

NOTAT NR. 4 – 2012

OLE JØRGEN RANGLUND

Intervju av bakkebyråkraten i lys av Gadamer



Høgskolen i Hedmark

Ole Jørgen Ranglund

Intervju av bakkebyråkraten
i lys av Gadamer

Høgskolen i Hedmark
Notat nr. 4 – 2012

Fulltekstutgave

Utgivelsessted: Elverum

Det må ikke kopieres fra rapporten i strid med åndsverkloven og fotografiloven eller i strid med avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

Forfatteren er selv ansvarlig for sine konklusjoner. Innholdet gir derfor ikke nødvendigvis uttrykk for Høgskolens syn.

I notatserien fra Høgskolen i Hedmark publiseres f.eks. milepældokumentasjon av et forsknings- og/eller utviklingsprosjekt, eller annen dokumentasjon på at et arbeid er i gang eller utført, samt interne HH-rapporter med allmenn interesse.

<http://www.hihm.no>



Høgskolen i Hedmark

Tittel: Intervju av bakkebyråkraten i lys av Gadamer			
Forfattere: Ole Jørgen Ranglund			
Nummer: 4	År: 2012	Sider: 18	ISBN: 978-82-7671-887-4 ISSN: 1501-8555
Oppdragsgiver:			
Emneord: Bakkebyråkrat, Gadamer, intervju			
Sammendrag: Dette essayet i vitenskapsteori og forskningsetikk presenterer noen sentrale elementer i Hans-Georg Gadamer's filosofi, og belyser noen utfordringer tilknyttet å intervju i lys av dette. Jeg forklarer Gadamer's forståelse av den hermeneutiske sirkel, fordommer, forståelse, horisont og jeg kommer inn på spørsmålet's hermeneutiske forrang. Viktige momenter i kontroversen mellom Gadamer og Habermas presenteres også.			



Hedmark University College

Title: Interviewing the street-level bureaucrat in the light of the philosophy of Gadamer			
Author: Ole Jørgen Ranglund			
Number: 4	Year: 2012	Pages: 18	ISBN: 978-82-7671-887-4 ISSN: 1501-8555
Financed by:			
Keywords: Street-level bureaucracy, Gadamer, interview			
Summary: In the present essay in scientific theory and ethics central elements in the philosophy of Hans-Georg Gadamer are presented. The focus is on challenges related to interviewing in the light of the philosophy of Gadamer. I explain Gadamer's interpretation of the hermeneutic circle, prejudice, understanding, horizon and I shortly comment the precedence of the question. Main points in the Habermas Gadamer controversy are also mentioned.			

INNHold

Introduksjon	7
Litt om mitt prosjekt	7
Gadamers tolkning av den hermeneutiske sirkel	10
Fordommenes betydning for forforståelsen.....	11
Horisont og forståelse	12
Spørsmålets hermeneutiske forrang	13
Gadamer versus Habermas.....	13
Til møtet med bakkebyråkraten.....	15
Forståelse via intervjusamtalen.....	16
Avrunding.....	17
Kilder.....	18

Introduksjon

I dette essayet gir jeg innledningsvis en kortfattet presentasjon av hva jeg ønsker å finne ut mer om i mitt forskningsprosjekt. Mitt prosjekt kan i grunn oppsummeres i begrepet bakkebyråkraten, fordi det er ulike sider ved det å virke som bakkebyråkrat i offentlige servicevirksomheter jeg er opptatt av å finne ut mer om. Bakkebyråkraten har en sentral rolle i velferdsstatens (kundeorienterte) byråkratier. En sentral oppgave er kategorisering av klienter eller brukere, og i den forbindelse må bakkebyråkraten noen ganger si nei. Hvordan kan bakkebyråkraten gjøre et slikt tjenestemøte der det formidles avslag til brukeren best mulig, både for brukeren og bakkebyråkraten selv? Dette er *et* av forskningsspørsmålene jeg ønsker å belyse nærmere i mitt prosjekt.

En av metodene jeg skal bruke i mine undersøkelser er intervju. Med intervjuet som ramme reflekterer jeg litt i lys av Hans-Georg Gadamer hvordan jeg kan utvide min horisont, for å bruke et av Gadammers begrep, og med det øke min forståelse, noe som fordrer deltakelse, åpenhet og vilje til å forstå. Gadamer er opptatt av samtalen, og jeg synes blant annet hans beskrivelse av fordommer og betydningen av å stille spørsmål er interessant for det jeg tar opp i dette essayet. Jeg presenterer noe av hans filosofi, fortrinnsvis ved å forklare begreper som den hermeneutiske sirkel - Gadammers forståelse av den, fordommer, forståelse, horisont og jeg sier litt om spørsmålets hermeneutiske forrang. Gadamer har blitt kritisert, ikke minst av Habermas. Hovedmomentene i denne kontroversen presenteres også.

Den teoretiske funderingen for det jeg legger fram i denne teksten er hentet hos hermeneutikeren Hans-Georg Gadamer. Jeg støtter meg til Gadamer fordi han hevder hermeneutikk, eller kunsten å fortolke, er en modell som ligger til grunn for all virkelighetsforståelse, verden og livet inkludert, og med det innlemmes hermeneutikken også i det praktiske (yrkes)liv. Videre så mener jeg Gadamer er relevant i denne sammenhengen fordi jeg har et ønske om å forstå, og Gadamer ser på den hermeneutiske sirkel som en sirkelbevegelse som foregår i selve fortolkningsprosessen. Den som tolker går fra forståelse av deler til forståelse av helheten, men helheten er ikke teksten eller tekstens forfattersliv, som noen av hans filosofiske forløpere, for eksempel W. Dilthey, hevdet, men den som tolkers sin forståelse av helheten, altså den som tolkers forståelseshorisont. Jeg tror dette er et fruktbart perspektiv for å belyse mitt prosjekt, og jeg håper jeg klarer å anskueliggjøre det i dette essayet.

Litt om mitt prosjekt

Bakkebyråkraten¹ har en nøkkelposisjon i velferdsstaten. Bakkebyråkraten har blant annet en rolle som innebærer at han eller hun ofte møter brukerne ansikt til ansikt, og opplever publikums reaksjoner på nært hold, både på godt og vondt. Dette er noe ganske annet enn å kommunisere via e-post, sms, i brev form eller forholde seg til brukernes saksmapper.

I praksis er det ikke mulig å detaljbeskrive hvordan alle mulige tilfeller skal behandles. Det betyr at bakkebyråkraten får et visst handlingsrom i myndighetsutøvelsen (Lipsky 1980). Økt mål- og resultatstyring i kjølvannet av inkorporering av New Public Management reformer i offentlig sektor, har vært med på å utvide bakkebyråkraten handlingsrom – også på de lavere nivåene, ikke minst ved at ”pyramiden er snudd”. Å snu ”pyramiden” har sin begrunnelse i New Public Management pilaren som vektlegger service- og brukerorientering,

¹ Begrepet bakkebyråkrat er en oversettelse av det amerikanske ”street-level bureaucracy”, et begrep som statsviteren Michael Lipsky har fått æren for.

og innebærer at flest mulig avgjørelser skal tas så nærme brukeren som mulig, i motsetning til tidligere hvor flest mulig beslutninger ble fattet på toppen av organisasjonen, for deretter å bli formidlet nedover i organisasjonshierarkiet. Det er også en trend med mer selektive velferdsordninger i europeisk velferdspolitik, og dette betyr at velferdsløsninger der bakkebyråkraten behovsprøver beslutningene blir mer og mer vanlig (Schierenbeck 2007). Dette er utviklingstrekk og forhold som blant annet medfører at bakkebyråkraten i stigende grad må formidle avslag til brukerne i sin praktisk konkrete yrkeshverdag.

Kategoriseringen av klienter er en del av bakkebyråkratens virke. Til tross for stadig ekspanderende velferdsordninger, det har utvilsomt vært en formidabel velferdsøkning i årene etter den andre verdenskrig her til lands, og økte velferdsmessige rettigheter for den enkelte, må bakkebyråkraten av ulike årsaker enkelte ganger si nei. Den misfornøyde brukeren som uttrykker sin frustrasjon er neppe den enkleste brukeren å håndtere, men hva kan bakkebyråkraten eventuelt gjøre for at det blir enklere for brukeren å akseptere et avslag? Finnes det en "resept", en prosedyre, en prosess eller noe annet?

Jeg skal intervjuer bakkebyråkrater for å forstå bedre hvordan bakkebyråkrater håndterer tjenestemøter der de må si nei til brukeren. Jeg ser for meg at det å gi brukeren det brukeren vil ha, for å si det sånn, er et enklere tjenestemøte enn tjenestemøter der bakkebyråkraten må avslå.

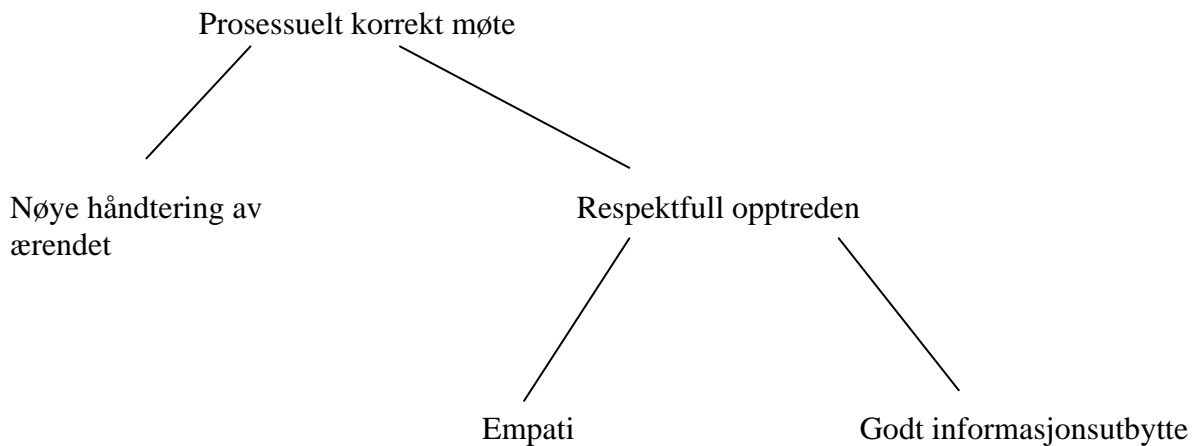
Den svenske statsviteren Peter Esaiasson har undersøkt hvordan en medborger kan akseptere et avslag fra forvaltningen. Han tar utgangspunkt i den sosialpsykologiske forskningen om sosial rettferdighet. I følge Esaiasson (2007) har man i en rekke sammenhenger funnet at folk ikke bare er opptatt av distributiv rettferdighet, som dreier seg om den faktiske fordelingen, men at de også, kanskje til og med mer, er opptatt av prosessuell rettferdig, som dreier seg om det foregikk etter en rettferdig prosedyre.

Det kan være flere grunner til at formene i beslutningen vektlegges. Sentralt i denne sammenheng er at det kaster lys på bakkebyråkratens viktige rolle, blant annet når det gjelder å informere om det som har skjedd i prosessen, og hvilke prinsipper som er lagt til grunn for kategoriseringen som førte til avslaget. Dette kan utledes av figuren nedenfor, som i følge Esaiasson (2007) oppsummerer de viktigste faktorene for at brukeren skal akseptere avslaget i tjenestemøtet, som for øvrig i flere henseende skiller seg fra annen sosial interaksjon².

² I service management litteraturen kan man finne noen særpreg tilknyttet tjenestemøtet: Solomen m fl (1985, her etter Echeverri og Edvardsson 2002:80) lister opp syv karakteristika for tjenestemøtet:

- *Tjänstemötet uppfyller ett syfte*
- *Den som tillhandahållar tjänsten är inte altruistisk utan utför ett arbete.*
- *Tidigare kännedom av tjänsten är inte nödvändig.*
- *Tjänstemötet har et snävt fokus.*
- *Det sker ett ömsesidigt utbyte av måluppfylld information.*
- *Klienters, kunders och leverantörens roller är väldefinierade.*
- *En temporär statusskillnad kan uppstå, t. ex. när en person från "fin" socialgrupp tillhandahållar tjänster till kunder i en annan socialgrupp.*

Figur 1: *Komponenter i et prosessuelt korrekt møte*



(Kilde: Esaiasson 2007)

For at brukeren skal akseptere avslaget er det altså viktig at tjenestemøtet er strukturert slik at brukerens sak blir skikkelig og utførlig behandlet. Det er i tillegg viktig at bakkebyråkraten opptrer på en respektfull måte, inkludert det å gi et godt informasjonsutbytte og vise empati overfor brukerne.

Denne figuren er i mine øyne anvendelig som et strukturereende verktøy for intervju samtaler med bakkebyråkrater om tjenestemøter der det formidles avslag til brukeren. Det kan eksempelvis være en inngangsport for meg å snakke om hva den enkelte bakkebyråkrat legger i respektfull opptreden. For hva legger man *egentlig* i det å opptre respektfullt overfor brukerne? Er det å behandle alle brukerne mest mulig (standardisert) likt, en slags "one size fits all" tenkning? Eller forsøker man å tilpasse seg den enkelte bruker i størst mulig grad? Hvordan kan man i så fall gjøre det? Angående saksbehandling kan det tenkes at en bakkebyråkrat mener at det å kunne forklare og vise at det har vært en lang og grundig saksbehandling av saken, er å oppfatte som respektfullt overfor brukeren fordi det viser at brukerens sak er utførlig behandlet og har blitt tatt seriøst. En annen bakkebyråkrat kan ha det utgangspunktet at det er respektfullt overfor brukeren å kunne vise til at det har vært en rask og effektiv behandling av saken. At vurderingen er forskjellig, *kan* for eksempel ha sammenheng med utdanningsnivå og/eller type utdanning hos den respektive bakkebyråkrat.

Mitt prosjekt dreier seg her altså om hvordan bakkebyråkraten formidler avslag til brukerne. Hva sier de i praksis? Hva legger de vekt på i interaksjonen? Er det noe spesielt det er viktig å fremheve i samtalen? Redegjøres det alltid for saksbehandlingen? Hva sies om klagemulighetene? Settes det av tid til å forklare hva som må gjøres hvis man ønsker å klage på vedtaket? Informeres det om saksgangen i klagebehandlingen eller gis det for eksempel ut et standardbrev brukeren selv må sette seg inn i, og henvende seg på nytt hvis noe er uklart?

Mange (først og fremst innledende) spørsmål. Langt fra alt vil bli tatt opp her. Likevel, bakkebyråkraterne vil håndtere sakene forskjellig, men er det likevel noe felles? Noe felles, for eksempel mestringsstrategier, som kanskje flere kunne hatt utbytte av å få kjennskap til? Hva og hvordan gjør de det, bakkebyråkraterne som formidler avslag så brukerne aksepterer det?

For å forstå mer av dette skal jeg intervju bakkebyråkrater. Jeg skal samtale med dem, og prøve å forstå. Det ligger noen forutsetninger til grunn her, der jeg tror Hans-Georg Gadamer hermeneutikk kan bidra til å gi et bedre grep til håndteringen.

Gadamer's tolkning av den hermeneutiske sirkel

Hermeneutikken har brukt begrepet den hermeneutiske sirkel i lang tid. Friedrich Schleiermacher (1768-1834), av mange omtalt som "hermeneutikkens far", og den senere Wilhelm Dilthey (1833-1911), som utvidet, systematiserte og posisjonerte hermeneutikken i forhold til den positivistiske forskningen som var i vinden i hans samtid, omtolket i sin tid begrepet fra å betegne vekslingen mellom del og helhet for å forstå en tekst som en meningsfull helhet, der delene forstås ut fra helheten og helheten forstås ut i fra delene, til at tekstens forfatters liv skulle tas med, og deler av forfatterens liv skulle forstås ut i fra forfatterens liv som helhet. Forholder vi oss til Dilthey, så er ikke poenget å forstå intensjonen, sammenhengen og helheten i enkeltmaterialet (-uttrykket), men å få grep om det livet, og det som foregikk i det livet, som enkeltuttrykket er en del av. Målet var å unngå misforståelse. Forståelse fordrer således at man forstår enkeltuttrykket i relasjon til andre uttrykk som, for eksempel forfatteren, formidler. "Og ut av det hele er det meningssammenhengen som er målet" (Halvorsen 2005:31).

Hans-Georg Gadamer (1900-2002) kritiserer, med forankring i Heideggers ontologiske sirkel at all væren er forståelse og all forståelse er væren, den hermeneutiske tradisjonen etter Schleiermacher og Dilthey. Gadamer mente de hadde oversett odontologiske grunnlagsproblemer tilknyttet forståelse. Han var enig med dem i forfatterens historisitet, kontekst og subjektivitet. Imidlertid, Gadamer mente de hadde oversett leserens historiske utgangspunkt (Hamre 2005:12).

For Gadamer er det å forstå ikke en form for bestemte (vitenskapelige) aktiviteter. "He rejected a specifically methodological approach because it tended to obscure the universal scope of the "hermeneutical phenomenon" by isolating the interpretive practices of the human sciences from the broader processes and understanding in human existence" (Mendelson 1979:53). Gadamer vender med andre ord i det alt vesentligste blikket vekk fra "forfatteren bak". Det er teksten og leseren som er de meningsskapende faktorene hos ham. Forståelse er for Gadamer noe som skjer med oss. Det sentrale er hva som skjer med oss når vi forstår. Det å forstå blir altså et trekk ved måten mennesket er på. Forståelse blir med andre ord ikke epistemologisk, som hos Schleiermacher og Dilthey, men odontologisk.

Dermed forandres den hermeneutiske sirkelen hos Gadamer. Det blir for ham ikke lengre en veksling mellom del og helhet i teksten, men mellom leserens forståelse av teksten og leserens egen historiske tradisjon. Med andre ord ser Gadamer på den hermeneutiske sirkel som en sirkelbevegelse som foregår i selve fortolkningsprosessen. Den som tolker går fra forståelse av deler til forståelse av helheten, men helheten er altså ikke teksten eller tekstens forfatters liv, men den som tolker sin forståelse av helheten, altså den som tolkers forståelseshorisont. "Understanding involves a constant movement from the part to the whole and back again, and for Gadamer this is a description of our very existence as thinking beings. This is what we do when we think" (Benton og Craib 2011:105).

Fordommenes betydning for forforståelsen

Hans-Georg Gadamer har som få andre reflektert over fordommenes vesen. Han er positiv til fordommer, og har blitt berømt for ”rehabilitering av fordommer”. Fordommer ble i sin tid nedvurdert som en følge av økende tro på fornuften. ”Den metodisk sikrede bruk av fornuften garanterer mot at man tar feil. Men ifølge Gadamer representerer dette en naiv og overdreven tro på fornuften og en mangelfull forståelse av menneskets endelighet” (Scaanning 2010:XIII).

Fordommene er vårt erfaringsgrunnlag. Vi forstår det vi forstår ut i fra det vi allerede har forstått, og fordommene er en forutsetning for at vi skal kunne oppfatte noe, slik at vi kan forstå. ”Uten fordommer, ingen forståelse; og jo flere fordommer, desto større forståelse. Det sier seg selv at en filosof som har lest mengder av bøker om Spinoza - og derfor har et hav av fordommer mot ham - vil ha større forutsetninger for å forstå en tekst av Spinoza - enn en lekmann som knapt har hørt om ham. Fordommer er derfor en god ting. De er det som muliggjør sanseerfaringene” (Schaanning 2010:XIII).

Hvis leseren brukes som eksempel, betyr det i praksis at leseren, som hos Gadamer er historisk plassert og dermed subjektiv, har med seg sin ”ballast” og kan ikke tilnærme seg teksten objektivt. Leserens er i besittelse av sine fordommer, som kan være legitime og bidra til forståelse, eller de kan være illegitime, og hindre forståelse eller skape misforståelse. Hvordan kan vi finne fram til våre legitimerede fordommer? Leserens kan ikke selv være seg bevisst egne fordommer, de tilføres eksempelvis via kulturen man er født inn i og/eller lever og virker i, eller hvorvidt disse fordommene er legitime eller illegitime. Alle leserne må til alle tider forstå en tekst på nytt, og dette leder mot et spørsmål om hvorvidt det er snakk om tolkningsmessig relativisme. Benton og Craib (2011) er også inne på dette med tolkningsmessig relativisme hos Gadamer: ”The arguments about relativism are relevant here as well – if the tradition from which I came is systematically racist (as it almost certainly is) and it frames my perceptions of the world and of other people, then how is it possible for me to learn, or if I do learn, to show others, that racism might be wrong” (Benton og Craib 2011:106)

Gadamer på sin side avviser tolkningsmessig relativisme. Gadamer viser blant annet til tidsavstand, som for ham er en fordel fordi det skaper motstand, i form av forskjellighet, mellom leserens horisont og tekstens horisont. Tidsavstanden gjør at ”sanne” fordommer kan adskilles fra ”falske” fordommer (Hamre 2005:16). Forståelsen av verket påvirkes også av historien og tiden vi befinner oss i. Når vi skal forstå noe, er vi preget av historiens virkninger, for vår historiske bevissthet er ikke individuell, den er en del av det ”overordnet overførte”, historien er mednærværende. Det er tradisjoner som knytter oss til fortiden, og det skaper inneforståthet. Blant annet ut fra disse forholdene kan Gadamer imøtegå innvendinger om at alle tolkninger er like gode.

Horisont og forståelse

Begrepet horisont er helt sentralt i hermeneutisk forståelse. Gadamer bygde på Martin Heidegger (1889-1976) sin filosofi, og aksepterte at verden på forhånd er meningsfull for menneskene. Individet er underordnet konteksten hos Gadamer, som da også må kunne betraktes som antisubjektivistisk, i og med at det er den historiske prosess som kontinuerlig gir oss nye og annerledes (forståelses)horisonter. Denne opphøyningen av tradisjonen ble for øvrig kritisert av Habermas, som mente Gadamers vektlegging på tradisjonen var konservativ og situert (Habermas, her i Lægred og Skorgen 2001:312). Hos Gadamer er det uansett historien, kulturen og tradisjonen som er det avgjørende. "We first come to understand ourselves through and as part of the social units in which we live, long before we understand ourselves as individuals – individual self-awareness is merely 'a flickering in the closed circuits of historical life'" (Benton og Craib 2011:105).

Det er med andre ord ikke opp til hver og en av oss å tillegge verden ny mening. Det vi møter i verden ser vi på som deler av en allerede etablert meningssammenhengende helhet. Det at vi er i stand til å delta og fungere i mange ulike meningssammenhenger, for eksempel at vi vet vi kan drikke vann fra glass og kan anvende redskaper som saks, øks og ljà, betyr ut i fra Gadamers tenkning at vi har tilegnet oss den primære forståelsen, vi har forstått verden og vår rolle i den – for den verden vi lever og virker i er forskjellig fra den verden våre forfedre levde og virket i, og denne primære forståelsen er forståelseshorisonten (som er universell), og det er forståelseshorisonten vi forstår alt det vi forstår ut i fra. Vår etablerte forståelseshorisont med verdier og oppfarninger, som vi ikke nødvendigvis er oss bevisst, farger all ny forståelse. Forståelseshorisonten kan vi ikke fri oss fra, den utgjør summen av de fordommer, oppfatninger og holdninger vi er i besittelse av, og dette er igjen resultatet av tidligere erfaringer. Forståelseshorisonten har imidlertid ingen statisk grense, den kan utvides, hvilket fordrer at man kan se fordommene i nytt lys og revidere dem, gjennom erfaringene vi gjør og/eller våre refleksjoner og/eller når vi prøver å forstå et meningsfullt materiale.

Forståelsesprosessen, enten det dreier seg om å forstå den andre eller seg selv, krever for det første at man deltar (...) "we can only understand a text when we make ourselves part of that common aim out of which it emerged. The same can be said for understanding an argument with somebody from a different tradition – what is necessary is a gradual merging of horizons as each comes to understand the other, and this happens through the attempt to understand, independently of our will" (Benton og Craib 2011:105). Gadamer selv skriver om horisontsammensmeltning som noe der spenningen mellom leseren og tekstens horisont desimerer (Gadamer, her i Lægred og Skorgen 2001:185). Et interessant spørsmål å stikke inn her er leserens egentlige innflytelse, gitt Gadamers vektlegging av tradisjon og autoritetsforståelse. Hvordan er balanseforholdet mellom tekst og leser? Er leserens handlingsrom noe mer enn å være tradisjonsbærer?³

For det andre forutsettes det at man har åpenhet og vilje til å forstå overfor det ukjente. Vil jeg forstå den andre, kan jeg ikke bare plassere den andre inn i min egen forforståelse. Jeg må tørre å gå inn i situasjonen, som en ordentlig deltaker. Uten åpenhet og vilje til å forstå den andre, og la den andre slippe til ut i fra sin forståelseshorisont, og jeg må være åpen for at den andre vil si meg noe som på et eller annet vis angår meg, vil ikke min forståelseshorisont, jeg kan jo ikke forstå den andre uten preg av egen forståelseshorisont, ha mulighet til å utvide seg.

³ I mine øyne virker det i alle fall som leseren er noe marginalisert.

Spørsmålets hermeneutiske forrang

I boka *Sannhet og Metode* tar Gadamer (2010) blant annet til orde for at vi må fordype oss i spørsmålets vesen. ”Vi gjør ingen erfaring uten å spørre aktivt. Når vi erkjenner at et saksforhold forholder seg på en annen måte enn vi først antok, må vi åpenbart først ha spurt oss om det forholder seg slik eller slik” (Gadamer 2010:326). Det er med andre ord via spørsmål vi kan revidere vår forståelseshorisont. Det er altså *spørsmålet* som ligger til grunn for og leder til erkjennelse av at en sak forholder seg annerledes enn vi først trodde, og det er dette som gir spørsmålet forrang. Og Gadamer vil at vi skal stille åpne spørsmål – dog er ikke åpenheten grenseløs, den avgrenses av spørsmålshorisonten, i den forstand at svaret ikke er fastlagt. Spørsmålet skal holdes svevende, det skal ikke fastsette, men heller være utprøvende i møtet med argumenter (“... dommen som fastlegger og avgjør saken”, skriver Gadamer 2010:327) samt bidra til at pro og contra balanserer. Alle ekte spørsmål må ha denne åpenheten. Har ikke spørsmålet denne åpenheten er det snakk om skinns spørsmål uten virkelig spørsmålsmening. ”Å avgjøre et spørsmål er veien til viten” (Gadamer 2010:328). Det er gjennom våre spørsmåls svar forutsetningene for forforståelsen, og i neste instans fordommene settes på prøve. Gjennom dialog med spørsmål og svar tvinges man til å artikulere og tematisere egne forutsetninger og fordommer, noe som i neste instans kan revidere vår forståelseshorisont.

Gadamer versus Habermas

Kontroversen mellom Hans-Georg Gadamer og Jürgen Habermas (1929-) er godt kjent. Det er imidlertid også en del avgjørende forhold de er enige om. Punktvis kan enigheten framstilles slik⁴:

- ✓ Habermas og Gadamer er enige om at språklighet er noe som karakteriserer det å være et menneske, og forståelse blir derfor odontologisk, ikke epistemologisk.
- ✓ Det er umulig å forstå og fortolke sosiale aktørers intensjoner, motiver og handlinger uavhengig av den som skal fortolke.
- ✓ Dialogen er avgjørende for forståelsen av verden og hverandre.
- ✓ Verden erkjennes ikke forutsetningsløst. Gadamer snakker om fordommer, mens Habermas snakker om erkjennelsesinteresser.

Når det gjelder kontroversen mellom Habermas og Gadamer så kritiserte Habermas Gadamer på flere områder:

For det første: Gadamer legger avgjørende vekt på språket: ...”all forståelse er et språklig problem og (...) språket er det medium som gjør at forståelsen lykkes eller mislykkes” (Gadamer, her i Lægreid og Skorgen 2001:147). Habermas, som altså deler Gadamers språklige forståelse av hermeneutisk virksomhet – språklighet karakteriserer det å være menneske og er derfor en ontologisk bestemmelse, går imidlertid i rette med Gadamers universelle hermeneutikk, og hevder menneskelig interaksjon inneholder mer enn bare språk. Dialogen, som for Gadamer skjer mellom to jevnbyrdige parter, innebefatter ifølge Habermas også maktforhold og ideologisk innvirkning. ”Språk er *også* et medium for herredømme og sosial makt. Det tjener legitimeringen av den organiserte makts relasjoner. I den grad legitimeringene ikke uttaler maktforholdet - et maktforhold de også muliggjør

⁴ Peter Nedergaard: ”Note om hermeneutikk”.

institusjonaliseringen av -, i den grad dette bare kommer til uttrykk i legitimeringene, er språket *også* ideologisk” (Habermas, her i Lægred og Skorgen 2001:312).

En annen innvending fra Habermas mot Gadamer er betydningen og innflytelsen fra autoritet og tradisjon. Hos Gadamer er autoritet og tradisjon bare positivt. Gadamer anerkjenner autoritetenes viten, og har tillit til at denne viten kan være både sann og rasjonell. Habermas mener dette er konservativt og stillestående. For Habermas er autoritet og tradisjoner noe individet bør søke seg vekk fra (Habermas, her i Lægred og Skorgen 2001:308 f).

For det tredje så er heller ikke Habermas og Gadamer enige om fordømmenes rolle i erkjennelsesprosessen. Gadamer er entydig positiv til fordømmer, og fordømmene er en forutsetning for å kunne forstå. Habermas på sin side hevder Gadamer ikke i tilstrekkelig grad tar opplysningsprosjektets betydning med i betraktningen – fornuften kan gjøre individet fritt fra fordømmer og dominansforhold. ”Gadamers fordom når det gjelder retten til å ha de fordømmer tradisjonen har brakt for dagen, bestrider refleksjonens kraft, som jo bekreftes ved at den også kan avvise kravet fra tradisjonene” (Habermas, her i Lægred og Skorgen 2001:310).

Sett med mine øyne inneholder Habermas sin kritikk opplysende motforestillinger. En kan vel si at han oppfordrer til en kritisk refleksjon over tradisjonen vi er i. Når det gjelder makt og ideologi er dette en kritikk jeg mener vi skal ta hensyn til. Dialogen kan nok under gitte forutsetninger foregå ut i fra Gadamers premisser, men dialogen kan også for eksempel være et ledelsesverktøy til bruk for å oppnå en bestemt subjektsposisjonering.

Når det gjelder tradisjon, autoritet og fordømmenes rolle så mener jeg Gadamer har viktige poenger. Imidlertid, Gadamer er utvilsomt bundet av tradisjonen. Tar vi utgangspunkt i tolkning av litterære tekster fokuserer Gadamer det klassiske, det helstøpte. Hvordan blir tolkningen av litteratur med dobbelthentydninger, språkspill og tekster som eksperimenterer med form? (Hamre 2005:15). Men det er likevel viktig å holde fast ved tradisjonen for hva skal man sammenligne med uten tradisjonen, og kanskje også autoriteten? Hva blir referanserammen da? Tradisjonen kan også tenkes å gi (individet) en trygg forankring - identitet - som faktisk kan gjøre det lettere å håndtere det nye og det som er annerledes.

Habermas tillegger refleksjonen betydelig kraft, og Gadamer svarer ham også at han overdriver kraften i refleksjonen (Mendelson 1979), i form av at man kan være i stand til å fri seg ganske fullstendig fra tradisjonene. I forlengelsen av dette kan man se for seg at individet selv etter eget forgodtbefinnende kan komponere, eller eventuelt dekomponere, sin egen identitet. Men det er jo slik at individet først sosialiseres inn i nære tradisjonspregede omgivelser, der individet kan teste ut sin mangefasetterte personlighet, før det eventuelt utvikler tilhørighet til en annen kontekst. Man kan nok si at individet kan bryte med tradisjonen(e), men jeg har vanskelig for å se at refleksjonen i seg selv kan fjerne dette fra forståelseshorisonten, slik Gadamer anvender dette begrepet.

Jeg vil trekke slutningen at jeg kan dra veksler på både Habermas og Gadamer. I praksis er det jo ofte slik at vi forholder oss til ”kafeteriaprinsippet”, og velger teori og tilnærming ut i fra hva vi skal studere. I mitt tilfelle her synes jeg det er verdt å trekke fram Gadamer siden det er intervjusituasjonen det i første rekke er tale om. Det er imidlertid vesentlig også å ta med seg Habermas som et nyttig korrektiv, ikke minst fordi han oppfordrer til kritisk refleksjon over tradisjonen vi befinner oss i og minner oss på maktutøvelsen og influering av ideologier.

Til møtet med bakkebyråkraten

Jeg skal som en del av mitt forskningsprosjekt intervju bakkebyråkrater. I den forbindelse må jeg med hermeneutikken og Gadamer som sentral referanse, tenke over at jeg har med meg sin egen ”ryggsekk” eller ”ballast” inn i intervju- og samtalesettingen. Jeg kan derfor ikke tilnærme meg objektivt til det jeg vil forstå. Det jeg forstår, forstår jeg i lys av meg selv.

Inspirert av Gadamer (2010) sin bok *Sannhet og Metode*, Gadamer mente man måtte velge enten sannhet eller metode (Mendelson 1979), synes jeg det kan være verdt å spørre seg om hva det er man *egentlig* er ute etter? Er jeg mest ute etter å få vist fram, og kanskje til og med få kollegial bekreftelse for, metodiske ferdigheter og evne til å gjennomføre intervjuer i henhold til fastsatte prosedyrer og teknikker, forankret i feltets (for tiden) rådende normer? Til tross for korrekte prosedyrer, metoder og teknikker, får jeg egentlig vite det jeg egentlig burde få vite (”sannheten”)? Det vil jeg nok aldri vite *helt* sikkert.

Et annet forhold som også er viktig å tenke over med forankring i Gadamer (2010) sin tenkning er hva som ligger til grunn for at vi møtes til intervjuet. Er det egentlig for at jeg ønsker å få bekreftet mine antakelser og (mis)oppfatninger eller er jeg faktisk åpen for å forstå hva som skjer, slippe den andres horisont til, i et tjenestemøte mellom bakkebyråkrat og bruker der bakkebyråkraten formidler et avslag? Klarer jeg i praksis, det har jo også et forskningsetisk aspekt ved seg, ”å vite at jeg ikke vet”? Dette er jo noe Gadamer (2010) understreker viktigheten av hvis man skal kunne oppnå forståelse. For eksempel kan det tenkes at dialogen eller samtalen leder hen mot at jeg inntar en forsvarsposisjon. Da er jeg ikke åpen og lyttende til det den andre formidler. Det er (altfor) lett å gå i forsvarsposisjon, og det er ikke alltid så lett å se selv at man gjør det, og forsvare egen tenkning eller praktisering, noe som for eksempel i en intervjusituasjon kan skje ved at jeg argumenterer så den andre ikke slipper til med sin versjon. Gadamer (2010:330 f) skriver: ”Å føre en samtale krever jo at samtalepartnerne ikke snakker forbi hverandre. Samtalen er derfor nødvendigvis strukturert som spørsmål og svar. Samtalekunstens viktigste betingelse er å sikre at samtalepartneren følger samtalen”. Videre skriver Gadamer (2010:331): ”Å føre en samtale krever at man ikke argumenterer den andre sønder og sammen, men tvert i mot virkelig overveier den saklige vekten av den andres oppfatning. Samtalen er derfor utprøvingens kunst”. I praksis kan det være vanskelig å leve opp til dette idealet. Det har jeg selv erfart. Mens jeg renskrev notater etter å ha foretatt et intervju gikk det opp for meg at jeg egentlig hadde vært mest opptatt av hva jeg selv hadde på hjertet. Jeg var med andre ord ikke tilstede i samtalen, og lyttet og overveide den andres argumenter. Da er det vanskelig å forstå. Gadamer (2010) har hjulpet meg til å erkjenne det.

Imidlertid, Gadamer ser for seg at samtalen eller dialogen foregår mellom to likeverdige parter. Habermas har som tidligere nevnt kritisert ham for å overse makten som kan utspille seg mellom partene (Habermas, her i Lægreid og Skorgen 2001). I praksis kan asymmetrien utspille seg på forskjellig vis, men ett empirisk eksempel kan være den danske sosialforskeren Lars Uggerhøj (1996, her etter Røkenes og Hanssen 2004), som i en studie av vanskeligstilte familier fant at fagfolkene mente de visste best, og de var ikke lydhøre for motpartens synspunkter eller argumenter. Fagfolkene forventet innordning i henhold til deres råd, og de ble sure når det ikke skjedde, mens familiene på sin side ønsket å slippe til med sin versjon og forståelse av situasjonen. Dette er ingen samtale på Gadamers premisser. Dette skal vi tenke over å ha i mente i egen kontekst. For eksempel når jeg gjennomfører intervjuer; hvordan tenker jeg? Forventer jeg en slags underdanighet siden jeg har akademisk grad, jobber på en høgskole og kan påberope meg å være forsker? I så fall vil jeg ikke kunne forstå, jf Gadamer.

Jeg tror nok Habermas (1968, her etter Røkenes og Hanssen 2004) er inne på noe vesentlig, i sin påminnelse om betydningen av underliggende universelle erkjennelsesledende interesser, og at "sannheten" vitenskapen kommer fram til i stor grad er påvirket av interessene som styrer kunnskapssøkingen, når han ber oss om å tenke over hva vi vil oppnå i kommunikasjonen med den andre. Ønsker vi kontroll, altså å kontrollere den andre? Ønsker vi å forstå den andre, og (etter hvert) kunne etablere enighet? Eller er det tale om frigjørende selvrefleksjon? Som innebærer å frigjøre den andre fra uheldige ubevisste handlingsmønstre. Jeg tror alle forskere vil være tjent med å ha med seg dette i sin "bagasje".

Forståelse via intervjusamtalen

Det er mange som jobber som bakkebyråkrater. Slikt sett virker det rimelig å anta at bakkebyråkrater er som folk flest, men det hefter, med rette eller urette – kanskje først og fremst urette, noen forestillinger knyttet til bakkebyråkraten. En slik forestilling kan, basert på hvordan vi ofte i dagligspråket bruker begrepet byråkratisk – som noe som tar ufattelig lang tid, være treg. Dette har jeg med meg som en del av mitt erfaringsgrunnlag inn i møtet med bakkebyråkraten, i mitt tilfelle fortrinnsvis ubevisst, fordi jeg har lest og satt meg inn i en god del om bakkebyråkratens virke, og selv om vi har ulikt utgangspunkt kan vi likevel si at det er overlappinger i forståelseshorisontene, noe som gir mulighet for god forståelse, og jeg vil argumentere for at byråkratiet egentlig er en veldig effektiv organisasjonsform, i alle fall ut i fra antallet saker som behandles i løpet av et år, men det kan likevel ligge der, dypt der nede, som en fordom, ifølge Gadamer's begrepsbruk. Fordommene jeg bærer med meg til og inn i møtet med bakkebyråkraten, vil legge føringer på hvordan jeg tolker det bakkebyråkraten sier, men fordommer er samtidig nødvendig for at jeg skal kunne forstå. Jo flere fordommer jeg har, jo lettere er det å forstå, hvis vi skal tro Gadamer (2010).

Det er ikke utenkelig at jeg ved første intervjusamtale møter en bakkebyråkrat som faktisk er treg. Det fordres vilje til å stille spørsmål for at horisonten skal endres. Hvorfor er bakkebyråkraten treg? Er det noe ved bakkebyråkraten som får meg til å lure på om han faktisk er treg? Kan det komme at bakkebyråkraten snakker tregt? Hvorfor snakker bakkebyråkraten tregt? I følge Gadamer (2010:326) er det via spørsmålet vi kan revidere vår forståelseshorisont. Det er spørsmålet som kan lede oss til en annerledes erkjennelse enn den vi hadde. For å erkjenne må vi spørre om det forholder seg slik eller slik. "Det vi spør om, må holdes svevende i påvente av den dommen som fastlegger og avgjør saken" (Gadamer 2010:327). Jeg skal med andre ord ikke spørre med tanke på å få bekreftet det jeg selv mener er rett. Samtalen er ikke et styringsinstrument eller subtilt ledelsesverktøy hos Gadamer. Hvis jeg vil forstå, må jeg gå inn i en reel dialog med bakkebyråkraten og sette mine fordommer på spill, og også stille spørsmål til det som bakkebyråkraten svarer meg. Det er via svarene jeg får på mine spørsmål forutsetningene for forforståelsen, og i neste instans fordommene prøvesettes og revideres.

Det samme vil gjelde når spør bakkebyråkraten om hva han synes er viktig for at det skal bli et vellykket tjenestemøte, til tross for at brukeren formidles et avslag. I et slikt møte kan selvsagt mye skje. Bakkebyråkraten vet ikke på forhånd hvordan brukeren vil reagere. Men tiden i jobben vil ha bidratt til å gi en forforståelse av hva som fungerer og hva som ikke fungerer i denne typen situasjon.

Jeg har forberedt meg til intervjuet med bakkebyråkraten, og har sett på Esaiasson (2007) sin figur som illustrerer hva som bør vektlegges i et tjenestemøte der bakkebyråkraten formidler

avslag. Jeg har lest Esaiassons (2007) sin tekst, og fått en ”aha-opplevelse”. Det har skjedd en horisontsammensmeltning, og min horisont er utvidet siden jeg har forstått at empati overfor brukeren er viktig i denne typen tjenestemøter. Dette har jeg med meg til intervjuet med bakkebyråkraten, og jeg spør ham om betydningen av empati i tjenestemøter der det formidles avslag. Jeg setter mine fordommer på spill, for jeg tror personlighet er avgjørende, og spør hvilken personlighet en skal ha for å kunne være empatisk i sånne situasjoner. Svaret jeg får gjør at min fordom må revideres og horisonten utvides ytterligere. Denne bakkebyråkraten svarer nemlig at empati ikke dreier seg om personlighet, men om atferd. Det er ikke personligheten, men bakkebyråkratens handlinger som avgjør om brukerne føler at de blir møtt med empati eller ikke, ifølge denne bakkebyråkraten. Imidlertid kan det være slik at andre bakkebyråkrater mener at det er personligheten som er det avgjørende i dette, og i neste instans må jeg også spørre brukerne, for å finne ut om det forholder seg slik eller slik.

Her er det gitt eksempler på typer spørsmål bakkebyråkraten via intervjusamtalen kan få meg til å forstå, men det forutsetter blant annet at det ikke er det Gadamer kaller skinns spørsmål jeg stiller, og jeg må bruke den kommunikative fornuft, åpne meg for det bakkebyråkraten sier og faktisk lytte til det bakkebyråkratene forteller. Hvis jeg derimot ikke åpner meg for å forstå, og ikke lar bakkebyråkratene slippe ordentlig til i samtalen, vil jeg ikke kunne forstå, og horisonten min vil ei heller endres.

Avrundning

Jeg har i dette essayet gitt et lite innblikk i en del av mitt foranstående forskningsprosjekt. Denne delen dreier seg om når bakkebyråkraten av en eller annen grunn må si nei til brukeren. Hvordan kan et slikt tjenestemøte fungere best mulig for begge parter? En av metodene jeg har tenkt å bruke i prosjektet er intervju, og det er intervjuet som har rammesatt deler av dette essayet. Den teoretiske forankringen er hos Hans-Georg Gadamer, og jeg har redegjort for begrepene hermeneutisk sirkel slik Gadamer fortolker begrepet, fordommer, forståelse og horisont, samt om betydningen av spørsmål. Jeg har også presentert kontroversen mellom Gadamer og Habermas. Jeg har anvendt begrepene på en planlagt intervjusituasjon med bakkebyråkraten. I en setting som intervjuet synes jeg Gadamer har mye å tilby fordi han så sterkt vektlegger betydningen av å stille spørsmål, være til stede i samtalen og faktisk lytte til det som blir sagt. I følge Gadamer skjer det noe med oss når vi forstår. Alt dette er forhold som er av avgjørende betydning når man skal bruke intervju i sin forskning.

Kilder

Benton, Ted og Ian Craib 2011: *Philosophy of Social Science*. Palgrave Macmillan.

Echeverri, Per og Bo Edvardsson 2002: *Marknadsföring i tjänsteekonomi*. Studentlitteratur, Lund.

Esaiasson, Peter: "Medborgarnas acceptans av ett negativt besked". *Försäkringskassan, Analyser* 2007:4, s 33-41.

Gadamer, Hans-Georg 2010: *Sannhet og Metode*. Bokklubbens Kulturbibliotek, Oslo.

Habermas, Jürgen: "Om Gadamer's *Sannhet og metode*", i Lægheid, Sissel og Torgeir Skorgen (red.) 2001: *Hermeneutisk lesebok*. Spartacus, Oslo. S 307-315.

Halvorsen, Else Marie 2005: *Forskning gjennom skapende arbeid?* HiT skrift nr 5/2005. Høgskolen i Telemark, Porsgrunn.

Hamre, Pål 2005: *Tekst, tid og tolkning*. Notat 14/2005. Høgskolen i Volda, Volda.

Korczynski, Marek: "Understanding the Contradictory Lived Experience of Service Work. The Customer-Oriented Bureaucracy", i Korczynski, Marek og Cameron Lynne Macdonald (ed.) 2009: *Service Work*. Routledge, New York.

Lipsky, Michael 1980: *Street – Level Bureaucracy*. Russel Sage Foundation, New York.

Lægheid, Sissel og Torgeir Skorgen (red.) 2001: *Hermeneutisk lesebok*. Spartacus, Oslo.

Mendelson, Jack: "The Habermas-Gadamer Debate". *New German Critique*, No 18 (Autumn, 1979), pp 44-73.

Nedergaard, Peter: "Note om hermeneutikk".

Røkenes, Odd Harald og Per-Halvard Hanssen 2004: *Bære eller breste. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Fagbokforlaget, Bergen.

Sand, Anne Marit 2006: *Refleksjon over vilkårene for bedre klinisk samtale med utgangspunkt i Hans-Georg Gadamer og Joyce Travelbee*. Essay i Vitenskapsteori. Vestnorsk nettverk – forskerutdanningen UiB.

Schierenbeck, Isabell: "Möte mellom människa och byråkrati". *Försäkringskassan, Analyser* 2007:4, s 65-74.

Schaanning, Espen: "Innledende essay", i Gadamer, Hans-Georg 2010: *Sannhet og Metode*. Bokklubbens Kulturbibliotek, Oslo.