

Kandidatnummer: 7139

BSOBAC 3- BACHELOROPPGAVE MED FORSKNINGSMETODE

Bacheloroppgave

Hvordan kan sosialfaglig teori brukes for å utvikle og styrke sosialarbeideren profesjonsidentitet?



Universitetet
i Stavanger

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Bachelor i sosialt arbeid

Stavanger/Våren 2022

Kandidatnummer 7139

Antall ord: 12523

«I de små ting frihet

I de store ting enighet

I alle ting kjærlighet»

Norske Kvinners Sanitetsforening (U.Å)

Innhold

1	INNLEDNING	5
1.1	Begrunnelse for valg av tema	5
1.2	Problemstilling og forskningsspørsmål	6
1.3	Avgrensning.....	6
1.4	Begrepsavklaring	6
1.5	Disposisjon	8
2	TEORI	9
2.1	Profesjonell kunnskap og handlingskompetanse.....	9
2.1.1	Teoretisk kunnskap.....	9
2.1.2	Yrkesspesifikke ferdigheter	10
2.1.3	Personlig kompetanse	10
2.2	Sosialfagets spenningsfelt	11
2.2.1	Individ og samfunn	11
2.2.2	Teori og praksis.....	11
2.2.3	Hjelp og kontroll	12
2.2.4	Makt	13
3	METODE.....	14
3.1	Valg av metode.....	14
3.2	Litteraturstudie som metode.....	14
3.2.1	Datainnsamling.....	15
3.2.2	Metodekritikk	15
3.2.3	Kategorier og sentrale funn	16
3.3	Studiens troverdighet	16
3.3.1	Forskningsetikk.....	16

3.3.2	Førforståelse.....	17
4	Resultat.....	18
4.1	Artikkel 1	18
4.2	Artikkel 2	19
4.3	Artikkel 3	20
5	Drøfting av funn.....	23
5.1	Profesjonsidentitet	23
5.1.1	Kunnskap	24
5.1.2	Kompetanse.....	25
5.1.3	Selvopfatning.....	26
5.2	Sosialfagets spenningsfelt	27
5.2.1	Kommunikasjon	28
5.2.2	Dømmekraft	29
5.3	Utvikling av en etat.....	30
5.3.1	Lært hjelpeløshet.....	31
5.3.2	Tøff kjærlighet	32
6	Konklusjon	34
	Vedlegg 1: Søkehistorikk	39
	Vedlegg 2: Litteraturmatriser 1	40
	Vedlegg 3: Litteraturmatriser 2	41
	Vedlegg 4: Litteraturmatrise 3.....	42

1 INNLEDNING

I 2009 var NAV- reformen offisielt fullført og reformen beskrives som en ambisiøs reform. Samtidig skal det sies at reformens intensjoner i bunn og grunn var gode. Den største visjonen var at for brukere som var avhengig av et samarbeid mellom trygdeetaten, A-etat og sosialtjenesten, skulle NAV bli en forenklet erstatning. Samtidig skulle NAV også forenkle det samarbeidet som trygdeetaten, A-etat og sosialtjenesten hadde eller måtte ha (Henne, 2020, s.3). Ettersom NAV forvalter 1/3 av statsbudsjettet ses etaten på som en bærebjelke i den norske velferdsstaten (Røhnebæk & Løberg, 2021, s.76). Det er nettopp fordi etaten omfordeler fellesskapets ressurser, at mange i stor grad er opptatt av hvordan NAV systemet fungerer, eller til tider ikke fungerer. I kraft av vår fremtidige profesjonsutøverrolle blir vi en del av dette velferdsapparatet (Hanssen, 2011).

Funn i denne studien viser at NAV reformen og NAV har og fortsatt blir møtt med sterk kritikk. At de ansatte i NAV beskriver innføringsperioden til NAV-reformen som kaotisk, stressende og uforutsigbar er forståelig på mange måter. Reformen hadde nemlig en intensjon om å etablere et kompetanse- og fagutviklingsprogram som en del av forberedelsene til NAV-reformen. Ettersom det ikke skjedde ble de ansatte i stor grad overlatt til seg selv og fikk sin opplæring gjennom «skulder til skulder» og praktisk erfaringsdannelse (Henne, 2020, s.18). Dette betyr at kunnskapen de ansatte fikk var av hverandre og gjennom «Learning by doing». Når NAV fortsetter å utvikle sine systemer i takt med samfunnsutviklingen, vil en digitalisert og gjennomslutlig etat stille krav til alle i samfunnet. I det samfunnet endrer seg, utfordres vi på flere viktige livsområder. Vi kan oppleve at enkelte sin mulighet til utvikling kan virke ubegrenset, samtidig som vi ser at flere står overfor daglige utfordringer i komplekse, sårbare livssituasjoner.

1.1 Begrunnelse for valg av tema

Sosialt arbeid har som formål å redusere og forebygge sosiale problemer, og sosionomens teoretiske kunnskapsbase er satt sammen for å oppfylle nettopp dette formålet. En utfordring som sosialarbeideren kan møte på gjennom sitt samfunnsmandat er at det ikke tas høyde for profesjonsfaglige ulikheter gjennom formålsbeskrivelsen til sosialt arbeid. Når det forekommer ulikheter i både gjennomføring av veiledning, saksbehandling og formulering i forvaltningens dokumenttekster, vil dette være resultatet av en tverrfaglig forvaltning (Ellingsen, 2015, s.132). Et gjennomgående tema i oppgavens forskningsartikler er at sosialarbeiderens kunnskap er selvlært, lært av andre eller tilegnet

internt gjennom forvaltningen. Forskning indikerer også at sosialarbeideren tar i bruk et uformelt skjønn for å unngå pålagte arbeidsoppgaver.

Hensikten med oppgaven er å få frem hvordan sosialarbeideren kan utvikle en tydelig profesjonsidentitet med en bred profesjonskompetanse innen forvaltningen. Dette gjøres gjennom en redegjørelse av omsorgsprofesjonens komplekse spenningsfelt.

1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Hvordan kan sosialfaglig teori brukes for å utvikle og styrke sosialarbeideren profesjonsidentitet?

Og kan NAV reformen ha bidratt til en utydighet i det relasjonelle arbeidet mellom bruker og veileder?

1.3 Avgrensning

Ettersom oppgavens problemstilling inneholder både begreper som profesjonsidentitet og forvaltning vil det være nødvendig med en tydelig avgrensning. Selv om forvaltningsjuss og sosialpolitikk er relevant for yrkesutøvelsen i NAV, er disse to områdene ikke inkludert i denne oppgaven fordi det er to nokså omfattende områder.

Oppgaven vil på bakgrunn av de belyste avgrensningene ta for seg sosialarbeiderens kunnskap og kompetanse i gjennomgangen av sosialfagets komplekse spenningsfelt, og undersøke på hvilken måte sosialfaglig kunnskap vil kunne bidra til sosialarbeiderens utvikling av sin profesjonsidentitet i NAV.

1.4 Begrepsavklaring

Thidemann mener at det alltid vil være hensiktsmessig å definere ord og begreper som er flertydige, for på den måten skapes en felles forståelse for hvordan en tekst skal forstås (2019, s.104-105).

Autonomi

Autonomi forstås i denne konteksten som et menneskets selvbestemmelse (Helgesen, 2017, s.84). En profesjonsutøver regnes som autonom når utøvelsen av skjønn i arbeidet består av personens egne vurderinger (Sagdahl. S., 2019).

Skjønn

Ordet skjønn (Hanssen et al., 2010, s.24) vil i denne sammenheng forstås som en resonneringsprosess. Ved å ta i bruk praktisk-moralsk handlingsklokskap skiller sosialarbeideren forholdene i en sak og setter argumenter opp mot hverandre, for så å komme frem til en avgjørelse. FOs yrkesetiske

grunnlagsdokument beskrivelse av skjønn er å ha evnen til å kunne overveie ulike sider i sammensatte og vanskelige situasjoner gjennom en avveining mellom ulike interesser og hensyn (Ellingsen, 2015, s. 172).

Forforståelse

Vår forforståelse kan sammenlignes med en lysbildefremviser som kaster lys på våre fordommer og verdier gjennom våre indre bilder. På den måten tolker vi vedkommende gjennom våre forhåndsforestillinger av dem. Forforståelsen vil være en implisitte forutsetning for forståelsen, dette betyr at vi ikke stiller spørsmål som hvorfor vi forstå det vi forstår (Tønnessen, 2014, s.171). At to mennesker kan se på samme sak, men allikevel se forskjellige forhold er fordi ord, begreper og språk farger vår forståelse av verden omkring oss. Ved hjelp av grammatikken åpner og lukker virkeligheten seg gjennom den språkformen vi har til rådighet. Av den grunn blir forforståelsen sett på som en grensesetter for menneskets kreativitet, mangfoldighet og forestillingsevne (Tønnessen, 2014, s.173).

Spenningsfelt

Levin (2004) beskriver begrepet spenningsfelt med hjelp av terminologi fra elektrisitetens verden, som en statisk foreteelse er et spenningsfelt i sosialt arbeid det som oppstår mellom to motpoler. Begrepet spenningsfelt belyser fagfeltets plassering og beskriver det som foregår i en prosess mellom ulike dimensjoner mellom samfunnet og brukers dilemmaer (2004, s. 11). Sosialt arbeid sitt spenningsfelt utdypes i større grad i teorikapittelet.

Profesjonsidentitet

En profesjon beskriver mennesker som har et bestemt yrke, og som anvender sin ekspertise til å utføre samfunnsnyttige tjenester. «De profesjonelle har i kraft av sin utdanning, yrkestittel, og medlemskap i en profesjonsforening adgang til å utføre visse tjenester i samfunnet» (Smeby, 2021). Sosialarbeiderens faglige kompetanse består av kunnskap/metode, verdier og holdninger som utgjør den profesjonelles faglige plattform (Ellingsen, 2015, s.157).

Bakkebyråkraten

Begrepet bakkebyråkrat ble oversatt fra faguttrykket «street-level bureaucracy» som ble introdusert av Michael Lipsky i 1980. Bakkebyråkrater blir omtalt som velferdsstatens frontlinjearbeidere, fordi menneskene som jobber her har direkte kontakt med sine borgere, som for eksempel sykepleiere, leger, politi og fengselsbetjent eller fysioterapeuter (Terum, 2022).

1.5 Disposisjon

Innledningsvis i det neste kapittelet gjøres det rede for teoretisk kunnskap som er relevant for oppgavens problemstilling, deretter presenteres metodekapittel hvor det rede gjøres for begrunnelse av valgt metode samt en tematisk artikkelanalyse. Resultat og funn fra forskningen presenteres i kapittel 4. Drøfting av resultatet foregår i kapittel 5 før oppgaven avsluttes med sin konklusjon i kapittel 6.

2 TEORI

I dette kapittelet gjøres det rede for teori som vil fungerer som et bakteppe til oppgavens utvalgte og analyserte forskningsartikler, og med den hensikt å drøfte oppgavens problemstilling videre i kapittel 5. Gjennom Skaus kompetansetrekant gjøres det rede for hva det vil bety å ha profesjonell kunnskap og kompetanse. Sosialarbeiderens handlingsgrunnlag gjøres rede for gjennom en belysning av profesjonsutøvers yrkesrelevante handlingsredskaper. Avslutningsvis gjøres det rede for kompleksiteten i sosialfagets spenningsfelt.

2.1 Profesjonell kunnskap og handlingskompetanse

Skau har gjort rede for profesjonalitetens kunnskap og kompetanse i en modell som kalles for kompetansetrekanten. Dette er en teoretisk modell som beskriver hva profesjonsutøvers kunnskap og kompetanse består av. Modellen fordeler kompetansebegrepet mellom teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse. Ettersom aspektene henger nøye sammen, utgjør de en helhet gjennom å både påvirke og være avhengig av hverandre. Ifølge Skau vil disse aspektene vise seg gjennom den enkeltes handling med ulik tyngde (Skau, 2017, s.58). For sosialarbeideren skjer hjelpearbeidet gjennom å vektlegge individets betydning. På bakgrunn av det har «personen i situasjonen» blitt et grunnleggende begrep for sosialarbeideren og alt sosialt arbeid (Ellingsen, 2015, s.37).

2.1.1 Teoretisk kunnskap

Profesjonalitetens teoretiske kunnskap består av både fagrommets faktakunnskap og relevant forskningsbasert viten (Skau, 2017, s. 58). Ettersom akademiske miljøer og utdanningsinstitusjoner setter slik kunnskap høyt, mener Skau at teoretisk kunnskap kan forstås som både upersonlig og allmenn fordi den kan være både bearbeidet eller utenat lært, dyptgående eller overfladisk, helhetlig eller fragmentarisk (Skau, 2017, s.59). Etikk, psykologi, kommunikasjons og veilednings teori er noen av de fagene som inngår i sosialt arbeid sitt teoretiske kunnskaps grunnlag (Skau, 2017, s.61).

Yrkesrelevant kunnskap forstås som lærdom som fås gjennom litteraturens faktakunnskap og teori. Ifølge Kleppe brukes modeller i sosialt arbeid som en «sterkt forenklet fremstilling av et avgrenset område av virkeligheten». Kleppe mener at modellene bidrar til å knytte sammen forståelsen og forklaringen samtidig som modellen gir sosialarbeideren en anvisning til hva en skal gjøre (Ellingsen, 2015, s.132).

Ulike mennesker vil ha forskjellige behov og derfor bruker sosialarbeideren psykiatriens tilnæringsmodeller i det sosiale hjelpearbeidet og i møte med bruker (Skårderud & Sommerfeldt, 2013,

s.42). Den biologiske modellen beskriver individet gjennom en biologisk tilnærming. De grunnleggende tankene om en bruker gjennom denne modellen retter seg mot individets diagnoser og ulike sykdomsmodeller. I motsetning til den psykodynamiske tilnærmingen, som vektlegger individets relasjoner og det som foregår imellom mennesker i samfunnet (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.44).

2.1.2 Yrkesspesifikke ferdigheter

Profesjonalitetens yrkesspesifikke ferdigheter vil bestå av profesjonsspesifikke praktiske ferdigheter, metoder og teknikker som brukes i utøvelsen og gir disse yrkene et bestemt særpreg (2017, s.59). Ifølge Skau vil dyktige praktikere eller håndverkere betegnes som profesjonelle med høy ferdighetskompetanse. For å redegjøre teoretisk for utøvelsen av sitt arbeid, må den profesjonelle ha innsikt i relevant teori og kjennskap til lovverk som regulerer det aktuelle fagområdet. Ifølge Skau er det en illusjon å tro at praktiske ferdigheter alene som kompetanseform vil være nok for å lykkes i arbeidslivet (Skau, 2017, s.60). Analyseenheten i sosialt arbeid er sosialarbeiderens tolknings- og handlingsredskap som brukes for å forstå bruker og brukers komplekse situasjon. For mange vil individets situasjon oppleves kun som individets problem. Men, ettersom et individ ofte er en del av et større samfunn, vil individets problem kunne få store samfunnsmessige konsekvenser (Ellingsen, 2015, s.37).

2.1.3 Personlig kompetanse

Vår personlige kompetanse vil være unik for hver enkelt av oss. Fordi den vil inneholde unike kombinasjoner av våre kvaliteter, egenskaper, holdninger og ferdigheter. Personlig kunnskap forstås som den tause kunnskapen, fordi det ikke alltid er lett å gjøre rede for denne kunnskapen gjennom teori (Skau, 2017, s.61).

Yrkesrelevante ferdigheter forstås som de praktiske ferdighetene som viser seg i konkrete kliniske møter. For faget sosialt arbeid vil kliniske ferdigheter primært være relasjonelle. Samtidig vil sosialarbeiderens kliniske ferdigheter også dreie seg om å kunne beherske og bruke sosialfagets metoder og teorier som et hjelpemiddel for å fremme en god relasjon i møte med bruker. For sosialarbeideren vil det være høyst nødvendig å internalisere sosialfagets teoretiske kunnskap for å unngå en manualisert tilnærming som vil få sosialarbeideren til å fremstå som instrumentell, regelstyrt og rigid (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229).

2.2 Sosialfagets spenningsfelt

Sosialt arbeid sitt primære mål er å fremme likeverd og respekt. Gjennom sosialarbeiderens mandat skal mennesker oppleve å bli møtt og få sine behov sett (Levin, 2004, s.10). Sosialt arbeid blir derfor sett på som et samfunnsomfattende prosjekt som endrer seg gjennom en dynamisk prosess, primært på bakgrunn av samfunns økonomiske og politiske forhold. Samtidig vil både kulturelle og sosiale forhold også kunne påvirke sosialarbeiderens handlingsrom (Ellingsen, 2015, s.20). Sosialt arbeids dynamiske spenningsfelt vil på bakgrunn av denne forståelsen først og fremt være hverandres motsetninger, men samtidig vil de uttrykke en gjensidig avhengighet av hverandre (Ellingsen, 2015, s.36). *Yrkesrelevant kontroll* over ytre betingelser forstås som et økonomisk og tidsmessig press. I tillegg kan praktiske forhold, som for eksempel omorganisering, fungere som et hinder for at yrkesutøver skal få jobbe som tiltenkt (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229).

2.2.1 Individ og samfunn

Det er en stor sannsynlighet for at det ikke er individet selv som har skapt problemet, men at det oppstår på grunn av samfunnsmessige årsaker (Ellingsen, 2015, s.37). I sosialt arbeid vil fokuset derfor være like mye rettet mot individet, som mot konteksten individet befinner seg i. (Ellingsen, 2015, s.38). Ettersom sosialt arbeid primært forholder seg til de mest utsatte menneskene i samfunnet, vil det være høyst nødvendig for sosialarbeideren å ha kunnskap om ulikheter og urettferdighet, i tillegg til å vite hva dette innebærer for brukere. Sosialarbeideren kan ikke direkte hindre arbeidsledighet eller løse økonomiske kriser, men sosialarbeideren kan bidra med sin kunnskap om hvordan de ulike samfunnsforholdene virker inn på individnivå og hvordan lovverket påvirker enkeltindivider i samfunnet. Det er derfor høyst nødvendig at sosialarbeideren deltar i det offentlige ordskifte (Ellingsen, 2015, s.37).

2.2.2 Teori og praksis

Profesjonsutøverens handling og forståelse av en situasjon skal kunne begrunnes i et teoretisk grunnlag. Ellingsen mener derfor at det skapes et motsetningsforhold når teori oppleves virkelighetsfjernt samtidig som praksis blir teoriløst (2015, s.20). Sosialarbeiderens praksisnære teori blir faglig forankret i den kunnskapen som er tilegnet gjennom praktisk erfaring og som brukes i praksis. Profesjonsutøvers samlede kompetanse vil være et resultat av den teoretiske kunnskapen som er tilegnet gjennom utdanning. Profesjonelle ferdigheter som er tilegnet gjennom erfaring og ikke minst profesjonsutøverens egen personlige kunnskap (Hanssen et al., 2010, s.35). I spenningsfeltet som oppstår mellom teori og

praksis vil det ifølge Levin ikke være snakk om to adskilte enheter hvor den ene kan velges bort. Det vil også her være snakk om et både -og forhold (Ellingsen, 2015, s.39).

2.2.3 Hjelp og kontroll

Kontrollfunksjonens hensikt er både å sikre at hjelp som gis er rettmessig, samtidig som den skal bidra til å avhjelpe en vanskelig livssituasjon. Sosialarbeider skal både innhente dokumentasjon, se til at vilkårene som stilles blir fulgt og at hjelpen fungerer i henhold til sin intensjon (Ellingsen, 2015, s.40). Å utøve kontroll samtidig som sosialarbeideren skal hjelpe kan lede til ulike utfordringer, mener Levin. Et eksempel er når tjenestemottaker oppsøker et hjelpeapparat for å få hjelp til et annet problem enn det som kanskje er det faktiske problemet (Ellingsen, 2015, s.41). For Mary Richmond, en av sosialfagets grunnpilarer, var det viktig at det sosiale aspektet alltid var til stede i det sosiale arbeidet. Mary Richmond mente at det sosiale i sosialt arbeid utgjorde den største forskjellen mellom den hjelpen en sosialarbeider yter og hjelp som en sykepleier eller lege vil yte (Ellingsen, 2015, s.41).

Den kollektive og den individuelle yrkesidentiteten oppnås gjennom deltagelse i utdanning og ulike praksisfelleskap. Den kollektive yrkesidentiteten forstås som et resultat av å identifisere seg med praksisfelleskapets oppgaver, metoder, mål, verdier og ideologier, og kalles «identitet med» (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229). Den individuelle yrkesidentiteten forstås som et resultat etter en aktiv identifikasjon av seg selv som en legitim deltaker i et profesjonelt praksisfelleskap, og kalles «identitet som» (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229).

I 2011 utgjorde de ansatte i helse -og sosialsektoren mer enn 1/5 del av alle sysselsatte i Norge. Velferdsstatens ansatte iverksetter sosialpolitiske tiltak gjennom å bruke sin vurderingsevne. Ved å bruke skjønn blir lover og regler tolket før omsorg, behandling og pleie ytes, eller økonomisk sosialhjelp tildeles. Vårt syn på velferdsstaten preges gjennom vår kontakt med velferdsstatens profesjoner. Dette er fordi vi møter aldri på velferdsstaten selv, istedenfor møter vi dem som er ansatt som velferdsstatens ansikt (Halvorsen et al., 2018, s.103). Som følge av den vitenskapelige utviklingen og utvidelsen av statens ansvar for borgernes velferd, ble sosionomens egen organisasjon opprettet i 1959. Lov om sosialomsorg i 1964 sies å være en reform som førte til den sterke veksten av sosialarbeiderens profesjoner. Først og fremst var formålet med høyere utdanning rettet mot helse -og sosialsektoren for å styrke kvaliteten på helse -og sosialtjenestene. I tillegg ble utdanningen et styringsredskap for myndighetene fordi utdanningen gjorde yrkesutøvelsen mer standardisert og forutsigbar (Halvorsen et al., 2018, s.105).

Å være ansatt i velferdsstaten vil for mange bety at deres arbeid befinner seg i dilemmaet av å både skulle yte hjelp til mennesker, samtidig som det skal kontrolleres at mottaker oppfyller vilkårene som er satt. Den profesjonelle skal altså forholde seg til sin egen profesjonelle rasjonalitet som er basert på innsikt i lov, teoretisk kunnskap, samt erfarings praksis og faglig skjønn, i tillegg forholde seg til den institusjonelle rasjonaliteten som baserer seg på institusjonens interne regler og rutiner (Halvorsen et al., 2018, s.110). Klientens rasjonalitet vil på den andre siden være knyttet opp til deres behov og erfaringer om hvordan presentere en situasjon for å oppnå ønsket resultat (Halvorsen et al., 2018, s.111).

2.2.4 Makt

Mellom sosialarbeideren og bruker foreligger det helt fra starten av en asymmetrisk relasjon. Sosialarbeideren skal utøve hjelp og har i sitt mandat et overordnet ansvar å passe på at mennesker ikke utsettes for overgrep eller krenkelser. Sosialarbeideren skal i tillegg kontrollere at hjelpens vilkår følges (Ellingsen, 2015, s.42). Gjennom kunnskap økte betydning av profesjonalisering. Hvor profesjonalisering ble sett på som et viktig utviklingstrekk for det moderne samfunnet. På en annen side har en økende profesjonalisering også skapt utfordringer. Profesjonaliseringen betydde nemlig en økt spesialisering, som igjen ledet til et behov for samordning og helhetssyn. Gjennom en økende ekspertvelde fikk enkelte profesjoner et større rom til å utøve skjønn. Dette førte videre til en rivalisering imellom profesjoner, som også ble til et hinder i et samarbeid for brukerens beste (Halvorsen et al., 2018, s.103).

Enkelte profesjoner har en tittelbeskyttelse i tillegg til en virksomhetsbeskyttelse. Dette betyr at kun de med den aktuelle utdanningen har rett til å bruke sin yrkestittel, i tillegg til å ha en lovbestemt enerett til å utøve sitt yrke som for eksempel lege, sykepleier, jordmor og apoteker har. En profesjon kan altså være et yrke, men ikke alle yrker er en profesjon. Det er fordi et yrke vil defineres som en virksomhet med en klart avgrenset aktivitet som er noenlunde lik uansett hvordan den drives. Her utføres arbeidet ofte kontinuerlig og for en inntekt. I tillegg kan personer byttes ut uten at det fører til for store forandringer av virksomheten (Halvorsen et al., 2018, s.103). En profesjon tilhører en yrkesgruppe med en avgrenset og spesialisert utdanning på høyere nivå. Ettersom det er en nær sammenheng mellom utdanning og yrkesutøvelsen, er det utdanningen som skal sikre at yrkesutøvelsen holder en høy faglig standard. Profesjonens handlinger og beslutninger skal alltid være basert på kunnskap og bevisste valg i motsetning til fordommer, ubevisste tradisjoner og vaner (Halvorsen et al., 2018, s.103).

3 METODE

I dette kapittelet gjøres det rede for valg av metode, datainnsamling, kvalitativ og kvantitativ forskning, tematisk analyse, tabell oversikt med kategorier og sentrale funn, en redegjørelse av studiens troverdighet, metodekritikk, forskningsetikk og førforståelse.

3.1 Valg av metode

Innledningsvis gjorde jeg meg kjent med hvordan de ulike metodenes bruk av analyse ville bidra til å styrke oppgavens problemstilling. En metode er ifølge Dalland (2017) et redskap i møte med det man vil undersøke for å få frem ny kunnskap (s.51). Thidemann (2015) forstår bruk av metode som en systematisk fremgangsmåte gjennom å samle inn informasjon og kunnskap innen et gjeldene område, og mener derfor at det er oppgavens problemstilling som vil bestemme hvilken metode som vil være best egnet (s.74). For eksempel vil gjennomføring av en empirisk undersøkelse bruke primærdata i form av informasjon og kunnskap innen sitt gjeldene område. En litteraturstudie bruker derimot sekundærdata i form av de metodene som allerede er brukt i oppgavens inkluderte vitenskapelige artikler (Thidemann, 2015, s.75).

3.2 Litteraturstudie som metode

Opgavens problemstilling besvares gjennom det som kjennetegnes som en litteraturstudie, og en tematisk analyse av 3 utvalgte forskningsartikler.

En litteraturstudie kjennetegnes ifølge Thidemann (2015) gjennom at oppgaven er velskrevet, og at den har en logisk struktur og inneholder en objektiv fremstilling (s.78). Ifølge Thidemann er en allmenn litteraturstudie en beskrivelse av kunnskap etterfulgt av en studieanalyse innen et bestemt område. En systematisk litteraturstudie vil derimot sammenligne relevant forskning og eksisterende kunnskap for å avdekke kunnskapshull, og for å vise vei til videre forskning (Thidemann, 2015, s.79). Ifølge Dalland vil både kvalitativ og kvantitativ metode kunne bidra til en bedre forståelse av samfunnet på et generelt grunnlag, og hvordan mennesker, institusjoner og grupper samarbeider i samfunnet (2017, s.52).

Kvantitativ forskningsmetode som er basert på naturvitenskapelige tradisjoner innhenter data i form av målbare enheter, og ved å utføre regneoperasjoner blir det mulig å finne for eksempel et gjennomsnitt. Kvalitativ forskningsmetode har som hensikt å fange opp det som ikke lar seg tallfeste eller måle som for eksempel menneskelige meninger og opplevelser (Dalland, 2017, s.52). Forholdet mellom forsker og informant i en kvantitativ metode vil man kjenne igjen primært gjennom sitt «jeg-det forhold», hvor på

den andre siden forholdet mellom forsker og informant i en kvalitative metode vil ha et «jeg-du-forhold».

3.2.1 Datainnsamling

I perioden fra 3. februar til 12. mars 2022 søkte jeg etter forskningsartikler primært gjennom databasen «Oria». I starten av søkeprosessen søkte jeg etter artikler som inneholdt søkeordene «positive sider ved NAV». Artiklene som ble valgt ut for gjennomlesning, ble primært utvalgt etter overskriftene. Etter en abstrakt gjennomlesning ble 2 av forskningsartiklene valgt ut. Søkeordene ble endret underveis til «NAV», «velferdstjenester», «forståelse» og «veiledning». I denne prosessen ble 2 nye forskningsartikler utvalgt. Etter flere søkeprosesser satt jeg på igjen med 4 forskningsartikler. De utvalgte artiklene ble deretter grundig gjennomlest. Etter å ha sammenfattet 4 litteraturmatriser valgte jeg å ekskludere 1 av de 4 utvalgte forskningsartiklene. Dette gjorde jeg på bakgrunn av at artikkelen opplevdes som en «bestilt» forskningsartikkel.

Forskningsartiklene presenteres som vedlagte litteraturmatriser gjennom nummereringen 1-3 og vedlegg 2-4.

3.2.2 Metodekritikk

Ifølge Dalland (2017) vil teori forklare eller øke forståelsen av et fenomen (s. 224). Fenomenet som skal undersøkes presenteres i en problemstilling, deretter velges fremgangsmåte gjennom valg av metode. Metodekritikk handler om å vurdere hvordan metoden har fungert gjennom refleksjon (Dalland, 2017, s. 225). Tematisk analyse beskrives av Eggebø (2021) som en grunnleggende form for analyse uten at den er bundet til et bestemt teoretisk rammeverk. I en tematisk analyseprosess er det første steget å gjøre seg kjent med utvalgt datamateriale, gjennom dette steget leter man etter de første kodene. Kodene beskriver hvilke gjennomgående tema de ulike artiklene har, deretter setter man de utvalgte kodene gjennom en kritisk utvelgelse. Etter å ha definert og navngitt kodene, sammensettes analysen i form av en rapport (Eggebø, 2021). Steg nr. 1 i en tematisk analyse som er innhenting av data gjøres rede for i oppgavens punkt 3.2.3. Analyseprosessens steg nr. 2 og nr.3 er å identifisere sentrale funn i hver enkelt artikkel, deretter sammenlignes artiklenes likheter og ulikheter. For å skape en større oversikt i denne delen av analyseprosessen ble artiklene fargekodet og til slutt kategorisert inn i en tabell. Denne tabellen presenteres til slutt som vedlegg nummer 1.

3.2.3 Kategorier og sentrale funn

Tabell 1

Kategorier	Sentrale funn
Profesjonsidentitet	Utvikling, profesjonsidentitet, selvpåfatning, sårbarhet, skikkethet, svak profesjonsstatus, autonomi,
Spenningsfelt	Utdanning og yrkeslivet, digital veileder og teknologi utvikling, personlig og profesjonell,
Kunnskap	selv-lært, modelløring, manglende kunnskap,
Kompetanse	Ferdigheter, manglende kompetanse i NAV, nødvendig med digital kompetanse

3.3 Studiens troverdighet

Kunnskap i et fagområde som er i konstant utvikling, må ifølge Dalland (2017) ses på som ferskvare (s. 162). En redegjørelse av oppgavens kilder vil ifølge Dalland (2017) gjøre at leser får en forståelse av hvilken type kilder oppgaven har benyttet seg av (s.159). Prosessen Dalland (2017) beskriver som en kildekritisk vurdering, består først av å vurdere og karakterisere innhentet litteratur, deretter skal det redegjøres for hvilke kriterier som ble benyttet i utvelgelsen (s.158). En primærkilde vil inneholde tekstens opprinnelige utgave eller en revidert utgave av den samme teksten. I motsetning til en sekundærkilde som vil være en oversatt utgave av den primære kildens tekst (Dalland, 2017, s. 162).

Forskningsartikkel nr. 3 er publisert i «Nytt norsk tidsskrift» og beskrives som en fagfelleverdert artikkel. Forskningsartikkel nr. 1 og nr. 2 er publisert gjennom publiseringskanalen «*Tidsskrift for velferdsforskning*». Denne publiseringskanalen publiserer vitenskapelig forskning på nivå 1 i henhold til den norske publiseringsindikatoren (Utdanningsforskning, U.Å).

3.3.1 Forskningsetikk

Forskningsetikk handler om å ivareta forskningsinformantenes personvern og sikre at ingen blir påført skade eller unødvendig belastning, samtidig som det handler om å vurdere forskningen i forhold til samfunnets normer og verdier (Dalland, 2017, s.236). Ettersom denne oppgaven karakteriseres som en litteraturstudie uten egne forskningsinformanter vil det ikke foreligge noen form for personvern hensyn. Forskningens mål om å vinne ny kunnskap og innsikt skal ifølge Dalland (2017, s.236) likevel ikke gå på

bekostningen av andres integritet og velferd. Dette tar oppgaven høyde for i oppgavens drøftings- og konklusjonskapittel.

3.3.2 Førforståelse

Ettersom vi ikke klarer å unngå å ha tanker om det vi står ovenfor, vil det å møte et fenomen så nøytralt som mulig være spesielt viktig for utfallet av en studie. *En fordom er en dom på forhånd*. Dette betyr at vi vil alltid ha en mening i møte med et fenomen (Dalland, 2017, s. 58).

Min førforståelse av NAV-veileder og systemets mange utfordrende arbeidsområder formet seg gjennom 22 uker i praksis med påfølgende 9 uker som sommervikar på NAV. På NAV fikk jeg anledningen til å jobbe sammen med og følge veiledere og saksbehandlere som har ansvar for økonomisk sosialhjelp, helhetlig oppfølging av familier med komplekse livssituasjoner, arbeidsavklaring (AAP) og gjeldsrådgivning.

4 Resultat

I dette kapittelet presenteres oppgavens analyserte forskningsartikler gjennom 3 ulike sammendrag. Drøfting av analysens utvalgte hovedbegreper gjøres videre rede for i oppgavens kapittel 5.

4.1 Artikkel 1

Velferdstjenester som profesjonsutøver tildeler og yter er regulert av et omfattende lovverk som til stadighet endres. Sosialarbeideren som yter helse- og velferdstjenester, er en profesjonsgruppe som ofte blir møtt med kritikk fra kontroll- og tilsynsmyndighetene. Kritikken dreier seg blant annet om sosialarbeiderens forhold til bruk av rettanvendelse. Ettersom det finnes begrenset omfang av forskning som tar for seg profesjonsutøvers bruk av rettsregler, er en faglig debatt om juridisk metode nødvendig for profesjonsutøvers fagutvikling. Artikkel 1 sin hensikt er derfor å belyse hvilke konkrete juridiske utfordringer som oppstår når profesjonsutøver mangler kunnskap om juridisk metode, i håp om å skape et større rom for slike debatter.

Informantene i artikkel 1 sier det er utfordrende å vite hvordan rettsregler skal anvendes, og at de opplever at virksomhetens maler er styrende for hvordan juridiske utfordringer skal løses. Artikkel 1 påpeker at retningslinjer og veiledere er utarbeidet av statlige myndigheter, og malene er oftest et resultat av samarbeid mellom både statlige og kommunale myndigheter. Artikkel 1 påpeker at riktig rettsanvendelse og bruk av forsvarlig skjønn er det som vil være mest sentralt når det skal tildeles og gjennomføres helse -og velferdstjenester. I individuelle avgjørelser vil det ikke være tilstrekkelig å vise til etablert praksis, fordi dette vil forstås som et forsøk på å unnlate å drøfte den konkrete sakens behov. I det skjønnsmessige aspektet ved en vurdering vil det oppstå krav og legitimering av helse -og sosialfaglig kompetanse, fordi myndighetspraksis inngår som en del av grunnlagsmaterialet som legges til grunn ved regelfastsettelsen. Fordi sosialarbeideren skal identifisere og sortere de ulike problemstillingene som vil kunne oppstå i en situasjon og så systematisk løse disse, mener artikkel 1 at det derfor er høyst nødvendig at profesjonsutøver innehar god kompetanse i å kartlegge.

Artikkel 1 henter frem en studie fra 1989 som mente at sosialarbeiderens holdning til problemstillingene ved et sosialkontor var «u-juridiske». Artikkel 1 viser også til tidligere teorier som påpeker at sosialarbeideren har lav bevissthet om seg selv som rettsanvender. Artikkel 1 mener at når sosialarbeideren velger å følge interne retningslinjer og bruker virksomhetens elektroniske maler istedenfor å bruke sitt faglige skjønn, vil dette forklare hvorfor sosialarbeideren tar avstand til rettsanvendelsens kjennetegn. Artikkel 1 mener at eldre forskning som viser at det forekommer en

varierende grad av hvordan sosialarbeideren forstår og følger gjeldene rett i sitt arbeid styrker deres forskningsfunn. Dette indikerer at profesjonsutøver mangler nødvendig kunnskap og kompetanse i å avdekke hvordan lovbestemmelsen gir anvisning til bruk av skjønn, og ikke minst hvilken type skjønn som skal anvendes. Ifølge artikkel 1 vil manglende kompetanse kunne resultere i at sosialarbeideren tolker sitt faglige handlingsrom også til å gjelde utenfor lovens rammer. Når rettskilder ikke brukes som sosialarbeiderens mest sentrale beslutningsverktøy, vil ifølge artikkel 1 dette også bidra til opplevelsen av å være selvlærte. Samtidig vil dette kunne resultere i at sosialarbeideren lager sine egne regler som er mer i tråd med bakkebyråkratens teori. Selv om regelverket er komplisert, mener artikkel 1 at både mangelfull trening og praktisering av juss vil kun resultere i at sosialarbeideren ikke utvikler sine ferdigheter. Samtidig vil manglende praktisering på bakgrunn av knappe tidsressurser og høyt fokus på standardisering, også bidra til at sosialarbeideren opplever seg usikker, for eksempel i møte med bruker som har spørsmål om sine rettigheter eller plikter.

Funn i artikkel 1 indikerer at sosialarbeideren bruker sunn fornuft for å legitimere sin bruk av tvang. Dette tyder på at sosialarbeideren mangler både forståelse for hvorfor det er viktig å bruke riktig rettsanvendelse, i tillegg til å forstå hvorfor et forsvarlig skjønn er sentralt ved tildelingen av velferdstjenester. Artikkel 1 konkluderer med at når sosialarbeideren som opplever i stor grad å være selvlært innen bruk av juridisk argumentasjon, betyr dette at sosialarbeideren har lært sine arbeidsmetoder av å se hva andre gjør (Dahlen & Langsrud, 2021).

4.2 Artikkel 2

Artikkel 2 har som mål å skape en sentral fagdebatt rundt sosialarbeiderens profesjonsidentitet i NAV. Artikkelforsker påpeker at sosialarbeiderens tradisjonelle kunnskapsgrunnlag og identitet har vært under press helt siden NAV-reformens etablering. Eldre forskning indikerer også at sosialarbeiderens profesjonsidentitet blir uthult på grunn av betingelsene i systemet de jobber i.

Sosialarbeiderens arbeidsbetingelser er ofte preget av omstilling og slitsomme dilemmaer. Informantene i artikkel 2 opplevde en mangel på intern opplæring. All læring skjedde derfor gjennom «learning by doing». Med mye prøving og feiling ble læringskurven både bratt og hard. Informantene opplevde at de tilstedighet ble utsatt for verbalt misbruk fra frustrerte brukere som mente de ikke kunne jobben sin. Sosialarbeiderens ulike tilpasningsformer vil ofte være knyttet opp til urealistiske forventninger og individuell ansvarliggjøring. Ifølge artikkel 2 vil mestring av systembetingelser være en forutsetning for at sosialarbeideren skal være en kompetent deltager i praksisfeltet.

5 av 6 informanter i artikkel 2 har bachelorutdanning i sosialt arbeid, og etter sitt utdanningsnivå trodde informantene at de var kvalifiserte nok, og ikke minst at utdanningen deres hadde direkte relevans for utøvelsen av de konkrete arbeidsoppgavene som finnes i NAV. Ettersom arbeidsformen i NAV åpenbart setter flere sider ved tradisjonell sosialfaglig kompetanse under press, så blir det feil å fremstille profesjonsidentiteten i NAV som et uttrykk for fleksibilitet uten grenser. For artikkel 2 er det åpenbart at de individualiserende og ansvarliggjørende effektene av standardisering og målstyringsteknikker bidrar til at de ansatte befinner seg i sårbare posisjoner. Dette bidrar også til at sosialarbeideren i NAV velger bort arbeidet i forvaltningen til fordel for andre arbeidsplasser som gjerne har mindre sårbare posisjoner. Artikkel 2 mener at det vil være høyst nødvendig å utvikle fremtidige strategier som vil gjøre dilemmaet til sosialarbeideren i NAV mindre komplekst, slik at sosialarbeiderens yrkesetiske retningslinjer også kommer tydeligere frem.

Sosialarbeideren i NAV bruker teknologi til å hjelpe brukere. Å mestre teknologi vil av den grunn bli særdeles viktig for sosialarbeideren å mestre som sin arbeidsform i fremtiden. Betjening av teknologi oppleves av informantene som en tidkrevende oppgave, og noe de ikke kan endre. Om forvaltningen alltid skal ha treffsikker kompetanse vil dette kreve kontinuitet blant de ansatte, som igjen vil kunne føre til en mangel på profesjonsdrevent kunnskapsutvikling i NAV.

Funn i denne studien viser at en profesjonsidentitet vil være et resultat av egen selvoppfatning i omstilling, og under forhandling med de systembetingelsene og arbeidsvilkår man blir satt til å håndtere. Ifølge artikkel 2 utfordrer dette tidligere forskning om profesjonsidentitet i NAV, som mener at profesjonsidentitet formes gjennom målstyrings- og standardiseringsverktøy. Artikkel 2 mener at dagens sosionomstudenter på mange måter vil ha liten mulighet til å jobbe frem en robust profesjonsidentitet i spenningsfeltet mellom utdanning og yrkesliv. Dette er fordi når sosialarbeideren ikke våger å gå i opposisjon, vil dette være et uttrykk på en svak profesjonsstatus som opplever å ha for lite makt i forhandlingene. Av den grunn mener artikkel 2 at det å forlenge utdannelsen til en obligatorisk master vil kunne bidra til å styrke sosialarbeiders profesjonsidentitet (Øvrelid, 2018).

4.3 Artikkel 3

Ved å henvise flere brukere til kostnadseffektive digitale kanaler var tanken at NAV sin kanalstrategi skulle frigjøre sosialarbeiderens tid til veiledning og oppfølging av brukere som har behov for tettere kontakt i veiledningsrelasjonen, og at sosialarbeideren skulle løse oppgaver i de kanalene som var mest hensiktsmessige. Artikkel 3 mener at i NAV vil elementer fra bakke, skjerm og systembyråkratiet på et vis

sameksisterer så vel som overlapper hverandre. Og på bakgrunn av dette har artikkel 3 som hensikt å undersøke hvordan økt digitalisering i NAV vil påvirke sosialarbeiderens veiledningsrelasjon med bruker over tid.

I denne sammenhengen brukes begrepet skjermbyråkrati for å beskrive hvordan mennesker samhandler via digitale plattformer. Oppfølgingssystemet «Modia» er NAV sin digitale kanal hvor sosialarbeideren i NAV samhandler direkte med bruker. I tillegg gir «Modia» bruker direkte tilgang til den samme informasjonen som sosialarbeideren har. Systembyråkrati betyr at bruker samhandler direkte med organisasjonens digitale systemer. NAV sine selvbetjeningsløsninger gir bruker anledning til å samhandle direkte med automatiserte tjenester, som for eksempel foreldre- og pensjonskalkulatoren. Ifølge artikkel 3 vil økt bruk av digital interaksjon med bruker bidra til at veileders autonomi utfordres. Dette er fordi økt bruk av digitale plattformer gir bruker tilgang til deler av forvaltningen som tidligere har vært mer lukket.

NAV sine tjenester inngår i mellommenneskelige relasjoner, hvor sosialarbeideren i NAV sin jobb er å veilede sårbare mennesker som ofte befinner seg i komplekse situasjoner. Av den grunn mener artikkel 3 at NAV ikke kan automatisere sine tjenester på samme måte som for eksempel Skatteetaten har gjort med sine tjenester. På en side har utviklingen av ny teknologi gitt sosialarbeideren flere og nye muligheter som kan forbedre både veiledningen og tjenesteytingen. På en annen side kan ny teknologi føre til uintenderte utfordringer som vil gi videre konsekvenser for både tjenesteyter og tjenestemottaker. Ifølge artikkel 3 førte kanalstrategien med seg endringene som har påvirket sosialarbeiderens autonomi. Som følge av at vedtakstekster blir kopiert og gjengitt på sosiale medier, opplever informantene i artikkel 3 å ha en begrenset frihet i beskrivelser og formuleringer av saksforhold. Dette kan igjen føre til at sosialarbeideren velger å håndtere NAV sin gjennomsiktighet ved å bruke mer forsiktige og knappe beskrivelser om saksforholdet. Artikkel 3 påpeker at dersom sosiale normer rundt den digitale samtalen er utydelige eller uavklarte, vil det kunne føre til både misforståelser og ubehag for sosialarbeideren som øver på å bli komfortabel med å bruke et mer hverdagslig og ubyråkratisk språk.

Ifølge artikkel 3 vil bakkebyråkratens autonomi være nær tilknyttet utøvelsen av skjønn, som betyr i denne sammenhengen frihet til å gjøre valg og prioriteringer i utførelsen av arbeidet. Skjønnsutøvelse i en forvaltningssammenheng forstås her som bakkebyråkratens fortolkningsrom. Det betyr at i formell beslutningstaking vil det byråkratiske regelverket åpne opp for større eller mindre grad av skjønn. NAV sine veiledere beskrives som bakkebyråkrater, fordi sosialarbeideren i NAV har oftest direkte kontakt

med bruker. I tillegg er sosialarbeideren i NAV en offentlig ansatt som også må følge regler, rutiner, prosedyrer og profesjonensnormer. Bakkebyråkratens arbeid vil ofte være preget av knappe ressurser, høyt arbeidspress og enkelte ganger uoppnåelige og motsigende politiske føringer. Ifølge artikkel 3 vil det allikevel foreligge en relativt høy grad av autonomi og handlingsrom i utførelsen av sosialarbeiderens arbeid i NAV (Røhnebæk & Løberg, 2021).

5 Drøfting av funn

I dette kapittelet drøftes oppgavens problemstilling med utgangspunkt i kategorier som kom frem i analysen. Sammen med oppgavens teoretiske rammer og funn fra forskningsartiklene vil oppgaven gjøre et forsøk på å undersøke om NAV reformen kan ha bidratt til en utydelighet i det relasjonelle arbeidet mellom bruker og veileder.

NAV har ansatte i både statlige og kommunale stillinger, av den grunn brukes sosialarbeideren som en fellesbetegnelse for å referere til profesjonsidentitet i NAV.

Problemstilling: Hvordan kan sosialfaglig teori brukes for å utvikle og styrke sosialarbeideren profesjonsidentitet?

5.1 Profesjonsidentitet

Ifølge artikkel 2 formes ikke profesjonsidentitet gjennom målstyrings- og standardiseringsverktøy. Dette utfordrer tidligere forskning om profesjonsidentitet i NAV, som påpeker at profesjonsidentitet formes gjennom målstyrings- og standardiseringsverktøy (Øvreid, 2018). I 1965 fikk sosialarbeideren sitt fotfeste gjennom Lov om sosial omsorg. Denne loven skulle ivareta borgerens velferd der velferd ikke kunne ivaretas gjennom annen lov og forskrift (Levin, 2004, s. 41). Oppbyggingen av velferdsstaten etter andre verdenskrig beskrives av Levin (2004) som en form for sosial ingeniørkunst (s.38). Dette var en tid da sosialarbeideren ble sett på som en viktig og etterspurt aktør blandt mange involverte yrkesgrupper under velferdsstatens etablering (Levin, 2004, s. 38). I den første tiden av sosialt arbeid sin akademiske utvikling, ble professorer fra utlandet hentet til de ulike utdanningsinstitusjonene på bakgrunn av manglende kompetanse innen forskning og faglig utviklingsarbeid i Norge (Levin, 2004, s. 42). Selv om sosialarbeideren tilhører en forholdsvis ung yrkesgruppe i Norge, har det sosiale arbeidet lange tradisjoner. Det finnes mange mennesker som har bidratt i utformingen av sosialarbeiderens kunnskap og kompetanse, som også har vært med å definere hva samfunnsarbeid er. Utviklingen av sosialt arbeid sitt samfunnsmandat har bidratt til å utvikle en yrkesrolle som har fått større frihet i sin yrkesutøvelse med ansvar for individuell rådgivning, samtidig som de skal forvalte fellesskapets ressurser (Hanssen, 2011, s. 261).

I artikkel 2 påpekes det at sosialarbeiderens tradisjonelle kunnskapsgrunnlag og profesjonsidentitet har vært under press siden NAV-reformens etablering. Som følge av dette menes det at dagens sosionomstudenter vil ha mindre mulighet til å jobbe seg frem en robust profesjonsidentitet i spenningsfeltet mellom utdanning og yrkesliv (Øvreid, 2018).

Ifølge Hanssen (2011) var utdanningens mål å utdanne kyndige og effektive forvaltere (s.261). Dette førte til at gjennom etableringen av sosialarbeidernes spesialiserte fagkunnskap ble det primært lagt vekt på kunnskap om lovgivning, politikk og økonomi. Allerede i starten på 1960 tallet endret utdanningsinstitusjonene retning. Dette bidro til at det ble lagt større vekt på det metodiske sosiale arbeidet, som igjen førte til at sosialarbeideren lærte å stille sosiale diagnoser. En slik behandlingsoptimisme førte til at utdanningen også fikk innslag av psykologi. På den måten skulle sosialarbeideren bedre kunne gjennomføre individuell kartlegging og behandling. Utviklingen av sosialarbeiderens eget handlingsrom resulterte også i at medisinske metodiske kjennetegn ble imitert (Hanssen, 2011, s. 261).

5.1.1 Kunnskap

Ifølge artikkel 1 vil det være høyst nødvendig med kunnskap om hvordan rettslige prinsipper skal tolkes og forstås sammen med hensynet som ligger i lovens formål (Dahlen & Langsrud, 2021), dette understøttes av Skau som mener at profesjonaliteten må å ha innsikt i relevant teori, og kjennskap til lovverk som regulerer det aktuelle fagområdet for å kunne gjøre rede for teorien bak yrkesutøvelsen (Skau, 2017, s.60). Sosialarbeideren tilegner seg i mindre grad kunnskap om lovverket og rettslige prinsipper sett i forhold til den kunnskapen som jurister har tilgang til. Det vil likevel være høyst nødvendig med kunnskap om hvilken lov som er gjeldene for den organisasjonen som sosialarbeideren er ansatt i. Ifølge artikkel 1 er det de standardiserte malene og organisasjonens egne regler som på mange måter har bidratt til at den enkelte utvikler egne interne regler som er mer i tråd med bakkebyråkrati-teorien. Resoneringsregelen i teorien til vitenskapsfilosofen Karl Popper (Helgesen, 2017) går ut på at man aldri skal søke etter bekreftelse på en hypotese om virkeligheten. Selv om man finner flere bekreftelser vil ikke dette bety at hypotesen var mer sann av den grunn. Popper mente derfor at man heller måtte lete etter det som avkreftet eller falsifiserte hypotesen (s.54). Når informantene i artikkel 1 sier at deres kopi av rundskrivet til sosialtjenesteloven er utslitt, mener Dahlen & Langsrud at dette kan tyder på at rundskrivet ikke er oppdatert og at sosialarbeideren ikke vet hvilken vekt et rundskriv har som rettskilde (Dahlen & Langsrud, 2021). Derimot kan det også tenkes at ledelsen i NAV har bedt sine ansatte om å bruke rundskrivet som en hjelper i komplekse saksbehandlings situasjoner, og derfor er rundskrivet til sosialarbeideren både godt brukt og utslitt.

Ifølge artikkel 1 stilles det krav til at de som tildeler og yter helse og velferdstjenester har kunnskap om juridisk metode. Dette er fordi lovgivningen som regulerer helse- og velferdstjenestene er omfattende og endres ofte (Dahlen & Langsrud, 2021). Som nevnt i teorien vil profesjonalitetens yrkesspesifikke

ferdigheter bestå av profesjonsspesifikke praktiske ferdigheter og teknikker som gir særpreg til bestemte yrker, samt metoder som brukes i utøvelsen i disse yrkene (Skau, 2017, s.59). Sosialt arbeid er et samfunnsvitenskapelig fag (Ellingsen, 2015, s.11), i motsetning til juss som er et rettsvitenskapelig fag som handler om lov, rett og juridisk metode (utdanning, 2022). Ettersom den yrkesrelevante kunnskapen er lærdom som fås gjennom litteraturens faktakunnskap og ulike teorier (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229), vil den teoretiske kunnskapen som sosialt arbeid omfavner naturligvis være annerledes fra den teoretiske kunnskapen man får i juridiske fag. Sosialt arbeid vil ikke bare handle om problemer, men ifølge Levin vil det sosiale arbeidet handle like mye om å kunne se nye muligheter (2004, s.15). Sosialt arbeid sin analyseenhet vil fungere som sosialarbeiderens tolknings - og handlingsredskap, og ifølge Levin inngår analyseenheten i sosialfagets spenningsfelt. Relasjoner vil være det handlingsredskapet som sosialarbeideren drar med seg inn i et tverrfaglig samarbeid for å hjelpe bruker og brukers situasjon (Levin, 2004, s.16). Når relasjoner inngår i sosialarbeiderens analyseenheten gjennom utsagnet «personen i relasjonen til situasjonen» blir relasjonene sosialarbeiderens tolkningsredskap (Levin, 2004, s.16). Sosialarbeiderens handling i en situasjon vil ikke være tilfeldig utført, dette betyr at sosialarbeideren vil kunne begrunne sitt hjelpe arbeid i faglige teorier, verdier og ferdigheter (Berg, Ellingsen, Levin og Kleppe, 2015, s.19). For å stille en sosialdiagnose kreves det at sosialarbeideren som skal definere og fortolke brukerens sosiale problem, også forstår personen i situasjonen. Sosialarbeiderens forforståelse bestemmer hva brukerens problemer består av, og så skal sosialarbeideren finne en løsning som skal være forsvarlig. Når en løsning skal finnes vil bruker være avhengig av et samspill mellom sosialarbeids kunnskap og kompetanse (Stranden og Samuelsen, 2010, s.2).

5.1.2 Kompetanse

Informantene i artikkel 2 trodde at deres utdanningen hadde direkte relevans for utøvelsen av de konkrete arbeidsoppgavene som finnes i NAV, og at de var noenlunde kvalifiserte etter sitt utdanningsnivå. Diffuse jobbinstrukser, krav om mestring av IKT og forståelse av et komplekst lovverk har bidratt til at mye av deres læring skjedde gjennom prøving og feiling og kollegial støtte. Ifølge artikkel 2 vil tidkrevende arbeidsforhold som for eksempel mestring av IKT gå utover brukers individuelle oppfølging, som igjen vil bidra til at jobben i NAV avviker fra idealene som sosialarbeiderutdanningen legger som føringer for hva sosialt arbeid faktisk dreier seg om (Øvrelid, 2018). I artikkel 3 fremkommer det også at det er gjennom etatens effektivitetspress at sosialarbeideren opplever størst belastning. På bakgrunn av det befinner sosialarbeideren seg i en evig kamp mellom teknologiens arbeidsbetingelser og

tid som sosialarbeideren ønsker å bruke på kontakt med bruker (Røhnebak & Løberg, 2021). Ifølge artikkel 2 er det åpenbart at det å mestre arbeidsoppgavene sine er det eneste sosialarbeider kan gjøre når de opplever å ha lite innflytelse på systemets betingelser. Men hvis det å mestre tekniske prosedyrer blir sosialarbeiderens største mål, vil tidkrevende saksdokumentering være årsaken til at det store målet om arbeidslinja forsvinne i tidsmengden (Øvrelid, 2018). Artikkel 2 mener at å lære seg arbeidsteknikker og rutiner i en lokal innarbeidet arbeidskultur vil kunne bidra til at sosialarbeideren opplever seg som en reell deltaker i praksisen (Øvrelid, 2018).

5.1.3 Selvpoppfatning

Å være i stand til å leve i samsvar med menneskets natur vil være en sentral del av hvordan man skal leve et godt menneskelig liv. Men ifølge Anfinsen og Christensen (Tønnessen, 2014) må man først vite hvem man er for å kunne vite hvordan livet bør leves (s.249). Selvkunnskap forstås derfor i denne sammenheng som det å ha innsikt og kunnskap om menneskets natur, sammenhengen mellom bevissthetens liv og et handlingsliv, og innsikt i forhold mellom begjær, følelser og fornuft (Tønnessen, 2014, s.248). Funn i artikkel 2 viser til at en profesjonsidentitet ikke er en fast entydig essens, men et resultat av egen selvpoppfatning i omstilling og under forhandling med de systembetingelsene og arbeidsvilkår man blir satt til å håndtere. Ifølge Skau (2017) vil mennesket alltid ha en grunnleggende forståelse av seg selv og ens plass i verden (s. 22). Men for å kunne ta ansvaret for egen utviklingsprosess og den personen man til enhver tid er, må man først erkjenne at det er mulig å endre deler av ens personlighet og situasjonen som styrer ens handling (Skau, 2017, s. 23). Etersom en yrkesidentitet vil være satt sammen av både den kollektive yrkesidentiteten og den individuelle yrkesidentiteten, vil en kollektiv yrkesidentitet være et resultat av ens aktive identifikasjon gjennom praksisfellesskapets oppgaver, metoder, mål, verdier og ideologier, og oppnås gjennom deltagelse i for eksempel utdanning eller ulike praksis felleskap. Derfor kalles den for «identitet med», mens en individuell yrkesidentitet vil være et resultat av ens aktive identifikasjon av seg selv som en legitim deltaker i et profesjonelt praksisfellesskap, og kalles «identitet som» (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229).

Ifølge Skau handler personlig kompetanse like mye om hvem vi er overfor oss selv og i samspill med andre, som hvem vi lar den andre være i møte med oss og hva vi gir av oss selv på et mellommenneskelig plan (2017, s.60). Artikkel 1 påpeker at når standardiserte maler og organisasjonens egne regler bidrar til at den enkelte utvikler egne interne regler som er i tråd med bakkebyråkrati-teorien, betyr det at profesjonsutøveren har lært sine arbeidsmetoder av å se på andre og opplever derfor å være selvlært innen bruk av juridisk argumentasjon (Dahlen & Langsrud, 2021). Selv om personlig kompetanse ikke er

yrkesspesifikk vil den inneholde unike kombinasjoner av menneskelige kvaliteter, egenskaper, holdninger og ferdigheter, som Skau mener intuitivt tilpasser seg i ulike profesjonelle sammenhenger. Personlig kunnskap vil være kunnskap som et menneske ikke alltid kan gjøre teoretisk rede for og betegnes derfor som en taus kunnskap (Skau, 2017, s.61). Derfor kan det tenkes at når sosialarbeideren oppgir kunnskap som selvlært i artikkel 1 vil det også kunne bety at kunnskapen til sosialarbeider har blitt personlig formet og internalisert utfra organisasjonens interne kurs og veiledning, i tillegg til kunnskapen som formes etter lang praksiserfaring.

5.2 Sosialfagets spenningsfelt

Når profesjonsutøver opplever virksomhetens maler som styrende for hvordan en problemstilling skal løses, vil det ifølge artikkel 1 kunne resultere i at problemstillingen og løsningen får en ren profesjonsfaglig tilnærming, istedenfor å stille juridiske spørsmål først og ha en rettslig tilnærming videre i sakens vurdering (Dahlen & Langsrud, 2021). Sosialarbeideren er satt til å ivareta brukers interesser gjennom bestemte og definerte rammer. Dessverre kan dette føre til at sosialarbeideren opplever å ha et begrenset handlingsrom for å utvikle tjenester sammen med bruker. Skal sosialarbeideren lykkes med å få et møte som er preget av gjensidig tillit, samtidig som de skal oppnå et utfall som begge parter er fornøyd med, vil det først og fremst handle om sosialarbeiderens egne holdninger (Ellingsen, 2015, s. 76). Konflikten som sosialarbeiderne kan erfare vil synliggjøre den krevende mellomposisjonen sosialarbeideren befinner seg i. Man kan si at de yrkesetiske retningslinjene setter opp den etiske standarden for det sosiale arbeidet. Yrkesutøvelse som går på tvers av disse vil utfordre ikke bare lojaliteten til faget, men også gruppene som sosialarbeiderne skal yte tjenester overfor (Ellingsen, 2015, s. 77).

Ifølge Lipsky (Ellingsen, 2015) vil bakkebyråkraten møte med bruker direkte fordi oppgavene som skal utføres er på vegne av storsamfunnet. Møtene kan være utfordrende fordi relasjonen mellom bruker og sosialarbeider må inneholde gjensidig tillit for at møte skal få et utfall som begge parter er fornøyd med (Ellingsen, 2015, s. 76). Når NAV veilederne og lokale ledere opplever den digitale kontrollen og styringen som problematisk, er dette ifølge artikkel 3 fordi NAV-reformens intensjon og mål undergraves (Røhnebæk & Løberg, 2021). Når sosialarbeidernes arbeidsbetingelser er preget av både omstillinger og slitsomme dilemma, mener artikkel 2 at lojalitet og tilpasning vil være sosialarbeiderens mest nødvendige strategi for å overleve et høyt arbeidspress (Øvrelid, 2018). Dette understøttes av Berg (Ellingsen, 2015) som mener at i utøvelsen av sosialt arbeid er det innebygd konfliktlinjer og dilemmaer (s. 77).

5.2.1 Kommunikasjon

En økende bruk av den digitale veilederen gir bruker mer innsyn i egen sak og tilgang til å delta mer aktivt i den administrative prosessen som før kun var håndtert av sosialarbeideren (Røhnebak & Løberg, 2021). På bakgrunn av NAV sin gjennomsiktighet har sosialarbeideren blitt mer bevisst på det skriftlige språket sitt. Ifølge artikkel 3 kan dette resultere i at sosialarbeideren registrerer brukerinformasjon i såkalte skyggesystemer parallelt med NAV sitt system «Modia» (Røhnebak & Løberg, 2021). Samtidig kan det også tenkes at sosialarbeideren ønsker å kvalitetssikre det skriftlige arbeidet før det skal deles med bruker, og av den grunn blir brukers informasjon registrert også i andre systemer internt i NAV.

Ifølge Helgesen (2017) er kommunikasjon et nøkkelbegrep for sosiale systemer. Dette er fordi kommunikasjon vil ha den samme sentrale funksjonen som tenkning har for vår bevissthet (s. 365). I debatter og i arbeidslivet snakker vi ofte forbi hverandre. Dette kan tyde på at kommunikasjonen ikke fungerer helt slik som den skal. I noen tilfeller kan dette også skyldes at avsenderen sender ut et tvetydig eller utydelig budskap som er vanskelig for den andre å tolke (Helgesen, 2017, s. 365). Artikkel 3 mener at når en større del av det skriftlige arbeidet i saksbehandlingen blir mer synlig for bruker gjennom NAV sin gjennomsiktede veiledning og saksbehandling, vil veileder bli mer bevisst på språket og valg av skriftlige formuleringer (Røhnebak & Løberg, 2021). Når sosialarbeideren er bevisst på de skriftlige og verbale formuleringene sine vil dette gjenspeile at kunnskap er internalisert gjennom sosialarbeiderens bevissthet. Ifølge Eide og Eide (2004) har mennesket tillært seg språket sitt gjennom observasjon og modellering (s.34). Samtidig mener Bandura (1977) at bortsett fra elementære reflekser er ikke mennesker født med sin atferd (s.16).

Bevisstheten vår former seg gjennom læring av språk, sosiale ordninger og moral, og det er gjennom språket vi formidler erfaringer og kunnskap fra generasjon til generasjon. Dette mener Anfinnsen og Christensen (Tønnessen, 2014) både har vært og er gunstig for menneskets evne til å overleve (s.233). Gjennom bevisstheten blir man i stand til å ha en opplevelse av de forhold som oppstår gjennom sansing, det som erfares, sammenligne andres erfaringer og ikke minst forholdet mellom tanker og følelser (Tønnesen, 2014, s.229). På bakgrunn av dette mener Anfinnsen og Christensen (Tønnessen, 2014, s.228) at for å kunne tilskrive andre en bevissthet, vil det ligge en implisitt forutsetning om at man har en opplevelse av hvordan det faktisk er å være den andre (Tønnessen, 2014, s.228). Artikkel 3 mener at ettersom sosialarbeiderens autonomi er tilknyttet til graden av styring og kontroll i en organisasjon, vil uavklarte forventninger og utydelige sosiale normer rundt den digitale samtalen og en digital veilederrolle kunne bidra til misforståelser, ubehag og merarbeid (Røhnebak & Løberg, 2021). Når den

nyutdannede sosialarbeideren møter på de uformelle reglene på en arbeidsplass av typen «sånn gjør vi det her», mener artikkel 2 at dette handler ikke bare om skjønn som utøves individuelt, men også et syn som er bygget på felles innarbeidede normer i en lokal kontorkultur (Øvreid, 2018). Gjennom språket har vi gjort det mulig å planlegge og samarbeide. Samtidig har språket også bidratt til utviklingen av redskaper og teknologi. Dette har videre ført til at mennesket ikke lenger bare er opptatt av å overleve, men også av å leve godt (Tønnessen, 2014, s.239). Kritisk refleksjon over egen praksis kan føre til en ny forståelse av våre handlinger, noe som igjen kan føre til nye handlinger (Ylvisaker et al., 2014)

5.2.2 Dømmekraft

Begrepet personorientert profesjonalitet brukes for å beskrive hvordan utøvelsen av skjønn handler om å være engasjert i det en holder på med, å investere noe av seg selv i møte med den andre og være forpliktet til å gjøre sitt beste for den som trenger hjelpen man kan tilby (Hanssen et al., 2010, s.25). I det yrkesetiske grunnlagsdokumentet forstås skjønn som det å kunne overveie ulike sider og avveie mellom ulike interesser og hensyn. Samtidig står det også i grunnlagsdokumentet at det å kunne utvise dømmekraft er å bruke yrkesetiske verdier og holdninger som en guide for å ta en faglig vurdering i en konkret situasjon. Slike overveielser vil kreve ydmykhet, lydhørhet og mot (Ellingsen, 2015, s. 173). (Ellingsen, 2015, s. 173).

Å si at det er blitt utøvd skjønn vil fortelle at kunnskap er blitt brukt. Det sier derimot ingenting om hvordan man er kommet frem til et konstruktivt svar eller om beslutningen er bra eller dårlig. Begrepet dømmekraft blir derimot brukt i en mer positiv forstand, dette er fordi det ofte samtidig påpekes om noen har god eller dårlig dømmekraft (Ellingsen, 2015, s. 173). Artikkel 1 viser til eldre forskningsstudier som viser at sosialarbeiderens manglende bruk av faglige argumenter også «den gangen» var på bakgrunn av at yrkesutøvelsen ble styrt gjennom virksomhetens kultur og sosialarbeiderens egne holdninger. Når profesjonsutøveren bruker begrepet «sunn fornuft» for å legitimere bruk av tvang kan det ifølge Dahlen & Langsrud tyde på at profesjonsutøveren mangler forståelse hvorfor riktig rettsanvendelse og et forsvarlig skjønn er sentralt ved tildelingen av velferdstjenester (Dahlen & Langsrud, 2021). At mennesker vil bruke utsagn som «sunn fornuft» og «bruk av vett» når det refereres til andre er ifølge Helgesen (2017, s.53) fordi de fleste mennesker ønsker å se på seg selv som relativt sannferdige, logiske og rasjonelt tenkende (Helgesen 2017, s.53).

5.3 Utvikling av en etat

NAV-reformen handlet ikke bare om å utvikle en ny struktur med felles mål og oppgaveforståelse. Sammenslåingen av tre ulike organisasjoner handlet like mye om å få tre ulike kulturer til å bli en felles kultur. Regjeringen understrekte derfor at en forutsetning for at NAV- reformen skulle lykkes, måtte være å «bygge en felles kultur på tvers av gamle organisasjonsenheter som støtter opp under reformens mål, og bidrar til å bygge det nye fellesskapet» (Ellingsen, 2015, s. 74). Det er ifølge artikkel 1 en forutsetning at sosialarbeideren både kjenner til, og kan anvende regelverket riktig, for at pasienter og brukere skal få oppfylt sine rettigheter (Dahlen & Langsrud, 2021). Dette understøttes av Berg (Ellingsen, 2015) som påpeker at oppbygging av en felles kultur på tvers av tre organisasjoner med forskjellige lovverk krever en bevisst sosialarbeider (s. 74). Gjennom de individualiserende og ansvarliggjørende effektene av standardisering og målstyringsteknikker, mener artikkel 1 at sosialarbeiders sårbarhet dukker opp i spenningsfeltet mellom å ha rollen som både brukers veileder og samfunnets økonomiske forvalter (Øvrelid, 2018). Ifølge artikkel 3 vil sosialarbeideren ha et mindre rom til å fange opp nyanser og kompleksitet i saker og historier når arbeidet utøves gjennom standardiserte og rigide tjenester. Digitaliseringen både utfordrer og setter strengere rammer for utøvelsen av det profesjonelle skjønnet i det sosiale arbeidet. Noe som kan medføre at sosialarbeideren opplever at skjønnets handlingsrom forsvinner (Røhnebæk & Løberg, 2021). Ifølge artikkel 3 vil en digitalisert tjenesteyting på en måte kunne bringe ansatte og brukere nærmere hverandre, men det vil også utfordre grensene mellom det personlige og det profesjonelle (Røhnebæk & Løberg, 2021). Utvikling av teknologi har gjort at kunnskap, teorier og andres forståelse av samfunnets utfordringer og problemer kun er et tastetrykk unna. Av den grunn vil det derfor ikke lenger bare være profesjonsutøveren som har tilgang til den nyeste og mest oppdaterte forskningskunnskapen innen et fagfelt. Ettersom kunnskap forstås ulikt, kan sosialarbeideren i NAV havne i ubehagelige situasjoner i veilederrelasjonen med bruker, når bruker av NAV sine tjenester og media har i dag like stor tilgang til både forskningskunnskap, rettsregler og rettsregelbruk som profesjonsutøveren har (Ellingsen, 2015, s.299).

I opparbeidingen av en ny arbeidskultur mener artikkel 2 at lojalitet og tilpasning må forstås som sosialarbeiderens beste strategi for å mestre arbeidsbetingelser som er preget av omstilling og slitsomme dilemmaer. Spesielt fordi betjening av teknologi kan oppleves som en tidkrevende oppgave og noe som sosialarbeideren ikke kan endre (Øvrelid, 2018). Når sosialarbeideren unngår pålagte rutiner fordi de mener noe ikke er relevant eller at noe tar for lang tid, mener artikkel 3 at dette er sosialarbeiderens strategiske arbeidsmetoder i et forsøk på å opprettholde kontroll i egen arbeids

hverdag og ikke minst egen autonomi (Røhnebak & Løberg, 2021). For å sette en felles standard for arbeidet har NAV som målsetting å etablere en felles faglig identitet. Utfordringen er å finne en god balanse mellom faglighet og tverrfaglighet, generalisttenking og spesialisering (Ellingsen, 2015, s. 75). Ifølge artikkel 2 vil tilpasning i et kontekstlæringsperspektiv være et resultat av systemets betingelser, fordi sosialarbeiderens læring foregår gjennom prøving, feiling, korrigerende og repetisjoner i praksisfeltets opplæring. Sosialarbeiderens tilpasning vil derfor være en forutsetning for utvikling av den profesjonelle kompetansen. På bakgrunn av dette mener Øvrelid at kompetanse som viser seg gjennom sosialarbeiderens ferdigheter og teknikker, ikke vil kunne fungere som et forhandlingstema eller noe som skal kritiseres eller opponeres mot i møte med ulike kompetansekrav (Øvrelid, 2018).

5.3.1 Lært hjelpeløshet

Lovgivningen benyttes for å ilegge virksomheter og profesjonsutøvere plikter, og motsvarende rettigheter for brukere og pasienter. Ifølge artikkel 1 vil det kunne oppstå konkrete utfordringer når profesjonsutøvere med helse- eller sosialfaglig utdanning skal anvende lover i sin yrkesaktivitet (Dahlen & Langsrud, 2021). Det er en kjent sak at sosialarbeideren i sin utøverrolle får tildelt en mengde makt, og i denne sammenhengen ses ikke begrepet makt på som et negativt ladet ord. Ettersom forvaltningen er satt til å ivareta bruker sine rettigheter ifølge lov, er det fort å glemme at brukers rett vil henge sammen med en motsvarende plikt (Hanssen, 2011, s.41). For eksempel vil en saksbehandler på NAV kunne ta i bruk en legitim maktutøvelse gjennom å stille krav om aktivitet som vilkår til bruker under 30 år som søker økonomisk sosialhjelp. Når makt er den dominerende forståelsen av det som skjønnet måles opp mot, vil dette bety at faglig skjønn eksplisitt ses i sammenheng med lov og forvaltning og ikke tilknyttes profesjonsutøvers faglige vurdering. På bakgrunn av dette vil en feil forståelse av begrepet makt kunne hindre profesjonsutøver i å utvikle et fagspråk som best vil beskrive profesjonsutøvers praksis (Ellingsen, 2015, s. 265).

Den synlige makten er det som kalles for en aktørmakt eller beslutningsmakt, og som innebærer en kontroll over de ressurser som kreves for å avgjøre et utfall (Hanssen, 2011, s.40). Når brukertilfredsheten brukes som en gradmåler for servicenivå og for å se om den etiske plattformen fungerer i praksis, vil det være en høy sannsynlighet at den økte oppmerksomheten på ulike etiske spørsmål også vil påvirke helheten av det sosiale arbeidet (Ellingsen, 2015, s.76). Menneskets tanke om samfunnet er knyttet opp til sosialkonstruksjonisme. Og sosiale problemer skapes på mange måter gjennom diskursive sosiale praksiser. Dette betyr med andre ord betyr at vår fortolkning av virkeligheten vil ha betydning for våre mellom-menneskelige interaksjoner (Ellingsen, 2015, s. 50).

5.3.2 Tøff kjærlighet

Ifølge artikkel 1 blir profesjonsutøverne ofte møtt med kritikk fra kontroll- og tilsynsmyndighetene for hvordan de forholder seg til rettsanvendelsen innen sine respektive tjenesteområder. For eksempel vil kritikken dreie seg om kvaliteten på saksbehandlingen, hvordan tjenestene ytes og innholdet av tjenestene. Media kaster fort et kritisk blikk mot tjenesteområdene når tilsynsmyndighetene påpeker mangler i tildeling av tjenestene, blant annet gjennom å belyse enkelt saker og ulike mangler i tjenestetilbudenes omfang og innhold (Dahlen & Langsrud, 2021). Levin påpeker at når fagkritikk kun kommer utenfra vil det sjeldent bli tatt høyde for fagfeltets særegne dilemma. Derfor mener Levin (2005) at det er viktig at fagutviklingen også kommer fra fagfeltet, selv fordi fagfeltet bli ikke fritt og uavhengig før kritikk av egen praksis inkluderes i fagets utvikling (s.43). Kritikk forbindes ofte med noe negativt eller dramatisk. Samtidig vil opplevelsen av noe kritisk kunne forbindes med det å oppleve fare (Ylvisaker et al., 2014, s.136). Artikkel 1 påpeker at når det stadig kommer ny lovgivning ses dette på som et forsøk på å avdempe svakhetene ved vårt demokratiske system. Dette er fordi kritikken som gis i denne sammenheng kommer som følge av at graden av reglernes kompleksitet har økt i og med at flere velferdsområder blir gjenstand for rettslig regulering (Dahlen & Langsrud, 2021).

Artikkel 1 viser at sosialarbeiderens rettsanvendelseskompetanse vil gjenspeiles i yrkesutøvelsen fordi det er de faktiske forholdene i en situasjon som skal vurderes og legges til grunn for valg av rettsregler. På bakgrunn av dette vil det derfor kreves kunnskap om hvordan rettslige prinsipper skal tolkes og forstås (Dahlen & Langsrud, 2021). Tilskrivning av ansvar ses på som et grunnleggende trekk ved det å være et menneske og leve sammen med andre i et samfunn. Primært i samfunnet vil det være snakk om tilskrivning av det moralske ansvaret. Å tilskrive noen et ansvar betyr at man vurderer hverandres væremåter og handlinger (Tønnessen, 2014, s.252). For å tilskrive noen et ansvar vil det ifølge Anfinsen og Christensen (Tønnessen, 2014) først og fremst forutsette at handlingens opprinnelse stammer fra den som skal ansvarlig gjøres. Handlingsfrihet ses på bakgrunn av dette som en forutsetning for å kunne tilskrive noen et ansvar, imidlertid vil ikke handlingsfrihet alltid være tilstrekkelig i forhold til spørsmål om ansvarsfraskrivelse. Med andre ord betyr dette at for å tilegne noen en handlingsfrihet forutsetter det at handlingen var frivillig utført og at utøver hadde kontroll over handlingen (s.251).

Ifølge artikkel 1 vil bruk av praktisk rettsanvendelse innebærer å benytte relevant lovgivning i situasjoner der det oppstår spørsmål om plikter og rettigheter. Slik sett vil dette pålegge virksomheten å iverksette rutiner slik at plikter og rettigheter overholdes (Dahlen & Langsrud, 2021). Selv om den profesjonelle sitter med en mengde kunnskap og ferdigheter kan det finnes praktiske forhold som kan hindre

yrkesutøvelsen slik den var tiltenkt (Skårderud & Sommerfeldt, 2013, s.229). Samtidig som kommunens ressursituasjon og forvaltningens organisatoriske rammer vil legge rammer for fagutøvelsens og sosialarbeiderens handlingsrom. I tilfeller hvor rammebetingelser hindrer fagutøvelse, vil sosialarbeideren alltid ha en plikt til å si ifra (Ellingsen, 2015, s. 67).

6 Konklusjon

Så hvordan kan den nyutdannede sosialarbeideren utvikle en robust profesjonsidentitet innen forvaltningen? Funn i denne studien indikerer at sosialarbeiderens opplevelse av selv lært kunnskap, i bunn og grunn er tilegnet kunnskap fra organisasjonens interne kurs og veiledning. I tillegg vil sosialarbeiderens kunnskap bli formet gjennom sin praksis erfaring. Det påpekes at det er de standardiserte malene og organisasjonens egne regler som bidrar til at den enkelte utvikler egne interne regler som er mer i tråd med bakkebyråkrati-teorien. På en annen side kan det tenkes at sosialarbeiderens skjønnsavgjørelser er mer i tråd med bakkebyråkrati-teorien, *fordi* det er bakkebyråkrat-teorien sosialarbeideren kjenner til gjennom sin profesjonsutdanning. Og fordi NAV-reformens etableringen av kompetanse og fagutviklingsprogram uteble. Førte dette til at sosialarbeideren i stor grad fikk sin opplæring gjennom «learning by doing», samarbeid med sine kollegaer.

Når den nyutdannede sosialarbeideren møter på arbeidsplassens uformelle regler, og utsagn som «sånn gjør vi det her», handler dette om et syn som er bygget på felles innarbeidet normer i en lokal kontor kultur. Praktiske forhold kan også hindre yrkesutøvelsen slik den var tiltenkt selv om sosialarbeideren har rett kunnskap og kompetanse. I tilfeller hvor kommunens ressursituasjon og forvaltningens organisatoriske rammer hindrer fagutøvelse, har sosialarbeideren alltid ha en plikt til å si. Skal sosialarbeideren utvikle en sterk profesjonsidentitet, må sosialarbeideren stille seg åpen, nysgjerrig og spørrende til kritikken som kommer. Og ikke unngå ubehaget som kritikk ofte fører med seg. Fagkritikk må brukes som verdifull historisk kunnskap ved at vi stiller spørsmål istedenfor å føle på skam. Gjør vi ikke det, vil vi kunne se at historien gjentar seg. Som tidligere diskutert er kunnskap innen et fagområde som er i konstant utvikling å anse som ferskvare. Det er derfor avgjørende at sosialarbeideren ikke bare evner å reflektere kritisk i forhold til egen praksis, men samtidig må sosialarbeideren gis en reell mulighet for vedlikehold og heving av egen kompetanse gjennom etterutdanning. Sosialarbeiderens etterutdanning bør foregå ved offisielle læreinstitusjoner fremfor bedriftens interne kurs, fordi interne kurs er ofte utarbeidet av etaten selv.

Når det kommer til spørsmålet hvorvidt NAV reformen har bidratt til en utydelighet i det relasjonelle arbeidet mellom bruker og veileder. Så hadde NAV-reformen som målsetting å etablere en felles faglig identitet, fordi det ville sette en felles standard for arbeidet. Utfordringen ble å finne en god balanse mellom faglighet og tverrfaglighet, generalisttenking og spesialisering. Forskning som er analysert i denne studien indikerer at NAV-reformen selv med gode intensjoner ikke har vært så vellykket som

intensjonen skulle tilsi. NAV veilederne og lokale ledere rapporterer at de opplever den digitale kontrollen og styringen som problematisk, fordi de ser at NAV-reformens intensjon og mål undergraves. Imidlertid viser eldre forskning at sosialarbeiderens manglende bruk av faglige argumenter «den gangen» var på bakgrunn av at yrkesutøvelsen ble styrt gjennom virksomhetens kultur og sosialarbeiderens egne holdninger. Det kan derfor tyde på at sosialarbeideren har hatt relasjonelle utfordringer i møte med bruker også før NAV-reformen. Funn i denne studien indikerer at det er en stor belastning for sosialarbeideren å jobbe på tvers av faglige og etiske verdier.

Sosialt arbeid handler ikke bare handler om problemer. Like ofte vil det handle om å se etter nye muligheter sammen med bruker. Når NAV fortsetter å utvikle sine systemer i takt med samfunnsutviklingen, vil en digitalisert og gjennomsiktig etat stille krav til alle i samfunnet, ikke bare til sosialarbeideren. I utøvelsen av sosialt arbeid ligger det innebygde konfliktlinjer og dilemmaer, som bidrar til at sosialarbeidernes arbeidsbetingelser er preget av omstilling og slitsomme dilemma. Funn i denne studien indikerer av den grunn at lojalitet og tilpasning må ses på som sosialarbeiderens mest nødvendige strategi for å overleve et høyt arbeidspress. For å yte fagfeltet sosialt arbeid og sosialarbeideren som må representere et slikt normativt og regulert system en rettferdig karakter, må fremtidig forskning kunne se på sosialt arbeid som en prosess mellom ulike dimensjoner.

Kildeliste:

*** Selvvalgt pensum 947 sider**

Anne Wullum Aasback (2021). *Digitalt eller analogt? Nav-veilederes vurderinger rundt kommunikasjonskanaler i oppfølgingsarbeidet*. Fontene forskning, 14(2), 30-42
<https://fonteneforskning.no/pdf-15.108062.0.3.204189dcb4>. ***13 sider.**

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice hall. ***33 sider.**

Dahlen, W. N., & Langsrud, E. (2021). *Ikke-juristers bruk av rettsregler: En analyse av profesjonsutøveres beskrivelse av rettsanvendelsen i helse- og velferdstjenestene*. Kritisk juss, 47(3), 185–206.
<https://doi.org/10.18261/issn.2387-4546-2021-03-04>. ***22 sider.**

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. Gyldendal akademisk. ***260 sider**

Eggebø, H., (2021, 17 september) *Tematisk Analyse – en guide*. Sosiologen. [Tematisk Analyse - en guide - Sosiologen](#). ***7 sider**

Eide, T., & Eide, H. (2004). *Kommunikasjon i praksis relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid* (1. utgave, 2. opplag 2005). Gyldendal akademisk.

Ellingsen, I. T. (2015). *Sosialt arbeid: En grunnbok* (L. C. Kleppe, Red.) Oslo: Universitetsforlaget.

Halvorsen, K., Stjernø, S., & Øverbye, E. (2018). *Innføring i helse- og sosialpolitikk* (6. utg. 2.opplag). Oslo: Universitetsforlaget.

Hanssen, G. S. (2011). *Politikk og demokrati: en innføring i stats- og kommunalkunnskap* (3. utg.; M. Helgesen & S. I. Vabo, Red.). Oslo: Gyldendal Norsk forlag as. ***68 sider.**

Hanssen, H., Humerfelt, K., Kjellevold, A., Norheim, A., & Sommerseth, R. (2010). *Faglig skjønn og brukermedvirkning*. Fagbokforlaget.

Helgesen, L. A. (2017). *Menneskets dimensjoner lærebok i psykologi* (3. utg.). Cappelen Damm akademisk.

Henne, S. A. (2020). *Nav-reformen i dagens lys. Et neo-institusjonelt blikk på Nav-reformen og Nav i dag*. [Masteroppgave]. Universitetet i Bergen. ***54 sider.**

- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid* (4. opplag 2015). Oslo: Universitetsforlaget.
- McCarthy, E., (April 23, 2015) *Roosevelt's "The Man in the Arena"*. Mental floss. Hentet 12.05.2022 fra: <https://www.mentalfloss.com/article/63389/roosevelts-man-arena>.
- Norske Kvinners Sanitetsforening (U.Å) Strategisk plan 2018 – 2024. Hentet 08.06.22 fra: https://sanitetskvinnene.no/sites/default/files/2019-04/NKS_StrategiskPlan18_24_netts_1.pdf
- Røhnebæk, M. T., & Løberg, I. B. (2021). *Kontroll eller samhandling?: – Bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV*. *Nytt Norsk Tidsskrift*, 38(1–2), 73–85. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>. *13 sider.
- Sagdahl, S., M. (2019). Autonomi (filosofi). *Store norske leksikon*. https://snl.no/autonomi_-_filosofi.
- Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Gyldendal akademisk.
- Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. Cappelen Damm akademisk.
- Smeby, J.-C. (2021). Profesjon. *Store norske leksikon*. <https://snl.no/profesjon>.
- Solstad, A. (2017). *Pengene og livet økonomisk rådgivning i sosialt arbeid* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Stranden, M. og Samuelsen, B., (Vår 2010) *Følelsenes fenomenologi – en kvalitativ studie av irritasjon/sinne*, Hovedoppgave ved Psykologisk Institutt UNIVERSITET I OSLO. *34 sider.
- Sverdrup, S. (2020). *Bachelor- og masteroppgaver i sosial- og helsefag—Råd og vink. Skritt for skritt*. Cappelen Damm akademisk. *135 sider.
- Terum, Lars Inge: *bakkebyråkrat* i *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 31. mai 2022 fra <https://snl.no/bakkebyr%C3%A5krat>.
- Thidemann, I.- J. (2019). *Bachelor oppgaven for sykepleier studenter: den lille motivasjonsboken i akademisk oppgaveskriving* (2. utg), Oslo: Universitetsforlaget. *129 sider.
- Tønnessen, M. (Red.). (2014). *Ex. Phil. For sosialfag* (2 utgave 2018). Oslo: Universitetsforlaget.

Utdanning (10. januar 2022) *Studier innen juss*. Hentet 11.05.22 fra

<https://utdanning.no/studiebeskrivelse/juss#:~:text=Juss%2C%20eller%20rettsvitenskap%2C%20handler%20om%20lov%2C%20rett%20og,som%20for%20eksempel%20strafferett%2C%20avtale rett%2C%20familierett%20og%20folkerett.>

Utdanningsforskning (U.Å) *Tidsskrift for velferdsforskning*. Hentet 06.05.2022 fra:

[https://utdanningsforskning.no/kilderpersoner/forskningsressurser/tidsskrift-for-velferdsforskning/?msclkid=db448233cd4611ecb3f3486fe1c34ef6.](https://utdanningsforskning.no/kilderpersoner/forskningsressurser/tidsskrift-for-velferdsforskning/?msclkid=db448233cd4611ecb3f3486fe1c34ef6)

Ylvisaker, S., Ohnstad, A., & Rugkåsa, M. (2014). *Ubehaget i sosialt arbeid*. Gyldendal akademisk. ***163 sider.**

Øvrelid, B. (2018). Profesjonsidentitetens vilkår: Sosialt arbeid i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2), 103–118. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>. ***16 sider.**

Vedlegg 1: Søkehistorikk

Søkedato	Litteratur database	Søk nummer	Søkeord og ordkombinasjon	Avgrensninger	Antall treff	Nummer på artikkel brukt i oppgaven
3.2.22	Oria	S 1	Positive sider ved NAV	Sortert etter nyeste dato først	496	2
3.2.22	Oria	S 2	Positive sider ved NAV	Årstall 2016-2022	230	3
12.3.22	Oria	S 3	velferdstjenester, nav, forståelse, veiledning,		28	1
12.03.22	Oria	S 4	kommunikasjon, omsorg og digitalt samfunn		13	
12.03.22	Google scholar	S 5	NAV sin omsorg profesjonalitet i et digitalt samfunn		115	
12.03.22	Google scholar	S 6	Press fra arbeidslinja, omsorg profesjonalitet, digitalt samfunn, sosialt arbeid, kommunikasjon, utsatte brukergrupper, kompetanse og handlingsrom		7	
12.03.22	Google scholar	S 7	NAV, omsorg profesjonalitet, digitalt samfunn, sosialt arbeid, kommunikasjon, utsatte brukergrupper, kompetanse og handlingsrom		31	

Vedlegg 2: Litteratormatriser 1

Referanse	Studiens hensikt/mål	Nøkkel- begrep/keywords	Metode	Resultat/funn
<p>Dahlen, W. N., & Langsrud, E. (2021). <i>Ikke-juristers bruk av rettsregler: En analyse av profesjonsutøveres beskrivelse av rettsanvendelsen i helse- og velferdstjenestene</i>. <i>Kritisk juss</i>, 47(3), 185–206.</p> <p>s://doi.org/10.18261/issn.2387-4546-2021-03-04</p>	<p>Velferdstjenester som profesjonsutøver tildeler og yter er regulert av et omfattende lovverk som til stadighet endres. Hensikten med studien er å belyse hvilke konkrete juridiske utfordringer som oppstår når profesjonsutøver mangler kunnskap om juridisk metode.</p> <p>Profesjonsutøver som yter helse- og velferdstjenester er en profesjonsgruppe som ofte blir møtt med kritikk fra kontroll og tilsynsmyndighetene, kritikken dreier seg blant annet om profesjonsutøver forhold til bruk av rettanvendelse.</p> <p>Fordi det finnes begrenset omfang av forskning som tar for seg profesjonsutøvers bruk av rettsregler, er en faglig debatt om juridisk metode nødvendig for profesjonsutøvers fagutvikling.</p>	Ikke-jurister, profesjonsutøvere, rettsanvendelse og velferdstjenester.	<p>Utvalg: 54 profesjonsutøvere med bachelor innen vernepleie, sykepleie, fysioterapi, barnevern og sosialt arbeid. Alle informantene var profesjonsutøvere i helse- og velferdstjenesten fordelt over 23 ulike kommuner i Nord-Trøndelag fylke. Ut av 54 informanter var 12 sosionomer ansatt som saksbehandlere på NAV. 5-8 deltakere fordelt på hver fokusgruppe skapte tilfeldige tverrfaglige grupper. Informantene bestod av flest kvinnelige deltakere som ga en ujevn kjønnsfordeling i gruppene.</p> <p>Datainnsamling: Analyse av intervju materiale innhentet i en kvalitativ empirisk studie. Informantene ble på forhånd bedt om å reflektere rundt 5 tema som informantene skulle drøfte i fokusgrupper.</p>	<p>Funn i studien kan tyde på at profesjonsutøver mangler forståelse hvorfor riktig rettsanvendelse og et forsvarlig skjønn er sentralt ved tildelingen av velferdstjenester.</p> <p>Funn i studien viser også til profesjonsutøvers bruk av «sunn fornuft» for å legitimere bruk av tvang.</p> <p>Standardiserte maler og organisasjonens egne regler kan på mange måter ha bidratt til at den enkelte utvikler egne interne regler som er i tråd med bakkebyråkrati-teorien.</p> <p>Studiens konklusjon er at profesjonsutøveren opplever i stor grad å være selvlært innen bruk av juridisk argumentasjon, som i mange tilfeller betyr at de har lært sine arbeidsmetoder av å se på andre.</p>

Vedlegg 3: Litteratormatriser 2

Referanse	Studiens hensikt/mål	Nøkkel-begrep/keywords	Metode	Resultat/funn
<p>Øvrelid, B. (2018). <i>Profesjonsidentitetens vilkår: Sosialt arbeid i Nav</i>. Tidsskrift for velferdsforskning, 21(2), 103–118.</p> <p>s://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02</p>	<p>Artikkelens hensikten er å skape en sentral fagdebatt rundt sosialarbeiders profesjonsidentitet i NAV.</p> <p>Gjennom tidligere forskning indikeres det at sosialarbeiders profesjons identitet blir uthult av betingelser i systemet de jobber i. Forskers mål er derfor å belyse hvordan teoretiske bidrag hovedsakelig fra profesjonssosiologi og kontekstlæringsteori kan bidra til å forklare sosialarbeidernes opplevelse av profesjonsidentitet.</p>	<p>Sosialt arbeid i NAV, profesjonsidentitet, velferdsprofesjoner, målstyring, profesjonssosiologi, språkspill og kontekstlæring.</p>	<p>Utvalg: Empiri i artikkel er samlet gjennom en casestudie fra et middels stort NAV kontor i en stor kommune på Østlandet. 6 informanter ble intervjuet, 5 av informantene hadde relevant sosialarbeider bachelorutdanning.</p> <p>Datainnsamling: Data innsamling gjennom intervju og telt arbeid.</p>	<p>Funns i studien viser at en profesjonsidentitet ikke er en fast entydig essens, men et resultat av egen selvpoppfatning i omstilling og under forhandling med de systembetingelsene og arbeidsvilkår man blir satt til å håndtere. Artikkelforfatter mener at dette utfordrer tidligere forskning om profesjonsidentitet i NAV, som mener at profesjonsidentitet formes gjennom målstyrings- og standardiseringsverktøy. Lojalitet og tilpasning er veileders tydeligste strategi for mestring av arbeidsbetingelser som er preget av omstilling og slitsomme dilemmaer. Betjening av teknologi oppleves som en tidkrevende oppgave som de ikke kan endre, og gjennom de individualiserende og ansvarliggjørende effektene av standardisering og målstyringsteknikker blir de ansatte sårbare i spenningsfeltet veileder og forvalter.</p>

Vedlegg 4: Litteratormatrise 3

Referanse	Studiens hensikt/mål	Nøkkel- begrep/keywords	Metode	Resultat/funn
<p>Røhnebæk, M. T., & Løberg, I. B. (2021). <i>Kontroll eller samhandling?: – Bakkebyråkratene s autonomi i det digitaliserte NAV</i>. Nytt Norsk Tidsskrift, 38(1–2), 73–85.</p> <p>s://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07</p>	<p>Utvikling av teknologi og digitalisering antas å ha ført til mer sentralstyring, samtidig har økning av digitaliserte tjenesteyting gjort at de ansatte og brukere til en viss grad kommer nærmere hverandre.</p> <p>Artikkelens hensikt er å utforske forholdet mellom digitalisering og ansattes autonomi og skjønn i en veiledningsrelasjon med vekt på ansattes perspektiv for å gi innsikt i digitaliseringen i NAV over tid.</p>	<p>Artikkel viser ikke til belyste nøkkelbegrep</p>	<p>Utvalg: Innsikt og eksempler fra tre empiriske studier. Det er ingen indikasjon gjennom artikkelen for å skille hva som er innsikt og hva som er empiri fra andre studier.</p> <p>Datainnsamling: Eksempler hentet fra den første studien omfattet intervju og deltaker observasjon av veileders arbeidspraksis og systemene i en etnografisk studie gjennom 6 mnd. i 2011. Den andre studien fulgte to store NAV kontor gjennom 3 mnd. i perioden 2017-2020. Den tredje studien foregikk i 2019 og ble gjennomført ved hjelp av intervju av 7 ledere og ansatte på direktoratsnivå med ansvar for utvikling av nye digitale løsninger. 9 informanter var veileder fra 3 NAV kontor, og 3 informanter var bruker av NAV sine digitale systemer.</p>	<p>Når en større del av det skriftlige arbeidet blir mer synlig for bruker gjennom NAV sin gjennomsikt veiledning og saksbehandling, bidrar dette til at veileder blir mer bevisst på språket og sine skriftlige formuleringer. Uavklarte forventninger om den digitale veilederrollen og utydelige sosiale normer rundt den digitale samtalen kan bidra til misforståelser, ubehag og merarbeid for veileder når relasjoner i forvaltningen skal bli mer personlige enn profesjonell gjennom digitalisering.</p> <p>Veileders strategiske arbeidsmetoder for å unngå pålagte rutiner som de mener ikke er relevante eller som tar for lang tid, ses som et forsøk på å opprettholde kontroll og autonomi i arbeidssituasjonen. Studien konkluderer med at fremtidig kunnskap om forhold, muligheter og utfordringer som den digitaliserte veilederen vil kunne møte på i med den faglige kompetansen om veiledning, oppfølging og regelverk er nødvendig.</p>