

Nina Øyreskleiv

Klienters selvpresentasjon

**En analyse av klienters selvpresentasjon før og etter møte
med egen journal**

**Masteroppgave i sosialt arbeid
Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for Samfunnsfag**

Sammendrag

Formålet med denne oppgaven har vært å utforske hvordan klienter håndterer sin selvpresentasjon knyttet opp mot å skulle lese egen journal på institusjonen de bor på. For å belyse problemstillingen *Hvordan håndterer klienter sin selvpresentasjon før og etter møte med egen journal?* har jeg intervjuet fire klienter individuelt om deres refleksjoner rundt lesning av journalen før og etter lesning. Jeg har følgelig intervjuet hver enkelt klient to ganger; en gang *før* lesning av journal, og en gang *etter* lesning av journal.

Gjennom en symbolsk interaksjonistisk inspirert analyse av deres selvpresentasjon *før* lesning av journal, viste empirien hvordan deres selvpresentasjon kunne knyttes opp mot deres relasjon til de ansatte som også er journalskriverne på institusjonen. Analysebegreper fra George Herbert Meads teori om selvet samt Erving Goffmans rolleteori har vært med på å belyse hvordan deres selvpresentasjon i form av rolletaking kunne tolkes som å uttrykke forsøk på å ivareta relasjonen mellom de selv og personalet.

Klientenes selvpresentasjon *etter* lesing av journal ble analysert på tilsvarende måte ved å gjøre bruk av Mead og Goffman. I tillegg ble analysen tilført momenter fra Dorothy Smiths institusjonelle etnografi der jeg undersøkte om klientenes selvpresentasjon i møte med journalteksten kunne tolkes som å uttrykke institusjonelle føringer i form av styringsrelasjoner. I lys av dette fant jeg at klientene deltok i og reproduserte diskurser og institusjonelle forståelser gjennom sin selvpresentasjon.

Funnet i analysens første del som omhandler klientenes selvpresentasjon før lesing av journal, viste seg å være knyttet opp mot klient- og hjelper relasjonen. Deres selvpresentasjon ble deretter drøftet i forhold til hvorvidt denne synes å være determinert av en *samarbeidsdiskurs* i sosialt arbeid, eller om deres selvpresentasjon kan tolkes som et uttrykk for at de innehar et større handlingsrom. Funnet i analysens andre del som omhandler deres selvpresentasjon etter lesning av journal, viste at klientene ga uttrykk for institusjonelle føringer. Dette ble også drøftet i forhold til hvorvidt deres selvpresentasjon er determinert eller ikke, men da i forhold til en *endringsdiskurs* i sosialt arbeid.

Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for Samfunnsfag

Oslo 2017

Abstract

The purpose of this master thesis has been to explore how clients managed their presentation of self, related to reading their own journal from the institution in which they lived. To investigate my objective “*How do clients manage their presentation of self before and after reading their own journal?*” this study is based on empirical data from interviews with four clients. I used semi-structured interviews where I interviewed the clients` individually about their reflections related to their understanding of the journal. I conducted two sets of interviews; one before reading and one after the clients` reading of their journal.

Through a symbolic interaction-inspired analysis of their presentation of self *before* reading the journal, the findings show that their presentation of self are related to their relationship with the social workers who also are writing the journal. I used analysis concepts from George Herbert Mead’s theory of how the self is socially constituted and Erving Goffman’s role theory to interpret their presentation of self in the sence of role-taking.

The clients` presentation of self after reading the journal was analyzed in a similar manner, using Mead and Goffman. In addition, the analysis was added elements from Dorothy Smith's institutional ethnography. The findings show that their presentation of self are related to translocal relations as institutional captures and discourses in social work.

Furthermore, the findings in this study have been discussed in the relation to in which extent the clients` presentation of self are determined by the discourses.

Forord

Arbeidet med denne oppgaven har vært svært spennende, lærerik, krevende og tidkrevende. Jeg ønsker å takke alle som på ulike måter har vært involvert i at jeg kom i mål med skrivingen av denne oppgaven.

Først og fremst vil jeg takke informantene som har muliggjort dette prosjektet. Takk for at dere stilte til intervju og delte av deres tanker og erfaringer! Uten dere ville ikke denne oppgaven vært mulig å skrive.

Dernest ønsker jeg å takke institusjonslederne og de ansatte på de respektive institusjonene i forhold til å informere klientene om prosjektet samt tilrettelegging forøvrig i forbindelse med mine besøk på institusjonene og klientenes lesning av journal.

En stor takk til min veileder Marit Haldar som har kommet med inspirerende og konstruktive tilbakemeldinger på mitt arbeid.

Å skrive en masteroppgave har jeg på sett og vis opplevd som et ensomt prosjekt. Det har vært mange lange arbeidsdager som har krevd stor grad av selvdisiplin, mye grunnet fulltidsjobb ved siden av skrivingen.

Jeg ønsker i denne forbindelse å takke mine kollegaer og venner for deres urokkelige tro på meg. Dette har vært en enorm støtte og inspirasjon under hele skriveprosessen.

Sist, men ikke minst vil jeg takke min samboer og mine sønner for deres tålmodighet i forhold til mine tidvise «høyttekningsmonologer».

Oslo, november 2017, Nina Øyreskleiv

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	1
Abstract	2
Forord	3
Innledning	6
Problemstilling	6
Avgrensninger og begrensninger	6
Sosialfaglig relevans	7
Tidligere forskning	8
Oppgavens struktur	10
Teoretisk rammeverk	11
Symbolsk interaksjonisme og dens vitenskapsteoretiske røtter	11
Teorien om selvet	12
Rolleteori	14
Institusjonell etnografi	15
Metodisk rammeverk	18
Rekruttering av informanter	18
Intervju som metode	18
Presentasjon av informantene	19
Analyse	20
En reflekativ forskerposisjon	21
Min forforståelse	21
Validitet	23
Fortolkningsvaliditet	23
Reliabilitet	24
Avgrensning	24
Forskningsetiske refleksjoner	25
Journal	27
Lovgivning	27
Journalens funksjoner	28
Politiske og administrative styringsorganers betydning for journalen	28

Makt	29
Makt og dilemmaer i journalskriving	29
Makt i klient- og sosialarbeiderrelasjonen	30
Analysekapittel, del 1. Før lesning av journal	32
En felles situasjonsdefinisjon og likeverdig dialog	32
Den verdige klient som det foretrukne selv	37
Analysekapittel, del 2. Etter lesning av journal	41
Vekting av selvet	41
Et «meg» under utvikling	44
Objektivering av «meget»	46
Møte med journalen som en dynamisk prosess	52
Studiens funn	55
Studiens funn i del 1. Klientenes håndtering av sin selvpresentasjon før møte med journal	55
Aktør og struktur	56
Rammeskifte og valg av subjektposisjoner	57
Kontraktrelasjon	58
Styringsmentalitet	59
Studiens funn i del. 2 Klientenes håndtering av sin selvpresentasjon etter møte med journal	61
Aktørens handlingsrom ut fra Smiths perspektiv	61
Det autentiske «jeget» i sosialt arbeid og dets betydning for selvforståelsen	62
Bruk av skjemaer som diskursiv praksis	62
Kritikk av perspektivene	63
Staxs forskningsresultater og mine funn	64
Oppsummering	65
Videre forskning	65
Litteraturliste	67
Vedlegg 1. Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata AS (NSD)	72
Vedlegg 2. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring	73
Vedlegg 3. Intervjuguide	75

Innledning

Temaet for denne oppgaven omhandler klienters *selvpresentasjon* knyttet opp mot lesning av egen journal. Utgangspunktet for oppgaven var å undersøke klienters forståelse av journalskriving før og etter deres lesning av journalen. Min interesse for dette temaet springer ut fra min erfaring med å jobbe som miljøterapeut på institusjoner der journalskriving har vært en av mine arbeidsoppgaver. Jeg har gjennom dette fått et visst innblikk i hvordan klienter har forholdt seg til journalskriving.

Da jeg erfarte at det var ytterst få som viste interesse for å benytte seg av innsynsretten, gjorde dette meg nysgjerrig på deres forståelse av og tanker rundt journalskriving. Jeg valgte derfor dette som tema for mitt prosjekt, og har derfor intervjuet noen klienter som bor på ulike institusjoner om dette temaet. Etter transkriberingen av intervjuene mente jeg imidlertid å se noen mønstre i empirien som kunne åpne opp for en symbolsk interaksjonistisk analyse med fokus på deres *selvpresentasjon* før og etter møte med egen journal.

Problemstilling

Problemstillingen for min oppgave er som følger:

Hvordan håndterer klienter sin selvpresentasjon før og etter møte med egen journal?

For å kunne besvare problemstillingen, har jeg operasjonalisert den ned i tre forskningsspørsmål:

- a. Hvilken motivasjon oppgir klientene i forhold til å lese egen journal?
- b. Hvilke «jeg» uttrykker klientene i møte med journalen?
- c. På hvilken måte uttrykker klientenes selvpresentasjoner institusjonelle føringer?

Forskningsspørsmålet som omhandler klientenes uttrykte motivasjon for å ville lese egen journal er aktuelt for å kunne belyse deres selvpresentasjon før lesning av journal i analysens første del. For å kunne belyse klientenes selvpresentasjon etter journallesningen i analysens andre del, vil forskningsspørsmålene b. og c være aktuelle da de omhandler hvordan klientene håndterer sin selvpresentasjon, samt på hvilken måte deres selvpresentasjoner uttrykker institusjonelle føringer.

Avgrensninger og begrensninger

Som det har fremgått av det ovenstående har jeg valgt intervju som metode og analysert intervjupersonenes utsagn som elementer i en selvpresentasjonsprosess. Jeg har ikke fokusert på intervjupersonenes og min interaksjon i form av rolletaking og inntrykksregulering overfor

hverandre, men heller vært opptatt av å analysere hvordan utsagnene til de intervjuede i form av selvpresentasjoner viser seg å være knyttet opp mot deres relasjon til sosialarbeiderne på institusjonene de bor på samt hvordan deres selvpresentasjon i møte med journaltekst kan vitne om institusjonelle føringer i journalteksten.

Med begrepet *selvpresentasjon* tar jeg utgangspunkt i Goffmans (2014, 15) presentasjon av selvet gjennom det en person foretar seg i form av verbale og non-verbale uttrykk. Jeg avgrensner imidlertid oppgaven til å analysere det som artikuleres verbalt av intervjupersonene. Jeg tar med andre ord ikke med det nonverbale aspektet.

Sosialfaglig relevans

Det myldrer av studier om selvpresentasjon på ulike forskningsfelt. Disse er imidlertid ofte knyttet opp mot visuell kommunikasjon i sosiale medier som blogger og ulike nettsamfunn. Selvpresentasjon er ikke like ofte et tema i studier som omhandler sosialt arbeid. Jeg ønsker derfor å analysere hvordan klienters selvpresentasjon gir seg i uttrykk innenfor rammene av sosialt arbeid.

Formålet med dette prosjektet er at det kan bidra til å utvide fagfolks kunnskap om hvordan klienter som kunnskapsbærere kan gi oss ny kunnskap om hvordan deres selvpresentasjon kan knyttes opp mot relasjoner organisatoriske føringer eller ideologier i sosialt arbeid. Et mantra innenfor sosialt arbeid er å se «personen i situasjonen», og denne oppgaven kan være med å belyse at dette også kan være relevant i forhold til klienters selvpresentasjon.

I dagens individualistiske samfunn sies det at enhver kan velge sin egen identitet som følge av industrisamfunnets oppløsning og en frikobling av samfunnsmedlemmenes identitetsmarkører som slekt, bygd og laug, og at disse ble erstattet med nye sosiale identiteter basert på nasjon, klasse og kjønn som institusjonelle pilarer (Gunnar C. Aakvaag 2008, 264). Ulrich Bech, Anthony Giddens og Zygmunt Bauman hevder at vi også er på vei ut fra denne industrisamfunns-moderniteten hvor deres *individualiseringstese* om fremveksten av et individualisert selv erstatter de institusjonelle pilarene (Aakvaag 2008, 288).

Ifølge Aakvaag (2008, 288) handler imidlertid ikke dette om et naivt syn på et fritt og refleksivt individ frikoblet fra institusjonell regulering gjennom sine livsvalg. Tvert imot hevder de at den nye moderniteten i form av et politisk besluttet samfunn tvinger oss til å velge, men alltid innenfor sosiale rammer vi ikke selv har valgt (Aakvaag 2008, 288).

Funnene i min oppgave ser ut til å være i tråd med dette perspektivet da det kan se ut til at klienters valgmuligheter i forhold til identitet og følgelig selvpresentasjon er færre i møte med hjelpeapparatet. I så måte kan klienters artikulerte erfaringer inne på en institusjon gi kunnskap og større bevissthet rundt institusjonelle føringer samt om samfunnet for øvrig. Denne oppgaven vil derfor også kunne bidra til at klientene selv får mulighet til å se sin selvpresentasjon som en del av en større helhet.

Tidligere forskning

Nedenfor vil jeg presentere tidligere forskning i det sosialfaglige feltet om tilsvarende temaer som har hatt betydning for oppgavens utforming. Bøkene tema spanner fra tekstanalyser av barnevernjournaler til hvordan kategoriseringsprosesser inne på velferdsinstitusjoner kan få konsekvenser for relasjonen mellom klient og sosialarbeider og følgelig deres selvpresentasjon. Litteraturen kan ses på som et slags bakgrunnsteppe for oppgaven samtidig som jeg vil trekke enkeltmomenter fra noen av bøkene med meg inn i deler av oppgaven.

I antologien *At skape en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbejde* (Järvinen og Mik-Meyer 2003) har syv forskere ved hjelp av institusjonell etnografi og symbolsk interaksjonisme flyttet fokus fra klienten til de institusjonene de inngår i for å vise hvordan institusjonelle forhold og klientkategoriseringen henger sammen. Forfatterne mener å kunne vise hvordan disse kategoriene kan gi kunnskap om velferdsinstitusjonene og deres krav til klienten i forhold til endringsarbeid, og følgelig hvordan disse styringsrelasjonene produserer klienters identiteter med en institusjonell forankring. Antologien viser hvordan kravet om klientenes endringsarbeid må passe sammen med sosialt arbeids målsetninger og sosialarbeidernes profesjonelle forståelser, og hvordan klientenes identitet endres gjennom interaksjonen som foregår på ulike velferdsinstitusjoner. Analysen viser hvordan klientenes selvopplevde identiteter ikke nødvendigvis er så «private» som en ofte forestiller seg, men at de i større grad reflekterer sosiale og institusjonelle forhold. Forfatterne fremholder således et perspektiv på klientenes fortellinger som rapporter fra et sosialt meningsunivers mer enn fra et indre opplevelsesrom.

Nanna Mik Meyer har i boken *Dømt til personlig utvikling. Identitetsarbejde i revalidering* (2004) forsket på møtet mellom klient og system. Boken er en bearbeidelse av hennes phd-avhandling fra samme år. I en interaksjonistisk begrepsramme har hun studert hvordan relasjonen mellom klient og ansatt inne på to rehabiliteringssentre er påvirket av velferdsinstitusjonens organisering. Hun innehar et spesielt fokus på det individfokuserte

behandlingsarbeidet som bygger på en forestilling om at personlig utvikling er et gode, og videre hvordan klientene kategoriseres – gjerne med negative identiteter som «problempersoner» hvis de motsetter seg dette utviklingsarbeidet. Slik tydeliggjør hun hvordan identiteter er et produkt av sosiale prosesser som er innvevd i organisatoriske sammenhenger. Hun viser hvordan en antakelse i sosialt arbeid om et autentisk sant indre «jeg» får konsekvenser for klienten i form av et overdrevent fokus på enkeltmenneskets personlige situasjon hvor konteksten blir mindre viktig, og der personens handlinger kan defineres som avvikende og personen som en «problemperson».

Greta Marie Skaus bok *Mellom makt og hjelp* (2006) tar utgangspunkt i hverdagslige møter mellom klient og hjelpeapparat hvor hun blant annet tar for seg hjelpeapparatets systemnivå som igjen danner rammen for det som skjer på personnivå. Hun viser med dette hvordan hjelpeapparatets dobbeltfunksjon som kontrollør og hjelper gjenspeiler seg i alle relasjoner mellom hjelpeapparatet og dets klienter, og hvordan denne forståelsen er en forutsetning for å forstå helheten i det som skjer i dette samspillet. Skau vektlegger maktaspektet både i velferdsstatens ideologi og daglig praksis og hvilken betydning dette aspektet kan ha i samspillet med andre. Hun skildrer med dette et gjensidig avhengighetsforhold mellom struktur og person. Skau viser hvordan hjelpeapparatets makt hviler på et økonomisk, juridisk, kulturelt og ideologisk fundament. Hun tar utgangspunkt i Webers (1960) definisjon av makt som sjansen for å få gjennomslag for sin vilje i en sosial relasjon, og hevder at klient- og hjelperrelasjonen fremmer medgjørighet og tilpasning mer enn en kamp for sin vilje fra klientenes side. Skau viser imidlertid til at klientene kan utvikle ulike motmaktstrategier, men at slike handlinger er forbundet med en fare for negative sanksjoner. Slik ser en at det er hjelpeapparatet gjennom sine ansatte som har størst sjanse for å få gjennomført «sin vilje» i relasjonen.

Eyvind Engebretsens bok *Hva sa klienten? Retorikken i barnevernets journaler* (2007) bygger på hans doktorgradsarbeid *Barnevernet som tekst. Nærlesning av 15 utvalgte journaler fra 1950- og 1980-tallet* (2006) hvor han viser hvordan journalens skrivere og lesere kan forstås som bærere og formidlere av tradisjoner, genre og fortolkningstradisjoner. Han avdekker med dette de lag av mening som ligger i journalteksten. Han viser blant annet til begrepet *samarbeid* som et hyppig brukt ord i journalene, og hvordan dette representerer en slags kontrakt mellom saksbehandler og klient som ikke er fritt men bundet av bestemte strategier. Kontrakten blir i så måte en rasjonell relasjonsform som forholder seg til juridiske subjekter.

Kontraktens verdigrunnlag slik den kommer til uttrykk i journalen, ses på som symptomer på at det offentlige rom har blitt rasert av den sosialøkonomiske tenkemåten i form av byråkrati som styreform. Engebretsen viser med dette hvordan pluraliteten utviskes ved at overbevisninger er systemets tilstedeværelse i individet, og ikke individets tilstedeværelse i seg selv. Han skiller også mellom det han kaller kontaktspråk og kontraktspråk i journalteksten, der disse representerer språket eller ulike holdninger til språket som manifisterer seg i talegjengivelsen. Kontaktspråket defineres til å ha som formål å formidle kontakten med individene saken gjelder og deres subjektive posisjoner, mens kontraktspråket marginaliserer individenes uttalelser der møtets felles uttalelser og ikke individene blir tekstens talende «jeg». Formålet med doktorgradsprosjektet har vært å utvikle analytiske verktøy til bruk i praktisk saksbehandling som en institusjonell selvevaluering.

Antologien *I hjertet av velferdsstaten- en invitasjon til institusjonell etnografi* (Karin Widerberg 2015) er en samlet framstilling av empiriske studier av den nordiske velferdsstatens funksjonsmåter i lys av institusjonell etnografi. De empiriske forskningsprosjektene i boka viser blant annet hvordan styringsrelasjoner i form av tekster, institusjonelle forståelser og diskurser i ulike virksomhetsområder kan kobles sammen med hva tjenesteytere, tjenestemottakerne, pårørende, politikere og administrativt ansatte gjør i praksis. Dette synliggjøres ved å ta utgangspunkt i deres egne beskrivelser av sine aktiviteter og kunnskap om denne. Feltet studeres således fra ulike ståsteder da de ulike gruppene berøres på ulike måter. En forsøker å forstå hva mennesker gjør og hvorfor, i tillegg til å få øye på mer eller mindre synlige maktforhold i samfunnet som styrer det de gjør. På denne måten kan en også se hvordan menneskers erfaringer skapes og dermed identifisere og analysere hvordan de er infiltrert i institusjonelle forhold. Antologien representerer et spredt utvalg av virksomheter som for eksempel barneomsorg, rehabilitering, arbeidsliv, eldreomsorg, asylpolitikk og akademia.

Oppgavens struktur

Aller først vil jeg presentere oppgavens teoretiske rammeverk i form av hvilke teorier jeg tenker er relevante for å analysere empirien. Videre presenterer jeg oppgavens metodiske rammeverk som vil vise hvordan jeg har gått fram for å kunne besvare problemstillingen og dens forskningsspørsmål. Med utgangspunkt i en refleksiv forskerposisjon vil avveininger i forhold til min forforståelse tas med som en viktig føring for oppgaven. Videre tar jeg for meg oppgavens validitet, reliabilitet og forskningsetiske refleksjoner.

Temaer som journalen og dens funksjoner samt makt i klient- og sosialarbeiderrelasjonen belyses i egne avsnitt som et bakteppe for oppgavens utforming. Deretter begir jeg meg inn på analysen av empirien. Denne er inndelt i to hoveddeler som omhandler empirien henholdsvis *før* og *etter* journallesningen. Dernest presenterer jeg mine funn for videre drøfting og avslutter med en oppsummering av oppgaven samt noen refleksjoner i forhold til hva som kan være av interesse med tanke på videre forskning på feltet.

Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet skal jeg presentere de ulike teoriene som det teoretiske rammeverket for denne oppgaven består av. Innledningsvis presenterer jeg Herbert Blumers teori om symbolsk interaksjonisme, før jeg deretter presenterer George Herbert Meads teori om selvet. Videre tar jeg for meg Erving Goffmans rolleteori og momenter fra Dorothy Smiths metode institusjonell etnografi.

Symbolsk interaksjonisme og dens vitenskapsteoretiske røtter

Herbert Blumer kan sies å være opphavsmannen til symbolsk interaksjonisme (Blumer 1986, 2). Han trekker imidlertid på George Herbert Meads teori om selvet der mennesket ses på som et symbolfortolkende og språkbrukende dyr der selvet fremheves til en posisjon av overordnet betydning og hvor dets dannelse oppstår gjennom rolleovertaking av andre i samhandlingen (Blumer 1986, 8). Symbolsk interaksjonisme representerer et syn på samfunnet som bestående av mikrointeraksjoner der det er disse som skaper strukturer og sosial orden (Blumer 1986, 7).

Blumer (1986, 6) forklarer dette ved å vise til at normer, verdier og regler er utledet av hva folk *gjør*, og at alle sosiale strukturer eller organisasjoner etableres av denne aktiviteten representert via termer som sosial posisjon, status, roller og autoriteter der livet i samfunnet inneholder en pågående prosess av å tilpasse seg hverandre.

Herbert Blumers (1986, 2) teori om symbolsk interaksjonisme har som formål å beskrive samhandling med vekt på hvilken forståelse eller mening individet har med det som formidles. Teorien handler derfor om å studere menneskers gruppeliv og menneskelig atferd. Denne metodologiske posisjonen bygger på tre premisser hvorav det første innebærer at mennesker agerer i forhold til omgivelsene ut fra den meningen tingene har for dem. Dette favner både fysiske objekter, andre menneskers atferd, institusjoner, idealer og situasjoner individer treffer på i det daglige. Det andre premisset er at meningen oppstår ut fra den sosiale interaksjonen med tingene eller andre mennesker og ikke fra noe iboende i tingene på grunn

av psykologiske elementer i mennesket selv. Det tredje premisset er nettopp at mening er noe som oppstår i prosessen av interaksjon mellom mennesker, og som endrer seg gjennom en fortolkende prosess i ulike situasjoner (Blumer 1986, 2).

Ettersom jeg i denne oppgaven skal analysere klienters selvpresentasjon inne på to rehabiliteringssentre, finner jeg det hensiktsmessig å gjøre bruk av dette perspektivet da den favner individers interaksjon tilknyttet den sosiale situasjonen de befinner seg i.

Symbolisk interaksjonisme hører inn under hermeneutikken, der formålet er å oppnå meningsfull innsikt i sosiale aktørers livspraksis (Højberg 2014, 319). Hermeneutikken har sine røtter innenfor humanvitenskapenes tradisjon (Thomassen 2006, 44). Innenfor denne tradisjonen vil forståelse og fortolkning komme forut for forklaring, og hvor aktører og sosiale fenomeners betydning- og meningssammenhenger er det som studeres (Højberg 2014, 289).

Begrepet «hermeneutikk» betyr å tolke eller fortolke, og kommer fra det greske *hermeneuein* (Thomassen 2006, 137). Denne forståelsesprosessen knytter seg tradisjonelt opp mot fortolkning av tekster (Thomassen 2006, 91), men etter hvert har disse prinsippene blitt brukt i forhold til forståelsen av mening i alle former for samhandling og kommunikasjon mellom mennesker (Thomassen 2006, 92). Gjennom en hermeneutisk tilnærming søker jeg i denne oppgaven å forstå meningen i klientenes selvpresentasjon ved å fortolke deres verbale ytringer.

Teorien om selvet

I denne oppgaven tar jeg utgangspunkt i Meads teori om selvet når jeg skal begi meg ut på en analyse av klientenes selvpresentasjon. Mead (2005, 31) hevder at det menneskelige selv må forstås som et sosialt produkt eller «avspeilinger» ut fra dets sosiale erfaringsdannelse. Med sosial erfaringsdannelse henviser han til den sosiale interaksjonen mellom mennesker og at individets bevissthet og selv blir skapt gjennom denne. Da selvet er en sosial størrelse kan den endres i interaksjon med andre (Mead 2005, 171).

Mead (2005, 203) definerer selvet som bestående av to komponenter: et «meg» og et «jeg». «Meget» representerer det selvet som eksisterer i ens bevissthet og som er de holdninger man overtar fra andre. Mead (2005, 281) anvender begrepet «meg» som en slags sensor for en spesifikk eller *generaliserbar andre* som representerer de forventningene vi *antar* at de andre har til oss og våre handlinger. I dette ligger det at «meget» overtar en enkeltpersons eller en

hel gruppes holdninger som en slags mental rolleoverføring hvor en ser seg selv utenfra med inkorporerte antakelser om hvordan andre vil reagere på ens handlinger. På denne måten vil ens selvpresentasjon bære preg av å gjøre andres forventninger til sine egne og med dette bidra til utviklingen av en samarbeidsattitude.

Ifølge Mead betyr imidlertid *ikke* dette at individet er determinert av denne sosiale kontrollen. Den er snarere en forutsetning for konstitueringen av individualiteten nettopp fordi en som et samfunnsmedlem er uløselig forbundet med samfunnet. Det er med andre ord nettopp ved å *anta* den andres rolle som gjør at individet blir i stand til å sette fokus på seg selv for så å kunne styre sin egen kommunikasjonsprosess (Mead 2005, 281).

«Jeget» er det selvet som representerer det faktiske gjensvaret på situasjonen. «Jegets» gjensvar vil ifølge Mead (2005, 204) alltid inneholde et element av nyhet og en fornemmelse av frihet og personlig initiativ, og er følgelig ikke determinert av «meget». Selvet er en sosial prosess som beveger seg mellom «megets» opplevde bevisste personlige ansvarlighet og «jegets» bidrag i forhold til at det skjer noe nytt i erfaringsdannelsesprosessen (Mead 2005, 205).

Selvet som bestående av et «meg» og et «jeg» vil være organisert på en slik måte at det avspeiler den sosiale sammenheng og den situasjonen vi befinner oss i. Mead forklarer dette ved å vise til at vi tilpasser våre ulike reaksjonsmåter ut fra hvem vi møter og hva slags relasjoner vi har til de forskjellige. Mead hevder at det i situasjoner hvor en kan representere ulike selv, er et spørsmål om sosiale konsekvenser i forhold til hvilket selv vi velger å vise (Mead 2005, 171).

Selvet er med andre ord et sosialt selv som virkeliggjøres gjennom relasjonen til andre i den forstand at andre må anerkjenne at vi besitter de verdier vi ønsker å besitte. Normer og verdier konstituerer individets selvoppfatning, og selvrespekten avhenger av om hvorvidt vi klarer å leve opp til våre forpliktelser (Mead 2005, 230). Mead (2005, 209) påpeker imidlertid at selvet er en prosess som setter individet i stand til å forhåndstilpasse seg ulike sosiale situasjoner gjennom å påta seg et medansvar for dets innhold ved å reagere støttende eller kritisk.

Ifølge Mead fordrer *rasjonalitet* at en anlegger en følelsesnøytral holdning overfor seg selv (Mead 2005, 167). I forbindelse med ubehagelige situasjoner kan en få til dette ved å betrakte seg selv objektivt (Mead 2005, 196). En vurderer da en situasjon ved å stille seg utenfor den.

Gjennom dette anlegger man en mer forstående enn en emosjonell holdning; en har i en viss forstand lagt det selv et bak seg som vil reagere på en krenkelse, og erstattet det med et selv med andre innstillinger (Mead 2005, 197). En kan da redusere en følelsesmessig reaksjon.

I analysen vil jeg gjøre bruk av de ovenstående begrepene fra Meads teori for å vise hvordan klientenes selvpresentasjon kan tolkes som å gi uttrykk for den sosiale sammenhengen de befinner seg i gjennom deres forsøk på å ivareta relasjonen med de ansatte. Hensikten ved å gjøre bruk av de ulike begrepene er å få frem flere nyanser av fenomenet selvpresentasjon enn det vi får gjennom hverdagslige betraktninger. Meads teori om selv et legger grunnlaget for å analysere hvilke «meg» klientene identifiserer seg med og fremforhandler underveis i intervjuene.

Rolleteori

Goffman søker å forklare menneskelig samhandling ved å bygge videre på Meads teori om selv et. Han låner begreper fra teaterforestillingens verden som det å innta en «rolle», og hevder at denne rolletakingen i form av selvpresentasjon og inntrykksregulering er grunnleggende fenomener i menneskers samhandling som bidrar til å skape orden i samhandlingssituasjonen. Gjennom en næranalyse av menneskers samhandling konstruerer Goffman (2014, 8) begrepet *situasjonsdefinisjon* som en ramme rundt samhandling.

Dette begrepet er en beskrivelse av menneskers behov for å etablere en forståelse av hva slags anledning en befinner seg i, og som videre legger føringer for hvilken rolle det er mest hensiktsmessig å spille ut for en selv i samhandlingen med andre. Oppfatningen av hva vi skal gjøre relevant om oss selv og andre gir oss et tolkningsskjema for hva som skjer og rettesnorer for hva som sømmer seg (Goffman 2014,8).

En situasjonsdefinisjon vil ifølge Goffman (2014, 20) alltid inneha et moralsk innhold. Dette bygger på et samfunnsmessig prinsipp om at en person med visse sosiale kjennetegn har en moralsk rett til å forvente at andre skal behandle ham i tråd med hva disse sosiale kjennetegnene symboliserer. Med dette henviser Goffman (2014, 20) til at man gjennom sin situasjonsdefinisjon eksplisitt eller implisitt hevder at man er en person av et bestemt slag, og at det i dette ligger et moralsk krav til de andre om å verdsette og behandle ham på en måte som kan forventes i forhold til personer av nettopp hans slag.

Ifølge Goffman (2014, 17) vil deltakernes ulike situasjonsdefinisjoner i samhandlingen tilsynelatende være i en viss samklang med hverandre da det er ønskelig å unngå åpen

konflikt rundt definisjonen. Det kan imidlertid skje ting i interaksjonens forløp som svekker, strider imot eller på andre måter kan skape skepsis rundt den felles definisjonen. I verste fall kan interaksjonen opphøre da forutsetningene som dialogen har vært basert på har vært misvisende. Deltakerne oppdager at de står i en situasjon som har vært feilaktig definert, og hvor samværsystemet kan bryte sammen (Goffman 2014, 20).

For å forhindre at en definisjon kullkastes, kan det tas en del forhåndsregler kalt *inntrykksregulering*. Dette er forebyggende tiltak i form av små justeringer som har til hensikt å redde ens egen eller andres definisjon av situasjonen. Dette kan gjøres gjennom å hjelpe til med å opprettholde det inntrykket deltakerne ønsker å gi de andre i samspillsituasjoner. Videre har inntrykkskontrollen til hensikt å unngå at en opptreden blir ødelagt da en utilsiktet handling kan så tvil om opptredenen (Goffman 2014, 173).

En tilstreber derfor å overbevise de andre om at en holder seg til de normer som deres produkt bedømmes etter (Goffman 2014, 207). Gjennom å gi de andre det inntrykket det er i ens interesse å formidle, påvirker dette deres syn på situasjonen, og en kontrollerer da samtidig de andres atferd i forhold til hvordan de forholder seg til en selv (Goffman 2014, 13). Goffman (2014, 22) forutsetter at en person har mange grunner til å forsøke å kontrollere inntrykket de andre får i den sosiale samhandlingen.

I analysen tar jeg utgangspunkt i Goffmans begreper *situasjonsdefinisjon*, *rolletaking* som selvpresentasjon samt *inntrykksregulering*. Disse begrepene er tett sammenvevet, og er verktøy jeg gjør bruk av for å kunne analysere klientenes selvpresentasjon i form av deres verbale utsagn. Kan klientenes selvpresentasjon kobles opp mot betydningen av å inneha en felles situasjonsdefinisjon med personalet? På hvilken måte kan dette sette rammer for deres selvpresentasjon? Forhandler klientene seg ut og inn av ulike roller for å øke sitt handlingsrom ved hjelp av sin verbale inntrykksregulering? Hva slags betydning har dette i forhold til deres samhandling med personalet? Dette er momenter i form av spørsmål som nettopp bruken av begrepene vil gjøre det mulig å belyse i analysen.

Institusjonell etnografi

Institusjonell etnografi er en utforskningsmetodologi som tar utgangspunkt i individers ståsted fra en subjektposisjon som åpner for å undersøke menneskers hverdagsliv og erfaring i en større sosial utstrekning enn i deres faktiske aktiviteter. I tråd med symbolsk interaksjonisme innehar institusjonell etnografi et syn på mennesket som sosialt hvor språket som symbolbærer fungerer som det koordinerende element i all samhandling (Smith 2005, 80).

Språk som tekst spiller her en nøkkelrolle da denne ses på som å integrere det Smith (2005, 10) definerer som translokale styringsrelasjoner. Dette kan for eksempel være myndigheter, byråkrati, massemedia samt akademiske og profesjonelle diskurser i folks hverdagsliv (Smith 2005, 10). Smith (2005, 225) henviser til hvordan statsapparatet er bundet opp mot profesjonelle former for organisering, hvor begge er inkorporert av diskurser. Dette favner også institusjonelle diskurser som er systematisk utviklet for å sørge for kategorier og konsepter som uttrykker relasjonen mellom lokale aktiviteter og de institusjonelle generaliserte funksjonene.

Ifølge Smith (2005, 228) eksisterer institusjonene på grunnlag av sosiale relasjoner hvor disse er styrt av tekst. Tekst defineres som kopierbart materiale, og blir definert som en sosial handling når teksten aktiviseres gjennom lesning da teksten har en koordinerende funksjon på aktiviteter. Teksten transformerer det særskilte i folks lokale relasjoner til standardiserte, generaliserte former. Slik koordinerer de translokale styringsrelasjonene folks aktiviteter (Smith 2005, 101). Teksten «gjør noe» i form av å styre folks samhandling (Smith 2005, 102).

Med *tekst-leser konversasjoner* mener Smith prosessen ved at leseren «aktiverer» teksten ved å lese og fortolke den samt respondere på den i form av (språk)handlinger. På denne måten mener Smith at tekst kan sies å være en sosial handling (Smith 2005, 105). Dorothy E. Smith (2005, 105) hevder at det i tekst-leser konversasjoner foreligger institusjonelle diskurser som regulerer folks handlinger (Smith 2005, 105).

Smith (2005, 17) tar utgangspunkt i Foucaults (1970) diskursbegrep når hun definerer diskurser som muntlige eller skriftlige utsagn innenfor historiske, sosiale og kulturelle fortolkningsrammer som er etablert på tvers av ulike utsagns regelmessigheter. Utsagn kan med andre ord ikke ses på som løsrevet fra den konteksten de artikuleres innenfor.

Foucault (1970) referert i Smith (2005, 17) anser subjektivitet som diskursivt konstruert, mens Smith anser diskurser som kun å angi en posisjon for subjektet der subjektet *både* er produsert av og produserer diskurser (Smith 2005, 18). Hun hevder at folk deltar eller «gjør» diskurser, og at denne deltakelsen reproducerer og endrer diskursene (Smith 2005, 224). I så måte bygger hun på Foucaults diskursdefinisjon, men hevder at mennesket ikke er determinert av diskursene. Jeg vil gå nærmere inn på de ulike forståelsene gjennom en drøfting av disse knyttet opp mot funnene i den siste delen av oppgaven.

Ved å ha fokus på klientenes uttrykte erfaringer i forhold til deres møte med journalteksten,

analyserer jeg disse ved å gjøre bruk av Smiths definisjon av tekst-leser-konversasjonen. På denne måten åpner jeg opp for flere lag i analysen. Gjennom å tolke deres handlinger i form av selvpresentasjon og deres uttrykte ønske om å inneha en felles situasjonsdefinisjon med de ansatte, belyser jeg hvordan klientene konstituerer diskurser gjennom selvobjektivering.

Smith (2005, 13) definerer objektivering som en form for styringsrelasjon. Dette er en form for organisering *i* og *av* samfunnet der bevissthet- og organiseringsformer utformes til noe eksternt og allment, og hvor individer objektiverer seg selv ved å ytre seg ut fra en institusjonell forståelse og på denne måten konstituerer en diskurs. Med begrepet institusjonell forståelse henviser Smith (2005, 225) til styringsrelasjoners bilde av en virksomhet, og som aktøren på ulike måter må forholde seg til. Smith (2006, 39) refererer til John McKendy (1999) når hun søker å synliggjøre hvordan intervjupersoner løser utfordringen ved å uttale seg mellom det narrative og det ideologiske; det unike og objektiverte gjennom å skjøte dette sammen. I analysen vil jeg nærlese klientenes utsagn for å få øye på dette fenomenet.

Med en institusjonell etnografisk-inspirert analyse (Smith 2005, 10) ses mennesker på som kunnskapsbærere og kunnskapsforvaltere av sin virksomhet. Dette er følgelig mitt utgangspunkt for analysens andre del hvor jeg utforsker deres aktiviteter *etter* deres møte med journalteksten. Jeg vil gjøre bruk av momenter fra institusjonell etnografi for å spore klientenes aktiviteter i form av hvordan deres selvpresentasjon deltar i diskurser, samt deres reproduksjon av diskursene i form av institusjonelle forståelser og selvobjektivering. På denne måten kan vi se hvordan tekst fungerer som en møteplass for aktør og struktur, med mulighet til å utforske institusjonelle regimer ut fra folks ståsted.

Ved å se hvordan klientenes erfaringer i relasjonen med de ansatte samt deres møte med tekst koordinerer deres fokus og språkhandlinger, åpner dette opp for en verden organisert i språk og tekst. Journalskriverne har krav på seg til å holde seg innenfor regulerte rammer i sin journalskriving, som for eksempel ut fra lovverk og institusjonelle føringer. På denne måten er journalskrivingen i seg selv koordinert av annen tekst. I så måte kan vi se hvordan tekst både koordineres og koordinerer. «Texts at one level establish frames, concepts, and so on, operating on and in the production of institutional realities.» (Smith 2005, 186).

Metodisk rammeverk

Rekruttering av informanter

I startfasen av dette prosjektet sendte jeg en mail til leder av den respektive etaten jeg ønsket å rekruttere informanter fra, der jeg presenterte temaet for oppgaven med forespørsel om mailen kunne videresendes institusjonslederne på tre rusfrie institusjoner innenfor etaten.

Forespørselen ble delegert nedover i systemet, og etter noe mailkorrespondanse fram og tilbake med flere ansatte i administrasjonen, fikk jeg grønt lys for at dette kunne la seg gjøre. Mail med informasjon om prosjektet ble videresendt av seksjonssjef til de tre institusjonene, med forespørsel om rekruttering av informanter. To institusjonsledere responderte positivt på forespørselen om å rekruttere informanter fra sine respektive institusjoner til prosjektet. Jeg sendte informasjonsskriv og samtykkeerklæring til institusjonslederne for bruk i den videre rekrutteringsprosessen. Prosjektet ble deretter presentert på et husmøte for klientene.

En betingelse for utvalget av informanter, var at det måtte bestå av personer som aldri tidligere hadde lest egen journal. Bakgrunnen for dette kravet var at jeg skulle intervju de om *både* deres forforståelse og etterforståelse av journalskriving. Av totalt fem påmeldte informanter var det en som trakk seg allerede før første intervju. De fire andre fullførte begge intervjuene. Prosjektet var på forhånd sendt inn og godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.¹

Informantene signerte en samtykkeerklæring om at de ønsket å delta i prosjektet, og at de var sikret anonymitet både når det gjaldt behandlingen av persondata underveis i prosjektet samt i den endelige presentasjonen av oppgaven. Informantene ble også både muntlig og skriftlig informert om at de når som helst kunne trekke seg fra intervjuene. Alt forskningsmateriale ble oppbevart forsvarlig og utilgjengelig for uvedkommende i form av anonymisering og lagring på min pc som er passordbeskyttet. Opptakene av intervjuene ble umiddelbart slettet etter transkriberingen. Samtykkeerklæringen og informasjonsskrivet som vedlegg til oppgaven er anonymisert. Det er også klientenes navn.

Intervju som metode

Jeg valgte å gjøre bruk av semistrukturerte intervjuer som metode. Et semistrukturert intervju er verken en åpen samtale eller en lukket spørreskjemasamtale. Intervjuet utføres i overenstemmelse med en intervjuguide som gjennom både åpne og lukkede spørsmål sirkler

¹ <http://www.nsd.uib.no/personvernombud/> (14.09.2017)

inn bestemte temaer, med rom for oppfølgingsspørsmål (Kvale 2009, 47). Gjennom intervjuets spørsmål og svar blir intervjukunnskapen derfor noe som skapes av både informanten og forskeren i fellesskap; den konstrueres sosialt gjennom deres samspill (Kvale 2009, 72). Kunnskapen er kontekstuell da intervjuet finner sted i en interpersonlig kontekst og intervjuutsagnene er relatert til denne (Kvale 2009, 73). Med denne tilnærmingen som forankring, intervjuet jeg de fire klientene.

Presentasjon av informantene

Tina er i tjuetårene. Hun har gjennomført behandling i spesialisthelsetjenesten, men hadde ingen erfaring med å bo på tilsvarende institusjon som den hun bodde på under intervjuet. Tina hadde bodd på institusjonen i 10 måneder før intervjuet. Tina er fulltidsstudent.

Marianne er i tredveårene. Hun har gjennomført behandling i spesialisthelsetjenesten, og hadde flere erfaringer med å bo på ulike type institusjoner. Mariannes botid på institusjonen da hun ble intervjuet var 3 måneder. Marianne tok opp fag fra videregående skole for etter hvert å kunne søke seg inn på høyere utdanning.

Kristian er i førtiårene. Han har gjennomført behandling i spesialisthelsetjenesten, men hadde ingen erfaring med å bo på tilsvarende institusjon som den han bodde på når intervjuene fant sted. Kristian botid på institusjonen da han ble intervjuet var 8 måneder. Han var i arbeid, men var for tiden sykemeldt.

Erling er i femtiårene. Han hadde gjennomført en korttidsbehandling i spesialisthelsetjenesten, og oppga at han aldri tidligere hadde bodd på institusjon. Hans botid på institusjonen er 1,5 år. Erling anså seg som ferdig med et langt arbeidsliv.

Intervjupersonene bodde på to ulike institusjoner i regi av en kommune i Norge, som innehar samme målgruppe og mandat der tilbudet primært er rettet mot personer som er ferdigbehandlet i spesialisthelsetjenesten i forhold til tidligere rusproblematikk. Institusjonene er rusfrie botilbud med tilrettelagt oppfølging som forberedelse til utflytting i egen bolig. Institusjonene er døgnbemannet, og de ansatte skriver journal som omhandler beboerne. Intervjuene fant sted høsten 2016 inne på institusjonene de bodde på.

Hver av informantene ble henholdsvis intervjuet to ganger, hvorav det første intervjuet omhandlet deres forståelse av journalskriving *før* lesning av egen journal, og det andre

intervjuet omhandlet deres forståelse av journalskriving *etter* lesning av egen journal. Intervjuene varte fra 25 minutter til en time. Klientene tok selv kontakt per telefon når de hadde lest journalen og var klar for det siste intervjuet. Jeg vil presisere at jeg selv ikke leste journalene da hele poenget med intervjuene var å få et innblikk i klientenes egen forståelse av journalen.

Analyse

«Kvalitative analyser retter sig først og fremmest mod det unikke, det kontekstafhængige og det menings- og forståelsesorienterede.» (Højberg 2014, 318). Gjennom å nærlese intervjupersonenes verbale interaksjon på mikronivå, søker jeg innsikt i sosiale aktørers praksis og fellesskaper. Jeg har gjort bruk av Giorgios meningsfortetting (1975) referert fra Kvale (2009, 212) som analytisk verktøy for systematisering av de transkriberte intervjuene. Det betyr at jeg har komprimert informantenes uttalelser hvor den umiddelbare mening i det som ble sagt gjengis med få ord. Disse «meningsenhetene» har jeg delt inn i ulike temaer som jeg deretter har gjort til gjenstand for fortolkninger og teoretiske analyser (Kvale 2009, 212).

Videre har jeg stilt analytiske spørsmål til den meningsfortettede transkriberte teksten ut fra tre ulike fortolkningskontekster for å få frem mening. *Selvforståelse* som fortolkningskontekst innebærer at jeg omformulerer det intervjupersonens selv oppfatter som mening med sine uttalelser slik jeg forstår dem. *Kritisk forståelse* har en bredere forståelsesramme enn intervjupersonens egen, og kan fokusere på uttalelsens innhold eller på personen som kom med uttalelsen. En *teoretisk* forståelse legges til grunn for utsagnets fortolkning.

Disse kontekstene går over i hverandre og bidrar til å presisere spørsmålene som stilles til en uttalelse (Kvale 2009, 223). I mitt arbeid med analysen har jeg ikke fulgt denne rekkefølgen strengt eller gjort bruk av alle fortolkningskontekstene til hvert enkelt sitat som jeg har innhentet fra intervjuene i denne oppgaven. Jeg fant det mest hensiktsmessig å tilpasse det til sitatene individuelt.

En hermeneutisk forankret analyse innehar et fokus på forskerens rolle i forhold til at alt som gir mening i prosessen er gitt mening ut fra forskerens fordommer og forståelseshorisont, og at forskeren på denne måten produserer sitt datamateriale. Ut fra denne tilnærmingen er forskningsresultater et resultat av forskerens gjensidige samspill med gjenstandsfeltet

(Høyberg 2014, 320). Jeg er meg i så måte bevisst på hvordan min forforståelse er med på å prege mitt valg av metode, analyse og teori. Dette skal jeg nå utype litt nærmere.

En refleksiv forskerposisjon

Refleksivitet er en forskerposisjon og en kompetanse som innebærer at forskeren i en kvalitativ studie evner å se betydningen av sin egen rolle i samhandling med intervjupersonene, de empiriske dataene og de teoretiske perspektivene. Å reflektere over betydningen av forforståelsen forskeren bringer med seg inn i prosjektet er en vesentlig del av å inneha en refleksiv forskerposisjon ².

Min forforståelse

Ettersom jeg de siste årene har jobbet som sosialarbeider og følgelig hatt journalskriving som en av mine arbeidsoppgaver på lignende institusjoner som intervjupersonene bodde på, kan en kanskje si at jeg på sett og vis har god kjennskap til feltet gjennom en annen rolle enn den jeg beveger meg inn på i denne oppgaven som forsker i feltet. I utgangspunktet var det nettopp min erfaring med klienter som fikk meg interessert i å finne ut av hva slags forståelse de har av journalskriving. Denne bakgrunnen bidro til at jeg stilte på intervjuene med ulike forforståelser i bagasjen knyttet opp mot temaer rundt journalskriving, klienter, sosialt arbeid, samt relasjonen mellom hjelper og klient.

Opgavens tematiske utgangspunkt var klientenes forståelse av journalskriving. Under transkriberingen av intervjuene mente jeg imidlertid å kunne se noen mønstre i empirien som kunne tolkes som å omhandle klientenes selvpresentasjon. I intervjuene før klientenes lesning av egen journal så det ut til at deres selvpresentasjon var knyttet opp mot en ivaretagelse av deres relasjon med de ansatte på institusjonene de bodde på, og i intervjuene etter deres lesning av journalen kunne deres selvpresentasjon knyttes opp mot ulike diskurser i sosialt arbeid. Jeg tenker at mitt valg videre av Smith i analysen kan være preget av min erfaring som sosialarbeider i feltet da jeg nettopp på grunn av min erfaring mener å se utsagnene til intervjupersonene i en bredere kontekst.

Denne bevisstheten kan tenkes å være et resultat av min egen erfaring fra arbeidslivet i forhold til hvor jeg legger mitt fokus. Kanskje har dette hindret meg i å åpne opp for andre og bredere perspektiver. En vil alltid bære med seg en forforståelse av ting, og det kan imidlertid tenkes at min bakgrunn kan være en ressurs i forhold til å se konteksten eller helheten

² <https://www.etikk.no/forskningsetiske-retningslinjer/Medisin-og-helse/Kvalitativ-forskning/5-Forskerrollen/> (23.07.17)

intervjupersonene befinner seg i, kanskje mer enn det jeg ellers ville gjort uten min kjennskap til feltet.

Det at jeg jobber ved en institusjon ga meg antakeligvis lettere tilgang til de potensielle informantene enn om jeg hadde vært en «utenforstående» uten kjennskap til feltet. I samtykkeerklæringen valgte jeg å informere om at jeg jobber på en tilsvarende institusjon. Ved å informere om dette, tenkte jeg at jeg muligens stod i fare for ikke å få rekruttert informanter til prosjektet hvis de potensielle informantene opplevde dette som noe som kunne hindre de i å formidle det de hadde på hjertet på en ærlig og åpen måte til meg hvis de så meg mer som en ansatt enn i rollen som forsker.

I tillegg skulle jeg intervju hver informant to ganger, så faren var relativt stor for at folk skulle trekke seg etter første intervju. På den annen side kunne denne informasjonen vekke tillit hos informantene ved at de kanskje opplevde at det var en fordel at jeg kjente til feltet fra før av, og at det var nettopp på grunn av dette at jeg hadde interesse av å intervju de om temaet og at dette ga de en trygghet til å delta i prosjektet.

Som ansatt i feltet, har jeg en forforståelse av journalskriving, klienter, sosialt arbeid, samt relasjonen. Så hva tenker jeg om journalskriving? Jeg tenker at det er mye makt i journalskriving da min opplevelse er å sitte med definisjonsmakten som journalskriver. Også på grunnlag av journalens funksjoner mener jeg å kunne se at det foreligger en del maktforhold. Eksempler på dette kan være at det på grunnlag av journalteksten utarbeides sluttrapporter om klientene på institusjonen som er en av flere faktorer NAV legger til grunn når det gjelder vurderinger i forhold til valg av bosted for klienten i neste omgang. NAV kan også ha lagt inn en slags bestilling for klientens opphold på institusjonen, og på en slik måte legge føringer for journalskriverens fokus med tanke på hva som skal utredes.

Jeg har også kjennskap til plan- og resultatmålinger ut fra arbeid med journal. Jeg tenker at min erfaring som journalskriver *kan* legge føringer for hva jeg vektlegger i klientenes uttalelser og hvordan jeg fortolker disse. Som nevnt tidligere er det kun klientene som leser journalen i dette prosjektet. Kanskje kan jeg allikevel tillegge uttalelsene et innhold jeg kjenner fra før av ut fra min erfaring som journalskriver, og at jeg med dette står i fare for å tolke empirien som om jeg selv har lest journalene.

På tross av min rolle som sosialarbeider og journalskriver i mitt daglige arbeid, står jeg paradoksalt nok i fare for å overidentifisere meg med klientenes subjektposisjon når oppgaven

kommer inn på temaer som omhandler maktasymmetrien i forhold til både journalskriving samt klient- og hjelperrelasjonen. Jeg tenker at bakgrunnen for dette antakeligvis springer ut fra den teoretiske kunnskapen jeg besitter som fagperson, vel så mye som min praksiserfaring fra feltet.

Jeg tenker allikevel at min bevissthet rundt denne forforståelsen muligens vil veie opp for det å skulle bli fullstendig determinert av den når det gjelder min retning for fortolkningen av empirien. Samtidig er det denne forforståelsen som ligger til grunn for at oppgaven i det hele tatt ble til.

Validitet

«Validitet i samfunnsvitenskapene dreier seg om hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det en skal undersøke» (Kvale 2009, 250). Å validere er med andre ord å stille spørsmål.

Denne oppgaven tar sikte på å reflektere de fenomenene som jeg ønsker å vite noe om, nemlig intervjupersonenes selvpresentasjon knyttet opp mot lesning av journal. Når det dreier seg om intervju svar, kan det hende at personen ikke forteller «sannheten» om de faktiske forhold. Men svaret kan allikevel uttrykke sannheten om personens oppfatning av seg selv (Kvale 2009, 256).

Med en sosial virkelighetskonstruksjon, byttes søken etter absolutt sann og sikker kunnskap med et ønske om forsvarlige kunnskapsutsagn (Kvale 2009, 252). I så måte kan en si at jeg bruker en bredere definisjon av validitetsbegrepet. Ifølge Pervin (1984) referert i Kvale (2009, 251) kan en bredere definisjon inneha et moment i forhold til *i hvor stor grad* en oppnår validitet ut fra metoden som blir brukt (Pervin 1984 sitert fra Kvale 2009, 251). I fortolkningen av validitetsbegrepet som håndverksmessig kvalitet, flyttes fokus fra en endelig produktvalidering til en kontinuerlig prosessvalidering (Kvale 2009, 253).

Fortolkningsvaliditet

Fortolkningsvaliditet handler om hvem som «eier» meningene: intervjueren som fortolker det ut fra sin utvalgte kontekst, eller de opprinnelige forfatterne av uttalelsene? En fare ved intervjuforskningen er ekspertgjøringen» av meningene ved at forskeren setter de inn i egne kategorier for å uttrykke en mer grunnleggende realitet enn informantens livsverden (Kvale 2009, 225). På den annen side kan ulike fortolkninger konstruere ulike meninger. Dette kan ses på som en styrke da en gir avkall på fastlagte meninger og vektlegger nyanser, forskjeller og paradokser. En går da fra søken etter sann og ekte mening til relasjonsbetont utfoldelse av meninger (Kvale 2009, 224).

Reliabilitet

Reliabilitet dreier seg om forskningsresultatenes troverdighet og konsistens, og om hvorvidt et resultat kan reproduseres av andre forskere igjen (Kvale 2009, 250). Ut fra et postmoderne perspektiv er et intervju en samtale hvor data oppstår i den mellommenneskelige relasjonen hvor samtalen er intervjueren og intervjuerens felles produkt (Kvale 2009, 183). Ut fra min intervjuguide styrte jeg samtalen inn på ulike temaer, samtidig som intervjupersonen responderte på disse og la føringer for mine oppfølgingsspørsmål. Slik ble det også noe variasjon i intervjuene.

I min intervjuguide var det også noen ledende spørsmål som i utgangspunktet kan ha påvirket klientenes svar. Et eksempel på dette er spørsmålet: «Kjente du deg igjen i journalen din?» Ifølge Kvale (2009, 183) er det viktigste å erkjenne spørsmålets virkning samt gjøre forskningsspørsmålene tydelige. På denne måten har leseren mulighet til å evaluere spørsmålets betydning for forskningsfunnene og med dette vurdere funnenes validitet. Kvale konkluderer med at det finnes ikke *entydige* kvalitetskriterier for forskningsintervjuer da denne vurderingen avhenger av intervjuets form, tema og formål (Kvale 2009, 185).

Avgrensning

Som nevnt har jeg gjort bruk av intervju som metode og analysert intervjupersonenes utsagn som elementer i en selvpresentasjonsprosess. Jeg trekker derfor inn Meads teori om selvet som et sosialt produkt samt Goffmans rolleteori i analysen. Rolleteorien er opptatt av å forklare samhandling i form av selvpresentasjon i ansikt- til ansikt-interaksjoner. Jeg har imidlertid ikke fokusert på interaksjonen mellom intervjupersonene og meg selv i intervjusituasjonen. Mitt fokus har vært å analysere intervjupersonenes interaksjon med journallesningen i form av deres verbale selvpresentasjon både før og etter lesning. I så måte tenker jeg at interaksjonen mellom intervjupersonene og meg er mindre interessant i forhold til oppgavens fokus.

Da Goffmans rolleteori bygger på Blumers teori om symbolsk interaksjonisme, mener jeg å kunne se at rolleteoriens fokus på ansikt til ansikt-interaksjoner kan overføres til også å kunne handle om interaksjonen mellom en person og et objekt. Dette begrunner jeg med at Blumers teori omhandler mening og hvordan denne skapes gjennom interaksjon mellom objekter, hvor han videre klassifiserer objekter som fysiske, abstrakte eller sosiale. Dette kan for eksempel være en journal, en ideologi eller en sosialarbeider (Blumer 1986, 10). Videre hevder han at for å forstå menneskers handlinger, så må en identifisere deres verden av objekter, og at

objektets mening er den meningen den har for personen det er et objekt for (Blumer 1986,11). Ut fra dette perspektivet vil analysen av intervjuet før lesning av journal ha fokus på klientenes uttalelser om deres relasjon til de ansatte. Analysen av intervjuet etter lesning av journal vil være knyttet opp mot deres uttalelser rundt lesning av journalteksten.

I analysen av intervjuet etter lesning, supplerer jeg analysen med Dorothy E. Smiths institusjonelle etnografiske forståelse av tekst som sosiale aktiviteter; der leseren «aktiverer» teksten og handler i møte med denne, og hvor dette videre kan koples opp mot overordnede diskurser og institusjonelle forståelser i sosialt arbeid (Smith 2005, 228). Smiths kritikk i forhold til Goffmans rolleteori er nettopp at hans studier av mikrointeraksjon er løsrevet fra den samfunnsmessige settingen de er innvevd i (Aakvaag 2008, 215).

Da dette ikke er en oppgave som gjør bruk av institusjonell etnografi som metode men som heller er inspirert av den, avgrenses analysens andre del til å trekke på metodens forståelse av tekst, som jeg knytter opp mot lesning av journal og intervjupersonenes selvpresentasjon. Slik viser jeg hvordan Smiths institusjonelle etnografi kan kobles opp mot den institusjonelle konteksten sosialt arbeid. Jeg tenker at det er en styrke for oppgaven at jeg selv ikke leser journalteksten da det nettopp er klientenes uttalelser om hvordan de forstår og erfarer teksten som er et av hovedfokusene i oppgaven.

Mitt valg av å omtale personene jeg har intervjuet som *klienter* både i problemstillingen og i den påfølgende analysen og drøftingen er ikke tilfeldig. Jeg har bevisst valgt dette da det vil være en påminnelse for leseren om konteksten intervjupersonene befinner seg i som er inne på en institusjon de bor på i regi av velferdsstaten. Jeg tenker at dette kan være viktig å være seg bevisst da konteksten er vesentlig for den rammen oppgavens problemstilling belyses innenfor. Jeg har også tatt et bevisst valg i forhold til å gjøre bruk av begrepet «møte» i problemstillingen da jeg som allerede nevnt har gjort bruk av et interaksjonistisk perspektiv for oppgavens analyse som anser lesning av tekst som en prosess som «gjør» noe med leseren.

Forskningsetiske refleksjoner

Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) gir kunnskap om anerkjente forskningsetiske normer gjennom å formidle forskningsetiske retningslinjer.³ Som nevnt tidligere i oppgaven ble dette prosjektet innmeldt og godkjent av

³ <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>
(31.07.17)

Norsk senter for forskningsdata (NSD) før utsendelse av informasjon om prosjektet til de ulike institusjonene samt samtykkeerklæring for signering av personer som ønsket å delta i prosjektet.

I NSDs tilbakemelding på prosjektet presiserte de imidlertid viktigheten av å ivareta klientene under lesning av egen journal. Dette var også i tråd med ledernes krav i den respektive etaten jeg presenterte prosjektet for. Ifølge NESHS etiske retningslinjer har jeg som forsker et spesielt ansvar for at deltakerne ikke blir utsatt for alvorlige eller urimelige belastninger. Det var derfor alltid en ansatt tilstede for støtte og ivaretagelse av deltakerne under lesning av journalen, i tilfelle de skulle reagere på noe som stod skrevet som de eventuelt kunne oppleve som en belastning.

I forkant av prosjektet reflekterte jeg rundt hvorvidt lesing av egen journal kunne få noen konsekvenser for deltakerne og deres samhandling med personalet i etterkant. Jeg tenkte at de kanskje ville tenke mer over hva de sier og gjør overfor personalet; at de ikke ville føle seg like «fri» som tidligere. Jeg valgte allikevel å gjennomføre prosjektet da deltakerne uansett har innsynsrett i egen journal, og at de når som helst kan benytte seg av denne.

Det viste seg imidlertid at en av deltakerne hadde begynt å tenke over hva hun fortalte om seg selv til personalet i etterkant av prosjektet, og at hun i enkelte tilfeller hadde bedt om at det hun sa ikke skulle skrives i journalen. Hun fortalte at hun tidligere ikke hadde tenkt noe særlig over at det ble skrevet journal om henne, men at hun etter intervjuene hadde blitt mer bevisst på dette i samhandlingen med personalet. En annen deltaker ga uttrykk for at han fremstod med negative fortegn i journalen og at han måtte legge lokk på noen følelser han sa at han kjente på.

I tilknytning til dette kan en stille spørsmål om hvorvidt det var forsvarlig å sette i gang dette prosjektet. Da den førstnevnte intervjupersonen ga uttrykk for at dette ikke nødvendigvis føltes problematisk for henne og at hun generelt sett opplevde det som positivt å lese egen journal, slo jeg meg til ro med det. Når det gjelder den sistnevnte informanten, ga han uttrykk for at han på tross av erfaringen han gjorde seg allikevel ikke angret på å ha lest journalen.

Hvis jeg skulle gjennomført et lignende prosjekt ved en senere anledning, hadde jeg nok hatt mer fokus på å informere informantene i forkant av prosjektet om mulige konsekvenser av en eventuell deltakelse. På denne måten kunne de være bedre forberedt på hva som måtte dukke

opp av mulige utfordringer i etterkant, i tillegg til at det hadde bidratt til muligheten for et mer reflektert og kvalifisert valg i forhold til hvorvidt de ønsket å stille opp som intervjupersoner.

Journal

Jeg vil i dette kapittelet gi et innblikk i den respektive kommunens skriftlige rutiner for journalføring, samt gi en kort redegjørelse for det generelle lovverket som regulerer innholdsstandarden i journaler og journalens form og funksjoner. Avslutningsvis belyser jeg hvordan politiske og administrative styringsorganer kan påvirke sosialarbeiderens ulike arbeidsprosesser ved å vise hvordan disse kan stå i et spenningsfelt mellom det systemiske og det individuelle perspektivet. Både arbeidsfeltet i forhold til det relasjonelle aspektet i sosialt arbeid og det som nedfelles i journalen kan være berørt av dette.

Lovgivning

Jeg ble informert av en spesialkonsulent i kommunen om at det ikke finnes noen spesifikke dokumenter om rammer for journalføring i selve etaten, men at hver enkelt institusjon har skriftlige rutiner for journalføring. I Kommunerevisjonens rapport fra 2010, er det registrert at de enkelte tjenestesteder har utarbeidet egne brukerveiledninger for relevante registreringssteg i applikasjonen som brukes, og at ansvar for opplæring er definert i internkontrollsystemet. Selve opplæringen foregår uformelt på tjenestestedene. Etaten har ikke definert journalansvarlige. Av anonymitetshensyn setter jeg ikke opp referanse på Kommunerevisjonsrapporten.

Videre ble det på generelt grunnlag henvist til Helsepersonelloven (1999).⁴ Pasient- og brukerrettighetsloven (1999) samt Forskrift om pasientjournal (2000) er også lover som kommunen må forholde seg til i forbindelse med journalskriving og innsynsrett.⁵ I forskrift om pasientjournal defineres pasientjournal i § 3.a) slik: «pasientjournal/journal: samling eller sammenstilling av nedtegnede/registrerte opplysninger om en pasient i forbindelse med helsehjelp (...)».⁶ Forskriften skiller mellom teknisk standard og innholdsstandard. Jeg avgrensner kapittelet til å si noe om hva en journal skal inneholde da jeg tenker at dette er det som er det mest relevante i forbindelse med oppgaven.

⁴ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64?q=helsepersonell%20loven> (14.09.2017)

⁵ https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63/KAPITTEL_6#KAPITTEL_6 (14.09.2017)

⁶ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2000-12-21-1385?q=forskrift%20om%20pasientjournal> (14.09.2017)

Som vi ser ovenfor, regulerer jussen skrivingen av journalteksten. Lovgivningen skal også verne om samt fremme klientenes krav og interesser som myndiggjøring gjennom brukermedvirkning. Fagdisiplinene juss og sosialt arbeid er sentrale her (Askeland, Molven 2010, 15), og den lovfestede innsynsretten i journal skal sikre dette. Gjennom krav om bruk av skriftlige dokumenter sikres samtidig rettssikkerheten. I dokumentene skal det skilles mellom fakta og vurderinger (Askeland, Molven 2010, 18). En journal er en «samling av samanhengande, systematiserte eller usystematiserte opplysningar der sakshandsamaren i ei eiga datafil (...) fører oversyn over kva som skjer med ein klient over tid, og dei vurderingane sakshandsamaren gjer seg undervegs» (Askeland, Molven 2010, 20).

Journalens funksjoner

Journalen har ulike funksjoner. Den fungerer som et arbeidsverktøy for de ansatte på kontor eller institusjoner i form av å sikre kontinuitet i et klientforhold når andre ansatte trenger opplysninger om personen eller saken hans. I tillegg sikrer den dokumentasjonsplikten som innebærer å skrive ned relevant informasjon, observasjoner, vurderinger, avgjørelser og handlinger som sosialarbeideren utfører i sitt daglige virke. Innholdet skal skrives ut fra klare målsetninger, og personen skal omtales med respekt (Askeland og Molven 2010, 115).

Journalen skrives fortløpende og skal gi et helhetsbilde av klienten og dennes situasjon. Sosialarbeideren velger ut hva som skal skrives på et faglig og subjektivt grunnlag. Journalen er systematisert og standardisert på grunnlag av retningslinjer og maler for form og innhold. Ifølge Askeland og Molven (2010, 41) er kategorisering nødvendig når teksten skal systematiseres i et dokument. Å omtale en person som klient er en form for kategorisering, der begrepet sier noe om en tilstand mer enn om personen. Askeland og Molven (2010, 40) refererer til Kokkin (2005) når de henviser til at denne tilstanden ikke er varig, men heller en prosess en kan gå inn og ut av.

Politiske og administrative styringsorganers betydning for journalen

Politiske og administrative styringsorganer vedtar lover, regler og prosedyrer. Dette setter føringer for journalens form og innhold som sosialarbeideren i neste omgang forvalter ut fra sitt skjønn og innarbeidede systemer på arbeidsplassen (Askeland og Molven 2010, 50). Sosialarbeiderne skriver journalene i samsvar med deres forvaltning av lover, sosialpolitikk og administrativ praksis hvorav dette innvirker på både deres samhandling med klientene samt hvordan de skriver om klientene.

Askeland og Molven (2010, 122) refererer til Johnson og Yanka (2007) når de presiserer at arbeidsprosessen i sosialt arbeid innehar to parallelle prosesser: en *samhandlingsprosess* og en *problemløsningsprosess*. Samhandlingsprosessen omfatter relasjonen mellom klient og sosialarbeider der sistnevnte strukturerer samhandlingen på en systematisk måte samtidig med en individuell tilnærming tilpasset hver enkelt.

Problemløsningsprosessen omfatter en systematisk sortering i journalskrivingen som kan deles inn i ulike faser som strukturerer journalen. Et eksempel på dette kan være kartlegging, problemidentifisering, vurdering, målsettinger/samarbeidsavtale, iverksetting av tiltak for måloppnåelse samt evaluering (Askeland og Molven 2010, 123). Et spenningsfelt i sosialt arbeids dokument skriving er at den både skal tjene og tilpasses et byråkratisk system samtidig som det skal ivareta klienten som en unik person (Askeland, Molven 2010, 57). Det individuelle står i fare for å bli borte i oppsett, prosedyrer og regler som fører med seg standardiseringer og kategoriseringer.

Uttalte ord og meninger ytret av klienten under samarbeidsprosessen fortolkes av sosialarbeideren og nedfelles i journalen. Deretter blir journalen lest og fortolket av andre igjen ut fra deres kontekst (Askeland og Molven 2010, 109). Askeland og Molven (2010, 48) refererer til Prince (1996) når de påpeker at forskning fra England om journalskriving viste at klientene opplevde at det de sa ble omskrevet til et faglig språk i journalen. Sosialarbeidernes valg av ord og uttrykk ut fra teoretiske og verdimeslige perspektiver, kan i så måte være avgjørende for hva slags meningsinnhold journalteksten formidler.

Jeg har i denne delen av oppgaven presentert journalens lovregulerte form og funksjon samt belyst betydningen av politisk og administrativ styring for sosialt arbeids yrkesutøvelse.

Makt

Makt og dilemmaer i journalskriving

Journalteksten er utarbeidet i en kontekst der utenforliggende maktrelasjoner som politiske og administrative styringsorganer innvirker på form og innhold. Skrivning av journaltekst kan både tydeliggjøre og forsterke maktasymmetrien mellom klient, sosialarbeider og organisasjon (Askeland og Molven 2010, 50). Sosialarbeideren har et fagspråk som kan gi et inntrykk av å være en objektiv ekspert som formidler en sannhet. Fagspråket kan dekke over at sosialarbeideren selv er med på å forme relasjonen og situasjonen. Sosialarbeideren besitter definisjonsmakten innenfor de ovennevnte regulatoriske rammene i forhold til hva

vedkommende velger å legge fokus på i journalen. Fokuset som velges og måten dette skrives på inneholder et maktspekt i den forstand at det kan påvirke klientens framtid i forhold til evalueringer og avgjørelser som tas på grunnlag av det skrevne (Askeland og Molven 2010, 37).

Sosialarbeiderne skal imidlertid fremme et godt samarbeid med klienten ved å holde minst mulig skjult av det de skriver om klienten. Denne åpne holdningen er ifølge Askeland og Molven (2010, 167) en forutsetning for å få til et samarbeid basert på tillit, og i tråd med det overordnede politiske synet om verdien av økt brukermedvirkning. Klienten på sin side har innsynsrett i journal med visse unntak. Innsynsretten skal sikre klienten mulighet til å undersøke hva det offentlige vet og har registrert om en, i tillegg til at kjennskapen til dette skal bidra til deltakelse i det som gjelder en selv (Askeland og Molven 2010, 167).

Å skrive om klienter er en funksjon av forvalterrollen sosialarbeideren innehar, og skal besørge effektivisering og kontroll i det administrative apparatet. Ifølge Askeland og Molven (2010, 57) er dokumentskriving preget av et positivistisk syn da dette synet er bakgrunnen for at en kan utarbeide maler og standard skjemaer. Journalskriving inneholder i så måte et dilemma for sosialarbeideren da deres kunnskapsgrunnlag er tuftet på et postmoderne menneskesyn der alle er unike og derfor ikke kan passe inn i standardiserte skjemaer. Det kan derfor være utfordrende for sosialarbeideren å skulle tilpasse dokumentskrivingen i forhold til å tjene et byråkratisk system, og samtidig skulle ivareta klienten som en unik person (Askeland og Molven 2010, 57).

Makt i klient- og sosialarbeiderrelasjonen

Å kunne forstå hjelpeapparatets dobbeltfunksjon som et offentlig kontroll- og maktapparat og som hjelpeinstans er en forutsetning for å kunne forstå helheten i det som skjer i samspillet med klient og sosialarbeider på personnivå (Skau 2003, 97). Sosialarbeiderne jobber på personnivå, men ut fra et systemnivå som ikke nødvendigvis er like synlig for klienten der ideer blir formulert og fortolket i lys av en mer omfattende forståelsesramme (Vabø 2014, 64). Styrings- og organisasjonsidéer blir fortolket og oversatt til praksis gjennom ulike aktører på ulike nivåer; fra politikk til bakkebyråkrater. Profesjonsutøvere må forholde seg til ulike administrative verdsett som en bedriftsøkonomisk diskurs, en legal-byråkratisk diskurs og en velferdsprofesjonell diskurs.

Det ligger noen spenninger mellom disse diskursene som ansatte i offentlige velferdsorganisasjoner må ta høyde for (Vabø 2014, 66). Et eksempel på dette kan være at den

målrasjonelle styringsdiskursen kommer i konflikt med sosialarbeiderens relasjonelle styringslogikk når sosialarbeiderens fokus på dokumentasjonskrav fortrenger engasjementet for klienten. Her er det den bedriftsøkonomiske diskursen som har manifestert seg i praksis ved å etablere seg i en anstrengt sameksistens med etablerte fagdiskurser som for eksempel det å bygge tillitsrelasjoner over tid. NPM – New Public Management er en markeds- og bedriftsinspirert styringsform som beveger seg bort fra tradisjonell regel- og profesjonsstyring og mot mer markedsstyrte prinsipper (Vabø 2014, 77).

Ifølge Jarvinen og Mik-Meyer (2003, 25) vil den sosiale relasjonen mellom hjelper og klient skapes og utvikles gjennom en institusjonell prosess, der «diagnostiseringen» av klienten reflekterer organisatoriske og normative kategorier. En velferdsinstitusjon er med andre ord ikke en nøytral «serviceinstitusjon», men avspeiler alltid en bestemt måte å anskue verden på der klientens problem blir kategorisert og handlingsmuligheter blir fastlagt (Jarvinen og Mik-Meyer 2003, 14). Individfokuset i sosialt arbeid krever at klientene er innstilt på en endring som samsvarer med sosialarbeidernes profesjonelle forståelse og sosialt arbeids målsetninger (Jarvinen og Mik-Meyer 2003, 12).

Sosialarbeiderne står i så måte i et spenningsfelt mellom individ og system der det allikevel finnes et frirom for individuell rollefortolkning fra hjelperens side der han gjennom sin personlige måte å kommunisere med klienten på kan dempe eller styrke det strukturelle maktaspektet relasjonen bygger på (Skau 2003, 90). Eyvind Engebretsen (2007, 42) henviser imidlertid til hvordan Shulman (1981) har bidratt til å implementere begrepet *samarbeid* i sosialt arbeid som en institusjonalisert norm og instrumentelt begrep da dette skal representere ulike ferdigheter hos sosialarbeideren der samarbeidet ses som et uttrykk for bevisste strategier fra sosionomens side, og ikke som et jevnbyrdig forhold mellom partene.

Samarbeidet med personalet bygger ifølge Jarvinen og Mik-Meyer (2003, 240) på en viljediskurs i og med at relasjonen forutsetter at klientene er villige til å samarbeide i samsvar med arbeidsformene som tilbys, som det individuelle utviklingsprosjektet. Slik tydeliggjøres det at relasjonen er bundet opp i kontroll. Men dette er ikke nødvendigvis negativt da hjelpen forutsetter kategorisering som en strukturell nødvendighet slik at klientenes situasjon skal kunne relateres til velferdstilbudene (Jarvinen og Mik-Meyer 2003, 241). Ifølge Jârvinen og Mik-Meyer (2003, 11) betyr ikke dette at klientene nødvendigvis er determinert av velferdsinstitusjonenes problemforståelser og praksisformer.

Analysekapittel, del 1. Før lesning av journal

En felles situasjonsdefinisjon og likeverdig dialog

Jeg vil i dette avsnittet i hovedsak gjøre bruk av Meads teori om selvet samt Goffmans rolleteori for å kunne analysere klientenes selvpresentasjon før deres lesning av egen journal. Ettersom klientenes fokus i denne forbindelse ser ut til å være knyttet opp mot relasjonen til sosialarbeiderne som også er journalskriverne på institusjonene, benytter jeg meg av disse teoriene som et verktøy for å få øye på det sosiale aspektet ved klientenes selvpresentasjon.

Goffmans begrep *situasjonsdefinisjon* blir her stående som sentralt i analysen da klientenes selvrepresentasjon gir uttrykk for å være opptatt av hvorvidt journalskriverne innehar den samme situasjonsdefinisjonen som klientene selv. Ifølge Goffman (2014, 15) er en felles situasjonsdefinisjon et viktig sosialt aspekt ved all samhandling da et godt samarbeid mellom partene nærmest forutsetter at de har den samme forståelsen av at en viss situasjon råder. Forskningsspørsmålet vedrørende hvilken motivasjon klientene oppgir i forhold til å lese egen journal vil belyse klientenes håndtering av sin selvpresentasjon.

Jeg lurer på om vi er på bølgelengde, rett og slett. Jeg lurer på hvordan de ser på meg; tar de meg på alvor? Ser de meg når jeg sier det jeg sier, eller skriver de kanskje at «hun sier at hun føler det og det, men vi ser det og det». Jeg mener ikke at alt som skal stå i journalen skal være rosenrødt og fint, men bare være det det er og ikke sånn personlig syning fra det mennesket som sitter og skriver det. (Marianne).

Alle de som sitter og skriver journalen her; de er vi på bølgelengde med. Det er ikke noen dårlige vibber her, det er ingenting sånt. Derfor føler jeg det sånn at jeg ikke har noen angst for hva som kan stå der. Det er nemlig ikke alle mennesker jeg har vært borti på forskjellige institusjoner jeg har bodd på tidligere som jeg har vært på bølgelengde med. Og da har jeg en følelse av at det sikkert står noe negativt i journalen. (Marianne).

Marianne kan tolkes som at hun gir uttrykk for et behov for å undersøke om hun og personalet innehar en felles situasjonsdefinisjon av samhandlingen dem imellom ved å bruke uttrykket «på bølgelengde». Det kan se ut til at hun knytter innholdet i journalen opp mot hvordan hun vurderer at personalet definerer situasjonen. Hun gir med dette uttrykk for at hun tenker å finne ut av hvilken situasjon hun faktisk befinner seg i gjennom lesning av journalen, og at dette igjen vil legge føringer for hvordan hun selv vil opptre i samhandlingen med de ansatte etter sitt møte med journalteksten.

Ifølge Goffman (2014, 17) defineres en situasjon gjennom alle parters handlinger i en samhandlingssituasjon. Disse vil være i overensstemmelse med hverandre i en så stor grad at

åpne motsigelser ikke fremkommer. Gjennom å åpne for at alt som står skrevet i journalen ikke må være «rosenrødt og fint», gir Marianne uttrykk for å være en raus og fleksibel person hvor hun samtidig demper ned sine forventninger til det som måtte stå i journalen. På denne måten kan Marianne tolkes som å gjøre et forsøk på å forebygge eller redusere en eventuell ulik situasjonsdefinisjon.

Goffman (2014, 15) er opptatt av at en person kan uttrykke seg på en bestemt måte da dens sosiale status krever et slikt uttrykk. Kanskje er det Mariannes subjektposisjon i rollen som klient som her kommer til uttrykk. Skau (2003, 38) definerer begrepet klient som et samlebegrep om mennesker som av ulike årsaker kommer i kontakt med hjelpeapparatet, og påpeker videre at relasjonen mellom klient og hjelper er organisert innenfor en ramme av profesjonell makt, kontroll og omsorg hvor lover og regler regulerer hjelperens utøvelse av sin rolle og hvor klienten skal kunne føle seg trygge på at hjelperen kan sitt fag. Med sin inntrykksregulering ivaretar Marianne personalets eventuelle definisjon av situasjonen på godt og vondt som noe hun på visse premisser kan gå god for ved å uttale at bare journalen er skrevet som «det det er», så aksepterer hun innholdet.

Goffman (2014, 18) henviser til begrepet *modus vivendi* knyttet opp mot interaksjon der det råder en reel enighet om hvilke *påstander* vedrørende hvilke spørsmål som er foreløpig akseptert heller enn en reel enighet. Dette kan relateres til Mariannes uttrykte tillit og respekt for de ansattes kompetanse og integritet i forhold til deres journalskriving. Slik gir Marianne et skinn av samstemmighet ved å forfekte verdier hun opplever at hun føler seg forpliktet til å ivareta.

Kanskje legger hun lokk på sine umiddelbare følelser ved å fremlegge et syn på situasjonen som hun tenker at de ansatte kan godta, og hvor denne inntrykksreguleringen er med på å ivareta eller «redde» en felles situasjonsdefinisjon ved at åpne motsigelser ikke trer frem. Slik unngår hun at samarbeidet med personalet bryter sammen ved å på denne måten ivareta det moralske aspektet situasjonen inneholder i forhold til hvordan hun tenker at hun og personalet bør forholde seg til hverandre.

Marianne er opptatt av hvorvidt personalets «blikk» samsvarer med hennes egen oppfatning av seg selv. Dette «blikket» kan oversettes til Meads (2005, 281) begrep *Den generaliserte andre* som representerer de forventningene vi antar at andre har til oss og våre handlinger. Marianne kan tolkes som å stille spørsmål rundt hvorvidt hennes handlinger har innfridd personalets forventninger. Videre knytter hun betydningen dette vil ha for deres relasjon ved å

relatere dette opp mot hvorvidt personalet tar henne på alvor eller ikke. Igjen kan dette ses i sammenheng med Mariannes behov for en felles situasjonsdefinisjon med de ansatte i form av hvorvidt de innehar de samme forventningene til hennes virke inne på institusjonen.

Ifølge Mead (2005, 230) er selvet et sosialt selv som virkeliggjøres gjennom relasjonen til andre i den forstand at andre må anerkjenne at vi besitter de verdier vi ønsker å besitte, og hvor selvrespekten avhenger av om vi klarer å leve opp til våre forpliktelser. Kanskje er det også dette som ligger til grunn for Mariannes uttrykte behov for at hun og personalet ser henne med det samme «blikket». Slik jeg tolker Marianne, ønsker hun å representere seg selv som en person som ønsker å inngå som en likeverdig dialogpartner når det gjelder definisjonen av situasjonen.

Marianne uttrykker en viss bekymring rundt hvorvidt hun og personalet innehar de samme forventningene til henne. Marianne kan derfor tolkes som at hun samtidig forteller noe om betydningen av relasjonen med de ansatte og dennes maktasymmetri. Jeg vil her støtte meg på Loseke (2011) sitert fra Jarvinen og Mik-Meyers (2003, 54) forskning på institusjonelle identiteter i sosialt arbeid, der han hevder at «(...) et vellykket institutionsophold kræver, at klientens selvforståelse og biografi harmonerer med de modeller, institutionen stiller til rådighed (...). Mariannes uttalelser kan med andre ord ses på som å uttrykke noe om hvordan hjelpeapparatets verdier og strategier gir seg i uttrykk i relasjonen mellom henne og sosialarbeideren.

Jeg har snakket med de som jobber her om hva som skrives, og de sa at det ikke skrives noe om oss som vi ikke vet, og at de ikke synser. Men jeg vet jo ikke helt hvordan en journal skal føres; om det er personlig fra den som sitter og skriver det, eller om personen ser litt mer objektivt på det. En ansatt nevnte at hvis han hadde oppfattet meg som for eksempel unnvikende, så ville han ikke bare ha skrevet det i journalen. Han sa at han ville hatt en samtale med meg om det, og deretter skrevet at vi hadde hatt en samtale om det. Og det tenker jeg at er helt greit, så jeg tror ikke at jeg vil komme over noen ubehageligheter eller overraskelser i journalen. (Marianne).

Her beskriver Marianne hvordan personalet er opptatt av å gi henne muligheter til å være med på at de sammen kommer frem til en felles og forpliktende situasjonsdefinisjon før situasjoner skrives ned i journalen. Den ansatte åpner her for et kontaktspråk i journalen. Kontaktspråk innebærer at journalskriverens vurderinger og beslutninger er et resultat av et «vi» i dialog (Engebretsen 2007, 74). Hun gir uttrykk for at dette er noe som «trygger» henne. Marianne forteller også indirekte hvordan en eventuell ulik situasjonsdefinisjon vil kunne skape ubehageligheter da dette muligens vil svekke hennes tillit til personalet og videre deres

interaksjon grunnet hennes opplevelse av at personalet innehar en ifølge henne feilaktig situasjonsforståelse. Videre nevner hun et eksempel på en situasjon som hun forteller at kan vekke bekymring rundt dette:

Men hvis det er en ansatt som ikke er i mitt team og som ikke kjenner meg så godt og vi har hatt en krangel eller uenighet, da kan jeg tenke på om den episoden ble skrevet akkurat sånn som den var. Det er greit hvis han skriver at vi har hatt en krangel, men jeg kan se for meg at det kan være vanskelig å være objektiv da. Det er ikke alle jeg føler at burde ha rett til å skrive journaler. Det spørres helt på mennesket, egentlig. (Marianne).

Her forteller Marianne om sin usikkerhet rundt hvordan situasjonen blir definert av personalet og nedfelt i journalen knyttet opp mot den ansattes «blikk». I disse situasjonene har ikke den ansatte og Marianne blitt enige om en felles situasjonsdefinisjon, og Marianne kan tolkes som å føle noe avmakt rundt dette ved å fortelle at dette er noe hun kan bli gående å tenke på. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2003, 20) vil en klients samarbeidsproblem tolkes som å dekke over andre individuelle problemer ved klienten. Marianne gir uttrykk for et behov for å være med på å påvirke det syn de ansatte danner seg av situasjonen.

De skriver nok om sine betraktninger av meg og mine valg; hvordan jeg legger opp dagene. Jeg kan se tilbake på den tiden jeg har vært her og at det har gått mye opp og ned, sånn som i sommer. Da gikk jeg mye tur og kjente på en slags tomhet. Jeg hadde det ikke så veldig bra kan jeg tenke nå, men så var det jo mye bra også. (Tina).

Jeg lurer på hva de vektlegger i journalen, eller hvor de legger fokuset sitt. Om jeg tar vare på meg selv eller om de synes jeg står opp sent for tiden. Kanskje tenker jeg at jeg har vært dritflink hele sommeren, mens de mener noe annet. Da hadde jeg tenkt at «har de ikke fått med seg mer av hva jeg har gjort, hvorfor har de ikke spurt meg eller gjort noe for å forstå det jeg driver med. (Tina).

Tina kan tolkes som at det er viktig for henne at hun og personalet innehar en felles situasjonsdefinisjon knyttet opp mot de aktivitetene hun bedriver som en del av sin endringsprosess. Hun uttrykker en viss skepsis i forhold til om hvorvidt personalet har fokus på de tingene hun har fått til under oppholdet på institusjonen, eller om de innehar en annen oppfatning enn henne selv i forhold til dette. Om dette skulle vise seg å være tilfelle, stiller hun spørsmåltegn ved hvorfor personalet i så fall ikke har gjort noe for å etterstrebe en situasjonsdefinisjon som er mer i samsvar med hennes. Tina kan tolkes som å oppleve at det er hun som til syvende og sist sitter med definisjonsmakten i forhold til hvordan hennes handlinger skal tolkes.

Tina gir uttrykk for at hun opplever at hun har gjort mye bra for seg selv, og definerer med dette situasjonen hun opplever at hun er i. Slik fremforhandler hun et «meg» som en pliktoppfylgende person. . Ifølge Goffman (2014, 13) vil en person gjennom sin selvpresentasjon handle målrettet for å påvirke andres definisjon av situasjonen. Gjennom sin selvpresentasjon som pliktoppfylgende legger Tina føringer for personalet for hvordan hun forventer at de skal verdsette og behandle henne.

På grunn av den lille formen for avvisning jeg har opplevd når jeg har spurt om å få lese journalen; at det er en del omstendigheter som må på plass som at det helst bør være på «en god dag» og at man må sette seg ned med flere osv, så har jeg tenkt at jeg bare må stole på de greiene der. Men samtidig føler meg noe usikker; hva er det de ansatte tror om meg? Kanskje jeg har lyst til å se at de har tatt feil og at jeg kan vise at «dette er dine greier; du tok feil om meg. «Det der er deg og ikke meg». At jeg har lyst til å avkrefte de forestillingene de har om meg; at jeg skal gå inn å godkjenne det som står der. Når jeg av og til har merket at de ansatte har noen definisjoner eller betraktninger av meg som jeg føler meg uenig i, da blir jeg nysgjerrig på hvordan jeg oppfattes, hvordan de prater om meg i temaet osv. Spesielt i situasjoner hvor jeg har brutt regler på huset her, da lurte jeg på hvordan det er skrevet ned. (Tina).

Tina gir uttrykk for at hun opplever at det er mye som må være «på plass» for å få lese egen journal. Hennes utsagn om at hun «bare må stole på de greiene der» kan tolkes som en viss resignasjon i forhold til at det for henne oppleves som at det er en *for* høy terskel for lesningen. Kanskje er det personalets unnfallenhet som setter føringer for hvordan hun snakker om og tenker rundt innholdet i journalen da denne unnfallenheten kan gi skinn av journalen som en delvis utilgjengelig journal. Dette ser ut til å sette føringer for Tinas videre handlinger der hun gir uttrykk for et behov for å sjekke og kontrollere journalen i forhold til om hvorvidt hun og personalet har den samme oppfatningen av henne.

Ifølge Blumer (1986, 4) oppstår mening i prosessen av interaksjoner mellom mennesker. Meningen av en ting for en person vokser ut fra måtene andre personer oppfører seg overfor personen som betrakter tingen. Deres atferd fungerer til å definere tingen for personen. I tråd med dette ser ut til at Tina omgjør meningen eller formålet ved å lese egen journal ved å gå fra nysgjerrighet til kontroll som motiv. Hun kan tolkes som å gi uttrykk for en slags mistillit overfor personalet og journaltekstens innhold, og at dette henger sammen med det hun oppfatter som personalets håndtering i form av unnfallenhet i forhold til hennes forespørsel om å få lese journalen.

Videre kan Tina tolkes som at hun opplever unnfallenheten som en slags «trussel» i forhold til om hvorvidt hun og personalet innehar en felles definisjon av situasjonen. «Det er bare den

ene av de to partene som har makt til å gjøre sin tolkning av situasjonen offisiell, «sann» og gyldig» (Skau 2003, 83). Det ser ut til at Tina ønsker å rette opp en eventuell ubalanse i dette gjennom å «ta tilbake» definisjonsmakten ved å skulle «arrestere» journalskrivernes situasjonsdefinisjon gjennom lesning av journal. Gjennom hennes selvpresentasjon som et selvstendig individ avviser hun å være objekt for andres definisjoner.

I dette avsnittet har jeg analysert klientenes selvpresentasjon knyttet opp mot betydningen av en felles situasjonsdefinisjon hva gjelder deres relasjon og samhandling med personalet. Dette fokuset har ledet meg inn på temaer om hvordan partenes interaksjon legger føringer for mening samt klientenes behov for en likeverdig dialog i en maktasymmetrisk relasjon mellom klient og hjelper.

Den verdige klient som det foretrukne selv

I dette avsnittet vil klientenes valg av selv stå sentralt i analysen når det gjelder deres refleksjoner og motiv rundt det å skulle lese egen journal. Dette knyttes videre opp mot hvordan dette valget synes å skulle ivareta relasjonen med de ansatte.

Jeg er jo veldig nysgjerrig og sikkert litt selvsentrert også, så jeg lurte på hva som skrives og hvordan andre oppfatter meg. Jeg har spurt om å få lese egen journal tidligere og fått ja til svar, også føler jeg at ballen ligger hos de ansatte, men så virker det som om det går i glemmeboka. Da føler jeg kanskje ikke at jeg har helt tillit til at de fremstiller meg på den måten som jeg opplever meg selv, men det handler kanskje om at jeg har en litt dårlig dag og tar det lett utover andre og synes at alle rundt meg er idioter osv. Men jeg har fortsatt like lyst til å lese den, og det er en av grunnene til at jeg sa ja til å være med på dette her; da har jeg en godkjent grunn til å gjøre det. (Tina).

En mulig fortolkning av Tinas utsagn er at hun gjennom å tilskrive sitt ønske om å lese journalen til visse egenskaper ved henne selv, gir inntrykk av at hun er en person med selvinnsikt som tar ansvar for situasjonen hun befinner seg i. Det at hun tillegger sin gryende mistillit til de ansatte som en konsekvens av at hun kanskje «har en litt dårlig dag» kan tolkes som å underbygge dette.

En videre fortolkning kan være at hun søker å forhandle frem en identitet som «den verdige klient» overfor personalet. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2004, 12) handler «den verdige klient» om at klienten definerer sitt individuelle livsprosjekt i overensstemmelse med sosialarbeidernes profesjonelle forståelse. I dette ligger det en forutsetning om å samarbeide med personalet, der en eventuell uvilje eller motvilje kan ses på som et symptom på at det er noe galt med klienten (Järvinen, Mik-Meyer 2004, 20).

Det kan synes som om *Den generaliserte andre* i sosialt arbeid for Tina representerer de ansattes forventninger til henne som en samarbeidsvillig person. Ifølge Mik-Meyer (2004, 92) påtvinges klienter en positiv samarbeidsvilje grunnet institusjonens individorientering som avspeiler behandlingsdiskursens målsetning om endring. Tinas «jeg» artikulerer at hun ønsker å samarbeide med personalet, og at hun dermed lever opp til de normative forventningene personalet måtte ha i forhold til hennes atferd. Tinas selvpresentasjon der hun tilskriver sitt ønske om å lese journalen til visse egenskaper ved henne selv, avviser at dette handler om at hun er lite samarbeidsvillig i form av å inneha en mistillit til de ansatte.

Slik kan denne inntrykksreguleringen være med på å sikre et fortsatt godt samarbeid med personalet da hun på denne måten redder det hun antar at er personalets definisjon av henne og hennes situasjon. Tina vokter seg for å skape disharmoni ved å gi avkall på handlinger som ikke er i samsvar med de ideelle normene som det å være en «verdige» klient innebærer. «Manglende konformitet med systemforventninger anses i sig selv for en afvigelse fra normen.» (Egelund 2003, 78). Dette er noe som kan innebære at personalets blick på klienten endres (Egelund 2003, 75).

Tina gir uttrykk for at hun aksepterer institusjonens antakelser om hva hun er forberedt på å være ut fra institusjonaliserte velferdsnormer. Her kan vi se hvordan institusjonens *Generaliserte andre* ser ut til å være sentral for Tinas identitetskonstruksjon. Vi ser hvordan «meget» inneholder en slags invitasjon til et bestemt «jeg». «Når «selvet» oppleves, er det alltid til den anden som motpart.» (Mead 2005, 220).

Skau (2003, 48) definerer begrepet «hjelp» i sosialt arbeid som en betegnelse på handlinger som tar sikte på at individer oppnår en forbedring av sin livssituasjon. Hjelperollen til personalet bringer i så måte med seg et krav om en slags gjensidighet fra klientene da klientene står i et slags avhengighetsforhold til profesjonsutøveren (Skau 2003, 47). I Tinas tilfelle blir det å vise samarbeidsvilje samt imøtekommenhet overfor personalet som en måte å gi noe tilbake til hjelperne på.

Tina sier at hun gjennom dette prosjektet har en legitim grunn til å be om å få lese journalen. Tina bekrefter samtidig at hun vet at hun har innsynsrett i egen journal, når jeg spør henne om dette. Utsagnet til Tina kan derfor fortolkes som at hun opplever å måtte rettferdiggjøre

lesning av egen journal overfor personalet, og at hun nå har prosjektet som «gyldig» grunn. Dette ser ut til å tydeliggjøre asymmetrien i relasjonen mellom henne og personalet, i den forstand at Tina befinner seg i et slags avhengighetsforhold til de ansatte der det kan se ut til at Tina er engstelig for at kommunikasjonen mellom dem vil endres som følge av hennes forespørsel. «Noen ganger vil han forsettlig og bevisst uttrykke seg på en bestemt måte, men mest fordi gruppens eller hans sosiale status krever et slikt uttrykk (...)» (Goffman 1959, 15).

Når Tina legitimerer sin forespørsel om lesning av egen journal gjennom å vise til prosjektet, trer hun ut av klientrollen og inn i informantrollen. Denne rolletakingen kan gi Tina en posisjon som innehar sine fordeler og forsvarsmuligheter. Å velge informantrollen vil kanskje hjelpe Tina med å frigjøre seg fra den institusjonaliserte konteksten hun lever i, og dermed gi henne en opplevelse av å inneha et større spillerom ved å distansere seg fra elementet tillit- eller mistillit i relasjonen med de ansatte. Slik ivaretar hun rollen som en verdig klient.

Det har ikke vært noe tema på noen måte for min del. Jeg har ikke vært så veldig interessert. Jeg har ikke tenkt noe særlig over det, så det har ikke vært i fokus i det hele tatt. Jeg har hatt mer fokus på NAV og ting utenom som sønnen min. Jeg har hele tiden visst at jeg har innsynsrett, så jeg slo meg da til ro med det. (Kristian).

De stoler kanskje ikke helt på systemet, da, de som spør om det. Men nå har jeg fått litt mer tid og anledning til å falle til ro; finne ut av ting. Jeg syntes prosjektet ditt hørt interessert ut, så hvis jeg kan hjelpe deg, så synes jeg det er veldig allright. (Kristian).

Slik jeg tolker Kristian, avviser han å skulle ha noen egeninteresse av å lese egen journal. Videre knytter han en slik egeninteresse opp mot det å måtte inneha en slags mistillit overfor hjelpeapparatet. Han forbinder med andre ord det å skulle gjøre bruk av innsynsretten med liten eller ingen tillit til de ansatte. Han distanserer seg med dette fra en slags «problemklientrolle», og fremforhandler en hjelperolle ved å fortelle at det kun er av interesse for prosjektet at han vil lese journalen.

Med dette som bakgrunnstepp, kan en fortolke Kristian som at han gjennom å fremforhandle en hjelperolle tilknyttet prosjektet, opplever at han unnlater å sette tillitsrelasjonen mellom ham og de ansatte i fare. Gjennom å uttrykke at han ikke har noen egeninteresse av å lese journalen i rollen som klient gir han inntrykk av å ha full tillit til personalet, og en opplevelse av at han ivaretar et fellesskap og en allianse med de ansatte.

Med sin faktiske opptreden har han definert situasjonen til å handle om en felles situasjonsdefinisjon, nemlig et godt samarbeid med personalet og at de står i en tillitsrelasjon

til hverandre. Med dette spiller han ut den rollen som han tenker at er mest hensiktsmessig for ham selv på sikt i den situasjonen han befinner seg i. Kanskje opplever han på denne måten å skape noen sosiale forpliktelser fra personalets side overfor ham og deres relasjon. Ifølge Mead (1934, 229) vil en person alltid bevege seg innenfor en kontrakts rammer for å forbli et medlem av fellesskapet.

Kristian presenterer seg som en person med full tillit til de ansatte, og hevder da sin moralske rett til å bli behandlet på tilsvarende måte av personalet. Kristian valg av selv avspeiler situasjonen han opplever at han befinner seg i og er et spørsmål om hvilke sosiale konsekvenser valg av ulike selv vil få for ham. Her ser det ut til at rollen som «hjelper» i forbindelse med prosjektet presenteres som det foretrukne selv. Selvet slik det viser seg vil ifølge Mead aldri være adskilt fra hvilken situasjon en er i (1934, 171). Erling kan tolkes på samme måte da han uttalte følgende:

Jeg er interessert, men ikke på grunn av min journal og det som står der. Jeg har ikke tenkt noe over det. Jeg stiller opp på dette fordi jeg synes temaet er interessant og at du antakeligvis er interessert i hvordan systemet fungerer og hvordan folk fungerer. Og jeg er mer interessert i deg som har valgt dette, også kan jeg fundere litt på det. (Erling).

I likhet med Kristian kan Erling tolkes til å presentere seg i rollen som en «hjelper» i forbindelse med oppgavens tema. Med utgangspunkt i at Erling har en oppfatning av å skulle gjøre noe han av ulike grunner ikke synes at er passende, kan en tolke valget av rollen som «hjelper» som en legitimerende forklaring i Erlings selvfremstilling i forhold til bakgrunnen for lesningen av journal.

Denne legitimerende forklaringen kan ha den funksjonen at den reetablerer en sosialitet relatert til relasjonen med de ansatte som Erling har vært engstelig for at skal bli truet. Da Erling gir uttrykk for at det er i prosjektets medfør han skal lese journalen og ikke ut fra hans egeninteresse, kan han følgelig ikke stilles til ansvar for dette av personalet.

I dette avsnittet har jeg analysert klientenes valg av selv og hvordan denne selvpresentasjonen i form av den spesifikke rolletakingen som «hjelper» i forbindelse med prosjektet kan knyttes opp å ha som hensikt å skulle ivareta relasjonen med personalet. Dette har bidratt til å belyse temaer som relasjonens betydning og asymmetri gjennom klientenes opplevde behov for å ha en legitim grunn utenfor dem selv til å lese egen journal. Ifølge Goffman (2014, 197) kan enhver sosial organisasjon studeres med utgangspunkt i den kontroll med inntrykkene som utøves der.

Analysekapittel, del 2. Etter lesning av journal

I denne delen av analysen vil jeg knytte klientenes selvpresentasjon opp mot deres lesning av egen journal. Her vil forskningsspørsmålet som omhandler hvilket «meg» klientene uttrykker i møte med egen journal bidra til å belyse oppgavens problemstilling. Jeg vil her undersøke om klientene identifiserer seg med «meget» som ligger i journalen.

Videre vil jeg analysere hvorvidt deres selvpresentasjon uttrykker institusjonelle føringer, i tråd med forskningsspørsmålet som omhandler dette. Jeg vil her undersøke hvordan deres selvpresentasjon bidrar til å delta eller reprodusere diskurser forankret i sosialt arbeid og i journalteksten. Innledningsvis analyserer jeg deres selvpresentasjon i lys av Mead og Goffman, for deretter å trekke inn momenter fra Smiths institusjonelle etnografi.

Vekting av selvet

Både Tina og Marianne ga uttrykk for å kjenne seg igjen i det som stod skrevet om dem i journalen etter lesning:

Jeg kjente meg igjen i alt, og det var skrevet veldig konkret. Det var ikke noen direkte vurderinger av meg, bare konkrete ting om når jeg kom og gikk og referater fra samtaler hvor det stod akkurat det jeg har sagt. Det var ikke detaljerte ting om humøret mitt eller sånne type ting, sånn at jeg kunne se en utvikling der. Men jeg fikk en slags trygghetsfølelse i etterkant. At det var godt å lese den. Jeg hadde en positiv opplevelse. Nå er det ikke så skummelt lenger. De er veldig opptatt av at det ikke skal være personlig fra deres side. (Marianne).

Jeg opplever at de forstår meg godt. Jeg kjente meg igjen i det som stod der. Journalen var litt mer litt mer formell enn jeg hadde forventet. De hadde fokus på det praktiske; om jeg var ute eller inne på institusjonen, hvor jeg befant meg og hva som var mine planer og gjøremål. Jeg kunne lese referater fra samtaler med primærkontakt, ansvarsgruppemøter og fra hva jeg scorer på plan- og resultatmålingene. (Tina).

Tina gir uttrykk for at hun finner mening i det som står i journalen. Hun kan tolkes som at hun agerer i forhold til den meningen personalets fokus innehar. Journalskrivernes fokus på aktivitetene fortolkes av Tina som noe som gir mening for henne i situasjonen hun er i.

Det var egentlig en ting som slo meg litt; jeg har så lett for å være sånn at jeg tenker at jeg har kastet bort mye tid på å være rusavhengig; hvorfor ble jeg rusavhengig, hvorfor har jeg driti meg ut på den måten der osv. Men når jeg leste journalen, så så jeg plutselig at jeg begynte å lese på universitetet allerede i august, og det står så ofte at jeg har trent og gått turer. Jeg ser liksom alt jeg har fått til. Jeg ser det litt sånn nå at jeg har grunn til å klappe meg litt på skuldra; alt har ikke bare vært dritt. (Tina).

Slik jeg tolker Tina forteller hun om et i utgangspunktet problematisk «jeg» hvor hun trøbler med tanker rundt sin situasjon som tidligere rusavhengig. Etter å ha lest journalen gir hun imidlertid uttrykk for at hun møtte et positivt «meg». Hun gir uttrykk for å identifiserer seg med det aktive «meget» som hun oppfatter at det er fokus på i journalen. Dette aktivtets-«meget» kan analyseres til å være knyttet opp mot institusjonens normative forventninger til henne. Ifølge Villadsen (2003, 223) kan utviklingsorienteringen i sosialt arbeid settes som en grunnleggende målsetning for alle klientkategorier. Tina uttrykker videre at hun tar med seg dette i sin nye oppfatning av sitt «jeg. Tina ser sitt *faktiske* selv ut fra de tingene hun *faktisk* har gjort, og hennes nye selv blir til.

Det var noen lange sekvenser der som jeg bare scrollet over da det bare var planmålene mine som jeg har fått utskrift av før. Jeg vet jo hva som er greia; å skaffe meg egen leilighet og ikke skulle bruke stjeling som belønningssystem osv. Men jeg følte at det stemte ganske bra. Jeg ser alt jeg har fått til. Jeg har ikke skjønt at jeg har gjort så mye. I tillegg har de sagt til meg at jeg er mer rolig i meg selv. Å høre det i kombinasjon med å lese journalen blir en bekreftelse på at jeg er i ferd med å bli en person som jeg kan klare å leve med.

Tinas nye selv virkeliggjøres gjennom anerkjennelsen fra andre om at hun besitter de verdier hun ønsker å besitte. Anerkjennelsen blir synlig for henne gjennom journalens fokus på hennes ytre atferd der aktivitetene fortløpende evalueres på vei mot målet om å bli en aktiv samfunnsborger. Tina og institusjonen har et felles prosjekt; en felles situasjonsdefinisjon hvor Tina etter lesning av egen journal ser seg selv utenifra og opplever sin innsats som konstituerende for denne definisjonen som igjen vil sette rammer for samhandlingen mellom henne og personalet.

Tina gir uttrykk for å oppleve denne delen av journalteksten som et slags metaperspektiv på henne selv og hva hun har fått til under institusjonsoppholdet, som resulterer i at hun roser seg selv gjennom «et klapp på skuldra». Hun forteller med dette hva teksten gjør med henne i form av et endret selv bilde etter journallesning. Villadsen (2003, 197) refererer til Revstedt (1995) når han viser til at det i sosialt arbeid søkes å avdekke klientens «sanne jeg» som et bestemt subjekt med bestemte iboende karaktertrekk der ethvert individ besitter egenskaper som å være utviklingsorientert og målrettet.

Det sosiale arbeids oppgave blir følgelig å sette klienten i kontakt med denne naturalistiske indre kjernen ut fra en idè om at denne kjernen er grunnleggende motivert for en streben etter et konstruktivt liv (Villadsen 2003, 198). Gjennom sin selvpresentasjon hvor Tina gir uttrykk for å identifisere seg med aktivtets-«meget», reproducerer Tina endringsdiskursen i sosialt

arbeid. Slik kan vi se hvordan Tinas lesning av journalteksten bidrar til at hun deltar i diskursen gjennom sitt språklige uttrykk.

Det har jo ingenting med meg å gjøre selv om det har det. Det har ikke noe med hvordan jeg *er* å gjøre. Det har mer med praktiske ting å gjøre. Det speiler jo ikke meg som person. Det speiler bare meg innenfor det huset her. Det er på en måte et omfattende bilde av meg, men som ikke er meg, men ut ifra en beboersituasjon på en institusjon, så ut fra målsetninger ble det veldig nøytralt. Det speiler ikke meg i det hele tatt, kanskje bortsett fra i de skjemaene. Jeg scoret høyere og høyere; man blir jo tryggere på seg selv. Så det har gått bedre. De har sånne skjema hvor man setter på ulike mål om økonomi, bolig, rus, familie og jobb og alt sånt, og skjemaer med tallskalaer hvor du krysser av på «hvordan føler du deg nå». (Kristian).

Kristian gir uttrykk for å finne et aktivitets-«meg» i journalen som han bare delvis identifiserer seg med. Han kopler aktivitets-«meget» opp mot situasjonen han er i til hans rolle som beboer, men avviser at dette har noe med ham å gjøre som person slik han oppfatter seg selv. Ved å artikulere dette distanserer Kristian sitt «jeg» fra klientrollen, men samtidig identifiserer han seg med progresjons-«meget» som et referansepunkt for sin selvpresentasjon. Han viser med dette hvilke egenskaper han forbinder med sin sosiale identitet som en del av et selv.

Kristian omklassifiserer seg dermed fra en sosial forventningskategori til en annen, og fremforhandler med dette noe han kanskje tenker at er et mer sosialt akseptert «meg» ut fra en forestilling om hvordan et individ burde være. Dette er i tråd med Goffman (1959, 12) som definerer normalitet som å ikke avvike negativt fra spesielle forventninger. Kristian forhandler seg med dette ut av klientrollen og inn i et sosialt akseptert «meg» som trekker på de positive egenskapene fra klientrollen i form av det som kreves av en person for å nå sine mål.

Kristian ser ut til å inneha den samme situasjonsdefinisjonen som journalskriverne med fokus på målrettet rasjonalitet. Kanskje er det et resultat av hvordan meningen med oppholdet er definert for ham i journalen og av personalet som han interagerer med der endringsdiskursen står sterkt. Samtidig kan Kristian tolkes som å skille mellom institusjonens klientkategorisering i form av de forventede klientegenskapene og sin subjektive opplevelse av seg selv i den forstand at han tar avstand fra kategoriseringen ved å avvise klientrollen når han avviser den på grunnlag av den er nøytral og målrettet, noe han sier at ikke er *ham*.

Han identifiserer seg allikevel avslutningsvis med resultatmålingen han henviser til der han forteller at han har gjort stor progresjon. Kristian viser i så måte en ambivalens i forhold til

hvorvidt han identifiserer seg med aktivitets-«meget». Ifølge Goffman (2011, 119) kan en person i en gruppe som ikke lever opp til et samfunns forventninger oppleve en viss identitetsambivalens i forhold til å ville identifisere seg med denne gruppen eller å bryte seg helt løs fra den. Ved at Kristian allikevel identifiserer seg med aktivitets-«meget», bevarer han sin selvrespekt som avhenger av å overholde sine forpliktelser.

Kristian skiller mellom det han opplever at er hans «egentlige» «jeg»; den han er når han ikke er klient, og aktivitets-«meget» som han opplever at representeres i journalen. Han objektiverer ikke det han ser på som sitt «egentlige» «jeg», men kun den delen av ham som han anser som klientdelen av ham i den konteksten han er i. Kristian sitt skille representerer en spenning mellom det narrative og ideologiske. Han skjøter imidlertid disse to sammen ved å identifisere seg med progresjonen han har hatt gjennom å henvise til skjemaene som viser i hvor stor grad han har nådd sine mål under institusjonsoppholdet.

Slik kan vi se hvordan Kristian personlige erfaring sammensmelter med selvobjektivering og får konsekvenser for Kristian selvpresentasjon. Kristian responderer på endringsperspektivets fokus i journalen som en diskursiv praksis hvor det foreligger et underliggende premiss om å oppnå en personlig forandring. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2003, 14) er det en forestilling i sosialt arbeid om at personlig forandring er bra og noe alle klienter derfor bør etterstrebe.

Dette konseptet ser ut til å koordinere Kristian forståelse av normalitet og avvik, og dermed hans selvpresentasjon ut fra hans subjektposisjon i dets kontekst. Kristian reproducerer endringsdiskursen ved å identifisere seg med resultatmålingen. Han følger en institusjonell forståelse hvor han inntar systemets logikk og demper ned sine subjektive opplevelser.

Et «meg» under utvikling

I forbindelse med journallesningen, skiller Tina mellom det hun betegner som rene «fakta» i journalen; det praktiske aspektet som peker mot de ulike aktivitetene hun har deltatt på, samt det hun betegner som journalskrivernes «egne betraktninger». Hun trekker frem et par situasjoner fra journalen der hun forteller at journalskriverne har beskrevet at de har oppfattet henne som «kaotisk» eller «snurt» i ulike sammenhenger.

Personalet hadde skrevet ned noen betraktninger av meg. At jeg hadde blitt litt snurt fordi jeg ikke fikk permisjon, men at jeg godtok dette. Jeg husker at jeg ble litt snurt, og det er noe jeg øver på også; å kunne vise alle følelsene mine. Kanskje jeg opplevdes kaotisk for den ansatte, men for meg var det ikke kaotisk; jeg prøvde bare å be om hjelp. (Tina).

Tina uttalelser kan fortolkes som at hun opplever at personalet moraliserer hennes holdning på feil premisser. De tar stilling til hennes person som «kaotisk» eller «snurt» der en vurdering av hennes stemning går foran en situasjonsbeskrivelse. Beskrivelsen av Tina sier ikke så mye om hvordan Tina har det, men mer om hvordan de ansatte har det med henne og hennes manglende samarbeid.

Både Tina og sosialarbeideren som også er journalskriveren, befant seg i situasjonen.

Allikevel kjenner ikke Tina seg helt igjen. Journalen gir her uttrykk for institusjonens erfaring og ikke Tinas, og det oppstår en diskrepans mellom Tina og journalskriverens situasjonsdefinisjon da Tinas kommunikasjon tolkes som å ha et annet meningsinnhold enn det hun selv mente å uttrykke. Teksten beskriver ikke hva Tina sier, men hvordan hun fremstår for personalet. Aaslestad (2007, 64) beskriver i sin bok hvordan journalskrivere konsentrerte seg om pasienters ytre atferd betinget av lovens krav om å journalføre endringer.

Tina kan tolkes som at hun rasjonaliserer karakteristikken av henne ved å fremforhandle et nytt «jeg» som hun indirekte uttrykker at befinner seg i en utviklingsprosess. Dette gjør hun gjennom å fortelle at bakgrunnen for hennes atferd var at hun øvde seg på å vise følelsene sine samt at det var et slags rop om hjelp til de ansatte. Tina identifiserer seg i denne sammenheng ikke med det kaotiske «meget» hun opplever at representeres i journalen.

Ved å henvise til et «jeg» under utvikling, avviser Tina det kaotiske «meget» hun opplever at deler av journalen representerer. Tina gir i tillegg uttrykk for å identifisere seg med aktivitets-«meget» som ligger i journalen. Tina kan med andre ord fortolkes som å forhandle seg ut av rollen som en lite samarbeidsvillig klient, til å representere seg som en samarbeidsvillig klient. Hun kan her tolkes som å gjøre et forsøk på å få til en felles situasjonsdefinisjon relatert til relasjonen til personalet. Dette gjør hun ved å forsikre om at hun er en aktiv deltaker i deres felles prosjekt som handler om et samarbeid rundt hennes endringsprosess.

Med denne inntrykksreguleringen kan hun tolkes som at hun innehar et ønske å forhindre en konflikt i samarbeidet. Sånn sett kan det se ut til at Tinas opptreden er determinert av det hun anser som personalets holdninger. Men det er nettopp gjennom Tinas antakelser av personalets holdninger at hun blir i stand til å sette fokus på seg selv for deretter å kunne styre sin egen kommunikasjonsprosess. Dette er i tråd med Smiths (2005, 224) definisjon av diskurser som noe vi deltar i og ikke er determinert av. Gjennom Tinas selvpresentasjon som en samarbeidsvillig klient i utvikling, ser vi hvordan hun reproducerer samarbeidsdiskursen i

sosialt arbeid. «Discourse itself is among people`s doings; it is of the actualities of people`s lives; it organize relations among people (...).» (Smith 2005, 25).

Objektivering av «meget»

Det er mye av det praktiske det går i. Det jeg sitter igjen med er at alt dreier seg om hygiene, edruskap og økonomi: «dette må et menneske som skal ha boevne; dette må sitte». Og det er jo riktig, absolutt. Men det kan jo godt tenkes at man har en annen oppfatning av seg selv enn det omgivelsene har, men i og med at jeg har kommet i den situasjonen jeg er i, så blir jeg konfrontert med det. Så er det dokumentert der at jeg er noe småforvirra. Så ser det ut som en person som ikke kan stå på egne ben, og som ikke er helt trygg og ikke har orden på noen ting. Det gir det inntrykket, altså. Jevnt over. Så kan det være til nytte for meg hvis det skulle skje meg noe; da har jeg en journal som belyser mine svakheter, og som må prioritere meg opp mot andre osv, så hvis jeg ville ønske noe mere hjelp så kan det være til min fordel. (Erling).

Erling kan her tolkes som at han identifisere seg med personalets beskrivelser om at han fremstår som noe rotete og uselvstendig. Han gir inntrykk av å ha selvvinnsikt, og definerer med dette sin situasjon til å være i overensstemmelse med de ansatte. Gjennom dette påtar han seg et ansvar for situasjonen, noe som fører til en endret holdning hos ham både i forhold til ham selv og hans fremtidige sosiale situasjon.

Erling fremforhandler er instrumentelt «jeg» ved å anlegge en følelsesnøytral holdning overfor seg selv gjennom å betrakte seg selv objektivt. Ved å fremforhandle et rasjonelt selv ved å finne ut av hvordan han kan nyttiggjøre seg av forventningene og kravet om endring, gjør det ham i stand til å målrette sine handlinger. Gjennom sin fortolkning finner han dermed mening i innholdet i journalen. Slik ser vi hvordan hans rolleskifte kan koples opp mot en institusjonell normalitet- og avviksdiskurs i sosialt arbeid.

Kanskje er Erlings målrettede definisjon av situasjonen preget av hvordan aktivitets-»meget» i journalen bærer preg av et fokus på mål- og resultatstyring som et overordnet styringsprinsipp i sosialt arbeid. «Det systemiske kommer til uttrykk som et premiss nedfelt i journalen som sjanger.» (Aaslestad 2007, 17). Erling kan tolkes som å legge lokk på en før-refleksivitet som grunnlag for sin situasjonsdefinisjon hvor den målrettede rasjonaliteten erstatter den sosiale rasjonaliteten. Erlings «jeg» reagerer på situasjonen på en måte som kan gi ham en følelse av betydningsfullhet der hans individuelle tilkjenneivelse gjennom hans personlige markering blir viktig. Han fremforhandler en verdig klientrolle istedenfor å identifisere seg med en person som ikke har nådd sine mål.

Erling har ikke overholdt «kontrakten» med de ansatte som innebærer at han skal resosialiseres til en konstruktiv samfunnsborger. Han har ikke nådd sine mål. Goffman (1959, 12) definerer et stigma som «Han besitter ett stigma, han avviker på et icke ønskvârt sâtt frân vâra fôrventningar.» Erling kan tolkes som å forsøke å bøte på dette ved å delta i endringsdiskursen ved å forhandle fram et instrumentelt «jeg» ut fra en antakelse om at sosialarbeiderne godtar appellens innhold. Erlings selvpresentasjon uttrykker med dette den maktasymmetriske relasjonen mellom han og personalet og tydeliggjør deres makt i forhold til å kunne ta avgjørelser på grunnlag av det skrevne.

Ut fra Erlings selvpresentasjon i form av å fremforhandle et instrumentelt «jeg», ser vi hvordan teksten deltar og spiller en rolle i å organisere hans handling i og med hans reaksjon på teksten. Erlings fremforhandling fra en «forvirret person» til en trengende og dermed verdig klient, kan vise hvordan hans institusjonelle forståelse bidrar til at han tilpasser seg en institusjonell kategori og dermed gjør den sann ut fra slik han tolker teksten. Ifølge Smith (2005, 120) depersonaliserer institusjonelle diskurser subjektive erfaringer, hvor denne objektiviseringen av handlinger nettopp er et hovedelement i institusjonelle diskurser. Mik-Meyer (2004, 93) refererer til Carstens (1998) når hun viser hvordan klientens vilje til å definere sin situasjon i overensstemmelse med personalet kan få avgjørende betydning for sosialarbeidernes vurdering av klientens utviklingspotensiale.

Erlings demper ned sine subjektive erfaringer og objektiverer med dette seg selv. Slik ser vi nærværet av ulike diskurser i hans selvpresentasjon og hvordan disse koordinerer både tekst, lesning og tale der det unike og subjektive blir mindre synlig eller fortrent i den institusjonelle settingen han befinner seg i. Vi ser hvordan Erling tar del i både en samarbeids- og endringsdiskurs når han forholder seg til journalteksten i form av *tekst-leser konversasjoner* der han «aktiverer» teksten ved å lese og fortolke den samt respondere på den i form av språkhandlinger.

Ifølge Jârvinen (34) er behandlingsinstitusjoners suksess og samfunnsmessige berettigelse avhengig av å rekruttere personer som er villig til å tilpasse deres problemoppfatning og identitet til forståelses- og forklaringsmodeller som institusjonen opererer med. Ifølge Smith (2005, 18) innehar mennesker en kapasitet til å handle i forhold til strukturer som noe de både produserer og er produsert av. Slik kan Erlings selvpresentasjon knyttes opp mot translokale styringsrelasjoner.

Det som står der er jo på en måte riktig, men det er ikke akkurat følelseslivet de går inn på her. Men det er klart; man må ha systemer for å kontrollere institusjonene og de ansatte, og oss som bor her. Jeg kan ikke forstå det eller like det uten at jeg skjønner bakgrunnen for det, at dette er sosialt og kulturelt betinget. Jeg må forholde meg til at det finnes et apparat bak det hele. Jeg ser på journalen min og det som er skrevet som en logisk konsekvens av hele dette hjemmet. (Erling).

Slik jeg tolker Erling, identifiserer han seg tildels med det aktivitets-«meget» han møter i journalen. Samtidig kan han tolkes som å savne et fokus på andre deler av hans «jeg» som det ikke står noe om i journalen. Fokuset på aktivitets-«meget synes for Erling å ha fortrenget andre aspekter ved hans selv og samhandlingen mellom ham og personalet som en verdi i seg selv. Han gir uttrykk for å synes at det er et ensrettet fokus på mål og målsetninger, at det kun er det praktiske som kommer til uttrykk i journalen. Det blir tydelig at den målrasjonelle styringsdiskursen kommer i konflikt med Erlings behov for sosialarbeiderens relasjonelle styringslogikk. Erling innehar en institusjonell forståelse i den forstand at han gjennom sine erfaringer snakker innenfor diskursene som gir et bilde av institusjonens virke. Han uttrykker også en systemekstern tillit til systemet ved å påpeke nødvendigheten av kontrollaspektet innenfor hjelpeapparatet.

Ved å se seg selv objektivt og følelsesnøytralt gjennom det «meget» han mener å finne i journalen, gir han uttrykk for å akseptere dette «meget». Han gir allikevel uttrykk for at det ikke handler så mye om ham som det handler om systemet. Slik konstituerer han klientrollen til å handle om et «meg» som et produkt av et system knyttet opp mot strukturelle rammer og en samfunnsmessig kontekst. Han avviser med dette at det handler om ham som person. På denne måten skiller han mellom det narrative og ideologiske.

Gjennom dette opprettholder han en felles situasjonsdefinisjon med de ansatte som representerer systemet knyttet opp mot det han fant i journalen som *Den generaliserte andre*. «Som opptredende vil hver enkelt person være opptatt av å fastholde det inntrykk at han holder seg til de mange normer som deres produkt bedømmes etter.» (Goffman 1959, 207). Erling inntar med dette en sosial rolle der utøvelsen av hans rettigheter og plikter er knyttet til en bestemt status: klientrollen. Ifølge Goffman (1971, 222) «legemliggjør» aktører i den sosiale interaksjonen en moralsk orden. Denne ordenen består av interaksjonistiske rettigheter og forpliktelser bundet opp mot sosiale identiteter som produseres i sosial interaksjon og samfunnets makrostrukturer. Ved å overholde sine forpliktelser i rollen som klient, ivaretar Erling sin selvrespekt.

Erlings selvpresentasjon i form av en noe ambivalent identifisering med aktivitets-«meget»,

viser oss hvordan han prøver å balansere spenningen mellom å ville endre endringsdiskursen samt å reproducere den. Spenningen ligger mellom å skulle skildre sin reaksjon på journalens innhold der han kritiserer et ensidig endringsperspektiv knyttet opp mot ytre handlinger, samtidig som han peker på de sosiale og kulturelle betingelsene som en legitimering for dette fokuset. Når Erling konkluderer med at det ikke er annet enn å måtte forholde seg til dette på, underordner han sin individuelle subjektivitet i forhold til den institusjonelt konstruerte virkeligheten. Slik reproducerer og synliggjør han institusjonell virkelighet.

Erlings refleksjoner rundt tekstens standardiserte og generaliserte fokus på målsetninger viser at Erling ikke nødvendigvis er disiplinert eller determinert av denne endringsdiskursen. Gjennom tekst-leser konversasjonen fremstår Erling som en kunnskapsbærer og deltaker i diskurser gjennom sine språklige uttrykk. Dette er i tråd med Smith`s syn på diskurs som en sosialt organisert aktivitet som individer deltar i.

Journalføringen er mindre nå enn den var for et år siden. De har skrevet 40 sider, men 75 % av den ble skrevet i den perioden hvor jeg var ganske nyinnflytta. Så i begynnelsen var de ganske nøye. Men da var det så mange problemer med medisiner og betaling av husleie og alt dette praktiske. Så det de i utgangspunktet er opptatt av her er i grunnen litt negativt. Men jeg har ikke noe problemer med det. Det er sånn det må være. Jeg syntes først de var veldig nøye med det de skrev, men så oppdaget jeg plutselig datoene, og da ble det litt annerledes. Nå kan det jo gå nesten 3 uker mellom hver gang de skriver. Men de er jo under et tidsskjema og press her også, og da må jo hver enkelt behandle prioritere hva som er viktig. (Erling).

Erling beskriver hvordan journalteksten er bundet opp i den målrasjonelle styringsdiskursen, og hvordan systemets logikk og fokus gir seg i utslag når det gjelder hyppigheten av det som nedskrives. Vi ser hvordan dette fokuset underminerer andre aspekter ved samhandlingen mellom han og sosialarbeideren da det er de praktiske målsetningene som er av interesse å nedfelle i journalen. Erlings selvpresentasjon som aksepterende, reproducerer den målrasjonelle styringsdiskursen. Ved å gjøre strukturelle årsaksforklaringer som tidspress og prioriteringer relevant, stiller han seg utenfor situasjonen. På denne måten reduserer han en eventuell følelsesmessig reaksjon samt opprettholder en fellessituasjonsdefinisjon med personalet. Slik reproducerer han også samarbeidsdiskursen i sosialt arbeid.

Jeg opplever at jeg er ganske åpen med de som jobber her, og at jeg kommer godt overens med de fleste. Men det var en episode som var beskrevet der hvor jeg hadde brutt reglene og måtte ta noen konsekvenser av dette. Der så det ut som at jeg ikke stod opp for meg selv; at jeg lot meg lede i samtalen med personalet. Men det er sikkert sånne identitetsgreier som jeg tenker på, at jeg har lyst til å være en sterk person osv. Men det er ikke alle nyanser som kommer fram i journalen, bare det som

er av interesse for dem og det de har kommet fram til. Men det er vel sikkert sånn det må være. (Tina).

Tina gir uttrykk for at hun og journalskriverne vektlegger ulike aspekter i samhandlings-situasjonen ved at nyansene av Tinas kommunikasjon uteblir i journalteksten. Dette får den konsekvensen at Tina ikke kjenner seg igjen i hvordan hun framstilles. Aaslestad (2007, 41) påpeker at journalskriveren er bærer av ideologisk skjulte budskap. Begreper som samarbeid fungerer som normer for samhandlingen mellom journalskriver og klient, hvor normene setter rammene for hva klientene kan si og tenke. Denne instrumentelle relasjonsformen krever at klienten skal møte en ytelse med en gjenytelse, handle rasjonelt samt være istand til å handle i samsvar med samarbeidskontrakten (Engebretsen 2007, 119).

En konsekvens av denne ideologien blir kanskje å dempe ned Tinas uenigheter med personalet da dette ikke passer inn i de ansattes kategorisering av henne som en samarbeidsvillig og derfor verdig klient. Tinas reaksjon på journalteksten kan vitne om at teksten bærer preg av et kontraktspråk der mangfold og uenighet skjules ved at enigheten er de som kommer frem. Dialogen og den eventuelle dissensen som måtte prege dialogen fram mot enighet uttrykkes nødvendigvis ikke i journalen (Engebretsen 2007, 75).

Tina reduserer imidlertid sin reaksjon på teksten ved å henvise til at det antakeligvis dreier seg om hennes egne behov for å fremstå som sterk. Samtidig inntar hun en institusjonell forståelse gjennom å ytre at det antakeligvis må være sånn at det er det som er av interesse for de ansatte som må stå i journalen. Slik ivaretar Tina en felles situasjonsdefinisjon med personalet ved å objektivere seg selv som en samarbeidsvillig klient. Slik legitimerer Tina journalskriverens beskrivelse av henne. Hun aksepterer tilsynelatende den skjeve fordelingen av klientens og journalskriverens stemme, og følgelig deres asymmetriske posisjoner i relasjonen. Slik ser vi hvordan den levde verden blir gjort om til tekst som leses og igjen genererer handling. Tinas møte med teksten og hennes påfølgende selvpresentasjon synliggjør tekstens koordinerende funksjon som konstituerende for hennes reproduksjon av institusjonelle diskurser.

Jeg føler at jeg har fått en litt annen forståelse av de ansatte, egentlig. At jeg har blitt mer kjent med de ut fra å se hvordan de skriver. Det jobber blant annet en nattevakt her som jeg liker veldig godt å snakke med. Han har skrevet om samtalene med ham akkurat slik som jeg oppfatter ham. På en type institusjon som dette hvor de ansatte ikke gir så mye av seg selv så opplever jeg at det å kunne lese måten de skriver på blir en måte å bli kjent med de på som jeg kanskje har savnet litt. Det er en sånn tillitsfølelse generelt; ikke at de skriver så mye at man blir ordentlig kjent, men bare det å se navnet deres og at de har skrevet om meg. (Tina).

Tina gir uttrykk for å være opptatt av at de ansattes selvpresentasjon i møte med henne stemmer overens med måten de har skrevet om samhandlingen på i journalen. Tina kontrollerer om hun opplever at deres «jeg» stemmer overens med det inntrykket hun har fått av de ansatte gjennom deres interaksjon i ulike situasjoner. Hun gjør dette ved å lete etter momenter i journalen som kan svekke eller skape skepsis i forhold til dette.

Hun gir uttrykk for at hun opplever at dette samsvarer, og at hun gjennom denne felles situasjonsdefinisjonen både i og utenfor journalen opplever dette som trygt og godt. Hun opplever at hun har fått en bekreftelse på at de ansatte er noe de har gitt inntrykk av å være, og Tina kan derfor innfri deres moralske krav om å bli behandlet på en måte som de gjennom deres sosiale kjennetegn har rett til å forvente. «De inntrykk som andre gir, blir oftest oppfattet som påstander og løfter som de implisitt har fremsatt, og påstander og løfter har oftest et moralsk tilsnitt.» (Goffman 2014, 206).

Tina knytter sin selvpresentasjon som usikker og søkende opp mot relasjonen hun og personalet innehar. Hun gir uttrykk for å savne noe i relasjonen med de ansatte samt behov for en bekreftelse på at de er det de utgir seg for å være. Tinas uttalte erfaringer i forhold til samhandlingen med personalet, kan spores til translokale forhold knyttet opp mot at sosialarbeiderne jobber i spenningsfeltet mellom ulike styringsdiskurser som det målrasjonelle og det relasjonelle. Dette skaper for Tina en usikkerhet om hvorvidt de har samme situasjonsdefinisjon, og at dette er noe hun tenker at hun kan finne ut av gjennom lesning av journalen.

Vi kan se hvordan hennes fokus på samarbeidsrelasjonen koordinerer hennes handlinger i form av hennes utforskning av denne gjennom møte med journal. Hun gir uttrykk for å oppleve en forsterket tillit til de ansatte ved å se at deres skrivemåte er kompatibel med hennes oppfatning av hvem de er som personer, i tillegg til at hun opplever seg sett. Slik ser vi at diskursen muliggjøres som dynamisk. Ifølge Lund (2015, 170) skjer dette i og med at diskurser på mikronivå er en del av komplekse profesjonelle, politiske og økonomiske diskurser på makronivå (Lund 2015, 170). Tinas selvpresentasjon som en person med fornyet tillit til de ansatte, kan tolkes som et uttrykk for at hun opplevde å møte et tekstinhold i journalen preget av et kontaktspråk som skaper inntrykk av en likeverdig dialog mellom henne og nattevakten.

Tina nevner nattevakten som en hun «liker å snakke med». Kanskje har dette sammenheng med at han ikke i like stor grad som dagpersonalet er styrt av institusjonelle føringer i form av

å bruke skjemaer i samhandlingen. Her blir det muligens rom for å snakke om andre ting hvor hun føler seg møtt i en annen rolle enn som en klient i en endringsprosess med ytre målsetninger å nå, og hvor hun kan spille ut andre sider ved seg selv. Tina står også friere i forhold til samarbeidsdiskursen på den måten at hun ikke er like avhengig av å forhindre brudd i relasjonen gjennom sin selvpresentasjon og videre samarbeid.

I denne delen av analysen har jeg belyst hvordan klientenes selvpresentasjon kan kobles opp mot institusjonelle diskurser gjennom å undersøke hvorvidt de identifiserte seg med «meget» i journalen. Vi ser at selvpresentasjonen i noen tilfeller er koblet sammen med klientens selvobjektivering som en form for reproduksjon av diskurser. Slik kan vi se hvordan klientenes møte med teksten «gjør» noe med deres selvpresentasjon. Da teksten er heftet opp i et aktivitets- og endringsfokus som diskurser i sosialt arbeid, ser vi hvordan klientene gjør diskursene til en del av sitt selv. Vi ser også hvordan deres selvpresentasjon kan uttrykke kulturelle føringer i journaltekstens talegjengivelse i form av kontakt- og kontraktspråk, noe som igjen kan synliggjøre spenningen mellom system- og personnivå som de ansatte på sett og vis representerer.

Møte med journalen som en dynamisk prosess

I dette siste avsnittet av analysen fokuserer jeg på klientenes selvpresentasjon knyttet opp mot hvilke tanker deres møte med journal har satt i gang hos dem. Her forteller klientene blant annet om hvilke konsekvenser det har hatt for dem å lese journalen. Ifølge Mead (2014, 241) vil alltid en persons tilpasning til omgivelsene endre personen som deretter påvirker omgivelsene. Han viser med dette hvordan forbindelsen mellom aktør og fellesskap er dynamisk.

Jeg opplevde at å lese journalen var til god hjelp for meg da den har bidratt til at jeg følte meg mer sett, og det opplevde jeg som tillitsbyggende. Jeg tror det ville vært bra for dialogen mellom meg og de ansatte; at den ville bli mer trygg og tillitsfull. Selv om er åpenhet sikkert kan bringe med seg litt vanskeligheter også, så tror jeg at de vanskelighetene hadde vært verdt å gå gjennom for å få mer av den tilliten. Jeg har selvfølgelig en interesse i hvordan andre oppfatter meg og hvordan den institusjonen jeg bor på definerer meg og mitt løp eller min hverdag. Kanskje kan man lese den sammen med den ansatte i samtaler, eller i hvert fall ha tilbudet. (Tina).

Tinas selvpresentasjon uttrykker en fornyet tillit til de ansatte, og hvordan hun identifiserer seg med den sosiale situasjonen som hun er i. Gjennom sine refleksjoner etter møte med journalen, foreslår hun en endring i sosialt arbeids praksis. Ifølge Mead (2005, 209) er det individenes personlige tankeprosess i form av et «meg» og et «jeg» som en del av den samlede sosiale prosess som muliggjør et samfunns organiseringsgrad. Tina kan tolkes som å

være en kreativ aktør som ut fra sin idè ønsker å endre på samhandlingen i klient- og hjelperrelasjonen.

Tina refererer til at hun opplevde møte med journalen som tillitsbyggende. Harald Grimen (2008, 199) hevder at tillit gjør et samarbeid lettere og at det kan åpne opp for et handlingsrom for tillitsgiveren som ellers ikke ville latt seg gjøre. Gjennom sitt forslag basert på et tillitsmoment muliggjør Tina en endring i subjektposisjonene for henne selv og de ansatte med en mer fordelt deltakelse? som konsekvens. Slik ser vi hvordan Tina i en samarbeidsdiskurs prøver å endre på denne. Vi ser med dette hvordan hennes møte med journalteksten får konsekvenser for hennes selvpresentasjon og videre samhandling med personalet.

Jeg hadde en positiv opplevelse med å lese den, men det føles bare veldig spesielt at andre har sittet og skrevet om meg. Det er en uke siden jeg leste den, men jeg har begynt å tenke på hvem det er som leser dette, og hvem som har bruk for journalen min. Hva skjer med journalen når jeg blir skrevet ut av institusjonen? Jeg har blitt mer bevisst på om ting skrives i journalen. Det er det som har blitt annerledes. Jeg hadde en samtale med en i teamet som var litt personlig. Jeg sa at jeg ikke ville snakke mer om det og sa at jeg var sikker på at hun kom til å skrive om dette i journalen, og at det ville jeg ikke. Men hun sa at hun ikke trengte å skrive om alle samtalene vi har. Da slappet jeg mer av med engang. Så jeg har blitt mer bevisst på ting. Men det var greit når hun sa det hun sa. (Marianne).

Marianne selvpresentasjon uttrykker en sårbarhet samtidig som hun utviser en form for motmakt knyttet opp mot samhandlingen med personalet. Ifølge Grimen (2008, 198) vil den som får fortrolig informasjon også få beslutningsmakt over informasjonen. I sosialarbeidernes tilfelle vil dette handle om hva som skal nedfelles i journalen av ting som ikke nødvendigvis handler om oppfyllelse av målsetninger o.l. Det kan synes som om Marianne opplever at hun tar en slags risiko ved å dele personlige ting med personalet, og at dette gjør henne sårbar. Marianne forsøker derfor å sette grenser for seg selv og personalet i forhold til hva som skal skrives ned i journalen. Marianne forsøker med dette å endre på maktasymmetrien i relasjonen ved å holde tilbake informasjon eller ved å gjøre krav på at ting ikke skal skrives ned i journalen. På denne måten gjør hun forsøk på å fordele definisjonsmakten mellom henne og personalet, og opplever å ikke lenger prisgitt deres definisjonsmakt alene. Personalet på sin side demper ned det strukturelle maktaspektet relasjonen bygger på.

Ved å forsøke å utjevne dette maktaspektet, endrer hun subjektposisjonene i samhandlingen. Vi ser hvordan Mariannes selvpresentasjon som sårbar - som igjen genererer hennes motmakt etter møte med journalen, uttrykker institusjonelle føringer som den asymmetriske maktrelasjonen mellom hjelper og klient. Det kan synes som om Marianne ønsker å forhindre

at andre selv hun trekker på ikke skal blandes med aktivitets-«meget» i journalen. På denne måten opplever hun kanskje en følelse av å inneha en kontroll i en avmaktssituasjon. Dette er med på å tydeliggjøre maktaspektet som ligger i journalskrivingen der avgjørelser kan tas på grunnlag av det skrevne og følgelig påvirke klientens fremtid.

Jeg tror ikke at jeg kommer til å tenke mer på hva jeg sier og gjør framover. Jeg var ikke klar over at de skrev journal, men hadde jeg fått spørsmål om jeg trodde det, så hadde jeg nok svart at jeg regnet med det. Det var noe som manglet i journalen. En kan jo få et usant eller unøyaktig inntrykk av saken når en tolker det en leser. Men jeg har ikke lyst til å si noe mer om det. Det kan jo da være at følelsene kommer litt ute av kontroll og at jeg kan si noe som jeg kan angre på senere. Det er klart at de må ha en journal hvis de skal forholde seg til andre etater osv. (Erling).

Ifølge Goffman (2014, 60) vil en person oppvise selvbeherskelse for å bevare en situasjonsdefinisjon i form av samstemmighet. Erling gjør dette gjennom å påpeke strukturer som nødvendiggjør journalskriving, og gir med dette et skinn av å inneha en forståelse for journalskrivernes definisjonsmakt i sin selvpresentasjon. Erling uttrykker samtidig en mistillit overfor personalet. Kanskje opplever han at personalets situasjonsdefinisjon ikke stemmer overens med hans situasjonsdefinisjon.

Erling kan tolkes som å oppfatte at personalet har brutt med en felles situasjonsdefinisjon da han påpeker at det er noe som mangler i journalen, og at en nettopp gjennom dette kan få et usant inntrykk av situasjonen. Han uttrykker med dette å møte på spenningsfeltet journalskriverne beveger seg mellom i form av å skulle tjene både det byråkratiske systemet og samtidig ivareta klienten som en individuell person. Erling kan tolkes som å gi uttrykk for at kontraktspråket har hevd over kontaktspråket i journalen, og at dette får konsekvenser i form av redusert tillit til personalet.

Goffman (2014, 31) hevder at en bestemt sosial fasade lett blir institusjonalisert i form av de stereotype forventninger en stiller til den og at den vil få en fastlagt betydning i seg selv i form av en fastlagt sosial rolle. Kanskje opplever Erling at inntrykket han har forsøkt å avgi til personalet strider mot oppfatningen de har av ham, og at han nå føler det ydmykende å oppdage at han har tapt en form for anseelse. Erlings internalisering av *Den generaliserte* andre hvis fokus på oppnådde målsetninger står i fokus, virker i så måte styrende for hans selvforståelse. Som nevnt innledningsvis er forbindelsen mellom aktør og fellesskap

dynamisk. Endringer kan være ønsket vel så mye som ikke ønsket, men må ifølge Mead (2014, 242) finne sted. Ifølge Grimen (2008, 199) krever mistillit større aktsomhet. Kanskje vil en konsekvens av Erlings møte med journalen være at det vil begrense hans handlingsrom i forhold til hans samhandling med personalet.

Jeg synes det var veldig interessant å lese den. Den var mer omfattende enn jeg trodde da den var på 16-20 sider. Den var som en upersonlig logg; ting stod punktvis. Så den var mer upersonlig enn jeg hadde regnet med. Men jeg har fått masse hjelp til å utrette ting, og jeg har fått til det målsetningene var. Jeg har fått alt i boks. Jeg føler at jeg nå har blitt mer kjent med hvordan ting fungerer. Jeg liker å være kjent med omgivelsene mine; det er en trygghet i det også. (Kristian).

Kristian selvrepresentasjon som tillitsfull og trygg etter lesning av journal kan tolkes som at han har funnet mening i journalen ved å få en bekreftelse på at han har innfridd de forpliktelser som ligger til grunn for hans opphold på institusjonen. Gjennom dette kan Kristian tolkes som å uttrykke en identitet med en institusjonell forankring, hvor han på denne måten reproducerer endringsdiskursen i sosialt arbeid. Kristian opplever det som trygt å ha lest journalen. Kanskje kan dette handle om at det å få bekreftet at han og personalet innehar en felles situasjonsdefinisjon er viktigere for ham enn det relasjonelle aspektet i sosialt arbeid.

I det ovennevnte har jeg vist hvordan klientene aktiverer teksten ved å respondere på den, og hvordan dette igjen indirekte påvirker teksten i form av hva journalskriverne nedfeller i journalen. I tråd med Smiths tekst-leserkonversasjon ser vi hvordan møte med tekst er en dynamisk prosess der tekst påvirker handling som igjen påvirker tekst.

Studiens funn

I dette kapittelet vil jeg fremlegge studiens funn og reflektere rundt disse. Da utvalget av informanter er lite, kan ikke funnene i oppgaven sies å være generaliserbare i den forstand at de nødvendigvis kan overføres til andre intervjupersoner eller situasjoner. Ifølge Kvale (2009, 265) kan imidlertid sosial kunnskap si vel så mye om sosialt og kontekstualiserte måter å forstå og handle i verden på.

Studiens funn i del 1. Klientenes håndtering av sin selvrepresentasjon før møte med journal

Mitt hovedfunn i analysens del.1 er at samtlige klienter synes å håndtere sin selvrepresentasjon som forsøk på å ivareta relasjonen med de ansatte. Gjennom sin fremforhandling av ulike selv mestrer de relasjonens rammevilkår om samarbeid, og unngår dermed brudd i relasjonen.

Forskningsspørsmålet som omhandler klientenes uttrykte motiv for å lese journalen, har vært med på å belyse dette.

Et interessant spørsmål i denne forbindelse er hvorvidt klientenes selvpresentasjon synes å være determinert av en samarbeidsdiskurs, eller om deres selvpresentasjon kan tolkes som et uttrykk for at de er frie og kreative aktører. Jeg vil blant annet trekke inn Michel Foucaults diskursbegrep og Goffmans posisjoneringsbegrep for å drøfte dette. Jeg støtter meg i hovedsak på Måseids (2008) fortolkninger av Goffman i Molander og Terums antologi *Profesjonsstudier* samt fortolkningen av Foucault i Eivind Engebretsen og Kristin Heggens (2012) antologi *Makt på nye måter*.

Aktør og struktur

Innenfor moderne sosiologi er de ulike perspektivene opptatt av å forklare hvorvidt det er aktør eller struktur som har kausal forrang i samfunnslivet, eller hvorvidt aktører og strukturer er gjensidig avhengig av hverandre (Aakvaag 2008, 30). Menneskesynet i teoriene henger gjerne sammen med denne debatten. Er mennesket en fri og kreativ aktør som handler selvstendig og uavhengig av sine sosiale omgivelser, eller er det determinert av sosiale strukturer og derfor handler forutsigbart (Aakvaag 2008, 31)? I likhet med aktør og strukturproblemet kan en også tenke seg en tredje posisjon der kreativitet og forutsigbarhet ikke nødvendigvis er diametrale motsetninger, men innebærer et syn på mennesket som favner begge perspektiver (Aakvaag 2008, 32).

Jeg vil i dette avsnittet se hvordan ulike teorier stiller seg i forhold til dette aspektet i forbindelse med drøftingen av hvorvidt klientenes selvpresentasjon er determinert av diskurser eller om de innehar et større handlingsrom.

Som nevnt i teorikapitlet, bygger Goffmans aktørsyn på Blumers teori om symbolsk interaksjonisme der aktører ses på som en aktivt handlende og fortolkende deltaker i samhandlingssituasjoner og ikke som en aktør som automatisk responderer ut fra forventet atferd (Blumer 1986, 15). Goffman anerkjenner riktignok at interpersonlige relasjoner kan være rutiniserte og ritualiserte i den forstand at de ivaretar de den moralske og normative dimensjonen på en automatisert måte (Måseide 2008, 369). Han hevder allikevel at interaksjonsordenen regulerer menneskelig samhandling i form av at samhandlingen i seg selv legger føringer på de som samhandler uavhengig av den ytre konteksten (Måseide 2008, 369).

Blumer påpeker menneskets refleksive distanse i form av språkevnen som muliggjør refleksjoner over hvilken situasjon en befinner seg i hvor en dermed evner å velge det alternativet som er å foretrekke (Aakvaag 2008, 67). Aktøren er fri da det agerer meningsfullt, kreativt, kritisk eller overskridende i forhold til sine omgivelser. Individet er med andre ord ikke determinert av situasjonen det befinner seg i (Aakvaag 2008, 67). Blumer hevder at sosiale mønstre er et produkt av frie aktørers ansikt til ansikt samhandling, og at sosiale strukturer er dannet ut fra disse og bare er en ytre ramme rundt samhandlingssituasjoner. Aktøren kan revidere sosiale forventninger og forandre etablerte sosiale mønstre (Aakvaag 2008, 70).

Foucault (1999a, sitert i Måseide 2008, 49) definerer begrepet diskurs som kjeder av utsagn som er styrende for videre språk og handling. Disse kjedene kan være faste talemåter som vinner hevd og fungerer som rammer for tanker, tale og handlinger. Gjennom å påpeke at individets måte å snakke om et fenomen på implisitt definerer regler som legger begrensninger for hva som kan sies og for hvem en kan være, anser han derfor aktøren primært som et diskursprodukt og ikke som en diskursprodusent (Gjersøe, Engebretsen, Heggen 2008,49).

Foucault anser makt som produktiv da den produserer kunnskap gjennom maktrelasjoner som gjør det mulig å utvinne kunnskap om individet (Foucault 1999/1976, sitert i Måseide 2008, 412). Denne kunnskapen blir utgangspunktet for hvordan individet forstår seg selv (Foucault 1998, sitert i Måseid 2008, 413). Diskurser etablerer med andre ord subjektposisjoner og hvilke forventninger som knytter seg til disse. Slik regulerer diskurser også sosiale relasjoner, situasjonsdefinisjoner og samhandlingssituasjoner (Aakvaag 2008, 311). Foucaults perspektiv på aktøren er i så måte at det er determinert av strukturer og diskurser som sørger for en standardisering og normalisering av atferd (Aakvaag 2008,316). Foucault presenterer således en strukturtung teori som fokuserer på strukturalismens og poststrukturalismens angrep på subjektet (Aakvaag 2008, 327).

Rammeskifte og valg av subjektposisjoner

Kristian og Erling avviste noen form for egeninteresse i forhold til å skulle lese egen journal og oppga deltakelse i prosjektet som motiv. På denne måten forhandlet de seg ut av klientrollen og inn i informantrollen. Slik kan vi se hvordan deres aktive valg av deltakerstatus eller subjektposisjon kan omdefinere rammene for samhandlingssituasjonen.

Måseide (2008, 370) henviser til Goffmans situasjonsdefinisjonsbegrep i betydningen av å være en ramme rundt samhandlingssituasjoner. Måseide påpeker at det i profesjonell praksis og samhandling er deltakerne som skaper og realiserer de profesjonelle rammene som skal gjelde. Deltakerne har et register av andre statuser og identiteter som kan gjøres gjeldende i den profesjonelle samhandlingen, og det er de deltaker-statusene eller subjektposisjon som gjøres gjeldende eller aktiveres som definerer rammene for samhandlingssituasjonen (Måseide 2008, 370).

Måseid (2008, 371) påpeker imidlertid at disse identitetene allikevel må realiseres eller aktiveres av deltakerne i situasjonen gjennom deres væremåte. Fagpersonene og klientene er med andre ord ikke passive produkter av diskurser, men aktører som kan skifte ramme i løpet av en aktivitet, noe som kan skape nye meninger (Måseide 2008, 370). Meningen for Kristian og Erling ser ut til å handle om en ivaretagelse av deres relasjon med de ansatte på institusjonen gjennom deres selvpresentasjon. Slik kan vi se hvordan interaksjonsordenen regulerer Kristian og Erlings samhandling i form av at samhandlingen i seg selv legger føringer på de uavhengig av den ytre kontekst.

Kontraktrelasjon

Kristian og Erlings selvpresentasjon kan på den annen side tolkes som å være determinert av samarbeidsdiskursen i sosialt arbeid, nettopp i kraft av at de ser seg nødt til å forhandle seg ut av rollen som klient for å åpne for et større handlingsrom. I velferdskontrakten ligger det en implisitt maktfordeling. Forfatterne (Gjersøe, Engebretsen og Heggen 2012, 50) henviser til Emile Durkheims (1893) forståelse av kontrakter som en avtale med uskrevne forpliktelser som kontrakten selv ikke definerer, der den ene parten gir til den andre under forutsetning om at motparten er villig til å gjøre det samme.

Kontraktinngåelsen forplikter at partene overholder avtalen både i form av å unngå kontraktsbrudd samt å håndtere alle situasjoner rasjonelt og i samsvar med avtalen (Gjersøe, Engebretsen og Heggen 2012, 50). Gjennom å forme diskursen tilbyr velferdsstaten klienten bestemte subjektposisjoner (Solvang, Engebretsen og Heggen 2012, 115). I så måte representerer denne relasjonen en *kontraktrelasjon* (Gjersøe, Engebretsen og Heggen 2012, 49) som «(...) åpner og stenger for bestemte subjektposisjoner eller måter å være bruker og hjelper på.» Kristian og Erling ser ut til å være «låst» i rollen som samarbeidsvillige og tillitsfulle klienter, og kan kun fri seg fra denne diskursen ved å gå ut av selve

kontraktrelasjonen ved å forhandle fram informantrollen. Bare slik unngår de diskursens begrensninger for hva som kan sies og hvem de kan være.

Status og identiteter som hjelper og klient etablert som institusjonelle statuser hvor møtet mellom disse to har institusjonelle preferanser. Han (Måseide 2008, 371) påpeker imidlertid at disse identitetene må realiseres eller aktiveres av deltakerne i situasjonen gjennom deres væremåte. Måseide (2008, 370) påpeker at det i profesjonell praksis og samhandling er deltakerne som skaper og realiserer de profesjonelle rammene som skal gjelde. Måseide (2008, 371) påpeker at deltakerne i den profesjonelle samhandlingen har et register av andre statuser og identiteter som kan gjøres gjeldende i situasjonen. Ut fra et Goffmansk perspektiv hevder Måseide (2008, 375) at aktører kan endre på autoritetsrelasjoner ved å endre subjektposisjoner og situasjonsdefinisjoner.

Dette kan vi relatere til Tina som gjennom å omdefinere sin subjektposisjon fra å være prisgitt journalstivernes definisjonsmakt til å gjøre krav på definisjonsmakten, gjør et forsøk på å endre autoritetsrelasjonen mellom dem. Tina omdefinerer med dette rammene for relasjonen ved å gjenopprette en ubalanse hvor formålet er å få til en likeverdig dialog. Ved å artikulere denne motmakten viser hun at hun ønsker å endre den sosiale praksisen. Slik kan vi se Tina som en aktiv og kreativ aktør. Hun bryter med kontraktrelasjonens forventninger til klientrollens subjektposisjon som samarbeidsvillig i en kontraktrelasjon.

Tina omdefinerer også rammene for samhandlingen mellom henne og personalet ved å foreslå å innføre en endring i sosialt arbeids praksis i forhold til å aktivt implementere klientens lesning av journal i samtaler med de ansatte. Ved å være en nytenkende aktør endrer hun igjen sin egen og de ansattes subjektposisjon i lys av den noe maktutjevne funksjonen dette muligens ville hatt i praksis. Gjennom hennes uttrykte ønske om et mer transparent samarbeid, endrer hun sin subjektposisjon fra å skulle gjøre krav på en rettighet som innsynsretten representerer til å kunne øke sin deltakelse i interaksjon med personalet på en likeverdig måte.

Styringsmentalitet

På den annen side kan det ut fra et Foucault-inspirert perspektiv hevdes at hun allikevel er determinert av en samarbeidsskikk da hennes endring av sin subjektposisjon kan sies å like fullt være bundet opp mot å handle om å ivareta et samarbeid med personalet, dog i et mer likeverdig format. Brukermedvirkning er et begrep som det siste tiåret har blitt implementert i

sosialt arbeid (Juritzen, Engebretsen, Heggen 2012, 122), og kan defineres som « (...)et virkemiddel for å nå flere mål.»

Et av målene er at det skapes en allianse mellom klient og hjelper (Juritzen, Engebretsen, Heggen 2012, 127). Dette begrepet skal beskrive en jevnere maktfordeling som rammevilkår for relasjonen mellom hjelper og klient, og fremstilles som en indre drivkraft hos individene; noe integrert som en innsikt en har og som bare må hjelpes frem og ikke som en ytre tvang. Den er med andre ord noe hver enkelt etterstreber, som en villet selvstyring (Juritzen, Engebretsen, Heggen 2012, 126).

Denne selvstyringen kan defineres som en type styringsmentalitet eller *governmentality* som er en indirekte maktform som Foucault (1999b) definerer som en innenfra-styring i moderne liberale demokratier som handler om å påvirke andres handlinger og selvforståelser. Denne makten skriver seg inn i individet som oppmuntring i form av å aktivisere og engasjere den som styres (Lundgren m.fl. 2012, 22).

Dette kan igjen relateres til samarbeidsdiskursen i form av kontraktrelasjonen mellom klient og hjelper i sosialt arbeid. Tinas endring av sin subjektposisjon kan derfor ses på som legitim ut fra samarbeidsdiskursen da den kan tolkes som et uttrykk for å ivareta relasjonen med personalet gjennom en villet brukermedvirkning i form av å fremme et ønske om en likeverdig dialog. Slik ser vi hvordan hennes selvforståelse og handlingsrom i forhold til valg av subjektposisjoner kan sies å være et produkt av samarbeidsdiskursen.

Forfatterne (Juritzen, Engebretsen, Heggen 2012, 127) refererer til Rose (1999) som viser til at brukermedvirkning er en praksis med bestemte mål og som det finnes spesifikke metoder for å gjennomføre. Et samarbeid fordrer brukermedvirkning, og på denne måten er den i utgangspunktet et verktøy for den profesjonelle (Juritzen, Engebretsen, Heggen 2012, 127). Når profesjonsutøveren inviterer til samarbeid, er det således snakk om en institusjonell praksis på dennes premisser da det er profesjonsutøveren som legger strategier og staker ut retningen for samhandlingen (Engebretsen 2011, 42). Klientenes tilsynelatende streben etter en felles situasjonsdefinisjon med personalet, kan tolkes som et resultat av dette.

I det ovenstående har jeg drøftet hvorvidt klientenes selvpresentasjon er determinert av en samarbeidsdiskurs, eller om deres selvpresentasjon kan tolkes som et uttrykk for at de er frie

og kreative aktører. Jeg vil nå presentere studiens funn i analysens del 2. for deretter å drøfte hvorvidt klientenes selvpresentasjon kan ses som et diskursprodukt eller om de innehar et større handlingsrom i form av å delta i eller reprodusere diskurser. Jeg tar utgangspunkt i Foucault og Smiths perspektiv på diskurser for å belyse dette.

Studiens funn i del. 2 Klientenes håndtering av sin selvpresentasjon etter møte med journal

Mitt hovedfunn i analysens del. 2 er at samtlige klienter synes å håndtere sin selvpresentasjon ved å identifisere seg med aktivitets-«meget» i journalen. Selvpresentasjonene uttrykte institusjonelle føringer ved å identifisere seg med mål-og resultatskjemaer i journalen, og gjennom institusjonelle forståelser og objektivisering av «meget». Forskningsspørsmålene som omhandler hvilke «jeg» klientene uttrykker i møte med journalen og på hvilken måte deres selvpresentasjoner på hvilken måte uttrykker klientenes selvpresentasjoner institusjonelle føringer har bidratt til å belyse dette.

Smith tar som nevnt utgangspunkt i Foucault der hun ser på diskurser som styrende for samhandling. Smith (2005, 224) hevder imidlertid at diskursene kun angir en posisjon for subjektet der subjektet innehar et større handlingsrom i forhold til å endre og skape diskurser gjennom sin deltakelse og reproduksjon av disse. Smith hevder at diskurser er noe en *gjør*. I det å reprodusere diskurser, ligger det med andre ord et aktivt handlingsmoment.

Aktørens handlingsrom ut fra Smiths perspektiv

I analysekapittelet så vi hvordan klientene forhandlet seg ut og inn av ulike roller. Vi har sett hvordan Tina forhandlet seg ut av rollen som en lite samarbeidsvillig klient til en samarbeidsvillig og verdig klient, og hvordan Kristian skjøtte sammen det narrative og det ideologiske i sin selvpresentasjon i møte med journal. Vi så også hvordan Erling «bøter» på å ikke ha innfridd forventningene ved å forhandle fram et instrumentelt «jeg». Han uttrykker imidlertid at han tar forbehold om at det ikke handler om ham men om systemet, hvor han videre begrunner dette ut fra sosiale og kulturelle betingelser for en legitimering for hans valg av det instrumentelle «jeget».

Klientenes bevisste refleksjoner og kritiske blikk i sitt møte med journalen og valg av selvpresentasjon viser til at de ikke er determinert av endringsdiskursen, men innehar et handlingsrom innenfor sosialt arbeids praksis. Deres subjektposisjoner er i så måte ikke

diskursdeterminerte. De er aktive valg tatt på grunnlag av den kunnskapen de bærer på i form av sine egne erfaringer i og utenfor institusjonen. Handlingsrommet i forhold til å kunne velge seg ulike subjektposisjoner er derfor større enn i et Foucaults perspektiv.

Det autentiske «jeget» i sosialt arbeid og dets betydning for selvforståelsen

Foucault (1970) referert i Smith (2005, 17) innehar et perspektiv på subjektposisjoner som diskursivt konstruert og determinert. Dette kan knyttes opp mot hans perspektiv på hvordan kunnskapsproduksjon, diskurser og selvforståelse henger sammen. Jeg har tidligere referert til Villadsen (2003, 197) som henviser til Revstedt (1995) når han påpeker at sosialt arbeids oppgaver og formål styres etter en idè om klientene som et bestemt subjekt som besitter et autentisk «jeg» med en utviklings- og målrettet kjerne. Gjennom å identifiseres på bestemte måter, presenteres dette som en slags «sannhet» om subjektet og forestillinger om normalitet og avvik (Vågan, Grimen 2008, 414).

Denne kunnskapen blir utgangspunktet for hvordan individet forstår seg selv (Foucault 1988, sitert i Måseide 2008, 413). Den gir seg videre i utslag i hvordan en presenterer seg selv og virker direkte på deres selvforståelse og identitetsdannelse (Vågan, Grimen 2008, 414). Ettersom studiens funn viser at samtlige klienter identifiserte seg med aktivitets-«meget» de fant i journalen, kan dette underbygge dette perspektivet. Klientenes ulike selvpresentasjon kan tolkes som å identifisere seg med det utviklings- og målrettede «jeget» som sosialt arbeid tilbyr. Slik kan de tolkes som å være determinert av denne subjektposisjonen i møte med den praktisk rettede journalen.

Bruk av skjemaer som diskursiv praksis

Kristian og Tina refererte til et mål- og resultatskjema som de fant i journalen i forbindelse med sin selvpresentasjon. Ifølge Kari Martinsens (2000) diskusjon av kartleggingsskjemaer innenfor sykepleiefaget setter skjemaet begrensninger for pasientenes eller klientenes selvpresentasjon, hvem de kan være samt hvordan de kan bli sett da det er skjemaet og ikke klienten som definerer grensene for hva som er i fokus (Martinsen 2000, sitert i Vesterkjær, Engebretsen, Heggen 2012, 86). «Subjektive fornemmelser transformeres gjennom skjemaets språk til målbare størrelser i form av tall.» (Vesterkjær, Engebretsen, Heggen 2012, 87).

Skjemaet er utarbeidet fra idèen om deres autentiske utviklings-«jeg», og etablerer med dette bestemte subjektposisjoner for klientene å identifisere seg som/med og hvilke forventninger

som knytter seg til disse. Jeg tenker at dette har en overføringsverdi til denne oppgaven. Kristian og Tinas identifisering med progresjonsmålingen kan i lys av dette knyttes opp mot endringsdiskursen i sosialt arbeid som virker determinerende for deres selvforståelse og selvpresentasjon. Skjemaet legger med andre ord føringer for kommunikasjonen, der det registrerende får en overordnet posisjon i forhold til det sansende, som en form for registreringsmakt (Vesterkjær, Engebretsen, Heggen 2012, 90).

Kartleggingen av aktiviteter vitner om spesielle krav og forventninger til klienten i form av plikter som skal innfris, og som innvirker på dennes selvforståelse (Solvang, Engebretsen, Heggen 2012, 116). Klientenes progresjon i forhold til målsetningene kartlegges. Det ligger et krav og forventninger om klientenes endring i skjemaet, som er med på å konstituere endringsdiskursen. Videre ser dette ut til å redusere Kristian og Tinas handlingsrom i forhold til deres selvpresentasjon. Dette er i tråd med Foucaults perspektiv på diskurser som determinerende for aktørens selvforståelse.

Kritikk av perspektivene

En kritikk av Foucaults perspektiver på makt, diskurser og styringsmentalitet dreier seg om at aktørenes kapasitet for deltakelse og aktivitet i det sosiale liv samt konstitueringen av sin egen identitet på tvers av diskurser blir underminert (Vågan, Grimen 2008, 425). I så måte kan en kritisere ham for å ha en endimensjonal individforståelse der det frie og kreative mennesket har blitt erstattet av det føyelige mennesket, i tillegg til at maktens fremvekst og utøvelse nærmest flyter omkring uavhengig av aktørene (Aakvaag 2008, 327). Hans ensidige perspektiv på forholdet mellom profesjon og stat kan gå på bekostning av betydningen av forholdet mellom marked, stat, profesjonskamp og sivilsamfunn (Aakvaag 2008, 425).

På den annen side er muligens Goffmans perspektiv i overkant aktørtung når han henviser til at mikrosamhandling verken lar seg avlede av sosiale strukturer eller egenskaper ved aktørene (Aakvaag 2008, 72). Det kan se ut til at han ikke tar i betraktning makt som produktiv der former for kunnskap og institusjonelle praksiser innvirker på individets selvforståelse (Foucault 1998, sitert i Måseide 413). Smith kritiserer nettopp Goffman for å studere mikrosamhandling totalt løsrevet fra den institusjonelle sammenhengen den er innvevd i, og at aktører må studeres sammen med de sosiale strukturerne som påvirker dem (Aakvaag 2008, 214).

En kritikk av Smith er imidlertid at hun nettopp ved å studere konkrete sosiale hverdagsaktiviteter koblet opp mot ulike strukturelle føringer kan gå miste om samfunnsinstitusjoners samspill eller fordelingen av økonomiske, kulturelle og sosiale ressurser når hun ikke vil benytte abstrakte kategorier som for eksempel Bourdieus sosiale rom. Det erfaringsnære står med andre ord i fare for å overskygge disse sammenhengene (Aakvaag 2008, 226).

Staxs forskningsresultater og mine funn

I antologien *At skape en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbeid* (Margaretha Järvinen og Nanna Mik Meyer 2003) har Tobias Stax (2003, 26) beskrevet ulike strategier tre hjemløse menn gjør bruk av i sin håndtering av institusjonelle problemidentiteter i møte med sosialforvaltningen. Han analyserer deres møter i et interaksjonistisk perspektiv, og fokuserer på hvordan klientene orienterer seg mot institusjonelle rammer i samhandlingen med saksbehandler gjennom deres selvpresentasjon innenfor rollen som klient (Stax 2003,164).

Stax (2003, 26) konkluderer med at de institusjonelle problemidentitetene ikke virker determinerende på klientenes handlinger, men at de allikevel setter grenser for deres rolleatferd. Han viser hvordan deres atferd ikke bør avvike for mye i forhold til det forventede hvis de skal på innfridd sine ønsker på møtet, og at deres sårbare posisjon og avhengighet til sosialforvaltningen setter de i en svak forhandlingsposisjon.

Min tolkning av mitt studies funn kan sies å ha kommet fram til noe tilsvarende. Vi kan se hvordan klientenes håndtering av sin selvpresentasjon uttrykker institusjonelle føringer som samarbeids- og endringsdiskursen i sosialt arbeid, men at de allikevel ikke kan sies å være determinert av disse. Klientene gir uttrykk for å inneha et handlingsrom innenfor diskursene der de gjennom sine refleksjoner forhandler seg ut og inn av roller gjennom å velge ulike subjektposisjoner. De er således ikke et produkt av diskursene, men aktive deltakere som *gjør* diskurser der de innenfor visse begrensninger har mulighet til å revidere sosiale forventninger og følgelig endre etablerte sosiale mønstre.

Klientenes selvpresentasjon i forhold til å ivareta relasjonen med de ansatte, kan også tolkes som å uttrykke eller speile sosialarbeidernes dobbeltfunksjon hvor de jobber både på personnivå og systemnivå. Klientene opplever seg kanskje sett og møtt i relasjonen, hvor dette bygger tillit til profesjonsutøveren. Samtidig ser det ut til at de opplever at det ligger noen

sterke normer i form av krav om samarbeid og endring ut fra føringer profesjonsutøveren må forholde seg til. På denne måten kjenner de både lojalitet overfor profesjonsutøverne, men også i form av en forpliktelse i forhold til å unngå brudd i relasjonen.

Dette ser vi at har gitt seg i utslag for hvilke roller de går ut og inn av i forhold til å skulle lese egen journal. Slik kan vi se det maktasymmetriske aspektet i relasjonen, der det til syvende og sist er profesjonsutøveren som sitter med definisjonsmakten hva gjelder valg av fokus for hva som vektlegges og for hva som nedfelles i journalen.

Oppsummering

Jeg har i dette prosjektet besvart problemstillingen som omhandler hvordan de respektive klientene håndterte sin selvpresentasjon før og etter møte med journal. Gjennom kvalitativ forskning med intervju som metode har jeg undersøkt dette. Ut fra en interaksjonistisk analyse av de transkriberte intervjuene, fant jeg at samtlige klienter synes å håndtere sin selvpresentasjon som forsøk på å ivareta relasjonen med de ansatte før møte med egen journal. Gjennom sin fremforhandling av ulike selv mestret de relasjonens rammevilkår om samarbeid, og unngikk dermed brudd i relasjonen.

I den andre delen av analysen som omhandler klientenes håndtering av sin selvpresentasjon etter møte med journalen, fant jeg at samtlige identifiserte seg med aktivitets-«meget» de fant i journalen. Deretter drøftet jeg funnene i forhold til hvorvidt klientenes selvpresentasjon var determinert av samarbeids- og endringsdiskursen i sosialt arbeid, eller om klientene innehadde et større handlingsrom. U fra drøftingen konkluderte jeg med at funnene viser at klientene har et handlingsrom i form av å kunne velge ulike subjektposisjoner, dog innenfor diskursene.

Videre forskning

For å få til profesjonell praksis og samhandling må det ifølge Måseide (2008, 370) etableres profesjonelle og institusjonelle rammer. Hjelpen klientene tilbys henger sammen med kontroll, men dette er ikke nødvendigvis negativt for klienten (Jârvinen, Mik-Meyer 2003, 241). Makt og hjelp er to sammenvevde dimensjoner i den forstand at makt til dels er en forutsetning for å kunne hjelpe (Skau 2003, 96). I tilknytning til dette, tenker jeg at det kan være ønskelig med en kritisk forskning i forhold til å undersøke i hvilken grad klienter har mulighet til å påvirke sosialt arbeids praksis innenfor rammene av styringsrelasjoner som for eksempel New Public Management.

Selv om klientene innehar et visst handlingsrom innenfor den målrasjonelle styringsdiskursen, så kan det etterlyses forskning som i større grad belyser behovet for et *større* handlingsrom for klientene. Ut fra studiens funn ser det ut til at det kan være nødvendig med andre og nye diskurser i sosialt arbeid som bidrar til dette, noe som bør finne sted på klientenes premisser og som følgelig må starte med forskning på feltet.

Litteraturliste

- Aakvaag, Gunnar C. 2008. *Moderne sosiologisk teori*. Oslo: Abstrakt Forlag AS.
- Aaslestad, Erling. 2007. *Pasienten som tekst. Fortellerrollen i psykiatriske journaler Gaustad 1890-1990*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Askeland Aga, Gurid og Olav Molven. 2010. 6. utgave. *Dokument i klientarbeid. Journalar, sosialrapportar og saksframstillingar i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Blumer, Herbert. 1986. *Symbolic interactionism. Perspective and method*. 2. utgave. Berkeley, Calif: University of California Press.
- Devault Majorie L. og Liza McCoy. 2006. "Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations". I *Institutional Ethnography as Practice*, red. Dorothy E. Smith. USA: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Egelund, Tine. 2003. «Farlige forældre: Den institutionelle konstruktion af dem, der afviger fra os». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Engebreetsen. Eivind. *Hva sa klienten. Retorikken i barnevernets journaler*. 2007. Oslo: J.W. Cappelens Forlag AS.
- Engebreetsen, Eivind og Kristin Heggen. 2012. *Makt på nye måter*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Carstens, Annette. 1998. *Aktivisering – Klientsamtaler og socialpolitikk*. København: Hans Reitzels Forlag. Sitert i Mik-Meyer, Nanna. 2004. *Dømt til personlig utvikling. Identitetsarbejde i revalidering*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Durkheim, Émile. 1893. *De la division du travail social: etude sur l'organisation des societes superieures*. Paris: Felix Alcan. Sitert i Gjersøe, Heidi Moen, Eivind Engebreetsen og Kristin Heggen. 2012. «Kontraktfestet velferd». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebreetsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Foucault, Michel. 1970. *The order of things: An archaeology of human sciences*. London: Ravinstock. Sitert i Smith, Dorothy. 2005. *Institutional Ethnography. A sociology for people*. UK: Altamira Press.
- Foucault, Michel. 1988. *Technologies of the Self*. I *Technologies of the Self. A seminar with Michel Foucault*, red. M.H. Luther, H. Gutman og P.H. Hutton. Amherst, Massachusetts: The University of Massachusetts Press. Sitert i Måseid, Per. 2008. «Profesjonar i interaksjonsteoretisk perspektiv». I *Profesjonsstudier*, red. Anders

- Molander og Lars Inge Terum, 413. Oslo: Universitetsforlaget.
- Foucault, Michel. 1999/1976. *Seksualitetens historie*, bd. 1. Oslo: EXIL. Sitert i Måseid, Per. 2008. «Profesjonar i interaksjonsteoretisk perspektiv». I *Profesjonsstudier*, red. Anders Molander og Lars Inge Terum. Oslo: Universitetsforlaget.
- Foucault, Michel. 1999a. *Diskursens orden: tiltredelsesforelesning holdt ved College de France 2. desember 1970*. Oslo: Spartacus Forlag. Sitert i Gjersøe, Heidi Moen, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. «Kontraktfestet velferd». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Foucault, Michel. 1999b. *Overvåkning og straff: det moderne fengsels historie*. Oslo: Gyldendal Forlag. Sitert i Lundgren, Vilhelm Georg, Kristian Juritzen og Kristin Heggen. 2012. «Makt». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gjersøe, Heidi Moen, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. «Kontraktfestet velferd». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Goffman, Erving. 2011. *Stigma. Den avvikandes roll och identitet*. Oversatt av Richard Matz. Stockholm: Nordstedt. Opprinnelig publisert som *Stigma – notes on the management of spoiled identity*. (New York: Simon & Schuster, 1963).
- Goffman, Erving. 2014. *Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatikk*. Oversatt av Kari og Kjell Risvik. Oslo: Pax Forlag. Opprinnelig publisert som *The presentation of self in everyday life*. (New York: Doubleday, 1959)
- Grimen, Harald. 2008. «Profesjon og tillit». I *Profesjonsstudier*, red. Anders Molander og Lars Inge Terum. Oslo: Universitetsforlaget.
- Højberg, Henriette. 2014. «Hermeneutik. Forståelse og fortolkning i Samfundsvidenskabene». I *Videnskabsteori i samfundsvidenskabene*, red. Lars Fuglsang, Poul Bitsch Olsen og Klaus Rasborg. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Järvinen, Margaretha. 2003. «Alkoholfortællinger i et institutionelt landskab». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer. 2003. « Innledning: At skabe en klient». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen

- og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer. 2003. «Institutionelle paradokser». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer, 240. København: Hans Reitzels Forlag.
- Johnson, L.C. og S. Yanka. 2007. *Social Work Practice: a generalist approach*. Boston: Allyn and Bacon. Sitert i Askeland, Gurid Aga og Olav Molven. 2010. *Dokument i klientarbeid. Journalar, sosialrapportar og saksframstillingar i sosialt arbeid*.
- Juritzen, Kristian, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. «Myndiggjøringens forførende makt». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Karin, Widerberg. 2015. «En invitasjon til institusjonell etnografi». I *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi*, red. Karin Widerberg. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Kokkin, J. 2005. *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget. Sitert i Askeland, Gurid Aga og Olav Molven. 2010. *Dokument i klientarbeid. Journalar, sosialrapportar og saksframstillingar i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag AS.
- Kvale, Steinar og Svend Brinkmann. 2009. 2. utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Loseke, Donillen R. 2001. *Lived Realities and Formula Stories of «Battered Women»*. I *Institutional Selves. Troubled Identities in a Postmodern World*, red. J. Gubrium og J.A. Holstein. New York: Oxford University Press, 107-126. Sitert i Järvinen, Margaretha .2003. «Alkoholfortellinger i et institutionelt landskap». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbejde*, red. Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Lund, Rebecca. 2015. «Idealakademikeren og kvinnelige akademikers hverdag». I *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi*, red. Karin Widerberg. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Margaretha og Nanna Mik-Meyer. 2005. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv: interview, observasjoner og dokumenter*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Martinsen, Kari. 2000. *Øyet og kallet*. Bergen: Fagbokforlaget. Sitert i Vesterkjær, Merete, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. «Papiromsorg». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Mead, George Herbert. 2005. *Sindet, Selvet og Samfundet: fra et socialbehavioristisk standpunkt*. Oversatt av Søren Willert. København: Akademisk Forlag. Opprinnelig

- publisert som *Mind, self and society* (Chicago: University of Chicago Press, 1934).
- McKendy, John. 1999. *Bringing stories back in: Agency and responsibility of men incarcerated for violent offences*. Unpublished manuscript, St Thomas University, NB.Canada. Sitert i DeVault, Marjorie L. og Liza McCoy. 2006. "Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations". I *Institutional Ethnography as Practice*, red.Dorothy E. Smith. UK: Rowman & Littlefield Publishers, INC.
- Mik-Meyer, Nanna. 2004. *Dømt til personlig utvikling: identitetsarbejde i revalidering*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Molander, Anders og Lars Inge Terum. 2008. *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Måseid, Per. 2008. «Profesjonar i interaksjonteoretisk perspektiv». I *Profesjonsstudier 2008*, red. Anders Molander og Lars Inge Terum. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nilsen, Ann Christin E. 2015. "Barneomsorg. På jakt etter styringsrelasjoner ved "tidlig Innsats i barnehagen". I *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi*, red. Karin Widerberg. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Pervin, L.A. 1984. *Personality*.New York: John Wiley. Sitert I Kvale, Steinar og Svend Brinkmann. 2009. *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Prince, K.1996. *Boring records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. London: Jessica Kingsley Publishers. Sitert i Askeland, Gurid Aga og Olav Molven. 2010. *Dokument i klientarbeid. Journalar, sosialrapportar og saksframstillingar i sosialt arbeid*.Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Revstedt, Per. 1995. *Ingen er håbløs – motivationsarbejde i teori og praksis*. København: Hans Reitzels Forlag. Sitert i Villadsen, Kaspar. 2003. «Det sociale arbejde som befrielse». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Rose, Nikolas. 1999. *Powers of freedom: reframing political thought*. Cambridge: Cambridge University Press. Sitert i Juritzen, Kristian, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. "Myndiggjøringens forførende makt". I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Shulman, Lawrence. 1981. *Identifying, measuring, and teaching helping skills*.New York: Council on Social Work Education. Sitert i Engebretsen, Eyvind. 2007. *Hva sa klienten? Retorikken i barnevernets journaler*. Oslo: J.W. Cappelens Forlag AS.
- Skau, Greta Marie. 2003. *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og*

- hjelper*. 3. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Smith, Dorothy. E. 2005. *Institutional ethnography. A sociology for people*. Lanham, Md: Altamira Press.
- Stax, Tobias Børner. 2003. «Fordi ingen er ens – eller...? En analyse af tre hjemløse klienters strategier på et lokalcenter». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Solvang, Ida, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012.» Å forme brukers arbeidsvilje». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Thomassen, Magdalene. 2011. *Vitenskap og kunnskap i praksis. Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Vabø, Mia. 2014. «Reformtrender og paradokser». I *Velferdens organisering*, red. Mia Vabø og Signe Irene Vabø. Oslo: Universitetsforlaget.
- Vesterkjær, Merete, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. «Papiromsorg». I *Makt på nye måter*, red. Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Villadsen, Kaspar. 2003. «Det sociale arbejde som befrielse». I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*, red. Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Vågan, André, Harald Grimen. 2008. «Profesjoner i maktteoretisk perspektiv». I *Profesjonsstudier*, red. Anders Molander og Lars Inge Terum. Oslo: Universitetsforlaget.

Vedlegg 1. Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata AS (NSD)



Marit Haldar
Institutt for sosialfag Høgskolen i Oslo og Akershus
Postboks 4 St. Olavs plass
0130 OSLO

Vår dato: 04.10.2016

Vår ref: 49584 / 3 / AGH

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 24.08.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

49584	<i>Klienters forståelse av journalskriving</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Oslo og Akershus, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Marit Haldar</i>
Student	<i>Nina Øyreskleiv</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Agnete Hessevik

Kontaktperson: Agnete Hessevik tlf: 55 58 27 97

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Vedlegg 2. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

”Klienters forståelse av journalskriving”

Prosjekt

Jeg er en student ved Høyskolen i Oslo og Akershus som ønsker å skrive en masteroppgave om din forståelse av journalskriving på institusjonen du bor på. Har du noen tanker rundt journalskriving?

Hva innebærer deltakelse i studien?

Deltakelse i studien innebærer at jeg intervjuer deg om din forståelse av journalskriving. Deretter leser du et tilfeldig utdrag fra din journal sammen med din primærkontakt ved institusjonen.

Du må selv be ansatte ved institusjonen om å få lese egen journal. Jeg er ikke tilstede under din lesning av journalen.

Ved senere anledning intervjuer jeg deg på nytt om din forståelse av journalskriving. Spørsmålene vil nå omhandle hvorvidt din forståelse/forestillinger om journalskriving er den samme som før egen lesning av journalen. Jeg har fokuset mitt på din forståelse/forestilling, og ikke på innholdet i journalen.

Lyddoptaker vil bli brukt under intervjuene.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun jeg som har tilgang til dine personopplysninger, og opptakene med disse slettes umiddelbart etter behandling. Du vil ikke kunne gjenkjennes i oppgaven.

Studien er meldt inn til og godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke. Deltakelsen er ikke relatert til behandlingen på institusjonen du bor på, og vil ikke få noen konsekvenser for din behandling eller relasjon til institusjonen.

Hvordan ta kontakt for å delta

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål rundt prosjektet, ta kontakt med meg Nina Øyreskleiv på telefonnummer: xxxxxxxx eller per mail: nina.oyreskleiv@gmail.com. Du kan også ta kontakt gjennom din primærkontakt eller annen ansatt ved institusjonen hvis du ønsker dette.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15.05.17.

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt informasjon om prosjektet «Klienters forståelse av journalskriving» og samtykker til å delta i denne studien. Studien er frivillig, og jeg kan når som helst trekke tilbake samtykket. De innsamlende dataene om meg og fra meg vil da bli slettet umiddelbart.

.....

Signert av prosjektdeltaker, dato og sted

Vedlegg 3. Intervjuguide

INTERVJUGUIDE FOR INTERVJU *FØR* LESNING AV JOURNAL

Jeg presenterer meg selv og forteller om prosjektet. Videre informerer jeg om at intervjupersonen når som helst kan trekke seg fra intervjuet.

- Kan du fortelle litt om deg selv?
- Er det noen spesielle grunner til at du ikke har lest journalen din?
- Er det situasjoner du tenker at kunne ledet deg til å lese journalen din?
- Hva tenker du om å skulle lese din egen journal?
- Har du noen tanker om hva som skrives i journalen din?
- Hva tenker du at journalen brukes til?

INTERVJUGUIDE FOR INTERVJU *ETTER* LESNING AV JOURNAL

- Hvordan opplevde du å lese egen journal?
- Satte det i gang noen tanker hos deg?
- Kjente du deg igjen i journalen din?
- Ble du overrasket over noe som stod der?
- Er det noe du reagerte på at stod skrevet?
- Kunne du tenkt deg å benytte deg av innsynsretten en annen gang?