



Masteroppgave

En refleksjon over refleksjonens plass

i sosialarbeiderens virke i NAV

av

Henriette Matheson Holager

Master i generell pedagogikk

Avdeling for pedagogikk og sosialfag

Høgskolen i Lillehammer

Våren 2014



**Høgskolen
i Lillehammer**

Lillehammer University College • hil.no

«Jeg ser, jeg ser

Jeg er vist kommet på en feil klode!

Her er så underligt»

Sigbjørn Obstfelder

Forord

Min studie om refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV markerer avslutningen av masterstudiet i generell pedagogikk ved Høgskolen i Lillehammer.

Prosjektet har for meg blitt min dannelsesreise. Jeg har riktig nok ikke reist ut i verden for å oppnå den innsikt jeg søker. I stedet har jeg gjennomført en dannelsesreise i teori, men også i mitt indre i det jeg gjennom skriveprosessen har reflektert over egne holdninger og verdier. Til tider har reisen vært strabasiøs og krevende, og ikke ulik de reiser som faktisk finner sted. Den har gitt meg glæder og sorger langs veien, gitt håp om gode opplevelser, men også brakt med seg utfordringer i et ukjent landskap. Hvor ofte har jeg ikke vært inne på tanken om å snu, og «reise» hjem igjen fordi mine krefter syntes å ta slutt eller fordi terrenget var ulendt og jeg manglet retning? Og hvor ofte fikk jeg ikke oppleve en ny soloppgang, og fått ny motivasjon og inspirasjon til å fortsette reisen og med det også bli gitt en mulighet til stadig større forståelse og innsikt?

Jeg vil rette en stor takk til den studiegruppen jeg i store deler av masterstudiet har vært en del av, og som «dei blomane dei er» gjennom sine kloke innspill har gitt meg anledning og anerkjennelse for å reflektere over mitt fag og virke, en mulighet jeg har savnet i mitt daglige arbeid. Videre vil jeg rette en takk til gode kolleger som har oppmuntret meg under veis.

Min veileder Øivind Haaland fortjener også en stor takk for å ha satt meg på sporet og gjennom hele prosessen hatt tro på at jeg ville komme i mål. En spesiell takk rettes til min andre veileder Lene Nyhus, for å ha bidratt med god og nødvendig veiledning i den mest kritiske fasen av arbeidet med studien. Jeg er svært takknemlig, Lene.

Sist, men ikke minst, vil jeg rette en varm takk til min mann for å ha fulgt meg på reisen.

Sammendrag

«En refleksjon over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV», er en masteroppgave i generell pedagogikk ved Høgskolen i Lillehammer. Bakgrunnen for studien er mitt eget virke som sosialarbeider i NAV, og en opplevelse av at refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid etter etablering av NAV ikke lenger er anerkjent slik jeg opplevde det var tidligere. Jeg vet både fra min utdanning og fra min erfaring at refleksjon som pedagogisk virkemiddel har vært anerkjent i sosialt arbeid, men opplever nå at refleksjon i mindre grad vektlegges i arbeidet. Med dette utgangspunktet ønsket jeg å reflektere over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

Studien er kvalitativ, og jeg har tatt utgangspunkt i meg selv og mine egne opplevelser av virkeligheten, slik det fremstår for meg. Jeg er imidlertid bevisst at virkeligheten kan være en annen utenfor meg selv. I arbeidet med studien har jeg benyttet organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori. For å reflektere over studiens tema, refleksjon, har jeg valgt fortellingen som overordnet forskningsopplegg, og refleksjon og skriveprosess som metode for å oppnå innsikt.

Konklusjonen etter arbeidet med studien er at refleksjon fremdeles er ment å være en vesentlig del av sosialarbeiderens virke, også etter NAV. Denne erkjennelsen er både et resultat av arbeidet med studien, men det er også et resultat av mitt daglige virke, fordi refleksjon som pedagogisk virkemiddel, parallelt med mitt arbeid med studien har fått et økt fokus gjennom sentrale dokumenter og satsinger i NAV.

Innholdsfortegnelse

En refleksjon over refleksjonens plass	1
i sosialarbeiderens virke i NAV	1
Forord	3
Sammendrag	4
Innholdsfortegnelse	5
1.0 Innledning	7
1.1 Problemstilling	7
1.2 Studiens oppbygning	9
1.3 Studiens avgrensning	10
1.4 Oppsummering	13
2.0 Studiens teoretiske ramme	14
2.1 Organisasjonsteori	15
2.2 Reformteori	17
2.3 Refleksjonsteori	18
2.4 Oppsummering	22
3.0 Metodisk tilnærming	24
3.1 Valg av forskningsopplegg	24
3.2 Vurdering av studiens kvalitet	33
3.3 Oppsummering og veien videre	37
4.0 Bakgrunn	39
5.0 Refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid	44
5.1 Et historisk tilbakeblikk på sosialt arbeid	44
5.2 Erfaringer med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid	47
5.3 Oppsummering	50
6.0 Refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV	51
6.1 Velferdsstaten som ramme for refleksjon i sosialt arbeid i NAV	51
6.2 NAV-reformens etablering og målsetting	53
6.3 Fra mål til realisering	57
6.4 Oppsummering	59
7.0 Refleksjon over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV	61
7.1 Refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV	62
7.2 Oppsummering	75
8.0 Konklusjon	78

Litteratur	81
Andre dokumenter	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Andre kilder	84

1.0 Innledning

Jeg befinner meg i et rom for undring. Kan hende kan det kalles en tilstand, en vedvarende forbauselse over hvordan min arbeidsplass har endret seg og hva jeg som utdannet sosionom faktisk gjør i mitt daglige arbeid. Denne erkjennelsen ledet til et ønske om å se nærmere på selv og mitt virke som sosialarbeider, og min oppmerksomhet er særlig rettet mot refleksjonens plass. Slik er bakgrunnen for at dette masterprosjektet er utformet som et forsøk på å forstå både mine yrkeshandlinger, og det systemet jeg arbeider i og som jeg er en del av. Med andre ord ønsker jeg å bringe i dagen et grunnlag for å reflektere over egen praksis. Fra min utdanning og fra erfaring vet jeg at refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling er viktige elementer for et kvalitativt godt sosialt arbeid, læring og profesjonell utvikling. Nå har jeg imidlertid opplevd at refleksjonen er truet, og nettopp derfor ønsker jeg ved hjelp av relevant teori, utvalgt litteratur på feltet, samt sentrale dokumenter, å reflektere over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

Som sosionom i NAV møter jeg daglig pedagogiske utfordringer i arbeidet. Det være seg små eller store, men like fullt er det utfordringer som krever både min faglighet og min tilstedeværelse. De pedagogiske utfordringer jeg møter handler ofte om å hjelpe tjenestemottageren til å utvikle egen handlingsberedskap, slik at vedkommende i større grad kan oppleve å mestre den situasjonen han eller hun befinner seg i. Naturlig nok møter jeg mennesker i andre livsfaser enn hva den tradisjonelle pedagog gjør, men å drive pedagogisk virksomhet vil for oss begge handle om å legge til rette for, og lede menneskers læring, mestring og personlige utvikling (Dalland, 2010). Mange sosialarbeidere utfører derfor pedagogisk virksomhet i sitt daglige arbeid, selv om flere kan hende er mindre bevisst at de utøver pedagogikk i kraft av sitt yrke.

I arbeidet med en tjenestemottager har pedagogikken mye å bidra med for å realisere arbeidets overordnede mål, og pedagogiske utfordringer vil slik være en naturlig del av en sosialarbeiders hverdag. Det ligger imidlertid også en pedagogisk oppgave i å forbedre sitt eget arbeid.

1.1 Problemstilling

Jeg ønsker som nevnt med denne studien å bringe i dagen et grunnlag for å reflektere over egen praksis, og retter med dette pedagogens blikk mot sosialt arbeid og refleksjonens plass i dette. Ved en bevisst refleksiv holdning til egen praksis tar jeg utgangspunkt i meg

selv som pedagog, og reflekterer over refleksjonens plass i sosialt arbeid. Jeg har med dette valgt følgende problemstilling for denne studien:

Refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

Problemstillingen er rund, der mitt hovedanliggende i denne studien er refleksjon som sådan, og det studien kretser rundt. Problemstillingen åpner også for å lete etter styrkene ved tilstedeværelse av refleksjon, og problemene ved fraværet. Jeg tar i mitt ønske om å reflektere over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV utgangspunkt i mine egne erfaringer med refleksjon, og er med andre ord på mange måter mitt eget kasus. Refleksjon over det jeg erfarer, er derfor kjernen i denne studien.

Med dette utgangspunktet har jeg utarbeidet tre underpunkter eller analytiske spørsmål som har fulgt meg gjennom studien og som har vært retningsgivende for arbeidet:

1. *Hvilke erfaringer har jeg med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, og hvordan forstår jeg disse erfaringene?*
2. *Hva er erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid?*
3. *Hvordan fremstår refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV?*

Studiens analytiske spørsmål er bevisst stilt som åpne spørsmål. Å benytte åpne spørsmål er nettopp i tråd med den tilnærming jeg ofte benytter i mine møter med tjenestemottageren. Åpne spørsmål åpner for dialog, refleksjon og undring på en annen måte enn et lukket spørsmål, der svaret åpenbart er enten ja eller nei. Formuleringen av mine forskningsspørsmål gir meg mulighet for å forstå mine egne erfaringer i lys av relevant teori, utvalgt litteratur og sentrale dokumenter.

Jeg har i arbeidet med studien først og fremst hatt som mål å øke min egen innsikt, slik at jeg i større grad kan forstå mine handlinger og det system jeg er en del av. Dette kan skape grunnlag for mulig endring i handling, og måten jeg forstår handlingene på, hvilket igjen kan gi rom for nye endringer og ny forståelse. Jeg håper samtidig at mitt bidrag og min stemme vil være vitenskapelig og samfunnsmessig relevant, men tanke på videre forskning på NAV og utvikling av sosialt arbeid i en ny kontekst.

1.2 Studiens oppbygning

Studien er slik det fremgår av innholdsfortegnelsen delt opp i åtte kapitler, og jeg vil her kort gjøre rede for hvordan studien er bygget opp, samt innholdet i de ulike kapitlene.

Jeg har som det fremgår av de analytiske spørsmålene først sett tilbake på fortiden i håp om å få bedre forståelse for nåsituasjonen, kan hende også fremtiden. I det innledende kapittel 1 presenteres studiens tema, problemstilling og analytiske spørsmål, samt en kort begrunnelse for hvorfor jeg går inn i rommet for undring. I samme kapittel gjør jeg også rede for studiens oppbygning, samt studiens avgrensning.

I kapittel 2 redegjør jeg for den teorien jeg benytter i arbeidet med studien, der jeg har sett det hensiktsmessig å ta utgangspunkt i organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori. Fordi organisasjonen NAV er utgangspunkt og ramme for studien, ser jeg det formålstjenlig å benytte organisasjonsteori. Siden NAV både er et resultat av en stor velferdsreform og organisasjonen fremdeles er i endring, ser jeg det også hensiktsmessig å benytte reformteori i denne studien. Kjernen i studien er refleksjon, hvilket begrunner mitt valg av refleksjonsteori som redskap. Samlet kan de tre perspektivene bidra til å belyse refleksjon i sosialarbeiderens virke i NAV.

I kapittel 3 belyses studiens metodiske tilnærming og forskningsopplegg. Jeg har valgt fortellingen som overordnet forskningsopplegg, der refleksjon og skriveprosess utgjør studiens metodiske tilnærming. Kapitlet gjør også rede for hvordan troverdigheten er forsøkt ivaretatt gjennom hele prosessen, samt utfordringene knyttet til å forske i egen organisasjon.

I kapittel 4 tar jeg utgangspunkt i min opplevelse og min erfaring med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, og hvordan jeg forstår disse erfaringene, hvilket utgjør studiens første analytiske spørsmål. Dette bidrar til å utdype bakgrunnen for valg av tema for studien. For å reflektere over mine egne erfaringer med refleksjon i sosialt arbeid, og hvordan jeg forstår disse, har jeg her benyttet refleksjonsteori og organisasjonsteori som redskap.

Kapittel 5 tar utgangspunkt i studiens andre analytiske spørsmål og retter søkelys mot erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Her går jeg med andre ord lengre enn jeg gjorde i kapittel 4, og setter meg selv inn i en større kontekst. Med støtte i utvalgt faglitteratur tar jeg utgangspunkt i min subjektive opplevelse og belyser

hvordan fremveksten av sosialt arbeid har vært, hvilken plass sosialt arbeid har hatt i norsk historie, og hvilke tradisjoner sosialt arbeid har vært preget av med tanke på refleksjon som pedagogisk virkemiddel. Som redskap for refleksjonen anvender jeg organisasjonsteori og refleksjonsteori, samt i noen grad reformteori, i dette kapittelet.

Kapittel 6 er viet utvikling av velferdsstaten og offentlig sektor, NAVs bakgrunn, visjon og mål, samt noen av de mest sentrale styringsdokumentene i NAV. Kapittelet representerer på mange måter nå-tiden, selv om kapittelet også bærer noe av den umiddelbare fortid med seg. Her favnes studiens tredje analytiske spørsmål, der jeg ved hjelp av utvalgt faglitteratur og dokumenter ser på hvordan refleksjon fremstår som pedagogisk virkemiddel i NAV i dag. Som redskap anvender jeg i dette kapittelet i hovedsak organisasjonsteori og reformteori, og i noe mindre grad refleksjonsteori.

I kapittel 7 tar jeg utgangspunkt i studiens overordnede problemstilling, der jeg trekker trådene fra de foregående kapitlene og ved hjelp av utvalgt litteratur og dokumenter reflekterer over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. I dette kapittelet anvender jeg både organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori som redskap for refleksjonen.

Studiens avsluttende del er å finne i kapittel 8. Her oppsummerer jeg studiens hovedpoeng.

1.3 Studiens avgrensning

I arbeid med å undersøke et bestemt fenomen kan man velge mellom ulike perspektiver, der valget av perspektiv har nær sammenheng med hvilke sider ved virkeligheten man søker å avdekke (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2010). Valg av perspektiv innebærer derfor i følge Johannessen et al. å rette sin oppmerksomhet mot et bestemt område av det fenomenet man ønsker å belyse, og følgelig utelukke andre områder. Det utelukker ikke at andre deler av virkeligheten er verdt å belyse, men ved å ta et perspektiv avgrenses feltet.

I denne studien er fokus rettet mot refleksjon i sosialt arbeid i NAV, og jeg har allerede benyttet flere begreper det vil være nødvendig å definere tydeligere, herunder sosialt arbeid, sosialarbeideren og veilederen i NAV, samt begrepene klient, bruker og tjenestemottager. Definisjonene er ikke uttømmende, men har som formål å avgrense studien.

Sosialt arbeid

Selv om sosialt arbeid både er et forskningsfelt, et undervisningsområde og et praksisfelt, avgrensner jeg sosialt arbeid i denne studien til å omhandle sosialt arbeid som praksisfelt. Hva sosialt arbeid består i, vil imidlertid bli nærmere belyst i kapittel 5. I følge Røysum (2012) er formålet og funksjonen med sosialt arbeid å være et anvendt fag, hvilket innebærer at når noen ber om hjelp og én eller flere personer som tilhører profesjonen er hjelpere, er det sosialt arbeid.

Faget sosialt arbeid kan ikke sees adskilt fra samfunnsutviklingen (Røysum, 2012). Kokkin skriver at sosialt arbeid har nær sammenheng med fremveksten av den norske velferdsstaten, og er rettet mot å øke sosial rettferdighet og redusere omfanget av psykososiale behov og sosiale problemer (Kokkin, 2009). Likevel kan synet på sosialt arbeid som følge av velferdsstatens fremvekst kaste skygge på det tidlige sosiale arbeidet som ble utført, fra siste del av 1800-tallet og første del av 1900-tallet (Røysum, 2012). Sosialt arbeid må derfor forstås som et fag som både har påvirket og blitt påvirket av velferdsstaten (Røysum, 2012).

Faget sosialt arbeid praktiseres i dag innenfor flere arbeidsfelt i velferdstjenestene, men blir i min studie forstått som sosialt arbeid i NAV knyttet til forvaltning og utøvelse av sosialt arbeid etter sosialtjenesteloven (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009). Med dette tar jeg utgangspunkt i meg selv, min erfaring og forståelse når jeg reflekterer over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV, selv om sosialt arbeid også er en del av NAV og velferdstjenestene generelt utover dette.

Sosialarbeider og veileder

I følge Kokkin (2009) er sosialarbeidere leverandører av velferdsstatens sosiale tjenester. Slik NAV i dag er organisert, har man ansatt medarbeidere med både formell og uformell utdanning som skal utøve sosialt arbeid. Det gjelder også forvaltning og utøvelse av sosialt arbeid etter sosialtjenesteloven. Noen vil hevde at det ikke forutsetter spesiell kunnskap å arbeide sosialfaglig, utover å se den andre og å bry seg om tjenestemottageren. Slik Killén (2012) skriver er det da også velkjent at sosialt arbeid tidligere primært var basert på utøverens intuisjon og «velgjørenhet».

I min studie er sosialarbeideren likevel å forstå som den profesjonsutdannede sosialarbeideren i NAV, med tittelen veileder, og som utfører sosialt arbeid knyttet til forvaltning og utøvelse etter sosialtjenesteloven (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009).

Klient, bruker og tjenestemottager

Hvordan man omtaler tjenestene og utøverne kan farge både holdningene og handlingene til den enkelte ansatte. Da jeg startet mitt virke som sosialarbeider, ble begrepet *klient* benyttet om den jeg skulle hjelpe til å mestre hverdagen. I følge Røysum (2012) er også begrepet klient en tradisjonell betegnelse på den man som profesjonell skal hjelpe. Ved etableringen av NAV-reformen i 2006, ble i stedet begrepet *bruker* lansert som en felles benevnelse på mottagere av NAVs tjenester, til tross for at dette ikke er et nytt begrep i seg selv.

På den ene siden kan begrepet *bruker* illustrere den senere tids fokus på brukermedvirkning og empowerment, og assosieres gjerne med en aktiv handling. Røysum skriver at *brukeren* i større grad har gått fra å være mottager av tjenester til sentral aktør i arbeidet (Røysum, 2012). Dette underbygger derfor en bruk av begrepet *bruker*. Ordet *bruker* er i tillegg nøytralt og benyttes gjerne som et samlebegrep av de som mottar offentlige tjenester (Stamsø, 2009). Imidlertid har man med rundskriv til sosialtjenesteloven (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012) erstattet begrepet *bruker* med begrepet *tjenestemottager*, altså etter mitt syn det motsatte av hva Røysum (2012) hevder.

Jeg er ikke uenig i at mottagere av sosiale tjenester i større grad har fått innflytelse i sin sak de senere år. Et økt fokus på brukermedvirkning fremgår i alle deler av sosialtjenesteloven, og er særlig presisert i rundskrivet til loven, § 42 (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012), der det heter at tjenestetilbudet så langt som mulig skal utformes i samarbeid med tjenestemottageren, og at det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener. Ordet *tjenestemottager*, eller mottager kan etter mitt syn lett assosieres som en mer passiv handling, fremfor *bruker* som gjerne assosieres som noe mer aktivt. Likevel er jeg tilfreds med at begrepet *bruker* i omtalte rundskriv er erstattet med begrepet *tjenestemottager*, i det sistnevnte for meg er ladet med større respekt og verdighet enn hva begrepet *bruker* er.

I denne studien benyttes begrepet *tjenestemottager* som et positivt ladet begrep, og slik det er benyttet i rundskrivet til sosialtjenesteloven (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012).

1.4 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg kort belyst bakgrunnen for å gå inn i studien, der jeg ønsker å reflektere over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Utgangspunktet mitt er egne erfaringer og refleksjon over disse. Jeg har redegjort for studiens problemstilling og tre analytiske spørsmål, samt innholdet i de påfølgende kapitlene. Jeg har videre redegjort for studiens avgrensning, med vekt på hvordan begrepene sosialt arbeid, sosialarbeider og tjenestemottager er å forstå i denne studien.

I det som nå følger vil jeg belyse studiens teoretiske ramme, hvilket vil bidra til å strukturere studien og danne et bakteppe for det videre arbeidet.

2.0 Studiens teoretiske ramme

I det forrige kapittelet redegjorde jeg for studiens utgangspunkt og problemstilling. Jeg ga også en oversikt over innholdet i de ulike kapitlene, samt studiens avgrensning. Jeg vil i det som nå følger belyse studiens teoretiske ramme.

Teorier dreier seg i følge Johannessen et al. (2010) om antagelser og kunnskap om virkeligheten, og kan bidra til at vi bedre forstår den delen av virkeligheten vi streber etter å tilegne oss kunnskap om (Levin og Trost, 2005). Teoriene uttrykker noe allment og viser til hva som kan synes typisk for mange personer. De bidrar også til en forenkling ved at de uttrykker kjernen i det fenomenet som teoretiseres (Johannessen et al., 2010). Det innebærer at man fremhever noen sider, mens man kan hende gjør andre sider mindre tydelige. Likevel mener Johannessen et al. (2010) at teorier ofte brukes mer løst enn dette, og at det ikke finnes et entydig svar på hva som i samfunnsvitenskapelig forskning kan betraktes som teori.

Slik Steinsholt skriver, mente pragmatikeren Dewey (referert i Steinsholt, 1997) at enhver refleksjon er unik, og derfor ikke burde utledes fra generell teori. Kan hende vil da også teori ofte bidra til å begrense tankene og i stedet medføre en barriere for refleksjon, fordi teori nettopp kan bidra til å drepe mer eller mindre uferdige tanker og idéer (Steinsholt, 1997). På en annen side kan teoretiske modeller bidra til å strukturere en kompleks hverdag og stimulere til profesjonell refleksjon, hvilket er en hovedingrediens i profesjonell utvikling (Stolanowski og Rønnestad, 1997). Slik kan teori bidra til å øke vår kunnskap om hva som påvirker vår profesjonelle utvikling, slik også Kvernbekk (2005) skriver. I følge Kvernbekk er det nødvendig å ta et metaperspektiv, se oss selv utenfra og reflektere over våre handlinger for å kunne forbedre praksis.

Jeg har denne studien sett det formålstjenlig å ta utgangspunkt i teori knyttet til organisasjoner, reformer og refleksjon for å øke min forståelse for studiens tema, refleksjon i sosialt arbeid i NAV. Teoriene vil danne et bakteppe for det videre arbeidet med studien. Organisasjonen NAV er både utgangspunktet og rammen for mitt daglige virke, og jeg ser det derfor hensiktsmessig å benytte organisasjonsteori som redskap. Videre er NAV både et resultat av vår tids største velferdsreform, i tillegg til at NAV fremdeles er i endring, hvilket begrunner mitt valg av reformteori i arbeidet med studien. Siden refleksjon er kjernen i dette arbeidet, er det derfor også nødvendig å anvende

refleksjonsteori i det videre arbeidet med studien. Samlet kan de tre perspektivene bidra til å belyse refleksjon i sosialarbeiderens virke i NAV.

2.1 Organisasjonsteori

Organisasjonene utgjør grunnmuren i samfunnet. De er konstruerte fenomener, og oppstår som en alternativ løsning på et problem eller en utfordring, fordi vi har ønsket det (Andersen, 2009). I følge Andersen er organisasjoner både opprettet og innrettet for å nå mål det ikke ville være mulig å nå uten at man er flere. Slik samfunnet har utviklet seg, er det i følge Andersen i dag bare mulig å yte nødvendige tjenester ved hjelp av flere mennesker i samspill, og på denne måten er organisasjonene det viktigste virkemiddelet for å kunne tilfredsstille samfunnets mange behov.

Som yrkesutøvere har vi behov for kunnskap om organisasjonsfaget for å kunne vurdere hvilke forhold noen idéer har gode vekstforhold under, og under hvilke forhold som tvert imot skaper en motsatt effekt av hva vi kunne ønske (Irgens, 2011). Organisasjonsteori er en samlebetegnelse for ulike bidrag og måter å tilnærme seg organisasjonsforståelse på (Andersen, 2001). Organisasjonsteorien kan danne et godt fundament når man ønsker å beskrive, forstå eller arbeide i organisasjoner, slik formålet med denne studien er. Selv om teorier om organisasjoner ikke endrer selve organisasjonen, kan de likevel påvirkes av mennesker med kunnskap om organisasjonene (Andersen, 2009). Organisasjonsteori bidrar i følge Andersen til å belyse hva konsekvensene ved ulike organisasjoners virksomhet kan bli, og spesielt hvorvidt organisasjonene når sine mål eller ikke.

Organisasjoner er bevisst innrettet av ett eller flere mennesker, eller en gruppe mennesker, med ønske om at man gjennom organisasjonen skal oppnå bestemte mål (Andersen, 2009; Irgens, 2011). Ved at nye organisasjoner etableres, eksisterende organisasjoner endres eller gjennom avvikling av organisasjoner, gjennomføres både forretningsmessige og politiske forandringer. I tillegg kan man gjennom endring, etablering eller avvikling oppnå økonomisk eller sosial forandring. Det er nettopp de organisasjonsteoretiske kunnskapene som bidrar til at man kan foreta valg og utføre handlinger med mål om å bedre organisasjoner (Andersen, 2009). I følge Bolman og Deal (1992) er mer eller mindre ambisiøse forsøk på å forbedre organisasjoner daglig kost, og baserer seg på flere hovedstrategier, herunder forbedring av organisasjoner gjennom offentlige inngrep slik som lovgivning, regulering og utforming av politiske mål og strategier.

Et kjennetegn ved klassiske organisasjonsteorier, er at de synes å passe best dersom forholdene er oversiktlige og stabile, og dersom arbeidet som utføres er rutinepreget (Irgens, 2007). Den dominerende organisasjonsteorien tar da også utgangspunkt i at organisasjoner bør oppfattes som relativt stabile strukturer, der det er behov for å tilføre endring. Også mange av de dominerende læringsteoriene har tatt det samme utgangspunktet (Irgens, 2011). De klassiske organisasjonsteoriene har imidlertid både sterke og svake sider. De sterke sidene kommer i følge Irgens (2007) blant annet gjerne til uttrykk ved at standardisering og regelstyring bidrar til forutsigbarhet. Ved at man på forhånd er kjent med hvilke regler som gjelder, vil man også ha større kunnskap i forkant om hvilket resultat man vil få. Videre kan klassisk organisasjonsteori når forutsetningene er til stede, enklere bidra til kvalitetssikring. Så lenge det finnes standarder for hvordan man skal utføre arbeidet, vil det også være lettere å måle hvorvidt det er avvik fra kvalitetsstandarder, slik at man ved behov kan initiere korrigerende tiltak (Irgens, 2007).

Selv om organisasjonsteori har ført til løsninger på problemstillinger vi møter i arbeidslivet, er det også reist kritikk mot klassisk organisasjonsteori. En del av kritikken retter seg mot at troen på standardisering og regelstyring kan synes for dominerende, og at man i et arbeidsliv preget av unike møter og situasjoner vanskelig kan håndtere utfordringer og oppgaver ene og alene ved hjelp av et program eller en regel utarbeidet i forkant (Irgens, 2007). Irgens trekker videre frem graden av overvåkning, måling og kontroll som en kritisk faktor til organisasjonsteorien, i det han stiller spørsmål ved hvorvidt arbeidsforhold det oppleves vanskelig å arbeide under kan føre til ansatte som vegrer seg for å ta ansvar og initiativ.

Selv om organisasjoner er i endring, ansatte skiftes ut og omgivelsene stiller krav, synes organisasjonene ofte å bevare sin stabilitet, til tross. Andersen (2009) mener en forklaring er å finne i organisasjonens kultur. Innenfor organisasjonsteorien er nettopp begrepene kultur og struktur sentrale. Kultur defineres i sosialantropologien som tankemønstre, oppfatninger, adferd, ritualer, tradisjoner m.m. som er dominerende i befolkningen (Andersen, 2009). Kultur kan sees på som en konsekvens av menneskers samhandling og fellesskap, og er gjerne en del av vår alminnelige tanke- og verdigrunnlag. «Kultur kan derfor defineres som det sett av oppfatninger, vaner, kunnskaper og praksis som til sammen utgjør den konvensjonelle (alminneligste, mest aksepterte) atferden i samfunnet» (Andersen, 2009, s. 129), og påvirkes gjerne av både arbeidsforhold, teknologi og daglige hendelser i organisasjonen.

Kulturen i en organisasjon fyller mange funksjoner. Andersen (2009) mener kulturen medvirker til å definere organisasjonens grenser, bidrar til en opplevelse av identitet for de ansatte og gjør det lettere å skape forpliktelser utenfor det vi som enkeltindivider har som egeninteresse. Organisasjonskulturen bidrar til å holde organisasjonen sammen gjennom å legge føringer for hva de ansatte skal arbeide med, samt at den bidrar til å skape mening med arbeidet, og være en kontrollerende mekanisme som påvirker de ansattes holdninger og adferd (Andersen, 2009). Organisasjonskulturen er i følge Andersen en stabiliserende faktor, og representerer med andre ord et sammensatt mønster av oppfatninger, idéer, verdier, holdninger og adferd, som i større eller mindre grad deles av dem organisasjonen omfatter. Kulturen kan derfor sies å inneholde elementer i form av hvordan vi samtaler med hverandre, forståelse av kvalitet i arbeidet, dominerende verdier eller slagord m.m., der kombinasjonen av disse komponentene, i tillegg til andre, beskrives som organisasjonens kultur (Andersen, 2009).

2.2 Reformteori

Formelle organisasjoner er en realitet i den tid vi lever i, og i følge Brunsson og Olsen (1997) er de mange, de blir stadig større, mer profesjonelle, mer spesialiserte og mektigere. Likeledes har reformer mer eller mindre blitt en rutine, og sees gjerne på som svar på problemer og utfordringer, der problemene driver frem reformene og reformene blir presentert som løsninger (Brunsson og Olsen, 1997; 1998). I store, moderne organisasjoner finner man i følge Brunsson og Olsen (1997) ofte en stor tiltro til reformer, med den forestilling at det er mulig å endre organisasjonene med tanke på struktur, prosesser og ideologier.

Et typisk trekk ved de siste års organisasjonstenkning er nettopp et fokus på forandring og nyskapning. Man har siden 1980-årene fremhevet nødvendigheten av en modernisering av offentlig sektor, og et ønske om økt effektivitet og økonomisk lønnsomhet. I de senere år har det i følge Stamsø (2009) vært gjennomført en rekke reformer innen offentlig sektor, der de ulike reformene gjerne har dreid seg om ulike tiltak med mål om å effektivisere og øke konkurransen mellom forskjellige offentlige tjenester, i tillegg til å bedre styringen av dem. Kritikken mot offentlig sektor har særlig lagt vekt på ineffektivitet, byråkrati, høye kostnader og dårlig kvalitet på tjenestene. I stedet har konkurranse, effektivitet og service blitt viktige målsettinger (Stamsø, 2009).

Innenfor reformteori er New Public Management (NPM) sentral i diskusjonen. NPM er en betegnelse for en samling styringsprinsipper for offentlig virksomhet som har hatt markant gjennomslagskraft de senere år, et trekk som er å finne i hele den vestlige verden. NPM er imidlertid ingen teori eller modell for styring av offentlig sektor, men må i stedet sees på som et empirisk fenomen, der det blir lagt vekt på bedriftsøkonomisk effektivitet og produktivitet (Flermoen, 2011). Det handler om en overføring av tankesett, begreper og arbeidsmetoder som er å finne i privat næringsliv, til offentlig sektor, med mål om å effektivisere offentlig sektor. Det som kjennetegner NPM er nettopp en vektlegging av økonomiske normer og verdier, og det levnes ingen tvil om at dette har utfordret den offentlige forvaltningen. Til tross for at styringsmodellene har sitt utspring i bedriftsøkonomi, og med det legger stor vekt på markedsorienterte modeller, preger utviklingstrekket også helse- og sosialsektoren. Med effektivisering av offentlig sektor, herunder helse- og sosialsektoren, begrenses også veksten i offentlige utgifter (Flermoen, 2011).

En sterk vektlegging av målstyring, resultatorientering og lederansvar er sentrale elementer i NPM (Halvorsen og Gjedrem 2006). Med utgangspunkt i NPM defineres resultatenheter, som hver for seg er ansvarlig for å oppnå forhåndsdefinerte resultatmål, blant annet i forhold til budsjett og økonomistyring. Økt delegering til ulike resultatenheter medfører også et større behov for kontroll, der nettopp produktivitetmålinger er ett eksempel. Halvorsen og Gjedrem sier da også at det hittil er «det kvantitative evalueringsregimet» som har hatt størst gjennomslag (Halvorsen og Gjedrem 2006). Selvfølgelig er det flere forhold som kan forklare økningen av de kvantitative tilnærmingene, men Halvorsen og Gjedrem hevder at man på lik linje med offentlig sektor for øvrig finner at dette regimet synes å øke også innenfor sosialt arbeid.

2.3 Refleksjonsteori

Studien omhandler refleksjon som pedagogisk virkemiddel, og begrepet refleksjon er dermed sentralt. Refleksjon er imidlertid ikke bare er å anse som et pedagogisk virkemiddel. I følge Askeland (2011) kan refleksjon forstås som ettertanke eller å se på noe nytt og ukjent med nye øyne. Med dette kan ordet refleksjon innebære å tenke tilbake på en handling som allerede er gjennomført eller på ord og meninger vi allerede har uttrykt. Det kan også i følge Askeland innebære en overveielse av nye handlinger med bakgrunn i

utdanning, ferdigheter og erfaringer. Slik kan refleksjon i tillegg innebære å kunne stille spørsmål til egen praksis og med det forutse muligheter for endring og utvikling, og refleksjon kan derfor nettopp være nøkkelen til å lære gjennom erfaringer (Lyngsnes og Rismark, 2011; Askeland, 2011).

Askeland (2011) ser på refleksjon som en dynamisk prosess, som påvirkes av våre følelser og holdninger, på samme måte som disse også påvirker prosessen. Vi reflekterer når vi går nye oppdagelser i møte, og når vi opplever noe uvanlig, for å finne meningen med situasjonen eller for å kunne forstå fenomener på nye måter (Askeland, 2011). På samme måte reflekterer jeg når jeg gjennom denne studien forsøker å få ny innsikt i refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Erfaringer, refleksjoner og reflekterende prosesser som bidrar til økt forståelse og innsikt, kan i følge Askeland (2011) bevisstgjøre ulike sider ved den forståelsen man selv har. Askeland skriver at slik kan ny kunnskap om egen forståelse utvikles, likeledes sammenheng mellom forståelse og praksis, hvilket igjen kan føre til at egen praksis utvikles.

Teoriene om refleksjon kan nettopp være vel egnet til å forstå egne handlinger, hvilket er det jeg ønsker i denne studien. Refleksjon kan være et redskap for å skape mening i det som skjer rundt oss, og for å utvikle eller endre denne meningen eller forståelsen (Handal og Lauvås, 2000). I følge Handal og Lauvås er det av vesentlig betydning for profesjonelles yrkesutøveres kompetanse at de både kan reflektere over egen og andres virke, og slik oppnå ny innsikt og bedre praksis. Handal og Lauvås skriver at til dels er hensikten å utvikle personlig kunnskap og handling i sammenheng med utøvelse av yrket, men hensikten vil også være å utvikle bedre praksis gjennom refleksjon i fellesskap og gjennom veiledning.

Et kjennetegn ved yrkesaktivitet er at man ofte er underlagt en form for «handlingstvang», ved at situasjonen krever handling (Handal og Lauvås, 2000). I praktisk arbeid passer det ofte dårlig at man tenker seg godt om før man handler. Samtidig er det forventninger om at man som yrkesutøver skal handle klokt og reflektert i de situasjoner der man må handle umiddelbart. Veiledning kan slik ses som en mulighet til å utnytte refleksjonen rundt en konkret handling, fordi den ofte er frigjort fra selve handlingstvangen. Gjennom dialog legges det til rette for å få mer utbytte av refleksjonen enn om man er alene om det. Situasjonen belyses fra flere sider, og refleksjonen blir i følge Handal og Lauvås rikere når det trekkes inn flere teoretiske og praktiske sider enn de man selv er bevisst. De mener

likevel veiledning må omfatte mer enn selve handlingen, fordi veiledning like mye omfatter den kunnskapen, den erfaringen og de verdiene vi bringer med oss inn.

Argyris og Schön var i følge Askeland (2011) de første som skrev om reflekterende praktikere, der spesielt Schön er opptatt av profesjonell praksis. Schön (referert i Askeland, 2011) hevder at det i mange yrker finnes et gap mellom teori og praksis, med andre ord en avstand mellom det praktikerer hevder han tror på og derfor legger til grunn for sitt arbeid, og det som faktisk viser seg gjennom handling.

I forbindelse med handlinger skiller Argyris og Schön (referert i Flermoen, 2001) mellom to typer teorier; uttrykte teorier og bruksteorier. Mens den uttrykte teorien utgjør begrunnelsen for handlingen, utgjør bruksteorien selve handlingen og er styrende for hvordan vi bør opptre i gitte situasjoner. Det er imidlertid ingen forutsetning for at handlinger ut fra disse to teoriene er sammenfallende (Flermoen, 2001). Selv om vi i utgangspunktet ønsker å handle på en bestemt måte, vil vi gjerne i pressede situasjoner handle stikk motsatt av hva vi trodde vi ville gjøre på forhånd, eller hva vi i utgangspunktet planla. Gapet mellom hva vi sier og hva vi faktisk gjør er imidlertid ikke alltid lett å få øye på. Selv om vi opplever oss selv som opptatte av den andres beste, vil vår adferd i følge Flermoen likevel ofte styres av verdier som konkurranse, kontroll og egenbeskyttelse.

Argyris og Schön betegner det som enkeltkretslæring når man ukritisk lærer seg og følger rutiner og prosedyrer i en organisasjon (referert i Askeland, 2011). Dette kan lett føre til et behov for å kontrollere og forsvare sine handlinger. Dobbeltkretslæring innebærer på sin side at verdier, regler og normer for adferd omstruktureres, hvilket medfører at læring først kan finne sted når vi begynner å stille spørsmål ved våre handlinger, hvilke verdier som ligger til grunn og hvilke mål vi har med arbeidet (Flermoen, 2001). Selv om det umiddelbart kan synes lett å oppfatte enkeltkretslæring og dobbeltkretslæring som motsetninger, er det ikke slik. I følge Flermoen (2001) mener i stedet Argyris og Schön at vår adferd skjer på to nivå; både et bevisst nivå og et ubevisst nivå. Det ubevisste nivået vil spille størst rolle når det kommer til praktisk handling, siden dette nivået styrer det meste av det vi gjør. Flermoen mener vi nettopp må tenke at menneskelig adferd skjer både bevisst og ubevisst, og at det sentrale er en vilje til konstant å vurdere det en gjør, og at dette skjer i åpne diskusjoner og refleksjoner.

I følge Schön (referert i Handal og Lauvås, 2000) er det gjerne det som overrasker oss i vår egen praksis som fører til at vi utfordres til å tenke gjennom våre handlinger. Schön skiller

mellom refleksjon *i* handling og refleksjon *over* handling når han belyser hva det innebærer å reflektere (referert i Handal og Lauvås, 2000). Refleksjon *over* handling skjer i ettertid og er gjerne det som skjer i veiledning (Askeland, 2000). Refleksjon *over* handlingen vil i større grad også dreie seg om en plan for handlingen (Handal og Lauvås, 2000). Den refleksjon som i følge Schön foregår *i* selve handlingen, vil på sin side ofte være individuell og spontan, og innebærer å kunne tenke mens man er i en situasjon, og der og da endre praksis uten å stoppe opp. I tillegg opererer Schön med formen *refleksjon over refleksjon i handling* (referert i Askeland, 2011).

Når jeg i denne studien omtaler refleksjon som pedagogisk virkemiddel har jeg i tillegg til Argyris og Schöns teorier om den reflekterende praktiker, særlig knyttet studien til en sentral modell innenfor pedagogikken, Løvlies praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000). Praksistrekanten kan i følge Handal og Lauvås bidra til god systematikk knyttet til refleksjon, i tillegg til å være en nyttig modell for yrkesfaglig veiledning. Praksistrekanten er utformet som en likesidet trekant, delt opp i tre horisontale nivå, bestående av henholdsvis P1, P2 og P3. P1-nivået utgjør den nederste del av trekanten, og danner grunnlaget. Det Løvlie omtaler som P1-nivået omhandler selve handlingen i praksis, eller en beskrivelse av hvilke planer det er for den. Som nevnt kan veiledning være en god mulighet til å utnytte refleksjon rundt handling, og utgangspunktet for veiledning er med dette P1. I selve veiledningen spørres det imidlertid ofte etter hvilke erfaringer den eller de som blir veiledet har, der P2-nivået utgjør de teoretiske og erfaringsbaserte begrunnelsene vi har for de handlingene vi gjør. P2-nivået utgjør trekantens midt-del. P3-nivået, som utgjør trekantens øverste del, viser på sin side til hvilke etiske begrunnelser som ligger til grunn for handlingene våre (Handal og Lauvås, 2000).

Handal og Lauvås (2000) mener vi alle har en beredskap bestående av elementer fra egen erfaring og informasjon om andres erfaringer, der dette er satt inn i en ramme av teoretisk kunnskap ordnet etter hvilke verdier hver og en opplever som viktige. Den kunnskap, erfaring og verdier vi har med oss når vi forsøker å begrunne, eller gjerne rettferdiggjøre våre handlinger, utgjør Løvlies P2- og P3-nivå (referert i Handal og Lauvås, 2000) og omtales av Handal og Lauvås som praktisk yrkest teori. Kjernen i veiledning blir i følge Handal og Lauvås nettopp å bidra til at den enkelte bedre får innsikt i sin egen praksisteori og hvilke verdier, erfaringer og kunnskap som ligger til grunn for det vi gjør eller det vi planlegger å gjøre (Handal og Lauvås, 2000). Selv om Løvlies praksistrekant omhandler det Schön omtaler som refleksjon *over* handling (referert i Askeland, 2011), kan modellen

etter mitt syn i prinsippet også anvendes i det Schön omtaler som refleksjon *i* handling. I samhandling med tjenestemottagere reflekterer man gjerne fortløpende underveis, samtidig som man kaster et metablikk på situasjonen.

2.4 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg på den ene side belyst at teorier kan bidra til å skape en barriere for refleksjon, samtidig som teoretiske modeller på en annen side kan bidra til å strukturere en kompleks hverdag og stimulere til profesjonell refleksjon. Med en forståelse av at teori kan bidra til å belyse refleksjon i sosialarbeiderens virke i NAV, har jeg i arbeidet med studien funnet det formålstjenlig å ta utgangspunkt i organisasjons-, reform- og refleksjonsteori, perspektiver som samlet utgjør studiens teoretiske ramme.

Som jeg har belyst i dette kapitlet, kan organisasjonsteorien være til hjelp når man ønsker å forstå en organisasjon (Andersen, 2009), og kunnskap om organisasjonsfaget kan bidra til at vi lettere kan vurdere hvilke forhold som bidrar til vekst eller ikke (Irgens, 2011). Jeg har belyst at standardisering og regelstyring på den ene siden kan bidra til forutsigbarhet i organisasjonen og kvalitetssikring, mens troen på regelstyring og standardisering på en annen side kan synes for dominerende og vanskelig kan bidra til å løse komplekse møter og situasjoner. Videre har jeg belyst at blant annet måling og kontroll kan anses som en kritisk faktor til organisasjonsteorien (Irgens, 2007).

Et trekk ved organisasjonstenkningen de siste årene har vært et fokus på forandring og nyskaping, og det har i det senere vært gjennomført en rekke reformer innen offentlig sektor, blant annet med mål om bedre styring, effektivisering og bedre kvalitet på tjenestene. Med NPM ser man nettopp en sterk vektlegging av målstyring, resultatorientering og lederansvar, der økt delegering til ulike resultatenheter medfører et større behov for kontroll (Halvorsen og Gjedrem, 2006). I følge Halvorsen og Gjedrem synes dette å øke også innenfor sosialt arbeid.

Studiens kjerne er refleksjon, hvilket begrunner valg av refleksjonsteori som redskap. I dette kapitlet har jeg gjort rede for hva som kan ligge i begrepet refleksjon, samt hvordan refleksjon kan forstås som pedagogisk virkemiddel. I følge Askeland (2000) bidrar erfaringer, refleksjoner og reflekterende prosesser til økt forståelse og innsikt, og kan derfor føre til økt bevisstgjøring av ulike sider ved den forståelsen man selv har. Jeg har videre belyst at veiledning kan ses som en mulighet til å utnytte refleksjonen rundt

konkrete handlinger, fordi den som regel er frigjort fra det Handal og Lauvås (2000) omtaler som handlingstvang. Refleksjon i fellesskap legger også til rette for at man får mer utbytte av refleksjonen, enn om man er alene (Handal og Lauvås, 2000).

I det videre arbeidet med studien tar jeg med meg elementene fra organisasjonsteorien, reformteorien og refleksjonsteorien. Fra organisasjonsteorien vil jeg spesielt legge vekt på grunnlaget for NAVs etablering, samt elementene standardisering, regelstyring, måling og kontroll, hvilket også er elementer fra reformteorien. Jeg knytter i denne studien særlig refleksjon til Løvliens praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000), samt Argyris og Schöns teorier om den reflekterende praktiker, og bringer derfor også dette videre med meg i studien.

I det som nå følger vil jeg beskrive og reflektere over studiens metodiske opplegg for å kunne reflektere videre over studiens tema; refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

3.0 Metodisk tilnærming

I det forrige kapittelet belyste jeg og reflekterte over studiens teoretiske ramme, avgrenset til organisasjons-, reform- og refleksjonsteori. Jeg vil i dette kapittelet beskrive og reflektere over studiens opplegg og mitt valg av metodisk tilnærming. Forskningsopplegget utgjør studiens overordnede ramme, og hvilken målsetting studien har er bestemmende for mitt valg av både forskningsopplegg og metode. Jeg har som nevnt i det innledende kapittelet utarbeidet tre underpunkter eller analytiske spørsmål, som gjenspeiles i kapitlene 4, 5 og 6. Disse bidrar til å angi studiens retning og innhold.

Det har i forbindelse med metodevalg og forskningsprosess også vært nødvendig å gjøre seg noen etiske betraktninger, herunder hvordan jeg ser på min rolle i denne studien. Disse refleksjonene er å finne mot slutten av dette kapittelet.

3.1 Valg av forskningsopplegg

Studien omhandler refleksjon i sosialarbeiderens virke i NAV, og det er min egen opplevelse jeg tar utgangspunkt i. Imidlertid er det å studere seg selv er ingen enkel sak. Å forske i egen organisasjon og på egen praksis har tidligere ikke vært forenlig med den anerkjente vitenskapstradisjon, og heller ikke lett å argumentere for (Carlgren, 2005). Imidlertid gir «praksisnær» forskning i følge Carlgren en stemme til de som er nær den virksomhet og de spørsmål som er tema for forskningen, i tillegg til at erfaring gis legitimitet og markerer at den praktiske kunnskapens både har betydning og verdi. Å forske på sin egen praksis har også et politisk argument, ved at man gjennom å delta i forskning og kunnskapsutvikling kan oppnå et mer bevisst engasjement og slik også økt styrke (Carlgren, 2005).

Når jeg i denne studien tar utgangspunkt i meg selv og min opplevelse av refleksjon i sosialarbeiderens virke i NAV, er det viktig å huske at min virkelighet ikke nødvendigvis er den samme som andre opplever. Jeg ser det er store forskjeller, og erkjenner at min sannhet ikke er gyldig for alle. Med bakgrunn i at andre kan erfare noe annet enn hva jeg gjør, at det kan være helt annerledes i andre NAV-kontor, har jeg valgt å ta utgangspunkt i min egen virkelighet, slik situasjonen fremstår for *meg* når jeg skal reflektere over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

Studiens problemstilling åpner for å kunne benytte ulike opplegg for hvordan studien gjennomføres, og forståelsen av refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV kan studeres på mange plan. Hensikten med min studie er studiet av et sosialt fenomen, og jeg har i arbeidet med denne studien definert meg selv som et kasus, og med dette utgangspunktet stilt spørsmål ved refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Med utgangspunkt i egen opplevelse, mitt eget subjektive rom, ønsker jeg å reflektere over egen praksis i håp om i større grad å forstå det fenomen jeg erfarer og som daglig preger meg. Jeg stiller med andre ord spørsmål med mål om å få ny kunnskap.

Fordi formålet med studien er å se nærmere på, og forstå et bestemt fenomen; refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV, har jeg valgt et kvalitativt forskningsopplegg for studien. Et kvantitativt forskningsopplegg er opptatt av å telle opp fenomener og kartlegge utbredelse, mens kvalitative forskningsopplegg belyser kvalitet eller spesielle kjennetegn ved det fenomen man studerer (Johannessen et al., 2010).

Selv om det finnes en rekke kvalitative forskningsopplegg, beskriver Johannessen et al. (2010) fire ulike typer kvalitative forskningsdesign: Etnografisk design, grounded theory, fenomenologi og kasusstudium (Johannessen et al., 2010). Et etnografisk forskningsopplegg innebærer i følge Johannessen et al. å beskrive eller tolke en kultur, en sosial gruppe eller et sosialt system, gjennom deltagende observasjon. I min studie er det imidlertid ikke sosialarbeiderens eller NAVs kultur jeg ønsker å forstå, og et etnografisk forskningsopplegg vil derfor ikke være relevant i denne sammenheng. Et forskningsopplegg basert på grounded theory anser jeg heller ikke som relevant for denne studien, i det grounded theory har som mål å utvikle nye teorier (Johannessen et al., 2010), hvilket ikke denne studien har som formål.

Et fenomenologisk forskningsopplegg har som mål å utforske og beskrive mennesker og deres erfaringer, forstå et konkret fenomen og skape mening (Johannessen et al., 2010), hvilket i denne studien er en målsetting. I følge Befring (2007) har forskning en sentral faglig funksjon, i tillegg til en viktig samfunnsoppgave, i å kunne beskrive blant annet fenomener, endringer og prosesser. For fag og forskningsområder der læring er utgangspunktet, vil spørsmålet om endring i følge Befring derfor stå sentralt. Det vi bryr oss om, det som engasjerer oss, er fenomener som finnes i vår opplevelse av dem (Malnes, 2008). Slik Malnes skriver forholder vi oss alle til virkeligheten slik vi forestiller oss den, og fenomenene eksisterer fordi vi har en forestilling om at de har en betydning.

Fenomenologi kan defineres som en filosofisk retning, der man tar utgangspunkt i individet og dennes bevisste erfaring, med mål om å prøve å unngå tidligere oppfatninger og fordommer. Med dette undersøker fenomenologien hendelser eller fenomen slik det umiddelbart blir forstått og oppfattet av individet selv (Hutchinson og Oltedal, 2003). I denne sammenheng er fenomenet min forståelse av refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Fenomenologien er ikke først og fremst opptatt av hva realiteten er, men i stedet av hvordan verden fremstår for oss i vår egen bevissthet, fordi det nettopp er vi som konstruerer verden (Hutchinson og Oltedal, 2003). Slik Everett og Furseth (2004) skriver, er det ikke uvanlig at den kunnskapen vi har om dagligdagse fenomener består av feilaktig informasjon, og der forskningen nettopp har som oppgave å samle tilstrekkelig fakta for at denne uvitenheten kan avsløres.

I denne studien er det mine egne erfaringer og opplevelser som er utgangspunktet, og målet er å forstå disse. Målet med en fenomenologisk forskningsdesign er imidlertid vanligvis å få økt forståelse av og innsikt i andres virkelighet (Johannessen et al., 2010). Likevel mener jeg det også er relevant med en fenomenologisk tilnærming i denne studien.

Som nevnt beskriver Johannessen et al. (2010) fire ulike typer kvalitative forskningsdesign, der jeg har utelukket etnografisk design og grounded theory som forskningsopplegg i denne studien, mens jeg ser at en fenomenologisk tilnærming er relevant. Den fjerde typen forskningsopplegg Johannessen et al. redegjør for, er kasusstudium. Kasusstudier benyttes gjerne innen både organisasjonsforskning og samfunnsforskning, og kjennetegnes ved at forskeren innhenter detaljert informasjon fra et avgrenset fenomen (Johannessen et al., 2010; Befring, 2007). Johannessen et al. (2010) skriver at det kan benyttes flere ulike datakilder, men felles vil være at de studeres ut fra en gitt kontekst. I samfunnsforskning er det i følge Johannessen et al. spesielt to forhold som kjennetegner et kasus; oppmerksomheten er avgrenset til det spesifikke kasus, og målet er å gi en mest mulig inngående beskrivelse av det aktuelle kasus.

Som studieobjekt kan et kasus både være en hendelse, et individ eller en organisasjon m.m. (Johannessen et al., 2010; Befring, 2007), som studeres i en gitt kontekst (Johannessen et al., 2010). I følge Yin (2012) foreligger to dimensjoner når kasusstudier skal utformes; om man arbeider med et enkeltkasus eller flere, og hvorvidt man anvender én eller flere analyseenheter. Likeledes er det i følge Yin spesielt fem komponenter som er viktige ved gjennomføring av en kasusstudie; problemstillingen, de teoretiske antagelsene,

analyseenheten, den logiske sammenhengen mellom data og analyse, samt kriteriene for å tolke funnene. Studien tar utgangspunkt i meg selv, der min oppmerksomhet er avgrenset til det spesifikke kasus (Johannessen et al., 2010), med én analyseenhet (Yin, 2012), hvilket samsvarer med kjennetegn ved kasusstudier. I stor grad kan jeg også benytte Yins fem komponenter for gjennomføring av kasusstudier. Imidlertid er mitt mål med studien ikke å gi en mest mulig inngående beskrivelse av et spesifikt kasus. Kasusstudie som forskningsopplegg kan derfor diskuteres, der spørsmålet er knyttet til kjennetegnet ved at forskeren ved bruk av kasusstudie som forskningsopplegg innhenter detaljert informasjon fra et avgrenset fenomen (Johannessen et al., 2010; Befring, 2007).

I denne studien er jeg som nevnt ikke ute etter detaljert informasjon om refleksjon i sosialt arbeid i NAV som sådan. Studiens hovedanliggende er ikke å studere den hele og fulle virkeligheten, men å reflektere over den virkelighet *jeg* erfarer. Jeg har med andre ord gått noe empirisk til verks for å beskrive mine erfaringer, men jeg har ikke gått tilstrekkelig systematisk til verks til å kunne definere studiens forskningsopplegg som en kasusstudie fullt og helt, nettopp fordi målet ikke er å gi en mest mulig inngående beskrivelse ved å innhente detaljert informasjon. Likevel kan man si at denne studien bygger på elementer av kasusstudie i tenkningen, der tenkningen knyttet til kasusstudie som forskningsopplegg kan anses som et hjelpereidskap.

Bruk av fortellinger i forskning

Studiens hovedanliggende er å reflektere over den virkelighet jeg erfarer. Gjennom kritisk refleksjon stilles spørsmål ved grunnleggende forståelse og underliggende verdier, der målet er at den kunnskapen som blir utviklet skal benyttes i praksis (Askeland, 2011). I kritisk refleksjon tar man i følge Askeland utgangspunkt i egne opplevelser og erfaringer i praksis, og gransker dem for å få tak i underliggende verdier. Ved denne bevisstgjøringen mener Askeland det skapes grunnlag for endringer i holdninger og handlinger, eller økt tro på det vi legger til grunn for arbeidet.

Slik Johannessen et al., (2011) skriver kan historier brukes for å tydeliggjøre et budskap i samfunnsforskningen. En refleksiv tilnærming til praksis legger mer vekt på at det er en selv som forteller historien fremfor fokus på andres historier (Askeland, 2011). Her er det fortellerens beretning det blir reflektert over, og det er fortelleren som er i fokus, og ikke

saken den omhandler. Nettopp dette fokuset skiller i følge Askeland kritisk refleksjon fra kasusstudier. I kasusstudier er det slik Askeland skriver saken i sin kontekst det rettes søkelys mot, men ofte uten at fortelleren selv er involvert. Med dette faller det naturlig å utgangspunkt i fortellingen som forskningsopplegg i denne studien, men som vist over med elementer fra andre forskningsopplegg og -tilnærminger.

Valg av metode

Kunnskap, fag og profesjoner er i stadig bevegelse, hvilket jeg til daglig erfarer og som også bekreftes av Røysum (2012). Fordi NAV har vært, og er under kontinuerlig forandring, har det vært en medvirkende årsak til at det har vært utfordrende å avgjøre hvilke metodiske tilnærminger som på best mulig måte ville gi meg svar på mine spørsmål. I følge Askeland (2011) vil i tillegg valg av metode være påvirket av min personlige og faglige bakgrunn. Med dette kan en fremgangsmåte neppe bastant vurderes som bedre egnet enn en annen uavhengig av konteksten.

Som redegjort for har jeg valgt fortellingen som overordnet ramme for studien. Studiens problemstilling; refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV, er imidlertid ikke bare avgjørende for valg av forskningsopplegg, men også for valg av forskningsteknikk eller metode. I følge Everett og Furseth (2004) bør man i utgangspunktet være åpen for å kunne benytte ulike tilnærminger og metoder i et arbeid, både med tanke på utvalget, men også med en forståelse av at ulike metoder kan utfylle hverandre. Imidlertid kan det synes utfordrende i det man på den ene siden ser det hensiktsmessig å ta i bruk flere metoder for å belyse problemstillingene, samtidig som blant annet tid og ressurser kan synes begrensende.

Johannessen et al., (2010) skriver at de vanligste formene for innhenting av empiri i kvalitative studier er observasjon eller intervju. Intervju som metode ville kunne bidra til at jeg fikk innsikt i intervjuobjektens virkelighet og opplevelse av situasjonen i NAV, fremfor min egen. Også gjennom observasjon som metode ville jeg fått mulighet til å få belyst andres opplevelse og tolkning, men i mindre grad min egen, selv om jeg erkjenner at sistnevnte kan hende ville kunne avdekke en mer generell sannhet.

Jeg har i arbeidet med denne studien hatt som mål å reflektere over refleksjonens plass i NAV, med utgangspunkt i *egne* opplevelser. Jeg har derfor valgt ikke å benytte verken

observasjon eller intervju som metode, men i stedet ta utgangspunkt i meg selv som tilfelle eller kasus, og gjennom skriftliggjøring reflektere over mitt virke som sosialarbeider. Dette innebærer at jeg benytter refleksjon og skriveprosess som metode i denne studien, der jeg tar utgangspunkt i meg selv som kasus, min fortelling, og ved hjelp av relevant teori, utvalgt litteratur og sentrale dokument, reflekterer over refleksjonens plass i mitt virke som sosialarbeider. Johansen (2012) skriver at det er mulig å tenke seg om skriftlig, der skrivingen og produksjonen av tekst blir en metode for erkjennelse og refleksjon.

I følge Johansen (2012) er kunnskapsutvikling skrivearbeid, hvor skriftspråket er det viktigste forskningsredskapet. Selv om det er underbelyst, hevder i følge Johansen, flere innen vitenskapen at nettopp skriftspråket er det viktigste forskningsredskapet. Kan hende er ikke en slik tilnærming innenfor den mest tradisjonelle måten å tenke forskning på, men Johansen mener fortellinger likevel kan være en kilde til kunnskap i kvalitativ forskning. For å kunne øke innsikten og forståelsen handler det om å få frem kunnskapen i praksis, der skrivearbeidet, i følge Johansen kan være en sentral vitenskapelig metode. Gjennom skriving organiseres stoffet, blant annet gjennom fortellinger som beskriver ulike måter å forstå praksis på, og gjennom vitenskapelig arbeid med fortellingen utvikles i følge Johansen, erfaring til å bli vitenskapelig tekst.

Med dette blir både begrepet refleksjon og refleksivitet sentralt i denne studien, hvilket jeg også tidligere i studien har vært inne på. Refleksjon og refleksivitet har den samme språklige opprinnelse, men begrepene har noe ulik betydning innen forskning og kunnskapsproduksjon, selv om det i praksis er glidende overganger mellom de to begrepene (Askeland, 2011). I følge Fook og Askeland (referert i Askeland, 2011) menes med refleksivitet evnen til å erkjenne at både en selv og den sosiale og kulturelle konteksten man befinner seg i preger både forskningen, den kunnskapen forskningen resulterer i, og hvordan man skaper denne kunnskapen (Askeland, 2011). Å være refleksiv innebærer derfor i følge Askeland at man gjennom refleksjon observerer seg selv utenfra, ens profesjonelle rolle og eget kunnskapsgrunnlag. Slik Askeland skriver kan man derfor oppleve en vekselvirkning mellom refleksjon og refleksivitet ved å se seg selv som subjekt.

Med mitt valg av metode for studien, kan spørsmålet om analysestrategi for studien diskuteres. Everett og Furseth (2004) skriver at det i en analyse skal svares på de spørsmål som stilles gjennom problemstillingen. Ved at jeg benytter refleksjon og skriveprosess som metode, drøfter jeg imidlertid de hovedpoeng jeg finner underveis. Dette innebærer at jeg

også analyserer fortløpende i arbeidet med studien, og dermed ikke har samlet studiens analyse i et eget kapittel. Ved at denne studien er en refleksjon, mener jeg dette nettopp skaper mening.

Utvalg av litteratur, forskning og offentlige dokumenter

I følge Johannessen et al., forholder kvalitative metoder seg til data i form av tekster, lyd og bilde, der det legges vekt på fortolkning (Johannessen et al., 2010). Sosialt arbeid har lange tradisjoner, og det finnes en mengde litteratur og forskning om sosialt arbeid og rollen som sosialarbeider, refleksjon, læring og fagutvikling. Feltet er belyst ved flere anledninger, i ulike kontekster og til ulike tider. Derfor har vi også kunnskap og erfaring om hva som fremmer og hva som hemmer i sosialt arbeid. Feltet sosialt arbeid er med andre ord forholdsvis godt utforsket og dokumentert, og legger føringer for min problemstilling og studiens opplegg. Et grunnleggende prinsipp innen forskning er da også at arbeidet er kollektivt i den forstand at man tar utgangspunkt i den viten som tidligere er fremskaffet av andre, og som en så søker å videreutvikle (Everett og Furseth, 2004). Det foreligger etter hvert også en del litteratur om NAV-reformen, og reformen er allerede forsket på og evaluert.

Jeg har tilnærmet meg utvalget av tekst ut fra grounded theory-tilnærming, der jeg har startet med blanke ark, gått bredt ut og lest en mengde tekst, med en tro på at den innsikt og de sammenhenger jeg søker ligger gjemt i litteratur, forskning, offentlige dokumenter og styringsdokumenter. Tilnærmingen må likevel ikke forveksles med grounded theory som forskningsopplegg, hvilket jeg belyste tidligere i dette kapittelet. Jeg har også vært i kontakt med representanter for fagmiljøet innenfor sosialt arbeid og pedagogikk. Lesningen har gitt meg et verdifullt bakteppe for studien, mens samtalen har vært inspirerende og bidratt til retning. Både lesning og samtaler har bidratt til å gjøre et mer konkret utvalg, med tanke på hvilken faglitteratur og dokumenter jeg har benyttet i min studie.

Det har vært viktig for meg å legge opp studien ved først å rette blikket mot fortiden, for så å bevege meg hen til nåtiden. For å belyse erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, har jeg særlig benyttet litteratur skrevet av Killén, Hutchinson og Askeland. Selv om innføringen av NAV er av forholdsvis ny dato, og NAV-reformen,

selv etter flere år, fremdeles er i sin etablering, har det de siste ti årene allerede blitt gjennomført en del forskning og evaluering også på dette området, naturlig nok. For meg bekrefter dette et viktig samfunnsengasjement. Temaet engasjerer, reformen er omfattende samfunnsøkonomisk, politisk, faglig og for mange også personlig. For å belyse NAV og det jeg opplever som dagens situasjon, har jeg særlig tatt utgangspunkt i litteratur og forskning representert blant annet ved Røysum, Flermoen, og Andreassen og Fossestøl.

Da jeg påbegynte arbeidet med studien, fant jeg at forskning rundt NAV-reformen så langt i hovedsak hadde konsentrert seg om målene ved NAV-reformen, hvilket bekreftes av Røysum (2012). Det er også i forhold til NAV som organisatorisk reform det har vært knyttet mest oppmerksomhet, mens det først har blitt rettet søkelys mot innholdet i reformen i det siste (Andreassen og Fossestøl, 2011). Jeg fant det derfor formålstjenlig å kombinere søket i faglitteratur og forskning med søk i dokumenter, herunder lovverk og styringsdokumenter i tro på at de kunne utfylle hverandre. Å kombinere søket i litteratur og forskning med søk i dokumenter kan bidra til både å belyse sosialarbeiderens erfaringer, samtidig som styrende ledd og myndigheters målsettinger får fokus. Med dette rettes blikket både mot de erfaringer som er gjort, men også mot hvilke formalistiske rammer som påvirker arbeidet.

Med tanke på de dokumenter studien omhandler, har jeg tatt utgangspunkt i de dokumenter som preger arbeidshverdagen ved mitt eget NAV-kontor, fordi mitt utgangspunkt er mitt eget virke og min egen situasjon. Dette innebærer ikke at utvalget er uttømmende og representativt for alle NAV-kontor, i det jeg er åpen for at virkeligheten er en annen både utenfor meg selv og utenfor mitt virke.

Vitenskapsteoretiske betraktninger

Vi har alle en forestilling om hvordan virkeligheten er, slik jeg også har når jeg ønsker å reflektere over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Min erfaring og min opplevelse tilsier at refleksjon som pedagogisk virkemiddel har fått mindre plass, at målstyring kan hende har gått på bekostning av læring og kunnskapsutvikling, og med det kvalitet i sosialt arbeid. Jeg kan likevel ikke være sikker på dette, det er ene og alene min forestilling og min opplevelse av situasjonen. Selv om min definisjon av situasjonen sannsynligvis ikke er den fulle og hele sannhet, er den likevel virkelig for meg, like fullt

som jeg er en del av NAV og dermed en del av den virkelighet NAV består av. Slik kan også min definisjon av situasjonen i NAV bli bestemmende for min adferd. I følge Levin og Trost (2005) er dette av stor betydning, fordi vår opplevelse, vår definisjon og adferd får konsekvenser.

Som vist har jeg benyttet en fenomenologisk tilnærming i denne studien. Det er i følge Hjordemaal tydelige likhetstrekk mellom hermeneutikk og fenomenologi (Hjordemaal, 2002). Ordet hermeneutikk er avledet av det greske ordet hermenevein, som betyr å tolke eller utlegge (Lægroid og Skorgen, 2006). Hermeneutisk tilnærming må derfor først og fremst sees som en fremgangsmåte eller teknikk der en systematisk søker etter innsikt og forståelse, og i seg selv ingen metode for å skape forståelse (Gadamer 2010; Befring, 2007).

Vekselvirkningen mellom del og helhet er sentral i hermeneutikken, og betegnes gjerne som den hermeneutiske sirkel, eller den hermeneutiske spiral. Sistnevnte sikter i følge Hjordemaal (2002) til at vekselvirkningen fører til at man stadig forstår det man studerer bedre, og slik er å forstå som en dynamisk fortolkningsprosess. Slik er også mitt valg av overordnet forskningsopplegg i form av historiefortellingen, og studiens metode i form av refleksjon og skriveprosess, å forstå som en hermeneutisk tilnærming.

Hermeneutikkens utgangspunkt har som mål å finne metoderegler for hvordan tekstmateriale skal tolkes, selv om hermeneutikk knyttet til eget virke omfatter både forståelse og fortolkning av tegn i ganske vid forstand (Kleven, 2002; Lægroid og Skorgen, 2006). I følge Hjordemaal (2002) har hermeneutisk vitenskapsteori betydelig tradisjon innenfor norsk pedagogisk vitenskapsteori, og åpner rommet for en subjektiv tilnærming og fortolkning av det materiale man står overfor. Med andre ord innebærer det at man forsøker å forstå handlinger eller hendelser innenfra. Med dette gjenspeiles også *insider*-idéen i hermeneutikken (Kvernbekk, 2005), hvilket jeg vil komme tilbake til senere i dette kapittelet. Dette krever imidlertid en bevissthet om hvilke premiss og i hvilke kontekster vi tolker ut fra.

Vi kan aldri løsrive oss fra historien, og noe er aldri originalt fordi vi alltid vil bygge på noe som allerede eksisterer. I følge Gadamer vil man alltid gå en tekst i møte med visse forutsetninger, slik også jeg har gjort i denne studien. Gadamer (referert i Hjordemaal, 2002) stilte seg kritisk til målet om en uavhengig fortolkning, og mente vi aldri vil ha mulighet til å gjøre et valg med hensyn til hvilke forutsetninger som skal legges til grunn i

vår streben etter innsikt. I stedet bør man i følge Gadamer stille seg åpen og undrende til det man møter, og kan hende det man ikke umiddelbart forstår eller er enig i. Videre fordrer det slik Hjordemaal skriver, et bevisst og reflektert forhold til hvordan en preges av sin forforståelse. Evner man ikke dette i sin tilnærming, vil man heller ikke få den innsikt og forståelse man streber etter.

Teorien bidrar til at vi kan forstå den delen av vår virkelighet vi streber etter å skaffe oss kunnskap om (Levin og Trost, 2005). Om jeg hevder at refleksjon som pedagogisk virkemiddel har måttet vike plass, vil også min adferd preges av dette synet, enten jeg er det bevisst eller ikke. Likeledes vil min opplevelse av at refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning er viktig, men fraværende, ha betydning. Min definisjon av situasjonen kan slik bli avgjørende for min hverdag. Likevel omdefinerer vi i følge Levin og Trost vår situasjon kontinuerlig, og får derfor stadig mulighet til å endre oppfatning og slik også adferd.

3.2 Vurdering av studiens kvalitet

I forbindelse med kvalitativ forskning benyttes begrepene reliabilitet (pålitelighet) og validitet (troverdighet) som kvalitetskriterier (Johannessen et al., 2010), der et grunnkrav til metodevalg er at den skal være både troverdig og pålitelig (Befring, 2007). Det er også vanlig å stille spørsmål ved gyldigheten av forskning, hvilket blant annet begrunnes med at man aldri vet om og når man har funnet den virkelige sannhet (Kleven, 2002).

Ved at jeg tar utgangspunkt i meg selv og mitt eget virke som sosialarbeider i NAV, er jeg kan hende ikke en typisk representant, selv om jeg på mange måter representerer et typisk tilfelle eller kasus. Imidlertid kan jeg forstås som en *insider*. I følge Kvernbekk (2005) er en måte å forstå en *insider* på, en person som på grunn av sin bestemte posisjon innehar, eller antas å inneha, kunnskap andre ikke har, og derfor også kan oppleves som særskilt troverdig. Dette er en utbredt forståelse, om enn ikke uttømmende, og Kvernbekk problematiserer denne forståelsen. Likevel er det åpenbart for meg at *insideren* har en særlig innsikt *outsideren* ikke har samme tilgang til. Man finner *insideren* både i dagliglivet, innen forskning og i all profesjonell læring (Kvernbekk, 2005). Jeg kan ikke si at alle andre *insidere* tenker som meg, men jeg har likevel en privilegert posisjon i kraft av min erfaring og mitt virke. Med dette kan mitt bidrag i studien på mange måter også anses som troverdig. Jeg vil imidlertid komme nærmere tilbake til dette senere i dette kapittelet.

Når det gjelder mitt valg av faglitteratur, har jeg i arbeidet med studien tatt utgangspunkt i utgivelser fra det jeg mener er pålitelige kilder, utgivelser knyttet til anerkjente forlag og/eller utdanningsinstitusjoner. Jeg har i stor grad også benyttet utvalgte utgivelser fra noen av de mest fremstående representanter i norsk pedagogisk og sosialfaglig forskning, for å sikre pålitelighet og troverdighet. Jeg har som nevnt også sett det hensiktsmessig å benytte offentlige dokumenter i min studie, herunder de styringsdokumenter som preger mitt virke i et lokalt NAV-kontor. Normalt er offentlige dokumenter å regne som pålitelige (Befring, 2007). Ved at studien kretser rundt min egen opplevelse, mener jeg også utvalget kan bidra til å sikre studiens kvalitet, til tross for at det kan synes lite nyansert.

Faglitteraturen er viktige kilder til den profesjonelles holdninger og verdier (Røysum, 2012), men både primær- og sekundærkilder tolket materiale, der forfatteren kan ha skrevet sine bøker ut fra et brennende engasjement, en sterk interesse for faget og for den profesjonelle fagutøver. Jeg har forsøkt å være bevisst de ulike utfordringene knyttet til primær- og sekundærkilder, spesielt at sekundærkildene er bearbeidet og fortolket på bakgrunn av tidligere utgivelser eller funn. Der jeg har kunnet, har jeg derfor sammenlignet sekundærkilden med den opprinnelige primærkilden, for slik å få bedre forståelse av både innhold og mening.

Både når det gjelder valg av faglitteratur og dokumenter har jeg måttet gjøre et utvalg. Jeg bygger ikke arbeidet på en systematisk litteraturstudie, og det er en fare for at mitt utvalg kan synes tendensiøs. Det er imidlertid ikke et bevisst valg. Jeg har jo ikke som mål å belyse hele virkeligheten, det er ikke det som er min studie. Et mer nyansert utvalg ville i mindre grad gi meg mulighet til å reflektere og bli klokere over min egen opplevelse, hvilket er mitt mål.

Det vil alltid være en viss mulighet for det vi i dag anser som sant, kun om få år må revurderes på grunnlag av stadig ny kunnskap, hvilket også historien på mange områder har vist. Selv om mitt valg av fortellingen som forskningsopplegg, og refleksjon over eget virke og skriveprosess som metode for økt innsikt har gode argumenter, kan man også stille spørsmål ved hvorvidt valget kan ha negative konsekvenser, både med tanke på prosessen og det ferdige resultatet. Det er slik en fare for at min studie ikke fremstår som tilstrekkelig pålitelig eller troverdig.

Utfordringer ved å forske i egen organisasjon

Forskning som berører institusjoner og organisasjoner, det være seg fengsel, sykehus, skoler, fagorganisasjoner m.fl. berører disse institusjonene og organisasjonene i større eller mindre grad. Det kan være av samfunnsnyttig interesse å få innsikt i hvordan organisasjonene fungerer i samfunnet, samtidig som organisasjonens interesser må respekteres. Grimen (2004) retter nettopp søkelys mot den forskningsetiske problemstilling som her reiser seg, nemlig avveiningen mellom hva det i allmennhetens interesse er hensiktsmessig å belyse på den ene siden, og organisasjonens behov for å verne om seg selv på den andre.

I følge Kvernbekk (2005) konstruerer vi alle våre egne oppfatninger om verden rundt oss, selv om de ikke alltid får særlig stor betydning. Imidlertid vil mine konstruerte oppfatninger, som profesjonell fagutøver, kunne være av en viss betydning for mine kollegaer i og utenfor NAV, tjenestemottagerne og meg selv, hvilket understreker nødvendigheten av at forskningen er holdbar (Kvernbekk, 2005). Som nevnt har jeg ønsket å øke min egen forståelse og innsikt, kanskje også korrigere mitt syn, hvilket igjen kan skape ny forståelse. Gjennom en fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming til studiens tema verdsettes min erfaring og min forforståelse som elementer som kan bidra til stadig større innsikt, er jeg dem bevisst.

Det er imidlertid spesielt to forhold som kan tenkes å svekke troverdigheten av oppgaven; min rolle som forsker i egen organisasjon, samt mitt utgangspunkt i min egen subjektive opplevelse. Ikke bare lå min historie til grunn for studien, min historie er også nødvendig for å oppnå ny innsikt og forståelse. Med meg inn i denne studien bringer jeg med meg mine erfaringer, min kunnskap og mine ferdigheter, hvilket naturlig påvirker meg. Mine verdier og holdninger farges naturlig nok av mine interesser, hva jeg ønsker å belyse og hvordan jeg tolker det jeg finner. Med dette har mine verdier og holdninger selvfølgelig også innflytelse både på tema for min studie, problemstillingen og de analytiske spørsmålene, utvalg av teori og metode, samt refleksjonen. Jeg har i tillegg valgt å gå inn i et rom jeg kjenner, og forske i egen organisasjon, med de utfordringer det medfører.

Ved å gå inn i dette rommet, er det en fare for at jeg ikke i tilstrekkelig grad har gått studien i møte objektivt og nøytralt. Jeg har kanskje ikke den distanse som er nødvendig, og kan med det fremstå som for lite kritisk. Ved at jeg har satt søkelys på egen organisasjon, som jeg er en del av og som danner mitt livsgrunnlag, er det også en fare for

at hensyn til organisasjonen bidrar til at resultatene vil fremstå som lite troverdige og i ytterste konsekvens kanskje også usanne. Forskning stiller krav om at en skal tilnærme seg problemstillingen som en fremmed, for slik å oppnå størst mulig innsikt og forståelse. Med dette vil man kunne oppnå en dybde i forskningen man ellers kan hende vanskelig ville kunne oppnå (Kvernbekk, 2005). Med rette kan det stilles spørsmål ved hvorvidt jeg har evnet å stille meg fri og åpen i dette møtet, og med det kunne legge grunnlag for innsikt og forståelse. Samtidig kan vi i følge Kvernbekk vanskelig få kunnskap om hvordan noe virkelig er dersom vi ikke er på innsiden og kjenner hvor skoen trykker, i det kunnskapen har nær sammenheng med posisjonen. Som tidligere nevnt kan jeg defineres som en *insider*, i kraft av min posisjon.

Man vil alltid gå inn i en forskningsprosess med sin forforståelse, slik jeg gjør i dette, fordi den både var utgangspunkt for studien og dannet grunnlaget for den. I arbeidet med studien har jeg båret med meg mine holdninger og verdier, min historie, og med det også min forforståelse. Selv om jeg har bestrebet meg å arbeide med studien med åpent sinn, har jeg ikke kunnet dette fullt ut. Min historie og min forforståelse preger meg, både med hensyn til utvalg av faglitteratur og dokumenter, valg av teori, hvordan jeg går det i møte og hvordan jeg forstår det som kommer til meg.

Med dette vil jeg kan hende ikke fremstå som objektiv, men uten en forforståelse vil jeg heller ikke i samme grad kunne forstå. Kan hende sier det seg selv at siden jeg i lang tid har grunnet på tema for studien, har jeg også en forforståelse knyttet til den. Jeg har erfaring, og kan derfor i større grad forstå, enn en som ikke i samme grad har den erfaringen og gjort seg de tankene jeg har. Mitt samspill mellom faglitteratur og dokumenter, egen erfaring og forforståelse, vil bidra til at jeg gradvis blir gitt innsikt, både med hensyn til teksten, men også med tanke på egen utvikling og forståelse. Gadamer betegner da også dette som en sammensmelting av forståelseshorisonter (Kleven, 2002). Slik kan forforståelse og fordommer anses som et gode, noe verdifullt, i det de muliggjør innsikt.

Min forforståelse vil naturlig nok kunne representere en feilkilde. Jeg brenner for dette, tankene har vært stadig tilbakevendende, jeg har diskutert med mine kollegaer der vi nok gjensidig har påvirket hverandre. Med dette kan min forforståelse representere et hinder for ny innsikt. Jeg er en *insider*. En som ikke har min fagbakgrunn, eller min erfaring fra arbeid i NAV ville lettere kunne observere og gjøre seg tanker om det jeg tar for gitt og

opplever som en sannhet, med andre ord min opplevelse. Og kan hende ville konklusjonen bli en annen dersom en uten min erfaring, kunnskap, posisjon og opplevelse gikk inn i mitt prosjekt med mål om å besvare problemstillingen. Jeg har likevel bestrebet meg på å gjennomføre dette med åpne øyne, med den «fare» at jeg har tatt feil i mine antagelser.

På den annen side kan det hende at min forforståelse likevel ikke har vært til hinder i arbeidet. Røysum (2012) stiller spørsmål ved hvorvidt forforståelse er et hinder sammenlignet med en som går inn i feltet uten egen erfaring og forforståelse. Hun hevder at forståelse også rommer vedkommende som fortolker og den forståelse denne besitter. Slik vil nødvendigvis ikke min forforståelse nødvendigvis representere en feilkilde, men i stedet være en forutsetning for innsikt. Dermed kan forforståelse representere et gode, og gi mulighet til å oppnå innsikt. En innsikt man kan hende ikke ville oppnå dersom man nærmet seg feltet uten erfaring og kunnskap om NAV.

Selv om jeg argumenterer for at forforståelse kan være et gode, og slik kan åpne opp for ny forståelse og innsikt, erkjenner jeg at min forforståelse kan gjøre meg blind, hvilket jeg har søkt å være bevisst. Kvernbekk (2005) argumenterer da også for at man jo ikke kan unngå førstehåndserfaringer, de er på alle måter en del av oss, men kan hende kan vi forholde oss til dem mer bevisst og forsiktig når vi skal trekke slutninger. Verdier vil alltid virke inn på oss, vitenskapelig arbeid eller ikke, både med tanke på hvordan vi tolker materialet og på hvilke metoder vi velger (Befring, 2007).

3.3 Oppsummering og veien videre

I dette kapitlet har jeg reflektert over hvordan studiens målsetting har vært bestemmende både for studiens forskningsopplegg og metodiske tilnærming. Som jeg har redegjort for, er studien kvalitativ, der jeg ønsker å reflektere over et konkret fenomen med mål om at jeg selv skal få økt forståelse. Jeg har valgt å bygge studien opp rundt fortellingen om egne erfaringer, med fortellingen som forskningsopplegg. Videre har jeg sett det formålstjenlig å benytte refleksjon og skriveprosess som metodisk tilnærming, der jeg gjennom relevant teori, utvalgt faglitteratur og dokumenter har som mål å øke min forståelse.

Det er ikke den fulle sannhet om refleksjonen i sosialt arbeid i NAV jeg søker, men en refleksjon over min subjektive opplevelse av refleksjon i NAV. Det vil alltid være en viss usikkerhet, både ved et hvert forskningsresultat og selve forskningen. Det vil derfor også

være en viss usikkerhet, kan hende tvil og skepsis, forbundet med mitt arbeide og resultatet av det. Utvalgt faglitteratur og dokumenter må i denne studien derfor kun forstås som et grunnlag for å kunne reflektere over mitt virke som sosialarbeider, i det utgangspunktet er meg selv og min egen opplevelse. Samtidig er det likevel et håp om at mitt bidrag kan bidra til kunnskapsutvikling i NAV og i sosialt arbeid.

Gjennom min posisjon som *insider* har jeg kunnskap som på mange måter er å anse som troverdig, men det vil likevel ikke medføre at jeg alltid har rett eller at min opplevelse medfører riktighet for alle i min situasjon. I seg selv er det å arbeide innenfor et felt man samtidig skal studere en utfordring, på godt og vondt. Gjennom hele studien har jeg søkt å være bevisst mine egne holdninger, min posisjon og min forforståelse. Jeg har gått inn med et mer eller mindre kritisk blikk på mitt eget virke, hvilket har preget både utvalg av faglitteratur og annen tekst, forståelsen av den og måten jeg har tilnærmet meg problemstillingen på. Jeg har belyst mitt utvalg av litteratur og dokumenter som grunnlag for refleksjon over mine egne opplevelser, et utvalg som både kan synes tendensiøst og kan hende lite nyansert. Likevel har jeg i dette kapitlet argumentert for hvorfor nettopp dette utvalget gir meg mulighet til å innta et metaperspektiv i arbeidet med studien, samtidig som jeg har reflektert over de farer en slik tilnærming kan medføre.

I det som videre følger, vil jeg ta utgangspunkt i studiens første analytiske spørsmål og belyse mine egne erfaringer med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, og hvordan jeg forstår disse, hvilket bidrar til å utdype bakgrunnen for mitt valg av tema for studien.

4.0 Bakgrunn

Jeg har i det foregående redegjort for rammen studien opererer innenfor, og valg av metodisk tilnærming. I dette kapittelet tar jeg utgangspunkt i studiens første analytiske spørsmål, og belyser ved hjelp av organisasjonsteori og refleksjonsteori hvilke erfaringer jeg har med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, og hvordan jeg forstår disse erfaringene. Dette bidrar til å utdype bakgrunnen for valg av tema denne studien omhandler.

Det er flere ting som driver meg i denne studien. Olsen og Syse (2013) nevner en del typiske motivasjoner for å velge som vi gjør, og jeg kjenner meg igjen i flere. Jeg har blant annet et høyt ønske om å gjøre en god jobb, en sterk stolthet for yrket mitt, en personlig samvittighet, i tillegg til at jeg føler det belastende å arbeide slik jeg gjør der måltallet synes å ha forrang fremfor kvalitet i arbeidet. Til sist har jeg også en etisk forpliktelse, et ansvar overfor tjenestemottageren til å ta tak i det som bekymrer meg.

Min historie

«Jeg ser, jeg ser Jeg er vist kommet på en feil klode! Her er så underligt. . . .» (Obstfelder, 1993). Jeg har definert denne studien som en dannelsesreise, en dannelsesreise som har vært nødvendig, både for meg som menneske og som utøver av mitt virke i NAV. Selv om Obstfelders dikt ble utgitt i en annen tid, gir diktet en god beskrivelse av min opplevelse, i det jeg mang en gang har undret meg over hvorvidt jeg har havnet på en annen klode, i et nytt univers, i ukjent landskap. Jeg har lenge forsøkt å orientere meg i dette landskapet, forsøkt å forstå og finne logiske sammenhenger, men uten å ha kommet til ny forståelse. I stedet har en følelse av bortkommenhet vokst seg sterkere.

Jeg ble utdannet til sosionom på 1990-tallet, og har nå i mange år arbeidet som sosialarbeider i den kommunale sosialtjenesten, nå NAV. I flere lengre perioder har jeg også arbeidet med utvikling av faget sosialt arbeid i statlig forvaltning. Arbeidet har vært, og er fremdeles inspirerende. Det har gitt meg stor glede, og selv om det også er krevende og har medført store utfordringer både menneskelig og faglig, har jeg hittil aldri tvilt på mitt yrkesvalg. I mitt møte med tjenestemottageren bærer jeg med meg mine holdninger og verdier, elementer som naturlig vil prege samhandlingen oss i mellom. Min tro er sterk på verdien av å være bevisst de holdninger og verdier, den erfaring og den kunnskap jeg

bringer med meg i møtet med tjenestemottageren, kollegaer og samarbeidspartnere. Jeg har belyst dette temaet i tidligere essays, der jeg blant annet i lys av filosofen Lévinas argumenterer for et ansvar jeg ikke kan fraskrive meg eller løpe i fra.

Selv om jeg erkjenner et ansvar, opplever jeg likevel at det jeg bærer med meg av erfaringer og kompetanse har fått stadig mindre rom, og at det jeg står for som menneske og profesjonell fagutøver i stadig mindre grad anerkjennes. Jeg erfarer også at det gis stadig mindre rom for utvikling av egen yrkesrolle og profesjonalitet, blant annet ved at de arenaer jeg tidligere hadde for refleksjon og fagutvikling har blitt borte. Dette har ført til at det har oppstått en tvil, både med hensyn til yrkesvalg og det system jeg er en del av. Har jeg havnet på feil klode?

Min arbeidshverdag var tidligere preget av flere arenaer for refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling, hvilket var anerkjent både blant sosialarbeiderne og i organisasjonens ledelse. Ved min arbeidsplass ble det gjennom flere år leiet inn en ekstern veileder, som månedlig samlet sosialarbeiderne og skapte rom for refleksjon med mål om læring og utvikling for den enkelte. Gjennom systematisk veiledning og refleksjon fikk vi mulighet til å stille spørsmål ved vår egen praksis, og overveie egne holdninger, verdier og handlinger med bakgrunn i utdanning og ferdigheter.

I tillegg til månedlig veiledning fra ekstern veileder, ble det to ganger ukentlig gjennomført intern veiledning, både med tanke på utfordrende enkeltsaker, men også i forhold til en mer generell tilnærming til fagutvikling. Den interne veiledningen ble ledet av dedikerte sosialarbeidere med videreutdanning i veiledning, og fulgte bestemt struktur. Vi reflekterte gjerne gjennom bruk av rollespill, og ble anerkjent for å undre oss i fellesskap med mål om å bli bedre i arbeidet med tjenestemottageren. Også dette tiltaket fordret at sosialarbeiderne forberedte seg, og ble kontinuerlig evaluert. Både veiledning med den eksterne veilederen og den interne veiledningen var ved min arbeidsplass pålagt fra kommunens ledelse, som et tiltak for læring og kunnskapsutvikling.

Alle kollegaer ble i tillegg til ekstern og intern veiledning daglig samlet for å reflektere over utfordringer man hadde møtt, der målet både var å ivareta den enkelte ansatte, samt bidra til innsikt og løsninger i det videre arbeidet. Slik fikk vi mulighet til å dele både gleder og bekymringer med hverandre.

Når man arbeider sammen over tid vil også hver og ens teorier om praksis bære preg av dette (Handal og Lauvås, 2000). Slik Irgens (2011) sier fortolker vi ofte vår virkelighet og skaper slik vår identitet i møtet mellom forventninger som stilles til oss, både de som kommer fra oss selv og fra arbeidsmiljøet vi er en del av, med andre ord vår kultur. Slik preges vi også av forventninger fra organisasjonens ledelse, regler, normer og verdier. På denne måten kan man si det skjer en gjensidig påvirkning mellom ansatt og organisasjon. På samme måte som vi påvirker den organisasjonen vi er ansatte i og som vi er en del av, påvirker organisasjonen oss tilbake. I følge Irgens kan denne påvirkningen være både sterk og farlig, fordi det ofte er vanskelig å se seg selv i egen arbeidshverdag. Han sier et resultat kan bli en kollektiv, organisatorisk blindhet som bidrar til å gjøre læring og utvikling vanskelig (Irgens 2011).

Det var imidlertid kultur for refleksjon og kunnskapsutvikling i mitt tidligere virke, det skapte mening for den enkelte, hvilket bidro til at det for de ansatte var lettere å forplikte seg til å følge opp refleksjon og veiledning, og anerkjenne det som virkemiddel for utvikling og kvalitet. Med det bidro kulturen også til at de ansatte lettere forpliktet seg utenfor det som var i den enkeltes egeninteresse. I følge Andersen (2009) dannes det nettopp i en organisasjon der mennesker arbeider sammen over tid, og der det finnes en felles målsetting med arbeidet, bestemte oppfatninger og normer blant annet for hva som bidrar til kvalitet, i dette tilfelle veiledning og refleksjon.

Slik Handal og Lauvås (2000) skriver, finnes det sterke tradisjoner for veiledning som pedagogisk virksomhet, hvilket jeg også erfarte. Veiledning kan ha flere funksjoner, men kan også sees som en anledning til å nyttiggjøre seg refleksjoner omkring bestemte handlinger fordi man i veiledning er frigjort fra selve handlingen (Handal og Lauvås, 2000). Som nevnt skriver Handal og Lauvås at vektleggingen av refleksjon lenge har blitt sett på som et viktig element for utvikling av profesjonell kompetanse, der hensikten både er å utvikle personlig kunnskap og handling i forbindelse med yrkesutøvelsen, i tillegg til utvikling av bedre praksis gjennom refleksjon i fellesskap.

Askeland mener refleksjonens funksjon kan være å finne mening med en situasjon eller hendelse, eller for å kunne forstå fenomener på nye måter (Askeland, 2011). I arbeid med mennesker opplever man med jevne mellomrom svært utfordrende situasjoner, der nettopp der å ha mulighet til å kaste et blikk tilbake på den aktuelle situasjonen vil være av stor betydning for det videre arbeidet.

Slik Handal og Lauvås(2000) skriver vil man få mer erfaring ut av en bestemt handling dersom man har noen å snakke med det om, enn om man er alene. Veiledning, refleksjon og erfaringsutveksling preget tidligere mitt virke. Veiledningen med den eksterne veilederen tok utgangspunkt i praksistrekantens P1-nivå (referert i Handal og Lauvås, 2000), handling, men beveget seg mellom både P1, P2 og P3, hvilket er det veiledning også dreier seg om. Veiledningen omfattet slik mer enn selve handlingen som var utgangspunktet, fordi det også ble spurt etter hvilke erfaringer deltagerne hadde, og samsvarer med Løvli's praksistrekant og P2-nivå (referert i Handal og Lauvås, 2000). Her fikk både våre teoretiske og erfaringsbaserte begrunnelser for handlingene fokus. Den eksterne veiledningen beveget seg også over i P3-nivået, med blikket rettet mot våre etiske begrunnelser for handlingene. Selv om utgangspunktet var praksistrekantens P1-nivå, omhandlet veiledningen slik både P2 og P3, fordi den enkeltes yrkestori fikk fokus. Slik ble det gjennom å anerkjenne kritiske spørsmål ved grunnlaget for konkrete handlinger skapt rom for læring gjennom å ta utgangspunkt i egne erfaringer, og med andre ord det Schön (referert i Askeland, 2011) omtaler som dobbeltekretslæring. Dette la igjen til rette for å kunne forutse muligheter for endring og utvikling, slik også Lyngsnes og Rismark (2011) hevder refleksjon kan være nøkkelen til.

Også ved den interne veiledningen som tidligere ble praktisert på min arbeidsplass, tok veiledningen gjerne utgangspunkt i konkrete handlinger eller situasjoner, med andre ord refleksjon over handling, men åpnet også for refleksjon og erfaringsutveksling utover dette. Veiledningen tok også her utgangspunkt i P1, og beveget seg over i P2, jf. Løvli's praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000). Den interne veiledningen beveget seg imidlertid mindre over i P3, enn hva den eksterne gjorde. Slik ble det i den interne veiledningen lagt mindre vekt på verdier og holdninger, enn hva veiledning med ekstern veileder la til rette for.

Det er i følge Irgens (2011) mange oppfatninger om hvordan en lærende organisasjon skal defineres, men noe som kjennetegner en del definisjoner er at begrepet lærende organisasjon beskriver en organisasjon som har utviklet høy bevissthet om hvor viktig læring og utvikling er (Andersen og Skinnarland, 2011). Min opplevelse er at den organisasjonen jeg tidligere var en del av hadde denne bevisstheten, men at den samme bevisstheten og det samme engasjementet ikke er like tydelig i NAV. Selv om min erfaring ikke kan generaliseres, den er kun min subjektive opplevelse av en tid som var, er den likevel reell for meg og dermed også utgangspunkt for denne studien. Min opplevelse er at

refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling ikke lenger er anerkjent i mitt arbeidsmiljø. Den eksterne veilederen har blitt borte, likeså arenaene for intern veiledning og rommet for refleksjon mot slutten av hver arbeidsdag. I min fortid lå med andre ord en praksis som var anerkjent, men med NAV-reformen opplever jeg at ble mye endret.

Vi skriver 2014, og NAV er i sitt åttende år. Jeg vet fra min utdanning og fra erfaring at refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling er viktige elementer for et kvalitativt godt sosialt arbeid, læring og profesjonell utvikling. Som sosialarbeider i NAV er jeg nå en del av et system jeg opplever i større grad er preget av sterke og standardiserte styringssystemer. Jeg opplever også at kvantitative mål i økende grad vektet høyere enn kvalitative. Jeg erfarer at jeg i en travel hverdag stadig oftere legger til side det jeg opplever er mitt ansvar og det jeg bærer med meg av holdninger og verdier, erfaringer og kunnskap, og i stedet seiler av gårde på autopilot uten å reflektere. Min opplevelse er at jeg slik bidrar til å tilfredsstille det systemet jeg er en del av, et system jeg opplever forventer at jeg daglig skal bidra til å nå organisasjonens kvantitative mål, fremfor å stille spørsmål eller kaste et blikk tilbake med mål om læring og utvikling. Mitt indre protesterer, men det er nettopp gjennom en slik tilnærming til mitt arbeid jeg opplever å få anerkjennelse.

Uten min erfaring, min historie og min forforståelse ville jeg kan hende i dag ikke oppleve et problem med manglende refleksjon i mitt virke. Min erfaring fra utdanning og tidligere praksis tilsier imidlertid at refleksjon er nødvendig for å utføre godt sosialfaglig arbeid. Slik Flermoen (2001) skriver, bør vi fordi handlingene våre både er bevisste og ubevisste, konstant vurdere dem, gjerne gjennom refleksjon. Gjennom refleksjon øker vår innsikt og forståelse, hvilket kan bidra til bedre praksis (Handal og Lauvås, 2000). Etter etablering av NAV kan jeg imidlertid ikke finne at refleksjon i arbeidet har den betydning og det rom det tidligere syntes å ha. I stedet opplever jeg at det er andre ting som gjelder for å utøve godt arbeid, der jeg føler at jeg ofte befinner meg i en klemme mellom kvalitet og kvantitet.

5.0 Refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid

I forrige kapittel belyste jeg ved hjelp av refleksjonsteori, herunder Løvlies praksistrekant og Schöns teori om refleksjon *over* handling, mine erfaringer med refleksjon som pedagogisk verktøy i sosialt arbeid. Både den eksterne og den interne veiledningen, i tillegg til de daglige møtepunktene for veiledning og refleksjon må sees som refleksjon *over* handling, i det veiledningen fant sted i etterkant av handlingen. Kapitlet hadde også elementer av organisasjonsteori i seg, med tanke på kultur for lærende organisasjoner. Jeg formidlet min opplevelse av at refleksjon var en anerkjent og vesentlig del av mitt virke tidligere, samtidig som jeg nå opplever at refleksjon som pedagogisk virkemiddel for læring og kunnskapsutvikling ikke lenger har samme plass og anerkjennes. Kapitlet tok utgangspunkt i studiens første analytiske spørsmål, og bidro til å utdype bakgrunnen for valg av tema for studien.

I det følgende kapitlet tar jeg utgangspunkt i studiens andre analytiske spørsmål og reflekterer over erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, ved hjelp av organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori, samt utvalgt faglitteratur. Jeg setter med dette meg selv, min historie og min erfaring med refleksjon som pedagogisk virkemiddel inn i en større sammenheng. Jeg ser først på hvordan fremveksten av sosialt arbeid har vært, og hvilken plass sosialt arbeid har hatt i norsk historie, for slik å danne et bakteppe for den videre studien. Deretter retter jeg blikket mot erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Mot slutten av kapitlet oppsummerer jeg mine refleksjoner.

5.1 Et historisk tilbakeblikk på sosialt arbeid

I studiens innledende kapittel definerte jeg begrepet sosialt arbeid for å tydeliggjøre hva jeg legger i begrepet i denne studien, og hvordan studien med dette er avgrenset. Dette innebærer som nevnt ikke at andre deler av virkeligheten er verdt å belyse, men ved å ta et perspektiv avgrenses nettopp feltet. Som nevnt forstår jeg i denne sammenheng sosialt arbeid som sosialt arbeid innenfor NAV, og knyttet til forvaltning av sosialtjenesteloven. For å kunne belyse erfaringer innen sosialt arbeid, er det imidlertid nødvendig å redegjøre nærmere for hva sosialt arbeid er og består i.

I følge Røysum (2012) kan sosialarbeiderens tradisjonelle yrkesrolle nettopp defineres som en mellomting mellom saksbehandler- og velferdsutøver. Sosialarbeiderens mandat er å iverksette enhver tids gjeldende sosialpolitikk (Levin, 2004). Slik Askeland (2011) skriver er mandatet verdibasert, fordi målet om å bedre levekårene for vanskeligstilte i stor grad legger vekt på menneskerettighetene og sosial rettferdighet. Sosialt arbeid som et verdibasert fag gjelder ikke bare her i landet, men også ellers i den vestlige verden.

Sosialt arbeid har tradisjonelt bestått i, og består fremdeles i å «gjøre godt» (Killén, 2012). Her i landet utøves som nevnt i kapittel 1, sosialt arbeid innenfor ulike virksomheter som møter mennesker med behov for hjelp og bistand til dagliglivets utfordringer. Det er med andre ord et praktisk rettet yrke, og i praksis vil det si å arbeide i og med ulike relasjoner. Levin definerer sosialt arbeid som følger: «Sosialt arbeid er et anvendt fagområde hvis hensikt er å hjelpe mennesker til å løse sine sosiale problem. Det retter sin oppmerksomhet mot relasjonene mellom personen og dens omgivelser» (Levin, 2004, s.10). I følge Halvorsen og Gjedrem (2006) har sosialt arbeid her i landet i lange perioder hovedsakelig rettet seg mot enkeltindivider og deres problemer og utfordringer, og i langt mindre grad vært rettet mot deres forhold til andre mennesker og hvilke samfunnsmessige og strukturelle utfordringer som kan bidra til å utløse sosiale problemer, selv om fokuset har variert.

Sosialt arbeid, dets selvforståelse og arbeidsform må imidlertid alltid settes i en kontekst. På 1700-tallet besto tiltakene gjerne i at religiøse «visiting societies» besøkte fattige og syke hjemme, mens begrepet sosialt arbeid mot slutten av 1800-tallet ble anvendt om det arbeid idealister utførte i Londons slumområder, samt i slumområdene i Amsterdam og New York (Røysum, 2012). På denne måten ble sosialt arbeid i følge Røysum utviklet med utgangspunkt i den enkelte hjelpers innsats, ofte ubetalte kvinner, for å bidra i kampen mot fattigdom og nød. Tiltak for vanskeligstilte har med andre ord lang historie, også her i landet. Selv om omsorg for vanskeligstilte opprinnelig var slektens ansvar, deretter kirkens, finnes det spor av sosialpolitiske og samfunnsmessige tiltak i de gamle landsdelslovene fra 1000- og 1100-tallet, der bygdesamfunnene ble pålagt å yte hjelp til de som ikke hadde egen slekt og familie til å hjelpe seg, organisert gjennom legdsordningen. Denne ordningen var i følge Hjelmtveit et av de viktigste sosialpolitiske tiltak her i landet frem til den ble avskaffet gjennom fattigloven av 1900 (Hjelmtveit, 2009).

Som nevnt var sosialt arbeid opprinnelig basert på hjelperens intuisjon og ønske om å gjøre godt, hvilket kanskje ikke fordret spesielle kunnskaper utover å ta utgangspunkt i egen intuisjon, holdninger og verdier. Imidlertid ble det tidlig klart at dette nok var et noe tvilsomt grunnlag for å gå inn i det enkelte menneskes vanskelige livssituasjon og bidra til problemløsning, og med det kunne føre til at behov ble feiltolket, overdreven omsorg og stimulering til avhengighet (Killén, 2012). For å unngå å belaste den hjelpetrequende, så man det derfor tidlig nødvendig å veilede nybegynnere i faget. Veiledningen hadde i følge Killén som formål å unngå ytterligere belastning av mennesker i nød, bidra til større forståelse for hva som fremmer og hemmer sosiale problemer, samt kunnskap om administrative funksjoner. Slik ble det tidlig lagt til rette for å tenke tilbake på konkrete handlinger og overveie nye handlinger med bakgrunn i erfaringer.

Man så etter hvert også behov for å profesjonalisere sosialt arbeid. Med de tidligere fattiglovene og forsorgsloven av 1948 var ansvaret for tildeling av støtte og hjelp til vanskeligstilte lagt til folkevalgte styrer. I følge Hanssen (2009) ble denne tradisjonen videreført med sosialomsorgsloven av 1964, selv om den også introduserte en byråkratisering og profesjonalisering av kommunal sosialpolitikk, og med dette en forståelse av at moderne sosial behandling ikke var en oppgave for folkevalgte lempersoner, men i stedet en oppgave for profesjonelle sosialarbeidere (Hanssen, 2009; Hutchinson, 2009).

Hanssen (2009) redegjør for at det viktigste trekket ved utvikling av velferdsstaten Norge og den sterke veksten i kommunenes sosialpolitiske engasjement er utviklingen av tjenester rettet vanskeligstilte og mennesker i nød, og med det en økende spesialisering og differensiering av oppgaver. Med etablering av sosialarbeiderutdanningene på slutten av 1950-tallet ble utviklingen derfor også preget av en stadig sterkere grad av profesjonalisering.

Slik Hutchinson (2009) skriver kunne imidlertid Indremisjonen allerede i 1868 tilby utdanning av «hjelpere» i Kristiania, og fra 1920 ble ettårige sosiale kurs etablert i regi av Norske Kvinners Nasjonalråd. Med bakgrunn i erkjennelsen av behovet for et statlig tilbud, ble derfor den første statlige sosialarbeiderutdanningen opprettet ved Norges Kommunal- og Sosialskole i 1950. Målet var her å utdanne fagpersoner som etter endt utdanning kunne arbeide med administrering, iverksetting og forvaltning av de ulike velferdsordningene

spesielt tilknyttet de kommunale sosialkontorene. Fra 1970-tallet fant man også samfunnsarbeid som et fjerde område i utdanningen (Hutchinson, 2009).

Som student, er man i dag pålagt veiledning, og det blir ansett som et gode og en nødvendighet i opplæringen til å bli gode fagutøvere. Killén (2012) understreker at faglig veiledning av studenter både er en lærings- og en utviklingsprosess. Den bidrar i følge Killén til studentens læring av metodisk arbeid, til integrering av fagenes basiskunnskap og fagetiske prinsipper, og ikke minst til utvikling av yrkesidentitet. Killén hevder videre at utviklingsprosessen hos den enkelte innen helse- og sosialfagene er tidkrevende, og fortsetter også etter grunnutdanningen og gjennom hele det yrkesaktive livet.

5.2 Erfaringer med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid

Når jeg i denne sammenheng snakker om erfaringer, er det ut fra mitt utvalg av litteratur. Når vi vurderer ulike erfaringer og opplevelser fra nye synsvinkler, eller prøver ut meninger og fremgangsmåter, reflekterer vi (Askeland, 2011). Sosialt arbeid er i følge Askeland sosialt konstruert, fordi sosialt arbeid nettopp blir til i sosialt samspill mennesker i mellom. Refleksjon over praksis bidrar i følge Askeland nettopp til at vi kan snakke om, tolke og forklare menneskelig interaksjon. Vel krever det å gå inn i en reflekterende prosess kan hende mer av oss, men det kan også føre til at vi blir mer engasjerte og motiverte i vårt arbeid, slik at beslutninger lettere kan bli omsatt i konkrete tiltak eller handlinger. Slik kan refleksjon lede til en større grad av forpliktelse i forhold til beslutningen og dermed være lettere å videreføre (Flermoen, 2001).

Som nevnt er sosialarbeiderens mandat å iverksette enhver tids gjeldende sosialpolitikk (Levin, 2004). Med det er mandatet verdibasert, i det målet om å bedre levekårene for vanskeligstilte i stor grad legger vekt på menneskerettighetene og sosial rettferdighet (Askeland, 2011). I følge Killén (2012) er faglig utvikling veiledningens primære målsetting. «Det er nødvendig for å gjøre teorien anvendbar, for å hjelpe den veiledete til å hankses med arbeidets følelsesmessige utfordringer og for å utvikle faglige etiske holdninger» (Killén, 2012, s. 13). Dette samsvarer med Løvli's praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000), der alle de tre nivåene; P1, P2 og P3 berøres.

Veiledning og refleksjon synes med dette å være en nødvendighet med tanke på å erkjenne de belastninger det er å arbeide med sårbare mennesker, for å sikre en faglig etisk forsvarlig behandling. Gjennom faglig veiledning gis sosialarbeideren mulighet til å utdype sin kunnskap og forståelse av de psykososiale prosessene vedkommende står overfor, og kan slik utvikle en større evne til å forholde seg profesjonelt med hensyn til egne holdninger og problemløsning. Med det bidrar veiledning til utvikling av sosialarbeiderens evne til å utføre arbeidet på en fagligetisk forsvarlig måte (Killén, 2012). Killén mener denne læringsprosessen har som mål å styrke faglig og personlig identitet, igangsette og vedlikeholde faglige og personlige utviklingsprosesser, nettopp med tanke på å forbedre kvaliteten av arbeidet.

Etisk refleksjon er i følge Hutchinson og Oltedal (2003) nettopp svært viktig i sosialt arbeid, og gjennom veiledning i grupper tas det utgangspunkt i deltagerens egne opplevelser og erfaringer, der man gis mulighet til systematisk refleksjon over etiske dilemma man opplever i arbeidet. Det er jo nettopp i fellesskapet refleksjon rundt handling får gode vekstforhold. Våre grunnleggende verdier styrer handlingene våre, og ved å reflektere over opplevelser og erfaringer, gis deltagerne muligheter til å få innsikt i underliggende verdier. Slik kan veiledning med utgangspunkt i praktisk handling, altså Løvli's P1-nivå (referert i Handal og Lauvås, 2000) bidra til å styrke den praktiske yrkesteorien, som illustrert i P2- og P3-nivået, ved at den kunnskapen, den erfaringen og de verdiene vi bringer med oss får fokus.

Slik Åsvoll (2009) skriver, skaper vi erfaringer i møte med nye utfordringer, og med de personlige erfaringene vi gjør oss, skaper vi også ny mening og ny kunnskap om våre handlinger og aktiviteter. Askeland (2011) hevder at man gjennom refleksjon lærer av egen praksis, og at man gjennom refleksjon kan bidra til profesjonell bevissthet, vekst og utvikling for den enkelte. I en travel hverdag har vi alle automatiserte vaner vi sjelden eller aldri reflekterer over, det være seg i jobb eller privat. Automatiserte vaner og manglende refleksjon vil ikke alltid få uheldige konsekvenser, og det er kan hende derfor de automatiserte vanene også vedvarer, nettopp fordi vi føler mestring og trygghet i situasjonen. I følge Åsvoll (2009) bryr vi oss ofte ikke med å forbinde aktiviteten og konsekvensene av den sammen gjennom refleksjon. Ofte står man i sosialt arbeid overfor situasjoner som tilsynelatende ligner på en tidligere situasjon, og handler dermed gjerne slik man har erfart er hensiktsmessig. Slik blir aktiviteter og hendelser verken innlemmet eller utelatt av refleksjon, nettopp fordi man opplever at situasjonen er kjent og føles

uproblematisk. Imidlertid vil da heller ikke forholdene for å lære av situasjonen og handlingen være til stede.

Argyris og Schön (referert i Flermoen, 2001) sier da også at om vi erfarer at en løsning på en av våre mange utfordringer fungerer gjentatte ganger, vil vi naturlig nok etter hvert ta den for gitt og gjenta handlingen. Og kanskje er det nettopp det jeg erfarer skjer i mitt miljø, der vi ser at den samme løsningen på en utfordring eller et problem stadig ser ut til å fungere, til tross for at vi i utgangspunktet kanskje var usikre på om vi hadde den riktige løsningen på problemet, eller i det hele tatt hadde kartlagt situasjonen tilstrekkelig. Likevel er det lett å etter hvert tro at det er slik det fungerer, hvilket kan gjøre det vanskelig å tenke seg andre mulige løsninger på problemet. Det vil i tillegg begrense rommet for diskusjon og refleksjon.

Olsen og Syse (2013) mener at dersom vi er kjent med at en handling er ønskelig, enten av etiske eller andre grunner, men at den er lett å glemme eller for fristende å unngå, er det lurt å øve seg på å gjøre den. At noe er innarbeidet betyr ikke nødvendigvis at det er etisk riktig eller godt. Det som er godt innøvd og som gjerne har blitt en vane må kunne utfordres og diskuteres. «Slik gjør vi det her», kan i følge Olsen og Syse representere en effektiv overføring av umoral, uten at vi reflekterer over det. Refleksjon kan i følge Åsvoll (2009) bidra til at man presses til å komme ut av de hverdagslige rutinene. Ved å tre inn i en reflekterende prosess, kan det legges til rette for læring og ny kunnskap. Læring vil ikke finne sted ved kun å lære seg ulike teknikker, og møte nye situasjoner med automatiserte vaner, nettopp fordi læring vokser ut av refleksjon og erkjennelse (Åsvoll, 2009). Imidlertid forutsetter det at refleksjon og innsikt leder til handling og aktivitet, ellers vil man heller ikke lære noe.

Gjennom refleksjon med påfølgende handling, legges det til rette for ny kunnskap og læring. Åsvoll (2009) skriver at praksislæring og læring i yrkessammenheng er en skjult ressurs, og at taus kunnskap nettopp kan forbedre kvaliteten og produktiviteten av det praktiske arbeidet. Gjennom systematisk og reflekterende analyseprosesser kan man i følge Killén (2012) bidra til å sikre at det legges til rette for å fatte hensiktsmessige beslutninger. Ved å tre inn i en reflekterende prosess kan tidligere oppfatninger av situasjonen endres, og med det også fremstå som tydeligere og i større grad legge grunnlag for hensiktsmessig aktivitet. Dette støttes av Weniger (referert i Kvernbekk, 2005), som mener det er nødvendig med et kontinuerlig metaperspektiv på egen virksomhet dersom vi skal kunne

forbedre praksis. Det er gjennom praksis våre teoretiske og våre praktiske ferdigheter utvikles, der de gjensidig påvirker hverandre (Kvernbekk, 2005).

5.3 Oppsummering

Dette kapittelet tok utgangspunkt i studiens andre analytiske spørsmål og berørte erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Kapittelet gikk med dette videre enn min subjektive historie, belyst i kapittel 4.

Sosialt arbeid var opprinnelig basert på intuisjon og ønsket om å gjøre godt, og fordret i den første tiden ingen spesielle kunnskaper. Likevel ble det tidlig erkjent et behov for å veilede nybegynnere i faget, der veiledningen blant annet hadde som mål å unngå ytterligere belastning av mennesker i nød og bidra til større innsikt i sosiale problemer. Slik ble refleksjon og veiledning tidlig anerkjent som pedagogisk virkemiddel for læring og kunnskapsutvikling.

Som vist har refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning hatt betydning i sosialt arbeid. I møte med sårbare grupper, synes refleksjon og veiledning i følge Killén (2012), nødvendig for å kunne bli klar over de belastningene det er å arbeide med denne gruppen. Refleksjon bidrar i følge Killén også til at sosialarbeideren utvikler sine evner til å arbeide på en fagligetisk, forsvarlig måte, blant annet ved at vi får mulighet til å bli vår hvordan våre grunnleggende verdier styrer handlingene våre (Hutchinson og Oltedal, 2003). Med det sikres også i større grad hensiktsmessige beslutninger i arbeidet (Killén, 2012). At refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning har hatt betydning i sosialt arbeid, forventet jeg også å finne, i det det samsvarer med både min utdanning og de erfaringer jeg har gjort meg etter lang tid som sosialarbeider.

I det som videre følger tar jeg utgangspunkt i studiens tredje analytiske spørsmål og reflekterer over hvordan refleksjon fremstår som pedagogisk virkemiddel i NAV i dag.

6.0 Refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV

I det foregående kapittel tok jeg utgangspunkt i problemstillingens andre analytiske spørsmål, og reflekterte over refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Her fant jeg at refleksjon har vært anerkjent, også før profesjonsutdanningene ble etablert.

I det følgende kapitlet vil jeg ved hjelp av organisasjonsteori og reformteori, men også elementer fra refleksjonsteorien, samt utvalgt faglitteratur, se på den videre utvikling av velferdsstaten og offentlig sektor, for å danne et bakteppe for studiens tredje analytiske spørsmål; hvordan fremstår refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV? Jeg ser på, og reflekterer her over etableringen av NAV, samt NAVs målsetting. Deretter vil jeg kort gjøre rede for noen av NAVs mest sentrale dokumenter, for å se hvordan refleksjon fremstår som pedagogisk virkemiddel i NAV. Innholdet i disse dokumentene vil imidlertid bli nærmere belyst i kapittel 7, der jeg tar utgangspunkt i studiens overordnede problemstilling. Avslutningsvis i dette kapitlet oppsummerer jeg mine refleksjoner.

6.1 Velferdsstaten som ramme for refleksjon i sosialt arbeid i NAV

I følge Røysum (2012) har sosialt arbeid nær sammenheng med fremveksten av den norske velferdsstaten, der faget både har påvirket og blitt påvirket av velferdsstaten. Som Hjelmtveit (2009) skriver, er en vanlig definisjon av begrepet velferdsstat en stat som gjennom sin historiske utvikling har gått via å gi sine innbyggere sivile rettigheter, via politiske rettigheter, til sosiale rettigheter. Begrepet kom i følge Hjelmtveit særlig i årene etter den andre verdenskrig til å dekke konkrete planer for hvordan enkeltmennesket skulle trygges mot fattigdom og nød. I dette lå nettopp et ønske om forandring, fordi tidligere organisering ikke hadde fungert tilfredsstillende.

Begrepet velferdsstaten innebærer at staten i stor grad har ansvar for planlegging og gjennomføring av velferdstiltak, der tiltakene så langt som mulig skal kunne finansieres ved hjelp av offentlige midler (Flermoen, 2001). I følge Flermoen er hensikten at finansiering gjennom skattesystemet skal bidra til utjevning mellom ulike samfunnsgrupper. Det er et mål at alle skal ha de samme mulighetene for velferdstjenester, uavhengig av økonomisk evne, sosial tilhørighet, alder, kjønn, bosted m.m. Gjennom velferdsstaten sikres mennesker som ellers ikke ville ha klart seg ved hjelp av eget arbeid eller ved privat understøttelse, likevel sine grunnleggende behov gjennom politiske vedtak,

selv om den den praktiske gjennomføringen til enhver tid vil avhenge av hvilken historisk og kulturell sammenheng den settes inn i (Hjelmtveit, 2009; Flermoen, 2001).

Velferdsstaten Norge og det sosialpolitiske engasjement har stadig endret seg, spesielt etter siste verdenskrig. Staten overtok ansvaret for store deler av den offentlige velferden etter 1945, og la med dette grunnlaget for en sterk sentralisering av sosialpolitikken. Det var da stor tro på at man skulle kunne forebygge sosial problemer, hovedsakelig gjennom generelle velferdsordninger (Hutchinson, 2007). I siste halvdel av forrige århundre snudde imidlertid denne pendelen, og kommunene ble etter hvert tillagt et stadig større sosialpolitisk ansvar, med det tydelige resultat at den kommunale sosialtjenesten de siste 40 år har hatt en enorm vekst. Kommunene er i dag velferdsstatens viktigste tjenesteleverandør, og tjenesten utgjør derfor en betydelig del av landets samlede velferdsutgifter, samt en stadig større del av kommunenes økonomiske ressurser (Hanssen, 2009).

På 1980-tallet hadde flere land økonomiske utfordringer, og man opplevde en utflating av veksten i velferdsbevilgninger (Røysum, 2012). Også her i landet ønsket man å dempe veksten i de offentlige velferdsutgiftene, og man fikk i følge Røysum, på 1990-tallet moderate innstramminger i de offentlige trygdeordningene, samt en sterkere budsjettstyring av det offentlige tjenestetilbudet. Reformen som har sitt opphav i New Public Management (NPM) bygger nettopp på idéen om at effektiviteten innenfor alle deler av offentlig sektor kan økes uten at det i særlig grad påvirker de prinsipper som ligger til grunn for velferdsstaten. Man har siden 1980-årene fra ulikt politisk hold fremhevet nødvendigheten av modernisering av offentlig sektor, herunder et ønske om økt effektivitet, hvilket er i tråd med samfunnsutviklingen for øvrig. Utviklingen har også preget helse- og sosialsektoren.

«- og bedre skal det bli!»

Allerede før NAV-reformen, ble ny strategi for kvalitetsforbedring i helse- og sosialtjenesten – «- og bedre skal det bli!» lansert (Helsedirektoratet, 2005), vel vitende om at det var nødvendig å ta tak i utfordringene knyttet til kvalitetsutvikling i sosialtjenesten på et tidspunkt da man sto foran vår tids mest omfattende velferdsreform. Strategiplanen benyttet forbedringskunnskap som begrep, og i følge Halvorsen og Gjedrem (2006) viser

begrepet til en form for kunnskap som er nødvendig for å utvikle sosialt arbeid, i tillegg til fagkunnskap man allerede har. Denne formen for kunnskap omfatter både kunnskap om prosesser, kunnskap om arbeids- og endringspsykologi, i tillegg til hvordan møtet mellom teori og praksis kan danne grunnlag for ny innsikt (Halvorsen og Gjedrem, 2006). Her handler det nettopp om metoder for utvikling og læring i regi av praksisfeltets utøvere med utgangspunkt i deres egne erfaringer og eget kunnskapsgrunnlag. Metoden eller tilnærmingen legger i følge Halvorsen og Gjedrem, vekt på medvirkning som utgangspunkt for læring og utvikling, på utøvernes erfaringer som vesentlig kunnskapsgrunnlag, og ikke minst på faglig og etisk refleksjon som verktøy i kvalitetsarbeidet. Her gjenspeiles Løvliens praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000) med alle sine tre nivå; P1, P2 og P3, der handlinger, erfaringer, overført kunnskap og vektlagte verdier smeltes sammen og danner grunnlag for å styrke den enkeltes yrkest teori.

Kvalitetsstrategien la vekt på løpende utviklings- og forbedringsarbeid, den bygget på tidligere erfaringer og virksomme tilnærminger, og anerkjente slik verdien av den erfaring den enkelte utøver får i samspill med sine kollegaer, tjenestemottagere og eventuelle veiledere. Strategien anerkjente med andre ord at arbeidet med å utvikle ideer og modeller for kvalitets- og forbedringsarbeid forutsetter både brukere og tjenesteutøvere, samt anerkjennelse og styrking av tjenesteutøveren, blant annet gjennom å skape arenaer for refleksjon (Halvorsen og Gjedrem, 2006). Slik må strategien sees på som en vesentlig premissleverandør for god kvalitet, og formidlet at nettopp kvalitet skapes i samspill, der refleksjon inngikk som en vesentlig ingrediens i forbedringsarbeidet, slik også Halvorsen og Gjedrem skriver.

6.2 NAV-reformens etablering og målsetting

NAV betegner en samordning av tidligere Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten, og representerer en av de mest omfattende velferdsreformer i Norge i nyere tid. Bakgrunnen for reformen er Stortingets vedtak av 01.05.2005 om etablering av en ny arbeids- og velferdsforvaltning, bestående av en førstelinjetjeneste med ett arbeids- og velferdskontor i hver enkelt kommune, i stedet for den tredelte forvaltningen som inntil da hadde vært rådende. Innbyggerne skulle med dette kun få ett kontaktsted for hele tjenestespekteret og førstelinjetjenesten skulle baseres på et forpliktende samarbeid mellom stat og kommune.

Det statlige ansvaret som frem til da hadde vært fordelt på to etater; Aetat og trygdeetaten, ble samlet til én etat; Arbeids- og velferdsetaten (NAV). I tillegg skulle NAV-forvaltningen i hver enkelt kommune innlemme den kommunale sosialtjenesten, hvilket stadfestet at kommunene fortsatt skulle være en viktig medspiller i arbeids- og velferdspolitikken. Arbeids- og velferdsforvaltningen ble med dette et samlebegrep som omfattet både den statlige arbeids- og velferdsetaten i tillegg til den kommunale sosialtjenesten. På bakgrunn av stortingsvedtaket ble NAV etablert 01.06. 2006, der de første lokale NAV-kontorene hadde formell oppstart høsten 2006 (Andreassen og Fossetøl, 2011).

Ved etableringen i 2006 fusjonerte Aetat og trygdeetaten i sin helhet, mens det var opp til den enkelte kommune hvor stor del av den kommunale sosialtjenesten som skulle innlemmes. Dette innebærer at de tjenester som tilbys i det lokale NAV-kontoret kan variere fra NAV-kontor til NAV-kontor. Det stilles likevel krav om en minstestandard fra kommunens side, bestående av økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogram, anskaffelser av midlertidig botilbud, utarbeidelse av individuell plan, samt råd og veiledning (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009). Til tross for at innholdet kan variere fra NAV-kontor til NAV-kontor, er det i følge Stamsø (2009) ingen tvil om at reformen med sine ambisiøse velferdsmål representerer et rekordhøyt antall brukere, budsjettmidler, ansatte og kulturer som møtes.

Målene for den organisatoriske reformen i arbeids- og velferdsforvaltningen var i følge NAV-proposisjonen (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005, kapittel 6.1):

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Begrunnelsen var med andre ord todelt, med et ønske om en bedre samordning mellom tjenestene på den ene side, samtidig med et ønske om at flere skulle kunne komme i arbeid. Mange i yrkesaktiv alder stod helt eller delvis utenfor arbeidslivet, og mottok økonomiske stønader over tid. Hittil hadde også for mange møtt en oppsplittet forvaltning, gjerne med en opplevelse av å være kateball. Dette viser at de tre etatene tidligere i stor grad hadde arbeidet alene og ofte i mindre grad hadde møtt tjenestemottagernes behov for individuelle vurderinger på tvers av etats- og fagskiller, hvilket hittil hadde vært rådende (Andreassen

og Fossestøl, 2011). Det er i følge Andreassen og Fossestøl i de lokale NAV-kontorene politikken mål om en brukertilpasset og helhetlig tjenesteyting, samt bedre hjelp til å komme i arbeid, og aktivitet er å finne. Andreassen og Fossestøl skriver også at det er i lokalkontoret man finner den faglige begrunnelsen for reformen, i møtet med tjenestemottagerne. Med dette gjenspeiles etter mitt syn ønsket om å forbedre en eller flere organisasjoner gjennom det offentliges inngrep (Bolman og Deal, 1991).

I følge Andreassen og Fossestøl (2011) må NAV-reformen sees i lys av arbeidslinjen i velferdspolitikken, med andre ord målet om flere i arbeid og færre på trygd. Andreassen og Fossestøl skriver at arbeidslinjen kjennetegnes gjennom ønsket om å få flere passive stønader endret til aktive tiltak, og at arbeid for den enkelte bør være et naturlig førstevalg. Å stille krav om arbeid og aktivitet før stønad innvilges, er ikke nytt historisk sett, men med arbeidslinjen fikk arbeid og aktivitet et økt fokus, samtidig som det medførte en innstramning. I følge Stamsø (2009) innebærer begrepet arbeidslinjen at de som kan, og ønsker å arbeide, i størst mulig grad skal få mulighet til å være i aktivitet og bruke sine evner. Arbeidslinjen kan slik bidra til å ivareta et ønske om å bedre levekårene for den enkelte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltagelse i samfunnet, hvilket er målsettingen i sosialtjenesteloven (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009). Men med utgangspunkt i det stadig økende antall innbyggere på passive stønader, hadde strategien også som målsetting å skape økt sysselsetting. Høy sysselsetting og verdiskapning bidrar begge til å legge grunnlag for vår velferd, samtidig som den bidrar til en reduksjon av trygdeutgifter (Stamsø, 2009).

NAV-reformen stilte imidlertid svært store krav til både omstillingsevne og omstillingsvilje hos ansatte, ledere for lokale NAV-kontor, i tillegg til statlige og kommunale myndigheter lokalt og sentralt. Ikke bare skulle man med NAV-reformen samlokalisere de tre tidligere etatene, de skulle også organiseres til en samlet enhet. Med dette skulle ansatte og ledere med til dels svært ulik fagbakgrunn og målsetting i arbeidet, tjenestemottagere, lovverk, arbeidsmetoder og dataverktøy, forlate sin tidligere arbeid til fordel for en ny kontekst (Andersen og Skinnarland, 2011). Arbeidsoppgaver og myndighet ble omfordelt, kulturer brutt ned og nye etablert. I følge Andersen og Skinnarland utfordret endringene også de ansattes identifisering med den nye organisasjonen, i tillegg til den enkeltes kompetanse.

«Vi gir mennesker muligheter!»

Et mål kan beskrives som dit man vil komme, en fremtidig og ønsket tilstand. Et organisasjonsmessig mål kan derfor defineres som en ønsket tilstand en organisasjon ønsker å oppnå. Av dette følger at organisasjonsmessige mål er en tilstand som ikke eksisterer her og nå, men som er ønskelig for fremtiden (Andersen, 2009). I følge Andersen stilles det to krav til mål; de må være uttrykt på forhånd, og de må beskrive en ønsket tilstand for fremtiden, eller et resultat som nåværende aktivitet er rettet mot.

En visjon er på sin side, slik Andersen (2009) skriver, en relativ upresis beskrivelse av et mål, i det en visjon kan være vanskelig å konkretisere fordi den ligger foran oss i tid. Det er gjerne et uttrykk for en ideell fremtid, og omfatter både organisasjonens mål, idé og selve grunnlaget for at organisasjonen er i virksomhet. Ofte omfatter visjoner også elementer av hvilke resultater som er ønskelig og hvilke betingelser som behøves for at resultatene skal kunne oppnås. Visjonene har i følge Andersen, som oppgave å lede tankene mot et bestemt mål, der visjonen gjerne kan gi følelse av å ha en bestemt oppgave og motivere til innsats for å nå målet.

Både begrepene mål og visjoner har med NAVs fremtid å gjøre. De skiller seg imidlertid fra hverandre ved at mål er den gitte og endelige tilstanden man søker, mens visjon er en mer upresis beskrivelse av den fremtiden man ønsker. NAVs offisielle mål er å bidra til at flere kommer i arbeid og aktivitet, færre stønadsmottagere, å gjøre det enklere for tjenestemottagerne og tilpasse forvaltningen til deres behov, samt få en mer helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. Operasjonelle mål på sin side, er de mer spesifikke mål NAV til enhver tid setter seg og arbeider mot, og kan avvike fra de offisielle. For NAV er målekortet et sentralt verktøy for målstyring. Målekortet gir en oversikt over resultatene i hvert enkelt NAV-kontor, og brukes aktivt for å identifisere forbedringsområder.

NAVs visjon «Vi gir mennesker muligheter» formidler at man gjennom å samle alle ressurser knyttet til velferd og arbeid, på tvers av tidligere etatsskiller, og ved at bruken av dem blir sett i sammenheng, vil kunne oppnå en mer hensiktsmessig bruk av ressurser og mer samordnet bistand (Andreassen og Fossestøl, 2011). Man vil lettere få oversikt over tjenestemottagerne, overskride fag- og etatsgrenser, bedre kunne prioritere ressurser og i større grad legge til rette for målrettet arbeid. Gjennom slagordet «Vi gir mennesker muligheter», understrekes de samfunnsmessige funksjonene NAV ivaretar, nemlig

mulighet for arbeid, meningsfull aktivitet og inntektssikring (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011).

NAV's visjon er ambisiøs. Visjonen bidrar til å skape intern forpliktelse, samtidig som den formidler organisasjonens målsetting til tjenestemottagere og samarbeidspartnere, i tillegg til samfunnet for øvrig. Kan hende vekker visjonen også stolthet. I følge Andreassen og Fossetøl (2011) identifiserte NAVs ansatte og ledelse seg med NAVs visjon i startfasen. De identifiserte seg gjerne med både visjonen og oppgavene, og forsøkte å finne en organisasjonsform som kunne operasjonalisere dette. Mange steder ble det igangsatt omfattende gruppeprosesser, der mulige løsninger ble diskutert og reflektert over. Her ble oppgavefordeling og kompetanseoverføring på tvers av de tidligere etatsskillene drøftet, med mål om å finne de gode løsningene for både ansatte og tjenestemottagere (Fossetøl, 2011). Selv om diskusjonene mellom de ansatte ikke kan knyttes direkte til veiledning, finner man likevel her elementer fra Løvli's P1, der handlingen, og planen for handlingen hadde fokus, i tillegg til refleksjon med utgangspunkt i erfaringer, altså elementer fra P2 (referert i Handal og Lauvås, 2000). Imidlertid dreide det etter hvert seg mer og mer om å nedtone de lokale løsningene i takt med styrings- og kontrollforventninger, der de ansatte i større grad ble forsøkt overbevist om at de nye grepene (Fossetøl, 2011).

6.3 Fra mål til realisering

De senere år har det vært gjennomført en lang rekke reformer innen offentlig sektor, med mål om effektivisering, økt konkurranse og bedre styring (Stamsø, 2009). Særlig har kritikken av offentlig sektor lagt vekt på ineffektivitet, byråkrati, høye kostnader og dårlig kvalitet på tjenestene. New Public Management (NPM) har tatt utgangspunkt i kritikken av offentlig sektor, og spesielt har den vært rettet mot hvordan velferdsstaten fungerer.

Tradisjonell administrasjon av det offentlige har i følge Stamsø (2009) lagt vekt på regelstyring, og med det klare regler for hvordan arbeidsoppgavene er ment utført, uten at måling av resultater har vært tillagt like stor vekt. Stamsø skriver også at offentlig sektor ofte har blitt kritisert, nettopp fordi man her ikke har sett behov for et fokus på effektivitet og økonomiske begrensninger. De nye styringssystemene har derimot i mindre grad lagt vekt på regler for hvordan arbeidsoppgavene skal utføres, men i stedet initiert flere og tydeligere mål for virksomheten, i tillegg til krav om at resultatene skal kunne måles (Stamsø, 2009).

Selv om fokus frem til nå har vært NAV som organisasjonsreform, bygget på en tanke om at en endret organisering av den offentlige forvaltning skal bidra til at man lettere skal nå målene i velferdspolitikken, er NAV-reformen også en innholdsreform (Andreassen og Fossetøl, 2011). Dette fordi det parallelt med store organisatoriske endringer har funnet sted endringer i de regelverk, ordninger og verktøy som skal brukes i arbeidet. I tillegg har reformen medført utfordringer knyttet til kompetanse, og omtales derfor også som en kompetansereform. Ved etablering av NAV ble det i følge Røysum (2012), stilt høyere krav til de ansatte om at de i tillegg til kunnskap om eget arbeidsfelt også skulle ha kunnskap om andre deler av NAV, for slik å bidra til en mer helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. Det er ingen tvil om at kompetanseutvikling i NAV-kontorene har vært og er krevende, også fordi det for de ansatte hittil ikke har vært tydelig hvilken rolle de har og hvilke forventninger som stilles til dem (Røysum, 2012).

I forkant av NAVs etablering, var kvalitetsstrategien «-og bedre skal det bli!» (Helsedirektoratet, 2005) sentral i forbedringsarbeidet, der Halvorsen og Gjedrem (2006) mener strategien var en premissleverandør for god kvalitet. Her inngikk refleksjon som en ingrediens i forbedringsarbeidet. Også etter NAVs etablering er det utarbeidet sentrale dokumenter, med mål om å skulle bidra til kompetanseutvikling i NAV.

Virksomhetsstrategi for Arbeids- og velferdsetaten 2011-2020

Virksomhetsstrategien (2011) gjelder i utgangspunktet for de statlige tjenestene i NAV, der det understrekes at samfunnsmandatet er å bidra til bred deltagelse både i arbeid og samfunnsliv, i tillegg til økonomisk trygghet. Gjennom virksomhetsstrategien formidles fem ulike innsatsområder med dertil hørende hovedgrep, som skal ha fokus de kommende år; arbeid først, pålitelig forvaltning, aktive brukere, kunnskapsrik samfunnsaktør og løsningsdyktig organisasjon (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011).

Kompetansestrategi for NAV 2013-2020 og kompetansepolicyen

Også kompetansestrategien (2013) er i utgangspunktet gjeldende for de statlige tjenestene i NAV, men det er i strategien presisert at man gjennom partnerskap med kommunene skal legge til rette for at strategien skal være gjeldende for det enkelte NAV-kontor som helhet. Kompetansestrategien har som formål å støtte opp under virksomhetsstrategiens

innsatsområder og målsettinger, og skal primært gi føringer for hva slags kompetanse etaten har behov for. Den omhandler i mindre grad hvordan man skal gå frem for å sikre en kompetent organisasjon, men representerer i stedet et overordnet rammeverk der det legges til grunn at operasjonalisering skal skje lokalt.

Gjennom kompetansepolicyen (u.å) legges det føringer for hvordan kompetansearbeidet i NAV skal organiseres, der den blant annet beskriver prinsipper for kompetanseutvikling. NAVs kompetansepolicy definerer kompetansekravene for de ulike rollene i NAV, blant annet veilederrollen og dermed også sosialarbeideren, der det heter at medarbeiderne selv har ansvar for å dele egen kompetanse både i og utenfor egen enhet. Lederne har på sin side ansvar for å legge til rette for at opplæring, refleksjon og erfaringsutveksling skjer på formaliserte arenaer, eller gjennom kollegaveiledning og mer uformelle arenaer. Av kompetansepolicyen fremgår at NAV-kontorenes organisering skal støtte opp under horisontal læring, læring på tvers i organisasjonen, blant annet gjennom å understøtte rammene og arenaene for samarbeid og utveksling av erfaringer.

Veiledningsplattformen og standard for arbeidsrettet oppfølging

Det er igangsatt arbeid med innføring av en standard for arbeidsrettet oppfølging og en veiledningsplattform, nettopp med bakgrunn i et ønske om større fokus på kvalitet i arbeidet. Veiledningsplattformen må sees i sammenheng med styrende og veiledende dokumenter i NAV, spesielt virksomhetsstrategien (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011), kompetansestrategien (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011) og kompetansepolicyen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, u.å.). Veiledningsplattformen ble utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet sammen med NAV Fylke i 2012, sammen med et veiledningsopplegg som er ment å skulle bidra til økt kompetanse på veiledningsfeltet. Samtidig legges det gjennom veiledningsplattformen til rette for å skape lokale arenaer for ferdighetstrening.

6.4 Oppsummering

Jeg har i dette kapitlet først sett på utviklingen av velferdsstaten og offentlig sektor, samt etableringen av NAV, for å danne et bakteppe for studiens tredje analytiske spørsmål; hvordan fremstår refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV?

Målsettingen med NPM-reformene er å redusere størrelsen på offentlig sektor, bedre kvaliteten og servicen på de offentlige tjenestene, samt produksjon av flere tjenester til lavest mulig kostnad. Reformene har derfor et sterkt fokus på effektivitet, mål og resultat, i tillegg til kvalitet. For å møte kritikken av offentlig sektor, ble NAV-reformen iverksatt i 2006, nettopp fordi man så et behov for å organisere en arbeids- og velferdsforvaltning som i større grad enn tidligere organisering kunne medvirke til å nå målene i arbeids- og velferdspolitikken.

Etter å ha belyst bakgrunnen for NAV, organisasjonens etablering og målsetting, redegjorde jeg kort for noen av NAVs styringsdokumenter, dokumenter som er sentrale i min arbeidshverdag, og som kan belyse hvordan refleksjon som pedagogisk virkemiddel fremstår i NAV. Dette innebærer ikke at det ikke er andre styringsdokumenter også er sentrale i NAV, men som tidligere nevnt har jeg tatt utgangspunkt i de dokumentene min hverdag preges av.

Jeg fant ved gjennomgang av dokumentene at refleksjon som pedagogisk virkemiddel er å finne i NAV, hvilket overrasket meg. Spesielt var dette tydelig gjennom veiledningsplattformen og kompetansepolicyen. Med veiledningsplattformen følger et veiledningsopplegg, der disse to sammen er ment å skulle bidra til økt kompetanse på veiledningsfeltet. Gjennom veiledningsplattformen legges det også til rette for etablering av lokale arenaer for ferdighetstrening, der refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning inngår som pedagogiske virkemidler. Kompetansepolicyen formidler også at det skal legges til rette for at opplæring, refleksjon og erfaringsutveksling skjer på formaliserte arenaer. Både kompetansepolicyen og veiledningsplattformen med det tilhørende veiledningsopplegget lanserer kollegaveiledning som tilnærming for utveksling av erfaringer.

I det følgende kapittelet vil jeg reflektere videre over dette, og trekker med dette trådene fra de foregående kapitlene. Ved hjelp av organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori reflekterer jeg med andre ord over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

7.0 Refleksjon over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV

Da jeg startet arbeidet med studien, hadde jeg en opplevelse av at refleksjon som pedagogisk virkemiddel etter etableringen av NAV hadde fått mindre plass, og mindre anerkjennelse enn hva jeg opplevde det tidligere hadde hatt. Min opplevelse var også at kvantitet i arbeidet hadde større fokus enn kvalitet og kunnskapsutvikling. I kapittel 5 fikk jeg bekreftet min opplevelse av refleksjon som et vesentlig pedagogisk virkemiddel for læring og utvikling i sosialt arbeid, gjennom å se på erfaringene med refleksjon i sosialt arbeid i lys av refleksjonsteori, reformteori og organisasjonsteori, og ved hjelp av utvalgt faglitteratur.

I det foregående kapittelet så jeg ved hjelp av organisasjonsteori og reformteori nærmere på organisasjonen NAV, slik at jeg kunne danne et bakteppe for de videre refleksjonene. Jeg fant at kvantitet i arbeidet har stort fokus, men jeg så også at kvalitet i arbeidet vektlegges. Å øke kvaliteten av velferdstjenestene var da også en av målsettingene med NAV-reformen. Ved å se på et utvalg av NAVs dokumenter fant jeg nettopp at arbeidet med å øke kvaliteten av arbeidet har fokus, og at refleksjon som pedagogisk virkemiddel er til stede i NAV, og med andre ord er et anerkjent virkemiddel for læring og utvikling. Spesielt var dette tydelig ved gjennomgang av veiledningsplattformen og det tilhørende veiledningsopplegget, samt gjennom kompetansepolicyen. Jeg så av dokumentene at refleksjon fremdeles anerkjennes som pedagogisk virkemiddel for læring og utvikling, og at det skal legges til rette for arenaer der de ansatte nettopp kan reflektere og dele erfaringer med mål om bedre praksis. Med dette fremstår refleksjon etter mitt syn som en viktig del av NAVs virke.

I det følgende ser jeg nærmere på dokumentene, og reflekterer videre over hvilken plass refleksjon har i sosialarbeiderens virke i NAV, hvilket er studiens overordnede problemstilling. Her trekker jeg tråder fra de foregående kapitlene, og reflekterer over studiens problemstilling ved hjelp av utvalgt faglitteratur og dokumentene jeg redegjorde for i kapittel 6, og i lys av organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori. Jeg bringer i dette kapittelet også inn sosialtjenesteloven, hvilket er styrende for mitt daglige virke. Avslutningsvis i dette kapittelet oppsummerer jeg refleksjonen.

7.1 Refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV

Som sosialarbeider i NAV er jeg en del av et system preget av sterke og standardiserte styringssystemer, der min opplevelse har vært at kvantitative mål i stadig økende grad vektet høyere enn kvalitative. Dette gjenspeiler som tidligere nevnt, samfunnsutviklingen for øvrig. Jeg har tidligere i studien belyst at et typisk trekk ved organisasjonstenkningen de siste årene nettopp er et økt fokus på forandring og nyskaping, herunder et ønske om økt effektivitet og økonomisk lønnsomhet i offentlig sektor (Stamsø, 2009). Kritikken av offentlig sektor har i følge Stamsø nettopp særlig lagt vekt på ineffektivitet, byråkrati, høye kostnader og dårlig kvalitet på tjenestene, der nødvendigheten av konkurranse, effektivitet og service i stedet har blitt fremhevet. Med bakgrunn i kritikken ble NAV etablert i 2006.

I følge Askeland (2011) bygger NAV, på lik linje med mange andre organisasjoner innenfor offentlig sektor, sine grunnpilarer på NPM - til tross for at NPM er utviklet for næringslivet. Slik blir også NAVs tjenester påvirket av markedsorientering og økende kontroll gjennom en sterk forventning om kostnadseffektivitet og måling av arbeidet (Røysum, 2012; Andreassen og Fossetøl, 2011). Brunsson og Olsen (1997) hevder imidlertid at en del reformer ikke blir implementert slik de var ment, eller ikke lykkes i så stor grad som ønsket når de er gjennomført. Brunsson og Olsen skriver at en av de forklaringene disse gir, er at reformer ofte er svar på de ytre krav som er stilt til organisasjonen, og ikke finner sin motivasjon i den indre kulturen. Det synes i stedet å bli mest viktig å endre på det i organisasjonen som er synlig utenfra. Med rette kan man derfor stille spørsmål ved hvorvidt sosialarbeideren i NAV også blir redskaper for effektiv frembringelse av vedtak, tiltak og tjenester (Røysum, 2012).

I Norge er det en forholdsvis lang tradisjon med tanke på virksomhetsplanlegging og målstyring, ikke minst i offentlig sektor (Irgens, 2011). Kravet om målstyring har imidlertid som vist i det foregående fått ny aktualitet med NPM. For NAVs del handler det kan hende først og fremst om å nå målet om å hjelpe flere over i arbeid og aktivitet, og sørge for at færre blir passive stønadsmottagere. Det enkelte NAV-kontor blir fra overordnet nivå stilt overfor krav om å levere gode tall i forhold til spesifikke resultatmål, der resultatmålene er innført for å kontrollere at kontorene følger opp de mål og prioriteringer overordnet nivå til en hver tid har satt (Andreassen og Fossetøl, 2011). Med dette preges arbeidshverdagen av tilsynelatende rasjonelle målestørrelser ment for å inspirere, motivere, regulere og kontrollere (Andersen, 2001).

En sterk vektlegging av målstyring, resultatorientering og lederansvar er nettopp sentrale elementer i NPM (Halvorsen og Gjedrem, 2006). Med utgangspunkt i NPM defineres resultatenheter, som hver for seg er ansvarlig for å oppnå forhåndsdefinerte resultatmål, blant annet i forhold til budsjett og økonomistyring. Økt delegering til ulike resultatenheter medfører i følge Halvorsen og Gjedrem også et større behov for kontroll, der nettopp produktivitetmålinger er ett eksempel. Halvorsen og Gjedrem sier da også at det hittil er «det kvantitative evalueringsregimet» som har hatt størst fokus. Imidlertid kan det hende det sterke fokuset på mål og resultater har ført til at rommet for refleksjon begrenses, og at refleksjon som pedagogisk virkemiddel ikke har plass i NAV til fordel for en sterk vektlegging av kvantitet.

I følge Andreassen og Fossetøl (2011) ser det ut til at styrings- og kontrollønsker har fått stor plass i NAV, hvilket jeg selv erfarer. Når ansatte i en organisasjon opplever at regelstyring og byråkratisering tar overhånd, oppleves det for mange av dem ofte som om deres mulighet til å gjøre en god jobb reduseres, i det de strukturelle rammene for arbeidet synes å føre til at handlingsrommet blir mindre (Irgens, 2011). Imidlertid hevder Irgens at vi har behov for et handlingsrom for å kunne utøve praksis, et handlingsrom som gir mulighet til ulik praksis, kreativitet og initiativ. Samtidig formidler Irgens at det også er behov for struktur for å unngå at virksomheten svekkes. Dilemmaet er i følge Irgens, med dette at samspillet kun sikres ved hjelp av retningslinjer, men likevel ikke uten dem.

Med Levins beskrivelse «å gjøre godt» (Levin, 2012), omfatter sosialt arbeid noe langt mer enn kun møtet mellom tjenestemottager og sosialarbeider i NAV, hvilket kan stå i motsetning til andre ansatte i NAV. Røysums (2012) bekrefter kompleksiteten i sosialarbeiderens arbeid. Hun skriver at sosialarbeidere i NAV uttrykker at de både har kompleks og sammensatt kunnskap, en kompetanse de mener er viktig i møte med tjenestemottagere med tunge og sammensatte utfordringer. Samtidig erfarer de i følge Røysum, at det systemet de er en del av etterspør enkle formaliserte løsninger og måter å følge opp tjenestemottageren på.

Økt fokus på måltall og standardiseringer vil da også påvirke arbeidet på en annen måte enn tidligere, siden det ofte vil foreligge fastsatte kriterier for hvordan arbeidet med tjenestemottageren skal gjennomføres. Røysum (2012) mener dette standardiserte arbeidet kan oppleves som et dilemma i forhold til sosialt arbeids ideal om individet i fokus og tilrettelegging. Slik kan standard for arbeidsrettet (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013)

oppfølging på mange måter føles som en begrensning av handlingsrommet. Røysum mener også at mange sosialarbeidere opplever mindre tid til den enkelte tjenestemottager, mindre mulighet til oppfølging utenfor kontorets vegger og mindre tid og rom for å jobbe langsiktig og forebyggende, hvilket jeg også selv har erfart. I stedet erfares et økt fokus på saksbehandling, hvilket samsvarer med mine opplevelser.

Som nevnt har NAV som visjon å gi mennesker muligheter, en visjon som borger for både stolthet og ansvar. Imidlertid møtte visjonen raskt en annen virkelighet enn hva man hadde diskutert i forkant av NAVs etablering, og også hva mange ansatte gjennom refleksjon i fellesskap hadde tenkt. Omstillingsarbeidet var omfattende, der man parallelt med ordinær drift skulle sikre at de ansatte tilegnet seg ny kompetanse, ble kjent med nye oppgaver, nye kollegaer, nye rutiner og omgivelser. Mange skulle også forholde seg til nye tjenestemottagere på nye måter. I følge Andreassen og Fossestøl (2011) kom hverdagen i praksis til å handle mer om å arbeide ad-hoc, enn å realisere NAVs visjon, nemlig å gi mennesker muligheter. Med dette har arbeidet med å utvikle helhetlig bistand og oppfølging av tjenestemottagere vært nødt til å konkurrere med andre oppgaver, herunder det interne omstillingsarbeidet (Andreassen og Fossestøl, 2011).

Dette kjenner jeg igjen, og det samsvarer til dels med Røysums (2012) som skriver at sosialarbeidere i NAV erfarer at effektivitet i seg selv blir et mål, og at arbeidet i langt større grad enn før NAV-reformen preges av å skulle bidra til effektiv produksjon. Med dette kan fokuset på styring oppleves som det mest dominerende ved NAV. Røysum mener også at sosialarbeidere erfarer at oppfølgingen av den enkelte tjenestemottager i mindre grad er individuelt tilpasset med NAV-reformen, og at det i stedet legges vekt på kortsiktighet. Mange ansatte føler med dette, som jeg, at det legges mer vekt på telling og rapportering, og at nettopp dette blir anerkjent, hvilket lett kan oppleves som en motsetning til ønsket om å praktisere, tenke tjenestemottagerens beste og utvikle seg som profesjonell yrkesutøver.

Gjennom mål- og resultatstyring erfarer flere at sosialt arbeid får mindre plass, og med det også de tilnærminger faget tradisjonelt har vært preget av, herunder refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling. Levin (2012) definerer sosialt arbeid som «...et anvendt fagområde hvis hensikt er å hjelpe mennesker til å løse sine sosiale problem. Det retter sin oppmerksomhet mot relasjonene mellom personen og dens omgivelser» (Levin, 2004, s. 10). Sosialt arbeid omfatter med dette noe langt utover et møte mellom tjenestemottager og

ansatt i NAV. I følge Andreassen og Fossetøl (2011) har mange ansatte med sosialfaglig bakgrunn erfart en stadig økning i statlige oppgaver, kan hende på bakgrunn av målet om effektivitet og krav til resultater, og at det sosialfaglige arbeidet har fått mindre plass, selv om dette etterspørres av den enkelte ansatte. Fokuset har i følge Andreassen og Fossetøl i stedet rettet seg mot produksjon og resultatoppnåelse heller enn å utvikle helhetlige arbeidsformer. Andreassen og Fossetøl mener det sosialfaglige arbeidet slik har fått et sterkere preg av kortsiktighet og mangel på tid, sammenlignet med tiden før NAV-reformen. Med dette kan det også synes som om refleksjonens plass har blitt begrenset.

Stamsø (2009) skriver at å oppnå effektivitet handler om å produsere de best mulige tjenestene til best mulig pris, uten at det påvirker de oppgavene som skal gjennomføres negativt. Imidlertid kan sosialarbeiderens samfunnsmandat og fagets grunnverdi lett komme i skyggen i en travel hverdag som stadig blir mer byråkratisert og effektivisert (Røysum, 2012). Røysum mener at sosialarbeidere med innføring av NAV opplever at effektivitet blir et mål i seg selv. Et måltall synes imidlertid lite meningsfullt alene dersom det ikke relateres til noe annet utover selve tallet. Schön (referert i Askeland, 2011) mener at man i mange yrker kan kalkulere seg frem til et resultat, mens det spesielt i sosialt arbeid er vanskelig å forutsi resultater, fordi man her stadig møter utfordringer som gjør arbeidet komplekst og lite forutsigbart. I følge Askeland hevder Schön at retningslinjer, metoder og teorier utviklet utenfor praksis kun vil være til begrenset hjelp, og at yrkesutøveren i stedet må tilpasse og utvikle sine egne tilnærminger. Dette kan etter mitt syn stå i motsetning til det sterke fokuset på målstyring.

Askeland (2011) mener praksisfeltet opplever en knapphet på tid, en knapphet som er forsterket av NAV-reformen. Tjenestene har som mål å være rettet mot tjenestemottageren og de skal bygge på individuelle vurderinger, hvilket i følge Askeland ofte kan synes å stå i motsetning til andre prinsipper i NAV, som resultatorientering, produktivitet og effektivitet. Røysum (2012) viser nettopp til at sosialarbeideren i NAV stadig oftere må gjøre bruk av et målings- og effektivitetsspråk som tar utgangspunkt i NPM, hvilket mange ikke er fortrolige med. Røysum mener dette bidrar til forenkling og standardisering, og slik kan det synes som om sosialt arbeid blir omdefinert til noe enkelt og liketil, til tross for de ofte komplekse og sammensatte sakene arbeidet innebærer. Røysum hevder med dette at en reduksjonisme av sosialt arbeid finner sted, samtidig med en forenkling av fagkunnskapen. Da kan man også hevde det legges til rette for at kunnskap forsvinner.

Andreassen og Fossestøl (2011) eksemplifiserer den plass styrings- og resultatmål har fått, der man ofte finner en konkurranse de ulike NAV-kontorene i mellom i forhold til hvordan man presterer, samt hvordan man ligger an i forhold til hverandre. Røysum (2012) har funnet at mange sosialarbeidere føler de kontinuerlig må levere gode tall og sikre raske løsninger, fremfor å arbeide individrettet og langsiktig med den enkelte tjenestemottager. De ansatte opplever i følge Røysum at det gis lite rom for kvalitet i arbeidet fordi man anerkjennes for å nå de kvantitative målene NAV har satt, og i mindre grad de kvalitative. Slik Flermoen (2001) skriver vil vår adferd nettopp preges av elementer som konkurranse, kontroll og egenbeskyttelse.

Jeg har latt meg rive med i denne utviklingen, og selv i en travel hverdag preget av stor arbeidsmengde erfart hvor lett det er å legge til side det jeg opplever er mitt ansvar og det jeg bærer med meg av holdninger og verdier, erfaringer og kunnskap. I stedet har jeg gjennomført samtaler med tjenestemottagere på løpende bånd og med en følelse av å seile avgårde på autopilot. Slik har også jeg bidratt til å tilfredsstille det systemet jeg er en del av, et system jeg opplever forventer at jeg daglig skal gjennomføre et høyt antall samtaler slik at statistikken blir god og virksomhetens kvantitative mål nås. Min erfaring er at det i mindre grad har vært et spørsmål om kvaliteten av arbeidet mitt.

Dette gjenspeiles etter mitt syn i Åsvolls (2009) omtale av automatiserte vaner. Som nevnt har vi alle i en travel hverdag automatiserte vaner vi ofte ikke tenker over. Ved at det ikke stilles spørsmål ved de automatiserte vanene, lar vi dem vedvare, kan hende fordi det både føles trygt og forutsigbart. Og ofte vil det heller ikke få uheldige konsekvenser. I sosialt arbeid står man ofte overfor situasjoner som i utgangspunktet kan synes å ligne på en tidligere opplevd situasjon, slik man nok også vil oppleve i annen yrkessammenheng. Dermed handler vi gjerne også i tråd med erfaringene, uten å reflektere. Åsvoll sier imidlertid at det da heller ikke er lagt til rette for læring og utvikling, nettopp ved at vi ikke reflekterer og i stedet handler slik vi har erfart har fungert tidligere. Dette støttes av Argyris og Schön (referert i Flermoen, 2001), i det de hevder at dersom vi erfarer at en løsning fungerer gjentatte ganger, vil vi gjenta handlingen fordi vi tar handlingen for gitt. Med dette begrenses rommet for refleksjon, mens kvalitet nettopp skapes i et samspill med andre (Halvorsen og Gjedrem, 2006). Imidlertid fører en rutinepreget tilværelse i liten grad til ny læring og innsikt. Schein (referert i Handal og Lauvås, 2000), mener da også at vi har behov for å vite noe om de forhold vi tar for gitt, og at vi for å komme til ny innsikt, behøver vi en samtalepartner som ikke tar for gitt det vi selv gjør.

I seg selv er kan hende ikke økt effektivitet og fokus på kvantitative mål negativt, verken for meg som ansatt eller for tjenestemottageren. Tvert i mot kan dette endrede fokuset føre til bedre tjenester, hvilket også har vært sårt tiltrengt, og som NAVs etablering bekrefter. Målet om større effektivisering har med andre ord flere sider. Som nevnt er effektivitet sterkt vektlagt innenfor NPM-reformene, med et ønske om å oppnå mest mulig effektivitet ved å produsere best mulig tjenester til en lavest mulig kostnad, samtidig som man tar hensyn til hvilke oppgaver som skal gjennomføres. Det innebærer at man bruker ressurser til de oppgaver som står i forhold til de målsettingene organisasjonen har satt seg (Stamsø, 2009). En effektivisering av offentlig sektor vil kunne bidra til et større utbytte av de ressursene man har til rådighet, men det vil også kunne bidra til større innsyn og mulighet for direkte påvirkning fra tjenestemottagerne (Halvorsen og Gjedrem 2006).

I følge Andreassen og Fossestøl (2011) mener mange ansatte i NAV at samarbeidet har økt og arbeidsoppgavene i større grad er integrerte. I følge Andreassen og Fossestøl har samarbeidet på tvers av tidligere etatsgrenser med NAV blitt langt bedre, og mange mener at det etterhvert har blitt lettere å finne gode løsninger for den enkelte tjenestemottager. Med NAV er det i større grad lagt til rette for å unngå «kasteballsproblematikken» mange tjenestemottagere hadde erfart fra tiden før NAVs etablering. Samtidig mener mange i følge Andreassen og Fossestøl, at reformen likevel har ført til at både tjenester og service har blitt preget av dårligere kvalitet, der en årsak kan være at fokuset har ligget på oppmerksomhet og ressurser på andre områder enn ønsket om helhetlig oppfølging og utvikling av kompetanse.

Selv om det kan synes som om vektleggingen av kvantitet i arbeidet har gått på bekostning av kvalitet, herunder refleksjon som pedagogisk virkemiddel for læring og kunnskapsutvikling, synes det imidlertid også som om kvalitet i arbeidet har fått et øket fokus i løpet av de siste årene, med refleksjon som virkemiddel. Slik det nettopp synes som om refleksjon likevel har sin plass i NAV. Bakgrunnen for etablering av NAV var nettopp blant annet å øke kvaliteten på tjenestene. Med utgangspunkt i organisasjonsteorien, har økonomiske mål like stor verdi som sosiale, kulturelle og politiske mål, samt kvalitetsmål (Andersen, 2009). NAV-reformen hadde som mål å gjøre det enklere for innbyggerne å få et helhetlig og tilpasset bistand, samt bidra til at flere kom i arbeid og aktivitet, og færre på stønad. Man ønsket med reformen å hjelpe flere i arbeid ved å se tjenestene i sammenheng, bedre kvaliteten på tjenestene gjennom individuelle tilpasninger ut fra den enkeltes behov, og få en mer effektiv tjeneste ved samordning av tjenestene. Samordning av tjenestene

ville også bidra til helhetlig arbeid og at man i større grad unngikk dobbeltarbeid, i tillegg til at man fikk et tydeligere ansvarsforhold med en etat (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005, kapittel 1.5). Dette var målsettinger satt av Regjering og Storting, der NPM-reformenes fokus på effektivitet, mål og resultat, i tillegg til kvalitet kommer til uttrykk gjennom NAV-reformens målsettinger. Selv om det offentlige ofte har mål rettet mot kvalitetsmål (Andersen, 2009), og NAVs målsetting også er rettet mot økt kvalitet, har min opplevelse likevel hittil vært at den kvantitative målsettingen har forrang i NAV, hvilket som nevnt bekreftes av Halvorsen og Gjedrem (2006) og Røysum (2012).

Det kan med dette synes som om det ikke har vært ønskelig at sosialarbeideren i NAV benytter refleksjon som tilnærming i arbeidet, men at sosialarbeiderens fokus i stedet skal ligge på standardiserte løsninger, effektivitet og målbare resultater. Dette gir et bilde av den klemmen jeg som sosialarbeider opplever å være kommet i. Innføring av mål- og resultatstyring har i følge Stamsø (2009) fokus på resultatene fremfor arbeidsprosessene, og er et godt eksempel på hvordan måten å administrere tjenester fra det offentlige er endret innen flere sektorer, også i NAV. Med utgangspunkt i et slikt styringssystem mener Stamsø det stilles større krav til resultater og klarere mål, gjerne kvantitativt målbare, hvilket nettopp er det jeg erfarer når min opplevelse hittil har vært at kvantitative mål vektet høyere enn kvalitative.

Stamsø (2009) hevder at en utfordring med tanke på mål- og resultatstyring, er at det oppstår en utfordring knyttet til hvordan resultatene skal måles. Det offentliges mål spenner i følge Andersen (2009) ofte videre enn det rent økonomiske aspektet, hvilket er vanlig i privat sektor. I stedet har det offentlige gjerne mål rettet mot sosiale, kulturelle og politiske mål, samt kvalitetsmål (Andersen, 2009). Det er derfor nødvendig å måle resultatene på en annen måte i offentlig sektor enn det er i privat virksomhet. Resultatene kan nettopp i mange tilfeller være vanskelig å måle, og ofte er det heller ikke ønskelig å legge for stor vekt på resultat (Stamsø, 2009).

Røysum (2012) mener på sin side at utfordringene ved et økt krav til kontroll, kortsiktige mål og formaliserte krav til hvordan sosialarbeideren skal arbeide ikke ligger i at arbeidet blir målt, men at et økt fokus på måling får oss til å vende vår oppmerksomhet fra langsiktig og helhetlig endringsarbeid, som jo har vært sosialarbeiderens oppgave tradisjonelt. Med dette blir fagidealer og yrkesverdier i følge Røysum utfordret, og kompetansen synes både å bli forenklet og usynliggjort. Røysum mener med dette at

sosialarbeiderens rolle, yrkesverdier og fagtilnærminger utfordres, i det mange erfarer en nedgradering av sosialarbeiderens profesjons- og fagkunnskap. Slik kan det også synes som om refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning, som tidligere var anerkjent som pedagogiske virkemidler i sosialt arbeid, ikke lenger hadde samme plass etter etablering av NAV.

NAV ble initiert og etablert med et ønske om å hjelpe flere i arbeid og aktivitet, samt ønsket om en mer helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, og nettopp som et resultat av det offentliges ønske om endring. Også i forkant av NAVs etablering så man i sosial- og helsesektoren behovet for utviklings- og forbedringsarbeid, der Helsedirektoratet i 2005 lanserte «...og bedre skal det bli!» (Helsedirektoratet, 2005). Kvalitetsstrategien la vekt på løpende utviklings- og forbedringsarbeid, og bygget nettopp på tidligere erfaringer og virksomme tilnærminger. Refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning kollegaer i mellom ble slik videreført som en anerkjent tilnærming i kvalitets- og forbedringsarbeid, med vekt på å styrke tjenesteutøveren (Halvorsen og Gjedrem, 2006). Refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling var historisk sett og med kvalitetsstrategien tydelig anerkjent som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Imidlertid finnes disse pedagogiske virkemidlene også i NAV.

For å nå NAVs målsettinger, ble det også etter etableringen fra sentralt hold utarbeidet strategier, herunder virksomhetsstrategien, kompetansestrategien og –policyen, veiledningsplattformen og standard for arbeidsrettet oppfølging, hvilket nettopp kan være et uttrykk for ønsket om forbedring gjennom utforming av politiske mål og strategier (Bolman og Deal, 1991). Som nevnt kan tydelige målsettinger og strategier bidra til forutsigbarhet i en organisasjon. Irgens (2007) hevder man gjennom bruk av standarder i en organisasjon lettere vil kunne forutse effekten av intervensjoner, og også kunne bidra til kvalitetssikring ved at man lettere både kan måle og korrigere avvik, selv om ensidig tro på standardisering imidlertid ikke kan bidra tilstrekkelig i mer vanskelige og komplekse situasjoner, hvilket ofte er det som møter sosialarbeideren.

Av NAVs virksomhetsstrategi (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011) fremgår fem satsningsområder for NAV-etaten i årene frem til 2020, der spesielt tre av satsningsområdene er vesentlige i denne studien; målet om NAV som kunnskapsrik samfunnsaktør, målet om en pålitelig forvaltning i NAV, og målet om NAV som en løsningsdyktig organisasjon. Et av hovedgrepene for å nå målsettingen om NAV som en

kunnskapsrik samfunnsaktør, er å øke kunnskapen om hva som virker ved å gjennomføre systematiske og representative forsøk med arbeidsmetoder og virkemidler, samt styrke erfaringsdeling og læring i organisasjonen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011).

For å nå målet om NAV som en løsningsdyktig organisasjon, fremgår det av virksomhetsstrategien at hovedgrep vil være å styrke NAV som en lærende organisasjon gjennom å gjøre løpende forbedringer basert på evalueringer, erfaringer og de ansattes medvirkning i arbeidet med å forbedre etaten. Her gjenspeiles troen på refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV både i målsettingen om NAV som en kunnskapsrik samfunnsaktør, samt i målet om NAV som løsningsdyktig organisasjon, der refleksjon og erfaringsutveksling de ansatte i mellom fremstår som tydelige virkemidler for læring og utvikling.

Også satsningsområdet knyttet til pålitelig forvaltning i NAV har relevans i denne studien, der et hovedgrep er å legge klare føringer for kompetanseutviklingen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011). Av virksomhetsstrategien fremgår at NAV for å nå målsettingen om målrettet kompetanseutvikling skal utvikle arbeidsprosesser og –metoder på grunnlag av tidligere erfaringer, samt drive kompetanseutvikling. I følge virksomhetsstrategien er den sentrale innsatsfaktoren nettopp medarbeiderne og deres kompetanse, der det legges vekt på at man lærer av egne og andres erfaringer og bygger videre på det som fungerer. NAV har derfor som ambisjon å dele god praksis og legge til rette for gode og motiverende læringsprosesser for de ansatte, for slik å nå målsettingen om en løsningsdyktig organisasjon. Slik fremstår virksomhetsstrategien med klare elementer av refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning, der refleksjon anerkjennes som pedagogisk virkemiddel.

I kompetansestrategien (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013) er det, som i kvalitetsstrategien (Helsedirektoratet, 2005), lagt vekt på utvikling av ferdigheter og kunnskap, kompetanseelementer som kan utvikles gjennom konkrete tiltak og med mål om å gi synlig effekt. Det presiseres her at fokus på både evner og holdninger er helt vesentlig i arbeidet med å utvikle både organisasjonen NAV i tillegg til hver enkelt medarbeider. Kompetansestrategien er ment å understøtte virksomhetsstrategiens innsatsområder, og tar utgangspunkt i de prioriterte satsningene i virksomhetsstrategien. Den omfatter slik både standard for arbeidsrettet oppfølging og veiledningsplattformen. Strategien omfatter også økt kunnskap om sosialtjenesteloven, hvilket kopler de statlige tjenestene og de

kommunale tjenestene i NAV, og omfatter slik hele NAV-kontoret og dets ansatte. Primært er formålet å gi føringer for hva slags kompetanse etaten har behov for, og den omhandler i mindre grad hvordan dette rent praktisk er ment å skje i det enkelte NAV-kontor.

Av kompetansestrategien (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013) legges til grunn at begrepet kompetanse består av elementene kunnskap, ferdigheter, evner og holdninger. Spesielt sistnevnte element; holdninger, er av betydning i denne studien, i det begrepet omfatter den enkeltes grunnsyn eller innstilling til både tjenestene som skal utøves og tjenestemottagerne som omfattes. Som jeg har belyst er Løvlies praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000) en nyttig modell, hvilket også kan knyttes opp mot kompetansestrategien. Selv om utgangspunktet kan hende er en handling, en beskrivelse av en handling eller planer for en konkret handling, hvilket utgjør praksistrekantens P1, stiller man her også spørsmål ved de ansattes erfaringer. I tillegg legges vekt på holdninger og verdier, elementer jeg mener kan knyttes til både P2 og P3. Samlet kan dette bidra til å øke sosialarbeiderens innsikt i egen praksisteori, og med det også øke forståelsen vedkommende har for hvilke verdier, erfaringer og kunnskap som ligger til grunn, både for det vi gjør, men også for det vi planlegger vi skal gjøre.

Som nevnt må veiledningsplattformen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013) sees i sammenheng med styrende og veiledende dokumenter i NAV, herunder virksomhetsstrategien (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2011) og kompetansestrategien (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013). Veiledningsplattformen er ment som et felles grunnlag for kompetansebygging på veiledningsområdet, og skal bidra til å nå målsettingene NAV har satt. Slik er målet med veiledningsplattformen knyttet til NAVs målsetting om å øke sin kompetanse i veiledning og samhandling, beskrevet gjennom virksomhetsstrategien og kompetansestrategien. Gjennom et praktisk innføringsopplegg er målet å bidra til større profesjonalitet i møte med tjenestemottagere, bidra til å tydeliggjøre veiledningsbegrepet, samt veiledningens rolle og anvendelse i NAV. Innføringsopplegget har også som mål å formidle hva kompetanse i veiledning i NAV innebærer, samt øke den enkelte veileders kompetanse med tanke på systematisk kollegaveiledning.

Veiledningsplattformen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013) gir føringer for hva som skal gjøres for å øke kvaliteten i arbeidet, men er i stor grad rettet mot samhandlingen mellom tjenestemottager og veileder, der refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling er vesentlige virkemidler i samhandlingen. Likevel fremgår det av veiledningsplattformen at

NAV også har som mål å bygge arenaer der de ansatte seg i mellom skal få mulighet til blant annet refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling, arenaer for refleksjon over handling, hvilket er det som vanligvis skjer i veiledning (Askeland, 2011).

Med dette kommer refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling som pedagogiske virkemidler gjennom veiledningsplattformen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013) til syne som tilnærming de ansatte i mellom, og som virkemiddel for å bygge videre på eksisterende kompetanse og bidra til videreutvikling av veiledning som fagområde. Etter mitt syn kan også veiledningsplattformen knyttes til Løvlies praksistrekant (referert i Handal og Lauvås, 2000), som en nyttig modell for faglig veiledning, der både P1, P2 og P3 er representert og samlet bidrar til utvikling. Imidlertid formidler ikke veiledningsplattformen refleksjon de ansatte i mellom like tydelig som refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling i samhandlingen mellom tjenestemottager og veileder for innsikt og forbedring av kvaliteten på tjenestene.

Også standard for arbeidsrettet oppfølging (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013) legger størst vekt på hva som skal gjøres i arbeid med tjenestemottageren, og gir i mindre grad føringer for hvordan det skal legges til rette for læring og utvikling hos de ansatte. Slik gjenspeiles etter mitt syn en av de sterke sidene ved den klassiske organisasjonsteorien, der standardisering bidrar til forutsigbarhet (Irgens, 2007). Slik Irgens skriver vil man gjennom bruk av standarder også kunne forutse effekt, samt bidra til kvalitetssikring ved at man lettere kan måle og korrigere avvik. Imidlertid kan blind tro på standardisering i følge Irgens vanskelig bidra i komplekse situasjoner. Likevel må standard for arbeidsrettet oppfølging sees i sammenheng med veiledningsplattformen, der sistnevnte nettopp legger føringer for hvordan kunnskapsutvikling skal skje.

I tillegg til styringsdokumentene som preger NAV, forholder sosialarbeideren i NAV seg også til lovverk, herunder sosialtjenesteloven (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009). Av de regelverk som er endret etter NAV-reformen, er sosialtjenesteloven. I 2012 trådte også rundskrivet til sosialtjenesteloven i kraft (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012).

Innledningsvis i studien redegjorde jeg for studiens avgrensning. Som nevnt praktiseres faget sosialt arbeid innenfor en rekke av velferdstjenestenes arbeidsfelt, men blir i denne studien forstått som sosialt arbeid i NAV knyttet til forvaltning og utøvelse etter sosialtjenesteloven. Slik tar jeg utgangspunkt i meg selv, min erfaring og forståelse når jeg reflekterer over refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV, selv om jeg erkjenner

at sosialt arbeid også er en del av NAV og velferdstjenestene utover dette. Som sosialarbeider i NAV arbeider jeg også etter andre lovverk utover sosialtjenesteloven, men det er likevel sosialtjenesteloven som er det overordnede lovverk for mitt virke i NAV, og derfor den jeg tar utgangspunkt i med denne studien.

Selv om NAV har målsetting om bedre samordning mellom tjenestene og et ønske om at flere skal komme i arbeid, har NAV-kontoret en mer omfattende målsetting enn dette. Gjennom sosialtjenesteloven (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009) skal NAV-kontoret bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltagelse i samfunnet. I tillegg skal NAV bidra til å forebygge sosiale problemer og forebygge at mennesker kommer i vanskelige livssituasjoner. Med dette ligger loven som et trygt grunnlag for det sosialfaglige arbeidet i NAV.

Sosialtjenesteloven (Arbeids- og sosialdepartementet, 2009) er også grunnlaget for mitt arbeid i NAV, der lovens formål er ment å være førende for de tjenester loven åpner for. Arbeidet fordrer bruk av sosialfaglig skjønn, og det fordrer kvalitet i arbeidet. Som en ramme for arbeidet ligger også organisasjonen NAV, med sine mål og visjoner.

Av rundskriv til sosialtjenesteloven (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012) heter det at forsvarlige tjenester forutsetter at innholdet og omfanget av tjenestene holder en kvalitet som samsvarer med samfunnsutviklingen og gjeldende normer for godt sosialfaglig arbeid. Det fremgår videre at NAV-kontoret må sørge for at alle de som henvender seg til NAV får sine interesser ivaretatt, hvilket innebærer at NAV-veilederen må ha tilstrekkelig kunnskap og kompetanse. Det fremgår også at det skal legges til rette for at de ansatte medvirker til at samlet kunnskap og erfaring utnyttes godt, samt at opplæringen av de ansatte kan omfatte blant annet ferdighetstrening og erfaringsutveksling de ansatte i mellom. Slik åpner også sosialtjenesteloven for refleksjon over egen praksis, egne holdninger og verdier gjennom erfaringsutveksling kollegaer i mellom, som et bidrag til å åpne for ny innsikt og bedre praksis.

Felles for de dokumentene jeg har sett på, er refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling de ansatte i mellom, til tross for at virkemidlene også er rettet mot samhandlingen mellom tjenestemottager og veileder. Lenge var individuell veiledning den eneste veiledningsformen i sosialt arbeid, mens gruppeveiledning og kollegaveiledning har kommet til i den senere tid (Killén, 2012). Imidlertid er gruppeveiledning veletablert i

utdanningssystemet, og man har erfart at gruppeveiledning også i yrkessammenheng åpner for en rekke muligheter, hvilket min erfaring fra mitt virke før etableringen av NAV også tilsier. Spesielt legges det opp til gruppeveiledning og kollegaveiledning gjennom innføringsopplegget til veiledningsplattformen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2013).

Som nevnt er veiledning en mulighet til å utnytte refleksjoner rundt en handling. Ved at veiledningen gjennomføres kollegaer i mellom, bidrar det til at refleksjonen blir rikere siden det innebærer at flere sider og perspektiver trekkes inn i gruppen (Handal og Lauvås, 2000). Veiledning omfatter slik Handal og Lauvås skriver, kunnskap, erfaringer og verdier, elementer vi bringer med oss inn i veiledningen og refleksjonen. Alene er vi i mindre grad bevisst alle. Gjennom gruppeveiledning legges det til nettopp rette for å håndtere etiske dilemma samtidig som man videreutvikler deltagernes og virksomhetens etikk-kompetanse (Olsen og Syse, 2013). Killén (2012) hevder da også at det gjennom veiledning legges til rette for å erkjenne at egne holdninger kan påvirke vår yrkesutøvelse negativt, like mye som positivt. Å være bevisst skaper nettopp grunnlag for endringer i både holdninger og handlinger.

Vi har alle vår forforståelse, også i møte med en annen, og disse kan bidra til at våre beslutninger og handlinger farges av den forforståelse vi har, og slik føre til at de beslutninger og handlinger vi kommer frem til ikke er tilstrekkelig formålstjenlige. Killén mener at vi som hjelpere ved hjelp av refleksjon, nettopp kan bidra til at en negativ holdning overfor en tjenestemottager, raskt kan endre seg til noe mer positivt, og dermed også bidra til at det fattes mer hensiktsmessige beslutninger (Killén, 2012). Å bli bevisst egen forståelse kan slik åpne for at man ser situasjonen med nye briller og derfor åpner for nye innfallsvinkler. I følge Killén (2012) forutsetter utvikling av fagligetiske holdninger og evnen til å stå i utfordrende relasjoner, refleksjon og bevisstgjøring av egne holdninger, og hun hevder at faglig veiledning her har en sentral funksjon. Killén går så langt som å hevde at veiledning er avgjørende for kvaliteten av den hjelp som skal ytes.

Killén (2012) nevner allmenpedagogiske forhold og den praktiske siden ved gruppeveiledning, som faktorer som synes å ligge til grunn for at gruppeveiledning har blitt mer anerkjent. Innføring av gruppeveiledning kan i følge Killén betraktes som ett av flere uttrykk for anerkjennelse av en lærings- og utviklingsmessig gevinst problembearbeiding i gruppe kan gi. Gjennom veiledning i gruppe, stilles den enkelte overfor et mye bredere spekter av observasjoner og utfordringer, erfaringer og løsningsforslag enn om man var

alene i veiledning, hvilket gir mulighet for en mer nyansert problembearbeiding og dermed også for mer læring (Killén, 2012). Refleksjon i veiledning fører også til større utbytte enn om man reflekterte alene (Handal og Lauvås, 2000). Imidlertid er det ingen selvfølge at gruppeprosesser føre til læring. Gruppeveiledningen fordrer både at deltagerne er kjent med ulike gruppeprosesser, og hvordan man på best mulig måte kan samarbeide og lære som deltager i en gruppe (Killén, 2012).

Gruppeveiledning gir også mulighet for støtte deltagerne i mellom, hvilket er en nødvendighet (Killén, 2012). Det kan være en stor belastning for den enkelte å legge frem vanskelig og uhåndgripelig materiale, stoff man kanskje har gruet for å formidle, ja i det hele tatt erkjenne, samtidig som målene med veiledningen forutsetter aksept, åpenhet og respekt. Killén formidler at dersom en gruppe evner å utvikle åpne og læringsvennlige arbeidsmåter, kan det for deltagerne oppleves lettere å gi uttrykk for det de strever med. Veiledning individuelt eller i gruppe kan imidlertid ikke kompensere for manglende kunnskap. Slik Killén skriver, er faglig veiledning både en utviklings- og læreprosess. Faglig veiledning bidrar til profesjonell utvikling der man gis mulighet til å utdype kunnskap og forståelse av de situasjoner og prosesser man som ansatt møter. Gitt en trygg atmosfære, gis man gjennom faglig veiledning rom for å kjenne på de følelser som oppstår, og gjennom det utvikle større evne til å forholde seg profesjonelt med tanke på egne holdninger, verdier og problemløsning.

7.2 Oppsummering

Innledningsvis i studien formidlet jeg min bekymring for at de kontaktpunktene jeg tidligere hadde med mine kollegaer gradvis er forsvunnet, til fordel for tilfredsstillende av kvantitative målsettinger. Jo flere samtaler med tjenestemottagere, dess høyere «score» og større anerkjennelse har jeg opplevd å få fra både ledelse og kollegaer. Dette samsvarer også med et stekt fokus på resultat- og produktivitetmåling, der kvantitative målsettinger lenge har hatt størst gjennomslag (Halvorsen og Gjedrem, 2006). Selvfølgelig gjør følelsen av å bli anerkjent for å nå de kvantitative målsettingene i arbeidet godt, som mennesker har vi alle behov for å bli sett og anerkjent, behov som bidrar til å styre motivasjonen. Likevel gir denne følelsen for meg kun en kortvarig glede, i det den ikke alltid er forenlig med verken min kompetanse, mine holdninger og verdier.

Utviklingen av velferdsstaten og offentlig sektor har ført til større krav om effektivitet og målbarhet, så også for NAV, på lik linje med mange andre organisasjoner. Slik kan det også synes som om NPM har påvirket rommet for refleksjon, samt synet på refleksjon som tilnærming og pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Imidlertid har man med reformen også fått et øket fokus på krav til kvalitet. Ved å ta utgangspunkt i organisasjonsteori og reformteori for min refleksjon, har jeg gjennom refleksjonene i dette kapittelet, samt det foregående, fått innsikt og forståelse for hvordan det er blitt slik.

Sosialarbeideren i NAV forholder seg som jeg har vist til flere styringsdokumenter, og refleksjon som pedagogisk virkemiddel er å finne i flere av de sentrale dokumentene, både knyttet til den direkte samhandlingen mellom veileder og tjenestemottager, og mellom de ansatte. Selv om gjennomgangen etter mitt syn viste en tydeligere vektlegging på refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling som metode i samhandling mellom tjenestemottager og veileder, for å øke bevissthet og sette i gang tankeprosesser hos tjenestemottageren, er de pedagogiske virkemidlene også anerkjent i utviklingsarbeidet de ansatte i mellom. Særlig er dette tydelig gjennom et fokus på at det skal legges til rette for etablering av arenaer for refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning de ansatte i mellom. Det fremkommer også tydelig ved et tydelig fokus på kollegaveiledning som tilnærming.

Med dette synes det som om refleksjon som pedagogisk virkemiddel har plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Selv om det lenge har vært et sterkt fokus på kvantitative målsettinger, synes det for meg med dette som om også målsettingen om økt kvalitet etter hvert har fått fokus, blant annet gjennom styringsdokumentene som nå er gjeldende, og ønsket om å vektlegge kunnskapsutvikling. Med dette kan man tenke at refleksjon som pedagogisk virkemiddel har ligget i dvale en tid da organisasjonsreformen hadde det største fokus, mens man nå i større grad retter blikket mot NAV som en innholds- og kompetansereform. Slik fremstår også NAV som en lærende organisasjon, i det bevisstheten om viktigheten av læring og utvikling, samt engasjementet tydelig er til stede, en bevissthet og en tydelighet som må antas har økt gjennom presentasjonen av de sentrale styringsdokumentene.

Det er ingen tvil om at NAV-reformen er en stor reform, og den er fremdeles i sin etableringsfase, til tross for at det er ni år siden reformen ble vedtatt og åtte år siden det første NAV-kontoret åpnet. Fremdeles må man forvente endringer i tilknytning til NAV i årene som kommer, organisasjonen er fremdeles i sin begynnelse. Når en reform av denne

størrelsen finner sted, vil vi som ansatte oppleve ulike utfordringer i den nye arbeidshverdagen, der noen utfordringer vil være særegne for den enkelte ansatte, mens andre utfordringer og endringer igjen vil ha felles trekk.

8.0 Konklusjon

Mitt utgangspunkt for denne studien var min opplevelse av at refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid etter NAVs etablering ikke lenger var anerkjent slik jeg opplevde det var tidligere. De arenaer jeg tidligere hadde hatt for refleksjon, veiledning og erfaringsutveksling var borte, og jeg opplevde med NAV at det kvantitative fokuset hadde forrang fremfor det kvalitative. Dette ledet til problemstillingen; refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV.

For å kunne operasjonalisere studiens problemstilling, utarbeidet jeg tre analytiske spørsmål:

- 1. Hvilke erfaringen har jeg med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid, og hvordan forstår jeg disse erfaringene?*
- 2. Hva er erfaringene med refleksjon som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid?*
- 3. Hvordan fremstår refleksjon som pedagogisk virkemiddel i NAV?*

For å skape en ramme for studien fant jeg det hensiktsmessig å ta utgangspunkt i organisasjonsteori, reformteori og refleksjonsteori. Mitt valg av organisasjonsteori var begrunnet med at NAV både var utgangspunkt for studien, i tillegg til mitt daglige arbeid, mens valget av refleksjonsteori som redskap ble begrunnet med at NAV både er et resultat av den største velferdsreformen i vår tid, i tillegg til at NAV fremdeles er i endring. Ved at refleksjon var studiens kjerne, og det studien kretset om, var det også nødvendig å anvende refleksjonsteori i arbeidet. Samlet har teoriene bidratt til at jeg har kunnet reflektere over studiens analytiske spørsmål og overordnede problemstilling; refleksjonens plass i sosialarbeiderens virke i NAV. Teorien har også bidratt til at det har vært lettere å se meg selv og mitt virke utenfra, i et metaperspektiv.

For å finne svar på problemstillingen fant jeg det formålstjenlig å ta utgangspunkt i fortellingen som overordnet forskningsopplegg, mens refleksjon og skriveprosess utgjorde studiens metodiske tilnærming. Studien bar også preg av en fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming til temaet. Valget av refleksjon og skriveprosess som metode bidro til at jeg fant det mest hensiktsmessig å analysere studiens hovedpoeng fortløpende, fremfor å strukturere analysen i et eget kapittel.

Ved at jeg i denne studien tok utgangspunkt i meg selv, og min opplevelse, kan dette fremstå som en svakhet ved studien. Imidlertid var det ikke den fulle sannhet om refleksjon i sosialt arbeid i NAV jeg søkte, men i stedet en subjektiv refleksjon over min egen opplevelse. Både tilnærming og utvalg av faglitteratur og dokumenter bar preg av meg som subjekt, men var i denne studien kun å forstå som et grunnlag for å kunne reflektere. Det er likevel et håp om studien kan bidra til kunnskapsutvikling i NAV og i sosialt arbeid.

Studiens første analytiske spørsmålet tok for seg mine erfaringer med refleksjon i sosialt arbeid, og hvordan jeg forstår disse erfaringene. Gjennom å fortelle min historie, og reflektere over min fortid, viste jeg at refleksjon hadde vært et sentralt pedagogisk virkemiddel for meg tidligere, og at dette påvirket både den kulturen jeg var en del av og kvaliteten av arbeidet.

Studiens andre analytiske spørsmål rettet søkelys mot erfaringene med refleksjon i sosialt arbeid, og jeg satte med andre ord med dette meg selv inn i en større sammenheng. Svaret på studiens andre analytiske spørsmål, var at refleksjon tidligere har hatt en sentral plass som pedagogisk virkemiddel i sosialt arbeid. Dette hadde jeg også forventet, og samsvarte med mine erfaringer.

Mitt tredje analytiske spørsmål omhandlet hvordan refleksjon fremstår som pedagogisk virkemiddel i NAV. Her ble jeg overrasket ved å finne at refleksjon også i NAV er et sentralt pedagogisk virkemiddel for læring og kunnskapsutvikling.

Med dette ser jeg at refleksjonen har plass i sosialarbeiderens virke i NAV, hvilket gledet meg. Det kan vitne om at refleksjon som pedagogisk virkemiddel kan ha ligget i dvale en tid da organisasjonsreformen hadde det største fokus, mens man etter hvert i større grad har rettet blikket mot NAV som en innholds- og kompetansereform. Kan hende vitner min overraskelse over å finne at refleksjon så tydelig anerkjennes som pedagogisk virkemiddel i NAV, også om at jeg før jeg startet arbeidet med studien ikke hadde tilstrekkelig kunnskap og forståelse. Gjennom refleksjon og skriveprosess fikk jeg imidlertid mulighet til å avdekke min uvitenhet og korrigere min oppfatning. Målet med studien var nettopp å øke min egen innsikt, slik at jeg i større grad kunne forstå mine handlinger, og det systemet jeg er en del av. Innsikten kan bidra til nye handlinger, som igjen kan føre til ny innsikt. Jeg gikk studien i møte med en viss forventning, en forståelse av hvordan virkeligheten oppleves for meg og påvirker meg. Mine refleksjoner, har ført til ny innsikt, som igjen har ført til nye refleksjoner, korrigerende av antagelser og inspirasjon til å se med nye øyne på

den virkelighet jeg har tatt utgangspunkt i. Jeg har kanskje ikke kommet inn til kjernen, men min virkelighet har unektelig forandret seg.

Imidlertid har ikke studien alene gitt meg ny innsikt. Parallelt med at jeg har arbeidet med studien, har det også skjedd svært mye i mitt lokale NAV-kontor, aktiviteter som har ført til økt innsikt og forståelse. Veiledningsplattformen er i ferd med å bli innført, og de første kollegaveiledningsgruppene er snart etablert. Slik har refleksjon, erfaringsutveksling og veiledning gjennom innføring av veiledningsplattformen fått sin renessanse. Jeg har med andre ord ikke bare fått ny erkjennelse gjennom arbeidet med studien, jeg har også fått det gjennom mitt daglige virke. Ved at det nå er et økt fokus på refleksjon i mitt virke, ville jeg dersom jeg skulle ha påbegynt studien i dag, ikke ha den samme uvitenhet som jeg hadde ved starten av denne studien. Slik ville en ny studies problemstilling heller ikke bli den samme.

Litteratur

- Andersen, F. S. (2001). *Den meningsskapte organisasjon: Et fortolkende perspektiv på organisasjon, kultur og endring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Andersen, J. Aa. (2009). *Organisasjonsteori: Fra argument og motargument til kunnskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Andersen, R. og Skinnarland, S. (2011). NAV-kontoret som lærende organisasjon – et kompetanseperspektiv på NAV-reformen. I T. A. Andreassen og K. Fossetøl (red.), *NAV ved et veiskille: Organisasjonsendring som velferdsreform* (s. 168-189). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Andreassen, T.A. og Fossetøl, K. (red.) (2011). *NAV ved et veiskille: Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Askeland, G. A. (red.) (2011). *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Befring, E. (2007). *Forskningsmetode med etikk og statistikk* (2. utg.). Oslo: Det Norske Samlaget.
- Bolman, L. G. og Deal, T. E (1991). *Nytt perspektiv på organisasjon og ledelse: Strukturer, sosiale relasjoner, politikk og symboler*. Oslo: Ad Notam forlag.
- Brunsson, N. og Olsen, J. P. (1997). *The reforming organization*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Brunsson, N. og Olsen, J. P. (1998). *Organizing Organizations*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Carlgren, I. (2005). Praxisnära forskning – varför, vad och hur? I I. Carlgren, I. Josefson, C. Liberg, J. Anward, A.-C. Evaldsson, F. Marton, T. Nordenstam, I. Orre & G. Weiner. *Forskning av denna världen II: Om teorins roll i praxisnära forskning* (s. 7-16). Lokalisert på <http://www.torenordenstam.se/forskning2/forskning2.pdf>
- Dalland, O. (2010). *Pedagogiske utfordringer for helse- og sosialarbeidere* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Everett, E. L. og Furseth, I. (2004). *Masteroppgaven: Hvordan begynne – og fullføre*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Flermoen, S. (2001). *Søkelys på organisasjon og ledelse: Innføring for helse- og sosialsektor*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Gadamer, H.-G. (2010). *Sannhet og metode*. Oslo: Pax Forlag.
- Grimen, H. (2004). *Samfunnsvitenskapelige tenkemåter* (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Halvorsen, A. og Gjedrem, J. (2006). *Bedre praksis i sosialt arbeid: Evaluering og fagutvikling*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hanssen, J.-I. (2009). Kommunal sosialpolitikk. I M. A. Stamsø (red.), *Velferdsstaten i endring: Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre* (2. utg., s. 29-64). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hjardemaal, F. (2002). Vitenskapsteori. I T. A. Kleven (red.), *Innføring i pedagogisk forskningsmetode: En hjelp til kritisk tolkning og vurdering* (s. 28-60). Oslo: Unipub forlag.
- Hjelmtveit, V. (2009). Sosialpolitikk i historisk perspektiv. I M. A. Stamsø (red.), *Velferdsstaten i endring: Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. (2. utg., s. 29-64). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hutchinson, G. S. og Oltedal, S. (2003). *Modeller i sosialt arbeid* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hutchinson, G. S. (2007). *Sosialt arbeid i kommunen: Samfunnsmandat og handlingsrom*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Irgens, E. J. (2007). *Profesjon og organisasjon: Å arbeide som profesjonsutdannet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Irgens, E. J. (2011). *Dynamiske og lærende organisasjoner: Ledelse og utvikling i et arbeidsliv i endring*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. og Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Oslo: Abstrakt forlag.
- Johansen, A. (red.) (2012). *Kunnskapens språk: Skrivearbeid som forskningsmetode*. Oslo: Scandinavian Academic Press.
- Killén, K. (2012). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning: - Et fellesfaglig perspektiv* (4. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Kleven, T. A. (red.). (2002). *Innføring i pedagogisk forskningsmetode: En hjelp til kritisk tolkning og vurdering*. Oslo: Unipub forlag.
- Kokkin, J. (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvernbekk, T. (2005). *Pedagogisk teoridannelse: Insidere, teoriformer og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lauvås, P. og Handal, G. (2000). *Veiledning og praktisk yrkesteori*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Levin, I. og Trost, J. (2005). *Hverdagsliv og samhandling med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Lyngnes, K. og Rismark, M. (2011). *Didaktisk arbeid* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lægreid, S. og Skorgen, T. (2006). *Hermeneutikk – en innføring*. Oslo: Spartacus Forlag.
- Malnes, R. (2008). *Meningen med samfunnsvitenskap*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Obstfelder, S. (1993). *Dikt i samling – prosa i utvalg*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Olsen, J. B. og Syse, H. (2013). *Næringslivetikk og samfunnsansvar*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Røysum, A. (2012). *Sosialt arbeid i nye kontekster: En studie om sosialarbeideres erfaring med NAV-reformen. Avhandling 2012 nr. 4 (Doktorgradsavhandling)*. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Stamsø, M. A. (red.) (2009). *Velferdsstaten i endring: Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre* (2. utgave). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Steinsholt, K. (1997). *Refleksjon og ettertanke: Pedagogisk refleksjon. Postmodernisme og pedagogisk refleksjon. Hermeneutisk refleksjon*. Trondheim: Tapir Forlag.
- Stolanowski, P.-A. og Rønnestad, M. H. (1997). *Profesjonell utvikling i psykososialt arbeid*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

Yin, R. K. 2012. *Applications of Case Study Research* (3. utg.). Los Angeles: Sage

Åsvoll, H. (2009). *Teoretiske perspektiver på taus kunnskap: Muligheter for en taus pedagogikk*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Andre kilder

Arbeids- og sosialdepartementet (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*. Hentet fra <http://lovdata.no/register/lover?letter=S&year=2009>

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2011). *Virksomhetsstrategi for arbeids- og velferdsetaten 2011-2020*. Hentet fra [file:///C:/Users/Henriette/Downloads/Virksomhetsstrategi%20for%20Arbeids-%20og%20velferdsetaten%202011-2020%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Henriette/Downloads/Virksomhetsstrategi%20for%20Arbeids-%20og%20velferdsetaten%202011-2020%20(7).pdf)

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2012). *Rundskriv Hovednr. 35 Lov om sosiale tjenester i NAV*. Hentet fra <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/Hovednr.+35+-+Lov+om+sosiale+tjenester+i+NAV.312829.cms#innledning>

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013). *Kompetansestrategi*. Hentet fra [file:///C:/Users/Henriette/Downloads/Kompetansestrategi%20for%20NAV%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Henriette/Downloads/Kompetansestrategi%20for%20NAV%20(7).pdf)

Arbeids- og velferdsdirektoratet (u.å.). *Kompetansepolicy*. Hentet fra https://www.nav.no/systemsider/sok/solrDokumenterAlle/_attachment/328728?ts=13b18c98fe8

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013). *Standard for arbeidsrettet oppfølging*. Upublisert manuskript.

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013). *Veiledningsplattformen*. Upublisert manuskript.

Helsedirektoratet (2005). *...og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten*. http://www.ogbedreskaldetbli.no/Om_kvalitetsstrategien/IS-1162_4390a.pdf

