i, som vi skal komme tilbake til når vi belyser Zackas (2017) definisjon av ulike roller.

Bakkebyråkrater kan ta i bruk favorisering som mestringsstrategi (Djupvik & Eikås, 2016, s.80). Dette innebærer at de velger seg ut brukere de vil gi mest oppmerksomhet til, basert på tanken om at disse brukerne vil være lettest å lykkes med. Slik favorisering kan også komme til uttrykk ved at det ligger personlige mål og moralske vurderinger hos bakkebyråkraten (Djupvik & Eikås, 2016, s.80). Det kan eksempelvis være mål som at bakkebyråkraten ønsker å gjøre rusavhengige rusfri, eller at bakkebyråkraten vurderer hvem de synes har mest rett til

hjelpen, ut fra brukernes historier. En annen type mestringsstrategi er når bakkebyråkraten forenkler og distanserer seg fra organisasjonen, og ikke ser seg selv som en representant (Djupvik & Eikås, 2016, s.82). Bakkebyråkraten kan framstille regelverket mer rigid enn det egentlig er, samtidig som de ikke ønsker å utøve skjønn. Bruk av mestringsstrategier er med på å forme rollen bakkebyråkraten inntar i ulike situasjoner. Zacka (2017, s.91) viser til at slike rolleoppfatninger gir byråkraten en følelse av identitet ved at den personlige forestillingen tjener til å rettferdiggjøre og rasjonalisere atferden deres.

Zacka bygger på tanken om at bakkebyråkraten kan innta tre ulike roller i samhandlingen med brukere. Figuren hans viser ulike momenter i det å påta seg rollene, der dette baseres på hvilken grad av involvering bakkebyråkraten har i møtet (Zacka, 2017).



Modell basert på (Zacka, 2017, s.88)

Den likegyldige

Rollen som den likegyldige gjenspeiler den objektive og nøytrale bakkebyråkraten som behandler saker rutinemessig, uten å bli følelsesmessig involvert hverken den ene eller den andre retningen (Zacka, 2017, s.68). Slike relasjoner mellom sosialarbeider og bruker blir ofte tekniske og upersonlige. Sosialarbeideren blir sjelden godt kjent med brukeren og snakker gjerne bare om det som er relevant for «saken» som skal behandles, rent administrativt. Møter som dette er ofte preget av en asymmetrisk makt, hvor sosialarbeideren bestemmer om brukeren skal få det han spør etter eller ikke (Schiefløe, 2019, s.210; Zacka, 2017, s.69). Sosialarbeideren har kontroll over godene brukeren er ute etter, og brukeren er avhengig av denne instansen for å få dette (Schiefløe, 2019, s.211). Likegyldighetsrollen kjennetegnes ved at sosialarbeiderens avgjørelser i den enkelte sak går på autopilot, uten å ta et steg tilbake for å reflektere over ulike alternativer (Zacka, 2017, s.69).

Positive sider ved rollen som den likegyldige er at sosialarbeideren har en tendens til å være raskere og mer effektiv, da arbeidet er målrettet. Samtidig kan det være en mestringsstrategi mot følelsesmessig utbrenthet (Zacka, 2017, s.102). Selv om likegyldighet kan ha psykologiske fordeler, kan den også føre til en slags ansvarsfraskrivelse (Zacka, 2017, s.104). Man kan si at å nekte å diskriminere blant klienter er å nekte å anerkjenne at noen mennesker er mindre rustet til å håndtere byråkrati enn andre (Zacka, 2017, s.103).

Omsorgsgiveren

Rollen som omsorgsgiver kommer ofte til uttrykk når interaksjonen mellom bruker og sosialarbeider varer over lengre tid. Når en sosialarbeider inntar denne rollen handler det ofte om å involvere seg mer enn det som er rutine, i motsetning til i rollen som den likegyldige (Zacka, 2017, s.71). Siden interaksjonen mellom bruker og sosialarbeider varer over en lenger periode og gjennom flere møter, blir også sosialarbeideren bedre kjent med brukeren enn i rollen som den likegyldige. Sosialarbeideren blir kjent med brukerens personlige liv, karaktertrekk, livshistorie og lignende. I motsetning til i rollen som den likegyldige, tar sosialarbeideren her av de byråkratiske brillene og anerkjenner brukeren som et individ og ikke en «sak» (Zacka, 2017, s.72; s.105). Sosialarbeideren blir involvert som en sympatisk lytter og blir «dratt ut» av den byråkratiske likegyldigheten. Sosialarbeideren står da på samme side som brukeren, i motsetning til relasjonen de har når sosialarbeideren har likegyldighetsrollen (Zacka, 2017, s.76). Fordi sosialarbeideren nå er mer personlig involvert

og har en annen relasjon til brukeren, vil hun også være en omsorgsgiver som går utenfor boksen når brukeren trenger det. For eksempel at sosialarbeideren har en samtale med brukeren som ikke er på planen fordi han går gjennom en krise. Sosialarbeideren gjør dette på «instinkt» fordi brukeren trenger å snakke med noen, og tenker ikke på om hun egentlig har tid til det, eller hvor mange andre saker som må settes til siden på grunn av denne prioriteringen (Zacka, 2017, s.77). Ved å innta en slik rolle kan det oppstå et farlig skille mellom saker som fortjener omsorg og de som ikke gjør det, noe som kan fungere som et fristed for stereotypifisering (Zacka, 2017, s.106).

Håndheveren

Rollen som håndhever handler, i likhet med rollen som omsorgsgiver, om å være personlig involvert i en «sak». Forskjellen er at det i denne rollen heller tar form som mistenksomhet og fiendtlighet (Zacka, 2017, s.80). Selv om saken i utgangspunktet kan lokke til sympati, blir heller sosialarbeideren skeptisk mot brukeren. Dette blir ytterligere forsterket ved brukere som bærer på stigma (Schiefløe, 2019, s.202). Et eksempel kan være en person som har vært i en bilulykke fordi han var ruspåvirket og fikk store skader som han vil trenge hjelp med resten av livet (Zacka, 2017, s.80–81). I et slikt tilfelle vil håndheveren kunne tenke på grunnen til at ulykken skjedde i utgangspunktet (rusbruk), istedenfor å vise sympati. Sosialarbeideren vil kunne henge seg opp i karaktertrekkene som fikk brukeren i situasjonen, selv om brukeren kun spør om tjenester han har krav på. Sosialarbeideren kan mistenke at brukeren utnytter systemet, og siden hun har kontroll over godene, kan sosialarbeideren bli enda mer rigid på reglene og skjønnsutøvelsen (Schiefløe, 2019, s.211; Zacka, 2017, s.81). Det handler om å beskytte systemet mot brukere som utnytter det. For noen kan det også handle om å skille de som fortjener og ikke fortjener tjenester (Zacka, 2017, s.82). Det kan også handle om hvilke brukere som har best forutsetninger for å oppnå det de ønsker. Håndheveren er dermed også mer kritisk enn omsorgsgiveren (Zacka, 2017, s.83). Sosialarbeideren «vokter over» staten eller kommunens ressurser og blir en håndhever ved at hun tar saken i egne hender og nekter den rusavhengige den hjelpen han vil ha utover det sosialarbeideren «må» gi (Zacka, 2017, s.84). Sosialarbeideren tar etiske hensyn ut fra sitt ståsted, og bruker faglig skjønn på bakgrunn av dette (Oterholm, 2015, s.173).

Som statens agenter er bakkebyråkrater ansvarlige for å opprettholde eksisterende lover og kriterier, hvor de må håndheve disse strengt når det er nødvendig (Zacka, 2017, s.107). I

motsetning til de likegyldige, følger håndheveren ikke bare loven, men føler seg også ansvarlig for å bevare og beskytte dens ånd. De streber etter å skille mellom brukere som virkelig har rett på ytelse og assistanse, og de som søker å utnytte offentlige tjenester ved å hente ut mer enn sin rettferdige andel. Ved å skille mellom de som er riktige mottakere av offentlige tjenester og de som ikke er det, opprettholder håndhevere verdifulle offentlige ressurser for de tiltenkte mottakerne (Zacka, 2017, s.107). Men mangel på tillit blir spesielt upassende når den er rettet mot klienter som allerede er stigmatisert og en del av samfunnets mest vanskeligstilte grupper (Schiefløe, 2019, s.202; Zacka, 2017, s.108).

Forskning på felt

Sosialarbeiderens vanskelige rolle

Mestringsstrategier kan føre til en tilfeldig praksis for å håndtere store arbeidsbelastninger. Dette kan for eksempel føre til sterke kategoriseringer av brukeres egenskaper som vil føre til at sosialarbeideren er forutinntatt i møte med bruker (Ellingsen et al., 2021, s.75). Det kan tenkes at sosialarbeideren ved å plassere brukere i kategorier behandler brukere som grupper og ikke som individer. Dette kan medføre at sosialarbeidere utvikler en kynisk holdning og tar kontroll for å avslutte saken raskere (Ellingsen et al., 2021, s.78).

Sosialarbeidere befinner seg i ulike makt- og ansvarsforhold og må ta hensyn og vurderinger ut fra konsekvensene valgene deres kan få. Gjennom skjønnsutøvelse og kontroll over goder, kan de påvirke menneskers hverdag (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022). Sosialarbeidere kan finne det vanskelig å balansere politiske krav og yrkesetikk, og deres yrkesetikk kan dermed settes på prøve (Cuadra & Staaf, 2014; Ylvisaker & Rugkåsa, 2022). De har makt til å kontrollere visse ressurser og til å akseptere eller avvise klienters egne definisjoner av deres behov (Juhila et al., 2010; Ylvisaker & Rugkåsa, 2022).

I et studie om hvordan ansatte i rus- og psykisk helsetjeneste håndterer dilemmaer som inkluderer begrensede ressurser, yrkesetiske standarder og brukernes behov, fant forfatterne at noen ansatte i kommunen bruker alternative veier for å ivareta brukere (Bjørkquist & Ramsdal, 2022). For å jobbe effektivt med brukere med avhengighet og psykiske problemer,

sier tjenesteyterne at de må jobbe fleksibelt og med en ikke-byråkratisk tilnærming. Tjenesteyterne gjorde ofte en ekstra innsats for å finne tjenester og tiltak for å hjelpe mennesker med avhengighet og psykiske problemer. De følger for eksempel pasienter til avtaler som leger, tannleger og lignende fordi pasientene ikke holder avtalene om de ikke får følge (Bjørkquist & Ramsdal, 2022).

Tjenesteytelse til disse klientene er sjelden lineære prosesser for bedring, og ettersom regelverket sjelden er klartekst, trenger frontlinjefesjonelle skjønn for å tolke dem og transformere dem til praksis, og dermed møte en rekke dilemmaer i sitt daglige arbeid (Bjørkquist & Ramsdal, 2022; Evans & Harris, 2004). Omsorgsrollen innebærer at fagpersoner overskrider grensene for sitt offisielle ansvar ved å gi mer oppmerksomhet og hjelp til enkelte klienter. Dette kan skje gradvis eller spontant; for eksempel når de identifiserer seg med klientens problemer eller blir følelsesmessig involvert (Bjørkquist & Ramsdal, 2022).

Skam og stress

Å gjøre feil og føle seg utilstrekkelig eller ikke «god nok» er uunngåelige menneskelige opplevelser, men de tolereres ikke alltid av samfunnet, av fagorganisasjoner eller sosialarbeiderne selv (Gibson, 2014). Potensielt kan alt som kan avsløre en sosialarbeider som ikke gjør «godt» sosialt arbeid, forårsake skam hos sosialarbeideren (Gibson, 2014). Sosialarbeidere kan føle at kravene som stilles til dem, personlig, organisatorisk og profesjonelt, konkurrerer og er i konflikt (Gibson, 2014).

Sosialarbeidere kan oppleve skam når de føler at yrkesutøvelsen ikke har vært nyttig. Vanskene en bruker opplever kan være overveldende, og endringsarbeidet kan ofte skje sakte og til tider virke umulig (Gibson, 2014). Sosialarbeiderne kan begynne å stille spørsmål ved egen kunnskap, ferdigheter og evner til å hjelpe menneskene de jobber med, når de ikke oppfyller egne standarder og mål. Dette kan resultere i selvbebreidelse for negative resultater eller manglende fremgang (Gibson, 2014). Resultatet av dette har blitt en prestasjonskultur med et kontrollregime som kan bedømme hele tjenesten og dermed også enkeltmennesker som «mangelfulle» (Gibson, 2014; Wastell et al., 2010). En slik situasjon kan skape en frykt for å bli skamfull. Problemet for sosialarbeiderne blir at for eksempel tidspress og

resultatstyring kan forstyrre det de anser som «god» praksis (Gibson, 2014; Wastell et al., 2010). I situasjoner hvor sosialarbeiderne føler seg bedt om å ta en avgjørelse mellom hva som er riktig for brukeren eller hva som er riktig for organisasjonen, blir sosialarbeiderne bedt om å velge mellom egen integritet og behovet for sosial aksept. Dette kan ende med at de enten dømmer seg selv negativt for å ikke leve opp til egne standarder, eller å føle seg dømt av ledere og kollegaer for å ikke overholde organisasjonens forventninger (Gibson, 2014).

Å være sosialarbeider er et stressende yrke. Stresset handler ofte om rollekonflikt mellom brukermøter og organisasjonens behov (Lloyd et al., 2002, s.255). Det har blitt sagt at det for de fleste sosialarbeidere er viktig å være hjelpsom, og at dette er en av hovedgrunnene til at de velger nettopp dette yrket. Dette kan videre føre til at man blir for involvert med pasienter og brukere, som igjen fører til stress (Lloyd et al., 2002, s.256).

Metode

For å få innsikt i hva som bestemmer hvilken hjelperrolle sosialarbeidere innen kommunal rustjeneste inntar, har vi gjennomført en kvalitativ hermeneutisk intervjustudie. Vi har gjennomført fire fokuserte dybdeintervju av sosialarbeidere og intervjuene hadde som formål å få innsyn i deres erfaringer fra samhandling med brukerne. Datamaterialet er analysert deduktiv og induktivt. Kapittelet vil gjennomgå planlegging, utføring og håndtering av empirien til prosjektet.

Utvalg og intervju

Informantene er sosialarbeidere med et spenn på 4-16 års erfaring innen rusfeltet. Informantenes sosialfaglige utdanning og arbeidserfaring vil sikre at de gir adekvat informasjon som er nødvendig for forskningsprosjektet.

Vi rekrutterte informanter fra to ulike kommuner og fra ulike tjenesteområder innen kommunal rustjeneste, for å oppnå større mangfold for prosjektet. To av informantene ble rekruttert på bakgrunn av tidligere arbeidsrelasjoner med prosjektets ene forfatter. De ble kontaktet per melding, og intervjutidspunkt ble avtalt etter deres timeplan. De resterende informantene ble funnet gjennom kommunenettsiden og ble kontaktet ved telefonsamtale, her ble også intervjutidspunkt avtalt på deres premiss. Mellom informantene var det små ulikheter i alder, men variasjoner i kjønn, utdanning og erfaring. Vi vurderer utvalget som strategisk og representativt.

Informant	Utdanning	Dato	Lengde
S1	Barnevernspedagog	16.03.23	45 min
S2	Sosionom	16.03.23	43 min
S3	Sosionom	17.03.23	35 min
S4	Vernepleier	22.03.23	48 min
Totalt			2,85 timer

For å finne svar på problemstillingen var det ønskelig å studere sosialarbeiderens erfaringer, holdninger, synspunkter og meninger opp mot temaet. Derfor valgte vi en fokusert form for dybdeintervju, siden temaet var avgrenset ut fra intervjuguiden. Dybdeintervju bygger på et fenomenologisk perspektiv, hvor vi gjennom metoden kan undersøke verdenen fra informantenes ståsted (Tjora, 2021a, s.128–130). Fokuserte intervjuer er en kortere form for dybdeintervju som bærer preg av et tydelig definert tema som er avgrenset på forhånd (Tjora, 2021a, s.144–145). Metoden ga mulighet til å utforske forhold ved informantenes subjektivitet (Tjora, 2021a, s.128, 2021b, s.251). Dette gir prosjektet et fenomenologisk-hermeneutisk design. Alle intervjuene ble gjennomført med begge forfatterne tilstede. Intervjuene hadde en gjennomsnittstid på 42,75 minutter.

I forkant av intervjuene utarbeidet vi en intervjuguide ut fra forskningsspørsmålene. Intervjuspørsmålene og oppfølgingsspørsmål ble formulert åpne, men konsise. Intervjuene ble gjennomført på informantens arbeidsplass. Deltakerne mottok ikke intervjuguiden, men ble forklart at vi ønsket å høre deres erfaringer og opplevelser. Intervjuene startet med oppvarmingsspørsmål om utdanning og arbeidsoppgaver, deretter ble intervjuspørsmålene presentert. En slik begynnende framgangsmåte kan skape en ufarlig atmosfære (Tjora, 2021a, s.160). Intervjuspørsmålene ble presentert åpne og definerte for å legge opp til fri samtale rundt temaet og et ønsket om å oppnå refleksjon. Mengden oppfølgingsspørsmål ble tilpasset til hver enkelt informant.

Intervjuene ble gjennomført med lydopptak for å sikre at vi fikk med all informasjonen og at vi kunne rette vår fulle oppmerksomhet mot informantene. Lydopptak bidrar til å sikre datamaterialets helhet til eventuelle sitat, samtidig som en kan oppnå bedre flyt i samtalen (Tjora, 2021a, s.180).

Transkripsjon

Intervjuene ble ordrett transkribert med fyllord og verbale pauser for å sikre det fullstendige datamaterialet. Informantenes- og kommunens navn ble derimot ikke navngitt i transkriberingen for å ivareta anonymiteten. Transkriberingen ble fordelt likt på forfatterne og vi benyttet Word på bakgrunn av vår trygghet til programmet.

Sitat som blir brukt i funndelen har blitt lettere omformulert ved å fjerne overfladiske fyllord som ikke har betydning for analysen, og omskrevet fra muntlig til skriftlig grammatikk. Dette gjør det lettere å lese. Sitatene har også blitt skrevet på bokmål for å ivareta informantenes anonymitet ettersom det var ulike dialekter. Vi har valgt å omtale alle informantene som «hun» når sitat blir brukt i funndelen, dette er igjen for å ivareta anonymiteten.

Analyse

Datamaterialet ble analysert etter både deduktiv og induktiv metode. Deduktiv ved at intervjuguiden ble utarbeidet av teorigrunnet om de ulike rollene og dette er det forskningsspørsmålene handler om. Induktiv, hvor informantens erfaringer og meninger om ulike opplevelser i feltet har vært styrende for analysen. Vi brukte empirien til å forstå teorien på en ny måte (Stokken et al., 2022, s.211). Etter innsamlet empiri ble tilleggsteori om mestringsstrategier formulert inn i prosjektet.

Datamaterialet ble skrevet ut i papirform og kodet manuelt via fargesystem. Dette ble gjort på grunn av usikkerhet til kodeverktøyene på nett. Vi mener den manuelle metoden gjør oss mer bevisst i prosessen. De første tre kategoriene ble til på bakgrunn av forskningsspørsmålene; likegyldig, omsorgsgiver og håndhever. Vi lagde deretter sammendrag ut fra kodene av hvert intervju. Etter å ha analysert datamaterialet induktivt ble det relevant med en kode til; mestringsstrategier.

Etikk

Tjora (2021a, s.53–54) viser at det implisitt bør ligge en etisk sans i forskning, hvor aspekter som respekt og tillit vil påvirke samhandlingen, eksempelvis kommunikasjonen vi får med informantene. Ved å presentere oss selv, håndhilse og være tydelig på ansvaret i forskningen, håpet vi det kunne skape tillit og trygghet til oss. Samtidig, at informantene forhåpentligvis opplevde oss som høflige og respektfulle. Dette er en viktig del av god forskningsetikk (Stokken et al., 2022, s.212; Tjora, 2021a, s.54).

Et annet etisk aspekt ved forskning er tillatelsen til å gjennomføre intervju, samt behandle datamaterialet i samsvar med lovverk og forskningsetikk (Stokken et al., 2022, s.212). Datainnsamlingen er i samsvar med tillatelsen fra NSD 31.05.2023, med referansekode: 821942. Samtykkeskjemaet fra NSD har alle informantene signert, hvor de krysset av for å delta med lydopptak og ønsket å være anonyme. Skjemaet ble muntlig presenter før intervjuene, hvor vi forklarte deres rettigheter, prosessen med behandlingen av datamaterialet, og hvordan ivareta anonymiseringen. Vi informerte også om vår taushetsplikt og at det var helt greit å stoppe underveis i intervjuet. Noen informanter ble ringt under intervjuene. Vi minnet dem på at vi kunne stoppe om ønskelig. Etter intervjuene ga vi en gave til informantene, sjokolade, for å vise vår takknemlighet.

Kunnskapen en får fra prosjektet kan diskuteres som et etisk aspekt, med spørsmål som om dette er kunnskap som er rett eller feil å gi ut. Sosialt arbeid er et fag i stadig utvikling og vi mener forskningen vår er viktig ettersom den kan skape bevisstgjøring for sosialarbeidere og utvikling av feltet. Vi mener forskningen er nødvendig fordi det også kan sette søkelyset på sosialarbeiderens utfordrende rolle i kommunal rustjeneste.

Kvalitet

Å få faglige erfaringsrefleksjoner fra informantene var viktig for å få svar på forskningsspørsmålene, og videre svar på problemstillingen. Relevant utdanning og arbeidserfaring innen rusfeltet var derfor kriterier vi så etter for å styrke gyldigheten i prosjektet. Tjora (2021a, s.259–260) viser til gyldighet som et av kvalitetskriteriene som omhandler at de svarene som kommer frem i prosjektet faktisk svarer på spørsmålet vi stiller. Empirien fra informantene hadde mange fellestrekk, det var like opplevelser og påvirkningsfaktorer fra yrkesutøvelsen. Det tilsier at det er tydelige mønster og informasjonsstyrke fra datamaterialet på tvers av sosialarbeidere fra ulike kommuner og tjenester innen kommunal rustjeneste. Etter analysen ble det også oppdaget like mestringsstrategier for hvert enkelt forskningsspørsmål. Dette kan styrke påliteligheten for prosjektet. Tjora (2021a, s.294) omtaler pålitelighet som hvordan en har en sammenheng mellom empiri, analyse og resultat i prosjektet, og at det ikke har vært styrt av eksempelvis personlige faktorer.

Noe som derimot kan påvirke påliteligheten er kjennskapen en av forfatterne hadde til to av informantene. Sikt (2023) viser at forskere må være bevisst på dobbeltrollen, og at en må skille mellom rollen som ansatt og forsker. For å sikre god kvalitet på forskningen ble dette tatt med informantene på forhånd, ved å vise tydelighet for forfatters rolle og taushetsplikt som ansatt og forsker. Forfatteren fikk et unikt innenfraperspektiv på tjenesten, og kunnskapen var til hjelp når det ble stilt oppfølgingsspørsmål under intervjuene. Prosjektet fikk derfor to perspektiver; den andre forfatteren hadde et mer distansert utgangspunkt der hun stilte seg mer kritisk til spørsmålene, datamaterialet og resultatet. Forfatteren som ikke hadde kjennskap til informantene, var den som transkriberte og kodet disse intervjuene. Når sammendraget var skrevet, analyserte vi sammen. Noe som bidrar til mer pålitelighet for prosjektet.

Funn

For å undersøke hva som bestemmer hvilken hjelperrolle sosialarbeidere i kommunal rustjeneste inntar overfor voksne rusavhengige, vil sentrale funn fra gjennomførte intervju bli presentert. Med utgangspunkt i forskningsspørsmålene har vi undersøkt hva som gjør at sosialarbeideren inntar rollen som likegyldig, omsorgsrollen og håndheverrollen overfor brukerne.

Kjølig og tilbaketrukken

Vi har undersøkt hva som gjør at sosialarbeideren kan bli kjølig og tilbaketrukken overfor brukerne og innta rollen som likegyldig. Flere av informantene uttrykte at de ble mer tilbaketrukne overfor brukere som viste liten vilje og motivasjon til å holde kontakten med tjenesten. En av informantene uttrykte:

«Hvis du prøver gang på gang og ting ikke detter inn, eller de ikke forstår eller... Altså det er opp igjen og opp igjen det samme. Da får vi på en måte ikke gjort jobben vår. Da er det litt lett å trekke seg tilbake og ikke ta kontakt. Tenke at «okei, men da får de ta kontakt neste gang».

En annen informant sier at de ikke løper etter folk, men venter på brukerens «egen prosess». Dette viser til at en avgjørende faktor for at sosialarbeiderne trekker seg tilbake er brukerens manglende vilje eller evne til å selv følge opp og ta initiativ.

Seksualisert prat og oppførsel fra brukere er noe som kommer frem som en faktor hos de fleste informantene når de blir kjølige og tilbaketrukne. En informant uttrykker det som et forsøk på å ikke gi oppmerksomhet til uønsket oppførsel; «...det er nå slik som med unger. At du egentlig bare skal overhøre uønskede greier. De får ikke noen respons». Det ble også uttrykt at ruspåvirkning og psykisk helse er faktorer som spiller inn, i form av dagsform. En informant uttrykker at vedkommende trekker seg tilbake hvis bruker er tydelig ruspåvirket, i form av at det bruker ønsker hjelp med blir utsatt til han er mindre ruspåvirket. Dette gjaldt også om brukeren var i svingende stemningsleie eller hadde store vrangforestillinger.

Tilbaketrekning blir brukt av flere av informantene som en strategi når brukere oppleves som sinte, for å ikke gå inn i en konfrontasjon; «Du skal ikke gjøre noe for å provosere dem om du

oppfatter dem som veldig sinte». Dette beskrives også som en strategi for å unngå utagering når brukere er tydelig ruspåvirket.

Ved spørsmål om informantene blir påvirket av brukeres tidligere ugjerninger, som for eksempel at de har begått vold eller overgrep, uttrykkes det at de prøver å holde seg profesjonelle. Det samme gjelder om informantene opplever personlig klinsj med brukere av andre grunner. En informant sier «*Altså, de har jo rett på hjelp innenfor rusfeltet uansett hva de har begått da*». En informant uttrykker også at noe som kan vekke vedkommendes «*distanse eller kjørlighet*» er «*hvis de gjør noe som er litt på kanten med mine egne etiske holdninger*» og «*da handler det om at de har gjort noe mot noen som vekker så sterke følelser i meg at jeg virkelig må hente frem det aller proffeste i meg for at de ikke skal merke det*». Vi oppfatter gjennom intervjuene at informantene gjør så godt de kan for å virke nøytrale overfor brukerne, og at deres personlige følelser ikke skal «*skinne igjennom på noe som helst vis*». Flere informanter er opptatte av viktigheten av å kunne lufte tanker og frustrasjon til sine nærmeste kollegaer for å kunne skjule egne meninger og holde seg objektive overfor brukere.

Datamaterialet viser at faktorer som at brukeren viser lite interesse, vilje og motivasjon påvirker sosialarbeiderne. Vi kan si at sosialarbeideren går inn i rollen som den likegyldige når brukeren gir en slik manglende respons, og dermed gjør det vanskelig å hjelpe. I tillegg kan vi se seksualisert prat, temperament, ruspåvirkning og tegn til aktiv psykose som «*feil*» respons fra brukeren i forhold til hvilken hjelp sosialarbeideren forventer å gi. Dette gjør at sosialarbeideren inntar rollen som den likegyldige.

Vise omsorg og strekke seg litt ekstra

Vi undersøkte hva som gjør at sosialarbeideren kan bli imøtekommende og innta omsorgsrollen overfor brukerne. Gjennom analysen ble det tydelig at relasjonen mellom brukerne og informantene hadde stor betydning for om sosialarbeiderne strekker seg litt ekstra for brukerne. I tillegg finner vi at motivasjonen og initiativet til brukeren også spiller inn på dette, og at disse faktorene henger sammen. Dette ser vi blant annet i at en av informantene sier «*Du får ulike relasjoner til ulike brukere. Og når folk på en måte ønsker å gjøre en endring, så gir det også en motivasjon til å strekke seg litt ekstra langt for dem*» eller

«Fordi vi har denne kontakten, og har hatt den over så lang tid at vi vet at vedkommende vil. Vi vet også at det er veldig vanskelig. Også vet vi at hvis han først bestemmer seg for det, så er han kjempeflink til å være rusfri også. Og da strekker vi oss litt ekstra langt for å få det til. Vi vet at det kan bli veldig bra. Det har vi sett mange ganger».

En annen informant sier at «Jeg tror det har med relasjon å gjøre» og «noen får du en bedre relasjon til, ikkesant». Informantene viser til kjennskap til bruker fra før, og at de har sett at det har gått bra før. Flere nevner konkret at relasjonen til brukeren er av betydning. Det kan virke som det blir lettest å bygge relasjon til de brukerne som er motiverte og selv tar initiativ.

Å vise omsorg og strekke seg litt ekstra synes å ligge i informantenes personlige holdninger. Noen av informantene nevner at det rører ekstra ved dem når de «møter fortvilte pårørende». Det blir argumentert med at de hadde ønsket at noen gjorde det ekstra for «meg eller mine». Samtidig nevnes brukeres manglende sosiale nettverk som en faktor som får sosialarbeideren til å yte litt ekstra. En informant sier også «hvis jeg har kapasitet til det, så kan en gjøre det. Også er det så klart denne balansegangen mellom når man brennes ut og ikke». «Når det er verdt det» er også noe som nevnes. Det vises også til at noen informanter yter ekstra til brukere som tar initiativ, mens andre yter ekstra til de som er stille og «gjør ikke noe ut av seg». En informant viser også til at det kommer an på hvor rasjonelt hun vurderer at ønsket til brukeren er. Vi tolker dette som at informantenes personlige holdninger og moraler har mye å si for om de yter ekstra og inntar en omsorgsrolle overfor brukerne.

En informant forteller at de ofte gir brukerne flere timer i starten for å bli kjent, og få en avklaring på hvordan de kan hjelpe, før de reduserer møtene etterhvert. Hun nevner også at «det blir så mye byråkrati» og forteller at de ofte ikke gir beskjed om at de har fått henvendelser fra nye brukere før det har gått en stund og de har blitt kjent med brukeren og hans behov. Hun sier at det blir for vanskelig å hente ut den informasjonen de trenger på én kartleggingssamtale og svar på et skjema, og at de derfor heller tar seg tid til å bli kjent ved å tilbringe tid sammen.

Datamaterialet viser god relasjon mellom bruker og sosialarbeider, over tid, som en viktig faktor. Når bruker viser ønske om hjelp og endring, men at det er vanskelig, inntar

sosialarbeideren omsorgsrollen fordi hun mener det er verdt det for brukeren. Samtidig handler det om sosialarbeiderens personlige holdninger, moraler og følelser. Sosialarbeideren inntar slik omsorgsrollen når hun mener det er verdt det for seg selv.

Skeptisk og grensesettende

Vi undersøkte også hva som gjør at sosialarbeideren blir skeptisk, setter grenser og inntar en håndheverrolle overfor brukerne. Det kommer frem i intervjuene at mye av skepsisen og grensesettingen overfor brukere handler om sosialarbeidernes egen sikkerhet. Flere av informantene forteller at de rådfører seg med politiet før de reiser hjem til brukere de ikke kjenner til fra før, for å spørre om det «*i det hele tatt er trygt å møte vedkommende hjemme*». De forteller at de da kan få beskjed fra politiet om de bør være én eller to som drar, og om de burde ha politipatrulje i nærheten. Dette tyder på at informasjon fra samarbeidspartnere også har en påvirkningskraft. Dette nevnes også i overlappssituasjoner med kollegaer hvor «*en får vite om det har skjedd noe spesielt eller om det er noen vi må være to på*» og «*om det er noen grunn til å være på vakt*». En informant forteller også at

«jeg tenker meg en ekstra gang med den brukeren. For jeg har hørt andre eksempler på at den brukeren, at andre har hatt han med og han har vært mer ruset enn det de hadde trodd».

Dette handlet om en bruker som hadde utagert når de hadde vært på en avtale. Disse uttalelsene kan igjen tolkes som at informantene blir påvirket av det andre forteller dem om brukerne, men at det igjen gjerne er snakk om deres egen og andres sikkerhet.

I intervjuene er det gjennomgående at sosialarbeiderne inntar rollen som håndhever når de opplever at brukere utnytter ressurser. De nevner «*De som ikke dukker opp eller de som ikke nyttiggjør seg*» og

«vi har jo prøvd i fem år. Det eneste vedkommende vil er å få brukerutstyr og ha kontakt med oss til jul når de skal få mat av Frelsesarmeen, men ellers ønsker de ikke oppfølging».

samt at «*vi tror det bare er for å komme ut av fengsel*» eller at noen bare tar kontakt når det er snakk om å stanse utbetaling av stønad. Informantene forteller at de da blir skeptiske og må sette noen grenser. De forteller at de ikke kan bruke tid og ressurser på personer som vil ha

hjelp i kanskje to måneder før det er stopp, og at «*da kan vi bruke tiden på noen andre som ønsker det*». Sosialarbeideren trekker seg tilbake, men i form av å sette grenser, og bestemmer selv hvem de bruker tid og ressurser på. Vi tolker også dette til at tjenestene har for lite ressurser.

Det blir videre nevnt av flere informanter at de synes det er «*slitsomt*» hvis noen skal ha hjelp med det samme om og om igjen, og at de derfor setter grenser for å ikke bli utbrent. En informant nevner også at hun setter grenser for brukere som «*vil bli dullet med og utnytter seg mer av å bli kjørt og transportert enn andre*». Hun nevner også at rusavhengige kan manipulere og lyve for å få viljen sin, slik at de kan «*bli kjørt her og der*». En annen informant nevner at å være skeptisk og å sette grenser overfor brukere ofte handler om magesfølelse.

Empirien viser at sosialarbeiderens egen sikkerhet og vurdering om en bruker kan være farlig, samt brukere som utnytter ressurser er faktorer som gjør at sosialarbeiderne blir mer skeptiske, setter grenser og inntar håndheverrollen overfor brukerne.

Diskusjon

Problemstillingen ble i innledningen delt inn i tre forskningsspørsmål. Dette er også inndelingen for delkapitlene i dette kapittelet, hvor det blir tatt utgangspunkt i funnene fra forrige kapittel. Vi begynner med å finne svar på hva som gjør at sosialarbeideren inntar rollen som likegyldig. Videre vil vi se nærmere på hva som gjør at sosialarbeideren inntar omsorgsrollen. Til slutt vil vi finne svar på hva som gjør at sosialarbeideren inntar håndheverrollen overfor brukerne.

Likegyldig

Vi ønsker kunnskap om hva som gjør at sosialarbeideren kan bli kjølig, tilbaketrukket og inntar likegyldighetsrollen overfor brukerne. Fra funndelen vet vi at informantene blir påvirket av brukerens væremåte og dagsform, samt handlinger som påvirker sosialarbeiderens egen moral. Vi vil derfor prøve å forstå hvordan disse faktorene: manglende respons og «feil» type respons, påvirker sosialarbeiderne til å innta likegyldighetsrollen.

Fra funndelen vet vi at utgangspunktet til sosialarbeiderne er å hjelpe brukerne, men når de møter manglende respons fra brukerne blir de tilbaketrukne. Påvirkningen manglende respons har på sosialarbeiderne kan forstås som at de har forventinger for samhandlingen, altså ønske om å hjelpe brukerne (Eide & Oltedal, 2015, s.80). Når de møter faktorer ved brukere som utgjør manglende respons gjør det at forventingene til interaksjonen ikke blir oppfylt. I lys av Zacka (2017) kan en forstå tilbaketrekningen som at sosialarbeiderne går fra å være involverte i saken, til, etter gjentatte forsøk, å bli tilbaketrukne og mindre involverte. Fra funnene kan en forstå at sosialarbeiderne ikke får utøve den hjelperrollen de ønsker på bakgrunn av manglende respons. At sosialarbeiderne ikke får samhandlingen til å fungere kan gjøre at de kanskje ikke føler seg god nok (Gibson, 2014). Dette kan føre til at involveringen i interaksjonen med brukerne blir en stressfaktor (Lloyd et al., 2002, s.256). Handlingen, å trekke seg tilbake overfor brukerne og innta likegyldighetsrollen kan altså forstås ved at de utvikler mestringsstrategier for å håndtere arbeidet. Mestringsstrategien, trekke seg tilbake, kan på basis av funnene forstås som en strategi for å selv ikke bli utbrent av å bruke tiden på brukere med manglende respons (Djupvik & Eikås, 2016, s.82; Zacka, 2017, s.102).

Med bakgrunn i funndelen vet vi også at sosialarbeiderne blir kjølige og tilbaketrukte av «feil» type respons fra brukerne, som seksualisert prat. Dette kan forstås som at sosialarbeidernes forventninger, å hjelpe brukeren, blir møtt med «feil» type respons fra brukerne (Eide & Oltedal, 2015, s.80). I funnene vises det til at en sosialarbeider ikke gir oppmerksomhet til uønsket atferd, «*det er nå slik som med unger*», samt andre blir «*kjølige og distanserte*». Når sosialarbeiderne inntar likegyldighetsrollen overfor brukerne i en slik setting kan handlingen forstås gjennom Zacka (2017, s.68), ved at sosialarbeiderne behandler situasjonene som rutinemessig, uten å bli følelsesmessig involvert. Seksualisert prat kan bidra til relasjonelt brudd, samtidig som det kan oppleves som brudd på sosiale normer. Som privatperson ville en kanskje reagert på en annen måte enn å bli tilbaketrukket og kjølig, men som den profesjonelle part, ville ikke det samsvart med ansvaret en har som bakkebyråkrat (Fellesorganisasjonen, 2019). Som bakkebyråkrat skal en i samhandlingen og vurderingen ta hensyn til brukerens interesser, samt sørge for respekt og anerkjennelse (Berg, 2015, s.76; Djupvik & Eikås, 2016; Fellesorganisasjonen, 2019; Schiefloe, 2019, s.230). Sosialarbeiderne kan ha følt manglende respekt fra bruker, og personlige verdier kan være grunnen til tilbaketrekning (Eide & Oltedal, 2015, s.80). Forskning viser at sosialarbeidere kan føle at kravene som stilles til dem personlig, organisatorisk og profesjonelt er i konflikt (Gibson, 2014). Vi forstår funnene som at arbeidsvilkårene blir for utfordrende og at mestringsstrategien, å trekke seg tilbake blir løsningen for å ivareta seg selv (Djupvik & Eikås, 2016, s.82). Samtidig som det profesjonelle målet, å hjelpe, blir ivaretatt. En positiv side ved likegyldighetsrollen er at sosialarbeiderne kan ha en tendens til å være raskere og mer effektive, da arbeidet er målrettet (Zacka, 2017, s.102). Dette kan også tolkes som en type mestringsstrategi for å ikke bruke tiden sin på brukere en ikke kommer noen vei med.

På bakgrunn av diskusjonen kan vi se at manglende respons og «feil» type respons påvirker sosialarbeiderne. Faktorene kan forstås som en trigger som gjør at sosialarbeideren tar i bruk mestringsstrategiene å trekke seg tilbake og effektivisering. Sosialarbeiderne blir mer eller mindre tvunget inn i rollen som den likegyldige for å ikke bli emosjonelt utbrent.

Omsorg

Vi søker kunnskap om hva som gjør at sosialarbeideren blir imøtekommende og inntar omsorgsrollen overfor brukerne. Fra funndelen vet vi at relasjon, brukerens motivasjon og initiativ, samt sosialarbeiderens egne holdninger, følelser og moral har innvirkning på

informantene. Vi vil derfor prøve å forstå hvordan sosialarbeideren inntar omsorgsrollen basert på når det er verdt det for bruker, og når hun selv mener det er verdt det.

En god relasjon mellom bruker og sosialarbeider gjør at sosialarbeideren blir mer imøtekommende og strekker seg ekstra. Ifølge det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (2019, s.8), har sosialarbeideren, som en profesjonell, ansvaret for relasjonen og må være bevisst på egen væremåte, verdier og motiver. Det kan se ut som at sosialarbeideren streber etter å følge det yrkesetiske grunnlagsdokumentet, og at hun dermed tar ansvar for relasjonen både faglig og personlig.

Det relasjonelle arbeidet utfordres av faktorer som saksbehandlingsoppgaver, og sosialarbeideren kan oppleve utfordringer og dilemmasituasjoner som utfordrer deres yrkesutøvelse og rolle (Levin & Ellingsen, 2015, s.119). Dette handler blant annet om at bakkebyråkrater står i posisjoner hvor de skal ivareta brukernes interesser, samtidig som yrkesutøvelsen skal utøves innenfor bestemte rammer for organisasjonen de arbeider for (Berg, 2015, s.76; Djupvik & Eikås, 2016; Schiefloe, 2019, s.230). Handlingsrommet kan oppleves ulikt og bakkebyråkrater kan lene seg på bruk av skjønn, basert på egne verdier, for å ikke ta «rigide» beslutninger (Djupvik & Eikås, 2016, s.107; Eide & Oltedal, 2015, s. 80).

Funndelen viser at en informant mener det blir mye byråkrati i arbeidet, og at de ansatte utsetter å melde fra om henvendelser for å få bedre tid til å bli kjent med brukeren og hans behov. Dette kan tolkes som Lipskys mestringsstrategi forenkling, i form av distansering (Djupvik & Eikås, 2016, s.82). Sosialarbeideren distanserer seg og går rundt rammeverket til organisasjonen for å gjøre det hun mener er bedre for både brukeren og deres relasjon. Dette kan ses i sammenheng med streben etter å følge verdier i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet. Ved å arbeide på en slik måte viser sosialarbeideren respekt og anerkjennelse for brukeren, og situasjonen han står i, ved å sette hans behov og rett til god hjelp først. Dette blir dog gjort på bekostning av systemet, da hun går mot organisasjonens rammeverk om kartleggingssamtaler. Dette handler om å kunne overveie ulike sider, hensyn og interesser i utfordrende situasjoner (Djupvik & Eikås, 2016; Fellesorganisasjonen, 2019). Praksisfeltet tar seg mer tid for å kunne opparbeide en bedre relasjon, selv om dette går mot øvre rammeverk. Forskning viser at bakkebyråkrater må jobbe fleksibelt, med en ikke-byråkratisk tilnærming for å kunne arbeide effektivt med brukere med avhengighet og psykiske problemer (Bjørkquist & Ramsdal, 2022). De sier de jobber alternativt for å oppfylle

forpliktelsen de har for å ivareta brukerne. På bakgrunn av dette kan vi si at den nevnte måten å arbeide på fra funndelen kan være et forsøk på å jobbe mer effektivt. Det kan tyde på et forsøk på å oppfylle kravene til egen profesjon, brukerne og det øvrige rammeverket, og dermed også slippe å velge mellom egen integritet og behovet for sosial aksept. Dette belyses også av Lloyd, King og Chenoweth (2002), som sier at å være sosialarbeider er et meget stressende yrke, hvor stresset ofte handler om rollekonflikt mellom brukermøter og organisasjonens behov. I tillegg nevner de at det for de fleste sosialarbeidere er viktig å være hjelpsom, noe som igjen kan gjøre at man blir mer involvert og tar en omsorgsrolle overfor brukerne. Dette viser også til de personlige aspektene ved sosialarbeideren.

Ut fra vår analyse kan vi se at å strekke seg litt ekstra og å innta omsorgsrollen overfor brukere handler mye om personlige aspekter og hvem som er «verdige» hjelpen. Vi kan se at noen sosialarbeidere legger mer tid og energi i brukere som møter opp og gir mer av seg selv, mens andre legger mer tid og energi i de som er stille og ikke gjør så mye ut av seg. Disse faktorene kan tyde på at sosialarbeiderne tar i bruk Lipskys mestringsstrategi, favorisering (Djupvik & Eikås, 2016, s.80). Det kan se ut til at det ligger personlige mål og moralske vurderinger ved den enkelte bakkebyråkrat og hvem de mener er verdt det, samt hvem de tror de kan «lykkes» best med når de vurderer hvem de skal bruke mest tid og ressurser på. Ved å prioritere disse brukerne kan sosialarbeideren føle seg mer vellykket i sin hjelperrolle, da hun får mer respons fra bruker, og ofte ser at bidraget hennes hjelper. Mye motivasjon og respons fra bruker gjør det også lettere, og verdt det, å være en hjelper.

Vi kan se at vurderinger om når det er verdt det for bruker, og når sosialarbeideren selv mener det er verdt det, påvirker rollen hun inntar. Bakkebyråkrater står i et konfliktforhold mellom kravet fra egen profesjon, hvor verdier som respekt, anerkjennelse, omsorg og ansvar står i fokus, mellom brukere, arbeidskontekst, struktur og arbeidsvilkår (Djupvik & Eikås, 2016, s.72; Fellesorganisasjonen, 2019, s.4–5; Levin & Ellingsen, 2015, s.116). For å håndtere dette bruker sosialarbeideren mestringsstrategiene distansering og favorisering. I tillegg vil sosialarbeiderens personlige verdier og følelser påvirke rollen man inntar overfor brukeren (Eide & Oltedal, 2015, s.80). Ved at brukeren anerkjenner sosialarbeideren som en hjelper, gir han henne en følelse av å lykkes i jobben sin og de vil kunne få en sterkere relasjon.

Sosialarbeiderens streben etter å oppfylle de nevnte kravene påvirker rollen hun inntar. Samtidig vil situasjoner og personer som berører hennes egne verdier, hvor hun føler det er

verdt det for bruker eller seg selv, gjøre at sosialarbeideren blir imøtekommende og inntar omsorgsrollen overfor brukeren.

Håndhever

Vi ønsker kunnskap om hva som gjør at sosialarbeiderne kan bli skeptiske, sette grenser og innta håndheverrollen overfor brukerne. Fra funndelen vet vi at sosialarbeiderens egen sikkerhet og brukeres utnytting av ressurser er påvirkningsfaktorer. Vi vil derfor prøve å forstå hvordan disse faktorene påvirker sosialarbeiderne til å innta håndheverrollen.

Fra funndelen vet vi at sosialarbeiderne prioriterer egen sikkerhet høyt i møte med brukerne. Tidligere erfaringer og andres omtale, som politi og kollegaer, bidrar til at sosialarbeiderne møter noen brukere med skepsis og mistenksomhet, og blir personlig involvert (Shulman, 2003, s.42–43; Zacka, 2017). Dette kan videre føre til at sosialarbeiderne lar seg påvirke av stigmaet rusavhengige er preget av (Schiefloe, 2019, s.202; Shulman, 2003, s.42–43).

Forskning viser også at sosialarbeidere kan ende med å plassere brukere i kategorier. Dette kan føre til en kynisk holdning overfor brukerne, for eksempel at brukerne har karaktertrekk som farlige, uforutsigbare og uærlige (Ellingsen et al., 2021, s.78). Brukere som tilsynelatende utnytter systemet kan også kobles til dette stigmaet. Det kan kobles til det Zacka (2017, s.82) omtaler som sosialarbeiderens behov for å «beskytte» systemet mot noen som utnytter det, og å skille de som fortjener hjelp fra de som ikke gjør det, samt de som «tar» tid og ressurser fra mennesker som «fortjener» det mer.

Å prioritere tjenester er en sentral del av å være bakkebyråkrat (Djupvik & Eikås, 2016, s.74). Samtidig kan dette knyttes til at sosialarbeiderne står overfor en ressursmangel. I funn blir det også nevnt at informantene synes det er krevende og at de blir skeptiske og mer tilbakeholdende når de opplever at brukere maser, spør om det samme gjentakende, eller at brukerne «vil bli dullet med». Dette kan gjenspeile at det også handler om personlige holdninger, følelser og moraler ved sosialarbeideren, også ved at en informant uttrykker at «da kan vi bruke tiden på noen andre som ønsker det».

Sosialarbeidere står stadig overfor mange krevende situasjoner, hvor de skal ta hensyn til både faget, politikken, sikkerhet, andre føringer og brukere som enkeltmennesker når de utøver

sosialt arbeid (Berg, 2015, s.76; Djupvik & Eikås, 2016; Fellesorganisasjonen, 2019; Schiefloe, 2019, s.230). Dette underbygges av forskning, hvor det blir nevnt at sosialt arbeid består av ulike makt- og ansvarsforhold, hvor sosialarbeideren må ta hensyn og vurderinger ut fra konsekvensene valgene deres kan få (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022). De har makt til å kontrollere visse ressurser, og til å akseptere eller avvise brukeres egne definisjoner av deres behov (Juhila et al., 2010; Ylvisaker & Rugkåsa, 2022).

Sosialarbeidere blir, blant annet, håndhevere fordi de må ta hensyn til seg selv og egen sikkerhet i situasjoner hvor det er snakk om trusler og vold. Samtidig må de ta egne vurderinger for hvem, og hvordan, de skal prioritere få ressurser, for at tjenesten ikke skal bli utnyttet og for at de selv ikke skal bli utbrent. Slike arbeidsvilkår gjør at sosialarbeiderne utvikler mestringsstrategier (Djupvik & Eikås, 2016). Siden man ved omsorgsrollen favoriserer noen brukere som en mestringsstrategi, vil konsekvensen bli at andre brukere står i den motsatte enden og møter håndheveren.

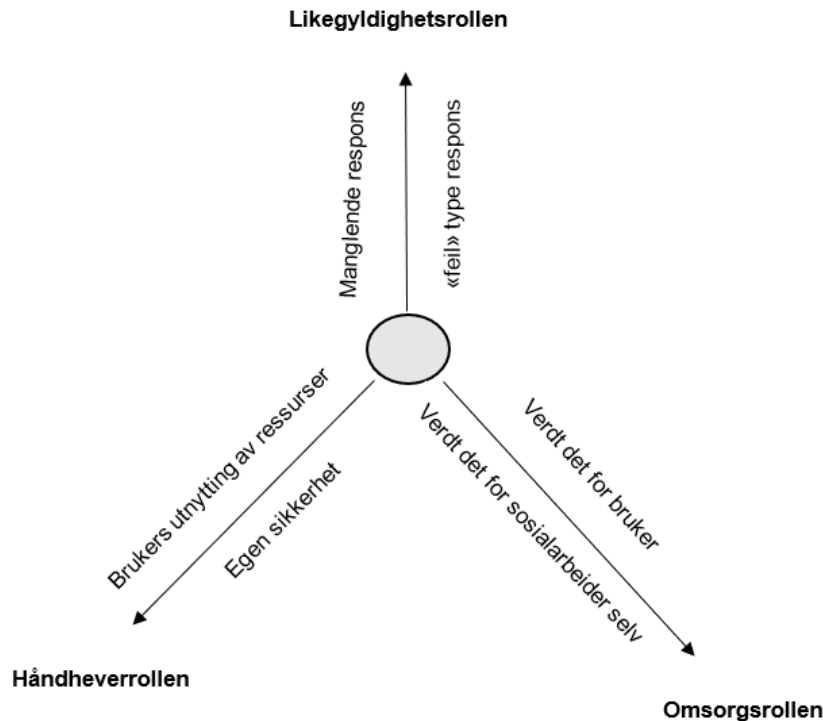
Konklusjon

Gjennom prosjektet har vi fått innblikk i hva som bestemmer hvilken hjelperrolle sosialarbeidere i kommunal rustjeneste inntar overfor voksne rusavhengige. Problemstillingen ble valgt på bakgrunn av behovet for utvikling av feltet, hevet kompetanse, samt for å oppnå bevisstgjøring og refleksjon rundt egen yrkesutøvelse. Sosialt arbeid er et felt i konstant bevegelse og dette prosjektet vil også være relevant for andre yrkesgrupper som jobber med mennesker. Prosjektet kan også være nyttig for andre felt innenfor førstelinjetjenesten, som NAV-kontor og boliger for psykisk utviklingshemming. Det vil være viktig kunnskap for kommunene når de skal fordele ressurser. De kan gjennom dette prosjektet få et innblikk i hvordan ressursmangler påvirker både sosialarbeidere, brukere, samt kvaliteten av tjenesten.

Fra forskningsspørsmålene og diskusjonen blir det tydelig at faktorer ved brukerne i samhandlingen har en påvirkning for hvilken rolle sosialarbeiderne inntar. Svaret på første forskningsspørsmål viser at sosialarbeideren tar i bruk mestringsstrategiene effektivisering og trekke seg tilbake ved «feil» type respons og manglende respons fra bruker. Sosialarbeiderne blir mer eller mindre tvunget inn i likegyldighetsrollen for å ikke bli emosjonelt utbrent. Fra svaret på det andre forskningsspørsmålet vet vi at kravene til en bakkebyråkrat påvirker rollen sosialarbeideren inntar. Situasjoner og personer som berører sosialarbeiderens egne verdier gjør at hun føler det er verdt det for seg selv eller brukeren, og hun blir imøtekommende og inntar omsorgsrollen overfor brukeren. Svaret på det siste forskningsspørsmålet viser at håndheverrollen tar plass ved at sosialarbeideren må ta hensyn til egen sikkerhet, samt ta egne vurderinger for hvem de skal prioritere tjenesten på. Ressursmanglene gjør at sosialarbeideren utvikler mestringsstrategier for å ikke bli utbrent. Brukere som står i den motsatte enden av omsorgsgiverens favorisering, vil møte håndheveren.

Sosialarbeidere har et grunnleggende ønske om å hjelpe. Profesjonsutøverne har dog ulike forståelser for hva som er til best hjelp for hver enkelt bruker og vil derfor innta ulike roller basert på hvem de møter og deres kontekst. Gjennom diskusjonen kan vi se at det som bestemmer hvilken hjelperrolle sosialarbeidere i kommunal rustjeneste inntar overfor voksne rusavhengige er kravene fra profesjonen, arbeidsvilkår og rammebetingelser. I tillegg spiller sosialarbeiderens forventninger, samt egne etiske og moralske vurderinger en stor rolle. Det viser seg at hva som trigger den enkelte til å innta de ulike rollene er individuelt, og at

sosialarbeidere har ulike formeninger om hvilke brukere som er «verdige» deres hjelp ut fra personlige holdninger.



Modell på faktorene til de ulike rollene

Sosialarbeideren er ansvarlig for relasjonen og er den profesjonelle i samhandlingen. Det er mulig å gå i fellen med å la seg påvirke av faktorer ved brukere de møter. Som den profesjonelle part er det sosialarbeiderens ansvar å være bevisst på ulike faktorer og egne reaksjoner på disse, for å bidra til en best mulig tjeneste. Vårt bidrag er ikke et fasisvar, men ved å vise til kompleksiteten til dette temaet, vil det kunne bidra til bevisstgjøring og refleksjon rundt egen praksis, uavhengig av brukergruppe. For å få en bedre gyldighet og et mer generaliserende svar, vil det være nyttig å inkludere flere sosialarbeidere fra et større geografisk område.

Videre vil det være nyttig å forske på hvilke konsekvenser det har for sosialarbeidere å arbeide med utsatte brukergrupper over lenger tid, både fysisk og psykisk. Samtidig vil kategorisering av brukere, og endringer som kan gjøres, være et aktuelt tema å forske på. Til

slutt ser vi det verdifullt å løfte frem brukerperspektivet på prosjektets tema. For å få en optimal tjeneste er det nødvendig med både brukerperspektiv og profesjonsperspektiv.

Litteraturliste

- Berg, B. (2015). Velferdsstatens sikkerhetsnett. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 65–79). Universitetsforlaget.
- Bjørkquist, C., & Ramsdal, H. (2022). Structural disavowal and personal inundation of responsibility – a local perspective on pressure on mental health front-line professionals
Strukturell ansvarsfraskrivelse og individuell ansvarsoversvømmelse – kommunalt perspektiv på dilemmaer i profesjonelt arbeidet med rus og psykisk helse. *European Journal of Social Work*, 25(3), 406–417.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1882399>
- Cuadra, C. B., & Staaf, A. (2014). Public Social Services' encounters with irregular migrants in Sweden: Amid values of social work and control of migration. *European Journal of Social Work*, 17(1), 88–103. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.739556>
- Djupvik, A. R., & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utgåva). Det norske samlaget.
- Eide, S. B., & Oltedal, S. (2015). Verdiers betydning for vår forståelse og vår handling. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 80–96). Universitetsforlaget.
- Ellingsen, I. T., & Skjefstad, N. S. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukervedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 97–111). Universitetsforlaget.
- Ellingsen, P., Eriksson, R., & Røn, M. (2021). Førstelinjearbeid i en digital tid: – Om hvordan elektronisk saksbehandling påvirker arbeidet til veilederen i den norske arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 22(4), 71–85.
<https://doi.org/10.7146/tfa.v22i4.124215>

Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871–895.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bch106>

Fellesorganisasjonen. (2017). *Sosionomer og sosialt arbeid*.

[https://www.fo.no/getfile.php/1311738-](https://www.fo.no/getfile.php/1311738-1548957643/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Sosionomer%20og%20sosialt%20arbeid.pdf)

[1548957643/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Sosionomer%20og%20sosialt%20arbeid.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/1311738-1548957643/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Sosionomer%20og%20sosialt%20arbeid.pdf)

Fellesorganisasjonen. (2019). *Yrkesetiske grunnlagsdokument for barnevernspedagoger,*

sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. [https://www.fo.no/getfile.php/1324847-](https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf)

[1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf)

Gibson, M. (2014). Social Worker Shame in Child and Family Social Work: Inadequacy,

Failure, and the Struggle to Practise Humanely. *Journal of Social Work Practice*,

28(4), 417–431. <https://doi.org/10.1080/02650533.2014.913237>

Gilson, L. (2015). Michael Lipsky, Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in

Public Service. I S. J. Balla, M. Lodge, & E. C. Page (Red.), *The Oxford handbook of classics in public policy and administration* (s. 383–404). Oxford University Press.

Helse- og omsorgsdepartementet. (2022, september 21). *Kommunalt rusarbeid*. Regjeringen.

<https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/helse--og-omsorgstjenester-i-kommunene/kommunalt-rusarbeid/id443433/>

Helse- og omsorgstjenesteloven – hol. (2011). *Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester*

m.m. (Helse- og omsorgstjenesteloven) (LOV-2011-06-24-30). Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30>

Juhila, K., Hall, C., & Raitakari, S. (2010). Accounting for the Clients' Troublesome

Behaviour in a Supported Housing Unit: Blames, Excuses and Responsibility in

- Professionals' Talk. *Journal of Social Work*, 10(1), 59–79.
<https://doi.org/10.1177/1468017309350657>
- Lauvås, P., & Handal, G. (2014). *Veiledning og praktisk yrkesteori* (3.utgave). Cappelen Damm Akademisk.
- Levin, I., & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 112–124). Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas og the individual in public services* (2.utgave). Russell Sage Foundation.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265.
<https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Oterholm, I. (2015). Skjønnsutøvelse i velferdsorganisasjoner. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 171–183). Universitetsforlaget.
- Schiefloe, P. M. (2019). *Mennesker og samfunn: Innføring i sosiologisk forståelse* (3.utgave). Fagbokforlaget.
- Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe: Individ og familier: Bind 1*. Gyldendal.
- Sikt. (2023). *Forske på egen arbeidsplass*. Sikt. <https://sikt.no/forske-pa-egen-arbeidsplass>
- Stokken, R., Andenes, E., Båtevik, F. O., & Folkestad, B. (2022). *Handbok for førstegongsforskaren: Den gode empiriske oppgåva i sosialt arbeid*. Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2021a). *Kvalitative forskingsmetoder: I praksis* (4.utgave). Gyldendal.
- Tjora, A. (2021b). Tematisk analyse bruk av data fra observasjoner, dybdeintervjuer og fokusgrupper. I I. Stuvøy, G. Tøndel, & A. Tjora (Red.), *En smak av forskning*

Bacheloroppgaven som prosjekt, prosess og produkt (s. 249–257). Cappelen Damm Akademisk.

Tranberg, L. (2023, februar 9). *Egenomsorg i krevende sosialt arbeid*. Fontene.

<https://fontene.no/fagartikler/egenomsorg-i-krevende-sosialt-arbeid-6.47.936490.97328369af>

Wastell, D., White, S., Broadhurst, K., Peckover, S., & Pithouse, A. (2010). Children's services in the iron cage of performance management: Street-level bureaucracy and the spectre of Švejkism. *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 310–320.

<https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2009.00716.x>

Ylvisaker, S., & Rugkåsa, M. (2022). Dilemmas and conflicting pressures in social work practice. *European Journal of Social Work*, 25(4), 643–654.

<https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954884>

Zacka, B. (2017). *When the state meets the street: Public service and moral agency*. The Belknap Press of Harvard University Press.

Vedlegg 1

Intervjuguide

Generelle spørsmål

- Hvilken utdanning og erfaring har du?
- Kan du fortelle litt om tjenesten?
- Kan du si litt om brukergruppen?

Hva gjør at du begynner å yte omsorg og strekke deg litt ekstra overfor brukerne?

- Brukers personlighet
- Handlinger
- Brukers bakgrunn
- Holdninger i arbeidsmiljøet

Hva gjør at du blir tilbaketrukken og føler deg kjølig overfor brukerne?

- Brukers personlighet
- Handlinger
- Brukers bakgrunn
- Holdninger i arbeidsmiljøet

Hva gjør at du kan bli skeptisk og setter grenser for brukeren?

- Brukers personlighet
- Handlinger
- Brukers bakgrunn
- Holdninger i arbeidsmiljøet