



Kjell Underlid



I møte med sosialkontoret: Dei fattige si eiga røyst

Kjell Underlid, professor, dr. philos, spesialist i klinisk psykologi. Høgskolen i Bergen



I forskingsprosjektet Fattigdommens psykologi (1) vart 25 langtidsmottakarar av økonomisk sosialhjelp i ein bydel i Bergen intervjuja. Søkjelystet vart retta mot fattigdomsrelaterte opplevingar. Det vart i utgangspunktet stilt nokså få spørsmål om møtet og kontakten med sosialkontoret. Dette var likevel eit tema som dei i stor grad kom innpå i samtalanene; sosialkontoret viste seg å vere ein svært sentral instans i livet deira.

Mange respondentar fortalde om konkrete røymsler frå kontakten med sosialkontoret som hadde ført til at dei kjende seg utrygge og som hadde skremt dei. Det kunne gjelde kritikk og irettesetting, nitid kontroll, å bli «straffa» for ekstraintekter, krav som kjendest urimelege o.a. Ymse forslag frå sosialkontoret kunne ligge i ei gråson mellom råd, krav, vilkår, direktiv og trugsmål. Fleire opplevde sosialkontoret som vilkårshardt og beint fram skremmande. Det kunne ofte bli mykje venting og usikker «runddans». Møtet med eit uoversiktleg, komplisert, fragmentert og til dels motstridande hjelpeapparat kunne også gje opphav til utryggleiksopplevingar.

Deltakarane i studien viste også til konkrete hendingar og røymsler på sosialkontoret som vart opplevd som lite autonomistøttande eller beint fram autonomiedbrytande. Det kunne vere tale

...dei opplevde gniarmentalitet, makt-demonstrasjonar, spydige, flåsete og sårande merknader, strengheit, mistenkjeleggjering, manglande engasjement, motarbeiding, latterleggjering...

om avslag på søknader som fekk svært negative konsekvensar for utfalding og sosial deltaking, som hindra dei i å realisere vitale livsprosjekt og i å komme seg vidare i livet. Dei som vart oppmoda til å kvitte seg med personlege eignelutar kunne oppleve at dette gjorde det vanskelegare å innfri sentrale rolleforpliktingar, t.d. som foreldre. Somme trekte fram diagnostisering, klientifisering, patologisering og psykologisering som

trugsmål mot autonomi og som eit slags disiplineringsmiddel. Å måtte «slåst» mot eit stort og «firkanta» byråkratisk system kan vere døme på uønskt åtfærd som respondentane helst ville vore forutan.

I møtet med sosialkontoret opplevde mange av respondentane at dei vart sedde ned på og behandla på ein lite respektfull måte. Dei fortalde mellom anna om ei «ovanfrå og ned»-holdning der dei kjende seg behandla som eit null og som sosialt mindreverdige, og dei opplevde gniarmentalitet, makt-demonstrasjonar, spydige, flåsete og sårande merknader, strengheit, mistenkjeleggjering, manglande engasjement, motarbeiding, latterleggjering, klagemål, stakkarsleggjering, manglande forståing, insensitivitet og individuell skuld- og ansvarstilskriving. Det er nærliggjande å tenkje seg at slike opplevingar kan ha medført trugsmål mot sjølvbiletet og sjølvvørnaden.

Resultata reiser ei rekkje ulike spørsmål. Eg vil nemne nokre av desse og kommentere dei kortfatta.

Gjev desse resultata eit sant og gyldig bilete av langtidsmottakarar av økonomisk sosialhjelp sine røymsler med sosialkontoret?

Det er ikkje forfattaren som påstår at møtet og kontakten med sosialkontoret er slik; det er brukarane av slike tenester som fortel om slike opplevingar. Opplevingane er ikkje eintydige. Ingen opplevde alt av det som vert rapportert over, men fleire opplevde mykje av dette. Eit fleirtal fortalde om negative opplevingar i denne samanhengen. For eit mindretal var haldningane til sosialkontoret meir nøytrale og likegyldige; møtet med sosialkontoret kom i bakgrunnen i forhold til andre trekk ved livssituasjonen. Somme

fortalde om saksbehandlarar som dei hadde hatt som hadde hjulpet dei på framifrå vis – både praktisk og gjennom måten dei oppførte seg på på det mellommenneskelege plan. Likevel var det slik at det nesten utelukkande var dei negative opplevingane frå møtet med sosialkontoret som respondentane var opptekne av å fortelje om.

Det kan her vere på sin plass med nokre metodologiske refleksjonar. I surveystudiar kan ein innhente data frå representative utval, anten ved hjelp av postale spørjeskjema eller intervju, og det kan vere forsvarleg å generalisere resultatane til ein større populasjon. Resultatane kan brukast komparativt – slik at ein kan samanlikne mellom ulike grupper, ulike tidspunkt o.a. På den andre sida vert svarprosenten på spørjeskjemaundersøkingar gjerne særst låg for denne gruppa. Dei er ofte ikkje glade i skjema, somme kan ha dyslektiske plager og mistrua til offentlege instansar kan gjere at dei er usikre på anonymitet, kva resultatane vil bli brukte til o.a. Det vert vanskeleg å gå særleg i breidda i ein slik samanheng, og det vert uråd å gå i djupna, i alle fall ved bruk av postale spørjeskjema. Resultatane kan også ha låg nytte- og informasjonsverdi. Kor mykje klokare vert ein av å få vite at til dømes 27,3 prosent svarta at dei var «forholdsvis nøgde» med måten ein vart behandla på av sosialkontortilsette?

I kvalitative studiar er generalisering i konvensjonell forstand irrelevant. Men ein kan utforske eit breiare spekter av tema i same studie og gå djupare inn i problematikken, i alle høve i forhold til kva som er mogeleg ved bruk av postale spørjeskjema. I samtalar som er kjenneteikna av ein fortruleg og tillitsfull atmosfære kan ein få tilgang til autentiske og samansette opplevingar; i ein fattigdomssamanheng er det tale om «fattigdommen». Opplevingane vert ikkje bundne til faste spørsmål og faste svaralternativ. Dermed tek ein kanskje også vare på røysta til dei fattige på ein betre måte. For deira røyst er verkeleg verd å lytte til i ein slik samanheng: Når det gjeld oppleving av fattigdom, er det dei som er dei verkelege «ekspertane». Brukarane sine røynslar med sosialkontoret må likevel kartleggjast både ved hjelp av breie surveystudiar og kvalitative djupnestudiar.

Kvifor vert sosialkontoret vurdert så negativt av brukarane?

Det er noko paradoksalt over den utryggleiken som respondentane fortel om i møtet med sosialkontoret. Denne instansen skulle jo nettopp skape tryggleik. Det er også ein tankekross at sosialkontoret sine praksisar i stor grad vart opplevd som trugsmål mot brukarane sin autonomi. Det er dessutan tankevekkjande at ein sosial instans og fagpersonar som nettopp skulle ha som fremste oppgåve å hjelpe menneske som er i ein slik vond livssituasjon, ikkje i større grad lykkast i å leve opp til sentrale relasjonelle og kommunikasjonsmessige ideal som vert vektlagt

i sosionomutdanninga. Men spørsmålet over er altfor komplisert til at det lèt seg drøfte i ein kort artikkel som denne. Det er neppe fruktbart å søkje etter årsakene hos saksbehandlarane; dysfunksjonane er nok systembetinga. Sosialkontoret og sosialhjelpa har ein tvitydig karakter, der hjelp går hand i hand med kontroll. Sosialhjelpssatsane er dessutan utilstrekkelege.

Velferdspolitiske implikasjoner

Dersom ein tek som utgangspunkt at tryggleik, autonomi, vørndnad og sjølvvørndnad er viktige menneskelege behov, og sentrale verdiar å strekkje seg etter sett frå ein sosialpolitisk synsvinkel, er det alvorleg at brukarane i så stor grad opplever at desse behova ikkje vert

Det er noko paradoksalt over den utryggleiken som respondentane fortel om i møtet med sosialkontoret. Denne instansen skulle jo nettopp skape tryggleik.

tekne vare på i møte med sosialkontoret. Resultatane over, saman med annan evidens, kan takast til inntekt for det syn at det må gjerast noko drastisk med sosialtenesta. På den eine sida kan ein argumentere for ei omfattande reformering av sosialkontoret. Ein kan her hevde at denne instansen har eit forbedringspotensial, og at det finst eit handlingsrom for å forbetre verksemda ved dagens sosialkontor. Samordning av sosialtenesta, A-etat og trygdeetat kan vere eit viktig steg i rett retning. Ein kan også finne gode grunner til at sosialhjelpssatsane bør hevast og at desse bør vere eins over heile landet. Det kan dessutan vere grunner som taler for å gjere sosialhjelpa meir rettighetsorientert og mindre skjønnsbasert. På den andre sida kan det argumenterast for å avskaffe sosialkontoret i si noverande form. Dagens sosialkontor er på mange måtar fattigkassa i ny drakt, der sikring av inntekt til livsopphald vert underlagt saksbehandlarskjønn. Ein kan tenkje seg ein ny modell for inntektssikring, der økonomisk sosialhjelp vert ei statleg ordning. Ein får då eit offentleg inntektssikringssystem basert på faste, rettsfesta normer (2).

Frå eit tilsynsperspektiv er det viktig at sosialtenesta vert granska med argusauge, mellom anna avdi brukarane er ei særst sårbar gruppe. Vi treng ein vedvarande sosialpolitisk diskusjon om tenestetilbodet til denne gruppa. Sosialklientane sine egne opplevingar i møte med tenesteapparatet er heilt sentrale i denne samanhengen, og røystene deira må vege tungt.

Referansar:

1. Underlid, 2005. Fattigdommens psykologi. Oppleving av fattigdom i det moderne Noreg. Oslo: Det Norske Samlaget
2. Stolanowski & Tvetene, 2005. Har vi råd, mamma? Om inntektssikring og fattigdom. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag

