

NØKKELBEGREPER | ETIKK, SOSIALTJENESTE, SOSIARBEIDERE, STUDENTER, BRUKERPERSPEKTIVER

**Arne Backer Grønningsæter**

Forsker/Førsteamanuensis ved Fafo Institutt for arbeidslivs- og velferdsforskning og Universitetet i Agder, Institutt for sosiologi og sosialt arbeid
arne.groenningsaeter@fafo.no

Tid og makt

Om etiske utfordringer i sosialtjenesten

Hva er de etiske utfordringene i den kommunale sosialtjenesten? Spørsmålet ble stilt til sosialarbeidere, leder, studenter og brukere. Fire fokusgrupper ble gjennomført, en for hver av de nevnte gruppene. Artikkelen presenterer fire temaer; (1) etikk i hverdagen, (2) håndtering av etiske spørsmål, (3) hvordan forholder vi oss til hverandre og (4) når ting blir vanskelige. Hva er forskjeller og likheter mellom hvordan de nevnte fire gruppene oppfatter disse spørsmålene?

Tid til prosess, respekt og romslighet for feil går igjen både fra sosialarbeiderne og brukerne. Ressurser, makt og roller ble stående i sentrum for hvordan etikken kan bli et korrektiv. Det gjelder i møte med brukerne, i samarbeidet med andre profesjonelle og i relasjon til institusjonelle og formelle rammer.

Hva er de etiske utfordringene i den kommunale sosialtjenesten? Opplevs disse forskjellig hvis en er sosialarbeider, leder, bruker eller student i praksis? Disse to spørsmålene var utgangspunktet for en serie fokusgruppeintervjuer i regi av HUSK Oslo-regionen.

HUSK – Høgskole- og universitetssosialkontor – var samlebetegnelsen på noen prosjekter som skulle prøve ut nye samhandlingsformer mellom praksis, utdanning, forskning og brukere. Denne artikkelen har utgangspunkt i et lite delprosjekt¹⁾. Etikk var et viktig tema i HUSK-prosjektet, men hva dette konkret skulle innebære var ved starten av prosjektet noe diffust. Det gikk derfor ut en invitasjon til aktuelle aktører om å bli med i en arbeidsgruppe. I første omgang meldte det seg representanter for forskere, utdanningsinstitusjoner og praktikere. Senere kom også brukerrepresentanter inn i arbeidsgruppa²⁾. Arbeidsgruppa hadde som oppgave å utvikle og følge opp den etiske dimensjonen ved arbeidet. Det første spørsmålet arbeidsgruppa diskuterte var hvordan de involverte sosialarbeiderne opplevde de etiske utfordringene.

I forlengelsen av dette kom også spørsmålet om disse utfordringene ble oppfattet forskjellig hvis vi spurte sosialarbeiderne som jobbet direkte med brukerne eller hvis vi snakket med personer i lederposisjoner. Men HUSK-prosjektet handlet også om utdanning og om relasjonen til brukergruppene. Dermed ledet diskusjonene oss over på spørsmålet om hvordan studentene og brukerne oppfattet disse utfordringene. Ut fra dette utviklet vi ideen om å gjennomføre en serie fokusgruppeintervjuer med representanter for sosialarbeidere, leder, studenter og brukere knyttet til de aktuelle bydelene/kommunene.

Målsettingen med denne artikkelen er primært å formidle noen funn fra fokusgruppene om hva deltakerne oppfattet som etiske utfordringer. Hva er likhetene og forskjellene mellom sosialarbeiderne, lederne, studentene og brukerne? Dette knyttes til fire temaer; (1) etikk i hverdagen, (2) håndtering av etiske spørsmål, (3) hvordan forholder man seg til hverandre, og (4) når ting blir vanskelige.

TEORETISK BAKGRUNN

For å kunne diskutere etiske utfordringer i sosialtjenesten er det nødvendig å klargjøre tre begreper: etikk, sosialt arbeid og sosialtjenesten. Hvordan hører disse begrepene sammen?

Etikk

Arne Johan Vetlesen knytter forståelsen av hva etikk er opp mot opplevelse av urettferdighet, «*signalisert ved vår trang til å gripe inn når vi opplever noe som 'galt': som at noen krenker noen*» (Vetlesen 2007, side 9). Etikken må i følge Vetlesen benytte seg av tverrfaglige innsikter fra sosiologi, psykologi og historie i like stor grad som fra filosofi. Løgstrup (1956) skrev om menneskenes sårbarhet og avhengighet av hverandre. Et hovedbudskap hos Løgstrup er at vi er utlevert til hverandres ivaretagelse. Han skrev om den tause fordringen som springer ut av tilliten vi møter hverandre med. Ved å ytre forventninger til den andre prisgir en seg den andres oppfyllelse av dem.

Både Vetlesen og Løgstrup kan plasseres inn i en nærhetsetisk tilnærming (Vetlesen 1996). Nærhetsetikken er ikke den eneste mulige etiske tilnærmingen i sosialt arbeid. Jeg velger imidlertid hovedsakelig en slik tilnærming her. Nærhetsetikken er relasjonell og kan derfor være et utgangspunkt for å forstå utfordringene som ligger i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker/klient. Selv om Vetlesen knytter etikken opp mot opplevelse av urettferdighet, kan nærhetsetikken kritiseres for å være for opptatt av relasjonen mellom to personer og for lite opptatt av mer sosialetiske perspektiver. Etiske spørsmål knyttet til det samfunnsmessige rammeverket kan gi andre tilnærminger til de etiske utfordringene i sosialt arbeid. Et eksempel på en slik tilnærming kan være John Rawls diskusjon om rettferdighet som rimelighet («*justice as fairness*») (Rawls 1999). Som vi senere skal se i drøftelsene av funn kan det se ut som om sosialarbeiderne faktisk opplever en spenning mellom hva som skjer i det individuelle møtet med brukerne og deres opplevde begrensninger i de sosialpolitiske rammebetingelsene. Indirekte finnes det en dualitet i den internasjonale definisjonen av sosialt arbeid (International Federation of Social Workers 2000). Der nevnes både relasjon og begreper som sosial endring og sosial rettferdighet. Eide skriver i en analyse av Fellesorganisasjonens yrkesetiske dokument at profesjonsutøvelsen ser ut til å danne en basis for profesjonsetikken:

«I dette dokumentet ser vi spor av en forståelse som innebærer at profesjonsutøvelsen etisk sett kan informere og danne basis for profesjonsetikken. Det kontekstuelle gis etisk status. Etisk informasjon og korreksjon blir ikke lengre en enveis kommunikasjon fra eksterne verdier og prinsipper. Etisk informasjon og korreksjon går også fra felt og profesjonsutøvelse til formulerte prinsipper.» (Eide 2008, side 50)

Å fokusere på de opplevde etiske utfordringene i sosialt arbeid kan oppfattes som en oppfølging av dette perspektivet. Eide og Skorstad (2005) diskuterer spenningen mellom prinsippbasert og erfaringsbasert etikk. De tar utgangspunkt i en tese om at etikken og moralen er aktuell når noe står på spill. En

trenger prinsipper som en hjelp til å vurdere en situasjon, men noe fundamentalt blir borte dersom en ikke tar utgangspunkt i en situasjon. Spørsmålet om hvordan vi blir berørt av de personene vi møter er grunnleggende i en nærhetsetisk tilnærming, og det er svært relevant når tilnærmingen er så erfaringsbasert som den er i dette prosjektet.

Yrkesetiske spørsmål har kommet stadig høyere på dagsordenen. Oslo kommune har i mange år hatt etiske retningslinjer og vedtok nye etiske kodekser i 2007 (Oslo kommune 2007). Også Bærum kommune, som er den andre kommunen som er involvert i HUSK Osloregionen, har vedtatt egne etiske kodekser (Bærum kommune 2006). Sosialarbeidernes organisasjoner omtaler etikk som et prioritert tema både nasjonalt og internasjonalt. Dette engasjementet har en lang historie. Den norske sosialarbeiderorganisasjonen (først Norsk Sosionomforbund - NOSO, senere Fellesorganisasjonen - FO) har kontinuerlig, helt siden 60-tallet, vært en internasjonal pådriver når det gjelder å utvikle etiske dokumenter (se International Federation of Social Workers 2004, Grønning-sæter 2006/2009). NOSO vedtok etiske retningslinjer så tidlig som i 1967, og spilte en aktiv rolle da International Federation of Social Workers (IFSW) vedtok de første internasjonale retningslinjene i 1976. Det var også en omfattende diskusjon om NOSO yrkesetiske engasjement på 80-tallet (se f.eks. Eide 2008, Lingås 1993, Seim 1985) som blant annet førte til at NOSO gikk bort fra tradisjonelle yrkesetiske retningslinjer og vedtok en erklæring om etiske prinsipper i sosialt arbeid i 1989.

Definisjonen av sosialt arbeid (International Federation of Social Workers 2000) viser at sosialt arbeid er verdibasert, og de yrkesetiske dokumentene, enten det er internasjonalt eller nasjonalt (Fellesorganisasjonen 2000, International Federation of Social Workers 2004), påpeker at etikken er en integrert del av sosialt arbeid som fag. Spørsmålet om hvordan etikken kommer til uttrykk og hvordan sosialarbeiderne blir seg denne grunnleggende forutsetningen bevisst følger som en naturlig konsekvens.

«Acting as professional social workers touches upon our personal values and makes it crucial that we examine these whilst in training and in our chosen career afterwards. We have to understand our beliefs and taken for granted assumptions and make them explicit. We have to be prepared to question them self-critically and have them challenged by others.» (Adams m.fl. 2005, side 298)

Sitatet over illustrerer nødvendigheten av å sette de etiske spørsmålene på dagsorden og bli bevisst hva de innebærer gjennom selvkritisk refleksjon. Grimen (2008) påpeker i sitatet under at det også er en sammenheng mellom profesjonsetikk og en kollegial organisasjonsform.

«I dette perspektivet er ein profesjonsmoral normer og verdiar som definerer vilkår for samarbeid mellom yrkesutøvarar som samhandlar gjennom ei kollegial organisasjonsform, og som eventuelt set opp standardar for åtferd overfor andre i den komplementære rolla som klientar. Ein profesjonsmoral regulerer yrkesutøvarar sine handlingar. Men han konstituerer òg ei organisasjonsform, nemleg kollegial organisering» (Grimen 2008, side 145).

Profesjonsetikk er refleksjon over normer og verdi-er som styrer profesjonens atferd. Grimen skilte mellom allmennmoral og profesjonsmoral og påpekte at profesjonsmoralen har et særskilt formål. Et spørsmål som oppstår i forlengelsen av dette perspektivet er om brukerens moralske vurdering vil ha en annen type verdimeslig basis enn profesjonsutøverens. Fra brukerens ståsted er profesjonsmoralen bare indirekte handlingsveiledende. Den kan for eksempel være utgangspunkt for klage. Brukerne og oppdragsgiverne må kunne stole på at profesjonen har tilstrekkelig indre selvjustis (Grimen 2008). Dette reiser igjen spørsmålet om samspill og forskjeller mellom yrkesutøvernes profesjonsmoral og brukernes mer allmennmoralske tilnærming.

Fjørtoft og Skogstad (1998) påpeker at både for-

melle og uformelle sider ved arbeidsplassen påvirker den profesjonelle sosialarbeiderens handling og atferd. De viser hvordan kommunale arbeidsplasser er påvirket av flere organisatoriske prinsipper; profesjonell organisasjon, byråkrati og brukerinnflytelse. Det kan være både uttalte og uuttalte verdier som ligger bak arbeidsmåter og virksomhetskultur. I dette komplekse bilde av organisasjon, innretning og tankesett formes etikkdiskusjonen på den enkelte arbeidsplass.

Fellesorganisasjonens yrkesetiske arbeid tar som utgangspunkt at det er den enkelte sosialarbeider som er ansvarlig for sine etiske valg (Fellesorganisasjonen 2002, Eide & Skorstad 2005). Det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (Fellesorganisasjonen 2002) består ikke av et sett regler, men av noen prinsipper og en mer diskuterende del knyttet til håndtering av vanskelige situasjoner. Denne tenkningen forutsetter at det finnes rom hvor den enkelte sosialarbeider kan få hjelp til etisk refleksjon.

Med dette utgangspunktet kom de fire hovedtemaene fram etter en grundig diskusjon i arbeidsgruppa.

Sosialt arbeid og sosialtjenesten

Profesjonelt sosialt arbeid er i utgangspunktet verdibasert. Pantucek og Vyslouzil (1999) kaller for eksempel sosialt arbeid som profesjon for «den moralske profesjon». Collins *Dictionary of Social Work* (Pierson og Thomas 2002) legger i sin forståelse av sosialt arbeid stor vekt på sosialarbeidernes rolle i arbeidet mot sosial ekskludering. Sosialt arbeid beskrives som en sosial konstruksjon som oppstår i interaksjon mellom tjenesteyter og brukere (Payne 2005). Payne diskuterer en rekke teoretisk innfallsvinkler til sosialt arbeid og synliggjør på den måten mangfoldet i sosialt arbeids teoretiske grunnlag. Kokkin(1998) sier i tråd med Payne at sosialt arbeid har en blandet idéhistorisk arv. Opplevelsen av sosial urettferdighet var grobunn for utviklingen av sosialt arbeid som fag. Hun nevner videre en rekke kjennetegn ved sosialt arbeid som profesjonell aktivitet. Verdier er et av hovedpunktene. Hutchinson og Oltedal (2003) har samme typen tilnærming og diskuterer forskjellige typer teoretiske

innfallsvinkler til sosialt arbeid. Deres utgangspunkt er forskjellige modeller eller forståelsesrammer. Igjen er verdiorienteringen et sentralt utgangspunkt for drøftelsene. De nevner to hovedverdier: klientens selvbestemmelsesrett og klientens menneskeverd (Hutchinson og Oltedal 2003).

En forståelse av sosialt arbeid som en verdibasert profesjon har liten betydning hvis den ikke relaterer seg til den konkrete sosialpolitiske praksisen (Kiik 2006). Respekt for enkeltindividet, likeverd, rettferdighet og solidaritet må få uttrykk gjennom konkret praksis i en konkret kontekst. Denne artikkelen tar for seg den kommunale sosialtjenesten. Da intervjuene foregikk var begrepet sosialkontor fortsatt en realitet, men på vei ut. Nå er det Nav som er rammen for den kommunale første linjen i sosialtjenesten. De tjenestene som omtales her finnes fortsatt, om enn i litt forskjellige rammer rundt i kommunene. De etiske utfordringene er langt på vei de samme. Flere har påpekt at Nav-reformen åpner muligheter for å styrke sosialt arbeid som fag ved at sosialarbeiderne kan ta tilbake rollen som rehabiliterende hjelper. Håpet var at en ved å frigjøre sosialarbeiderne fra pengeforvaltning kunne øke innsatsen når det gjaldt relasjonelle og endringsorienterte arbeidsmåter. Styrking av brukerorienteringen utfordrer profesjonenes legitimitet, og det blir nødvendig med trygghet og engasjement rundt egen kompetanse (Røysum 2009, Grønningsæter 2009b).

Sosialarbeidere, brukere og studenter

En evaluering av Nav-reformen presenteres i boka «Nav ved et veiskille» (Andreassen og Fossestøl 2011a). Det påpekes i kapittelet om Nav som lærende organisasjon at det er nødvendig å sette av tid og ressurser til kompetansebygging. De beskriver presset mellom å bruke ressurser på læring og det daglige presset på å få sakene unna (Andersen og Skinnarland 2011). Det oppstår ressurs- og tidsklemmer. Sosialarbeidere, ledere, studenter og brukere har forskjellige roller i dette systemet. For sosialarbeiderne og lederne er dette en arbeidsplass hvor de skal utøve sitt fag. For studentene er dette en arena hvor de skal trenes

i utøvelsen av sosialt arbeid. For brukerne er dette et sted de møter det offentlige tjenesteapparatet og den maktutøvelsen som ligger i dette møtet.

Prosess og metode

Ideen til prosjektet oppstod som nevnt i en arbeidsgruppe som bestod av både forskere, lærere på høgskolene, sosialarbeidere og brukere fra de involverte virksomhetene. Arbeidsgruppas involvering ble en inspirerende prosess som startet med at en av forskerne (artikkelforfatteren) presenterte fokusgruppetemetodikken for gruppa. Deretter ble det gjennomført en idédugnad hvor målet var å få fram gode spørsmål. Etter denne dugnaden utviklet jeg det første utkastet til temaguide. Dette utkastet ble så diskutert i gruppa, og jeg utarbeidet den endelige temaguiden som ble brukt i fokusgruppene. Temaguiden ble utformet med fire hovedspørsmål:

- Etikk i hverdagen
- Håndtering av etiske spørsmål; forutsetninger for å utvikle en god praksis
- Hvordan forholder vi oss til hverandre; humor, taushetsplikt, utveksling av informasjon
- Når ting blir vanskelige; myndiggjøring, varsling

Prosjektet ble meldt til NSD/personvernombudet for forskning. Deltakerne ble rekruttert gjennom de aktuelle sosialtjenestene. Det var selvsagt frivillig å delta, og deltakerne måtte melde seg selv. Alle deltakerne fikk et informasjonsskriv og signerte en samtykkeerklæring.

Det ble gjennomført fire fokusgrupper, én med sosialarbeidere/saksbehandlere, én med ledere, én med brukere og en med studenter. Alle ble rekruttert fra de fire bydelene/kommunene som var med i prosjektet. Til sammen 18 personer deltok i fokusgruppene, fire sosialarbeidere, fire ledere, fem studenter og fem brukere. Det var bredt sammensatte grupper både når det gjaldt kjønn, alder og omfang av erfaring med sosialtjenesten. Flertallet av fagfolkene og studentene hadde sosionomutdanning, noen velferdsviterutdanning og et par av lederne hadde annen samfunnsvitenskapelig utdanning. Intervjuene varte i ca. 2 timer. Det var en gruppeleder og en

referent til stede. Intervjuene ble tatt opp og skrevet ut. Inspirert av Grounded theory ble utskriftene gjennomgått og kategorisert for å identifisere variasjoner, felles trekk og gjentakende temaer (Strauss og Corbin 2008). Når utskriftene forelå, ble materialet presentert for arbeidsgruppa, som fikk muligheter for å respondere på analyser og funn. Jeg, som artikkelforfatter, var under hele prosessen faglig ansvarlig for prosjektet.

Fokusgrupper er en form for gruppeintervju som utnytter deltakernes assosiasjoner til hverandres utsagn. Metoden kjennetegnes ved bruk av gruppeinteraksjon for å produsere data og kunnskap som ville være mindre tilgjengelig uten den interaksjonen som finner sted i gruppa (Morgan 1988). Det kan komme fram både nyanser og poenger som ikke ville kommet i en mer direkte intervjuform. Metoden egner seg godt i en eksplorerende fase i forskningen, og er en effektiv måte å kartlegge aktuelle problemstillinger innenfor et temaområde. Metoden er ofte brukt i det stadiet av forskning der spørsmålene dominerer framfor hypotesene.

Flere av deltakerne i fokusgruppene, ikke minst i gruppa for brukere, sa at det hadde vært positivt å delta. Gjennom å invitere til fokusgrupper hadde vi skapt et rom for refleksjon. Det er med andre ord en «bivirkning» av metoden at det gis rom og mulighet for refleksjon og erfaringsutveksling. Harald Grimen (2008) skrev at profesjonenes kunnskapsbaser i stor grad er fragmenterte. Helheten er integrert som praktisk kunnskap. Sosialarbeidernes selvforståelse tilsier at etikken og verdigrunnlaget er en fundamental del av fagets grunnlag. Skal vi følge logikken til Grimen blir derfor også etikken integrert i faget gjennom praksis. Sosialarbeideryrket er fortsatt i en profesjonaliseringsprosess (se for eksempel Hutchinson 2009, Grønningsæter 2009). Refleksjon over praksis er en nødvendig del av fagutviklingen.

Funn

Etikk i hverdagen

Gruppedeltakerne ble bedt om å fortelle om opplevelser, positive og negative. Det gjaldt ikke minst opple-

velsene av møtet med andre, enten det var brukere, sosialarbeidere eller ledere.

Sosialarbeiderne snakket om at det er nødvendig å bruke tid og ressurser på å skape en god relasjon til brukerne. De opplevde det som utfordrende at de behovene som brukerne og deres familier presenterte noen ganger var annerledes enn det saksbehandlerne mente de hadde myndighet eller mulighet til å gjøre noe med. De snakket også om hvor vanskelig det kunne være å forsvare avgjørelser som ble tatt over hodet på dem og som de til og med kunne være uenige i.

Følgende utsagn er eksempel på denne problemstillingen:

«Det var dramatisk å gi avslag for klienten har fem barn. Det går jo litt på hva jeg har myndighet til å gjøre, jeg er saksbehandler. Så er det ledelsen som jeg tar opp søknadene med, og hva jeg på en måte får beskjed om å gjøre. Det var vondt, for jeg hadde min mening, at dette her ikke er helt riktig, og så hadde jeg på en måte ikke myndighet til å gå over min sjefs avgjørelse. Jeg sto ikke inne for vedtaket.» (Sosialarbeider)

I forlengelsen av dette var de opptatt av om man kunne/burde hjelpe noen å klage og om man kunne/burde si til brukeren at man var helt uenig i en avgjørelse. De var også opptatt av at manglende kjennskap til situasjonen gjør det lettere å gi avslag. Det hadde hendt at de ga avslag på søknader for senere å oppdage at dette var basert på en for overflatisk kunnskap. Behovet for å kunne gå skikkelig inn i sakene og bli kjent med brukerne reiste også spørsmålet om prioritering. Sosialarbeiderne diskuterte om det er slik at en må prioritere og bare har mulighet til å hjelpe noen få virkelig godt. I tillegg til problemer med avslag og avmakt kom sosialarbeiderne inn på problemstillinger knyttet til situasjoner der brukerne ikke klarer å følge opp vilkår.

Lederne, særlig én av gruppedeltakerne, var opptatt av håndtering av brukerundersøkelser. Kontoret hadde fått negative tilbakemeldinger og satte i gang omfattende tiltak for å endre dette. Men ved neste

undersøkelse var svarene like negative. Dette førte til en diskusjon om forholdet mellom strukturelle utfordringer og individuelle måter å håndtere situasjoner på.

Studentene mente at brukerne har lave forventninger til sosialtjenesten. Det fører til at de bare presenterer en begrenset del av problemet for sosialarbeiderne. Dette igjen fører til at det blir vanskelig å se helheten. Ofte må brukerne komme tilbake etter et par uker for å få hjelp til et annet delproblem. De mente at arbeidet er for effektivisert. Dette fører til overflatiske vurderinger, og tiltakene blir ikke tilstrekkelig relevante i forhold til behovet. Konsekvensen er at mange går på tiltak år etter år. De var også opptatt av hvilke typer vilkår en kan stille overfor brukerne.

Brukerne mente at systemet er for personavhengig. De sa at det var en blandet opplevelse å komme til sosialtjenesten, og at de møtte en del ovenfra-og-nedad-holdninger. Samtidig sa de at dette var blitt bedre, og at sosialarbeiderne er blitt bedre til å lytte. Brukerne mente at folk blir behandlet forskjellig, noen får mye hjelp og andre lite. Det er for mye papir og reglementer, men samtidig er det viktig med skriftlige undersøkelser som gjør det mulig å gi tilbakemeldinger. De mente også at det var viktig å se at sosialarbeiderne har en vanskelig jobb. De møter mange personer med store problemer, de er forskjellige, og en må tenke på at sosialarbeiderne også er mennesker.

Dette siste poenget kom fram i følgende utsagn fra en bruker:

«Det med å se situasjonen fra en annen synsvinkel, altså hvordan dette oppleves fra sosialarbeiderne. Du kan jo tenke deg en sånn skvis, at du har et krav fra lederen din der også har du et krav fra en som kommer på kontoret der, og så har du kanskje fra andre kolleger der. Og så blir den personen stående i midten og må velge en slags hvem er du mest lojal mot og hvem er det du forholder deg mest til.» (Bruker)

De fire gruppene hadde en del til felles når det gjaldt hverdagsopplevelsene. Alle snakket om beho-

vet for mer tid til refleksjon og prosess. De snakket om papirarbeid kontra arbeid med personer. Det er også en problemstilling knyttet til samspillet mellom respekt for og forventning til den enkelte som går igjen. Studentene og brukerne skiller seg fra sosialarbeiderne og lederne i hovedsak på ett punkt. De var, ikke overraskende, mer kritiske til holdninger blant de ansatte på kontoret enn de to gruppene ansatte var selv.

Når deltakerne ble bedt om å fortelle om hverdags hendelser som har etiske implikasjoner ser vi at situasjoner som opplevdes som konfliktfylte kom først. Situasjoner hvor sosialarbeiderne/kontoret sitter med avgjørelsesmyndighet overfor brukere nevnes oftest.

Håndtering av etiske spørsmål

Som en oppfølging av diskusjonen om hverdags situasjoner kom spørsmålet om hvordan etiske utfordringer håndteres. Påfallende mange av temaene under disse to overskriftene overlapper hverandre. Sosialarbeiderne snakket om dårlig samsvar mellom krav og ressurser. Igjen kom problemstillingen om tid til å bli kjent med brukerne opp. Sosialarbeiderne klaget over at de noen ganger bare ser brukerne som et søknads skjema og ikke som personer. De klaget over kompliserte samarbeidsrelasjoner med andre etater og alt de ikke rakk å gjøre. Videre mente flere at de brukte mer og mer tid på tall og rapportering i stedet for på mennesker. De trodde at enkelte brukere opplever ikke å bli sett som personer, men mente selv at hovedproblemet var et negativt fokus på den enkelte. Muligheten for å jobbe med etiske spørsmål settes med andre ord i sammenheng med arbeidspress og arbeidsformer.

Noen sosialarbeidere sa i intervjuet at en kan bidra til skape et rom for etisk refleksjon ved å delta noe mer i hverdags situasjoner med brukerne. En sosialarbeider sa at det tar «tid og ressurser for å skape en god relasjon med brukeren». En annen sosialarbeider mente imidlertid at dette handler like mye om holdninger som om tidsbruk. Sosialarbeiderne var mere samlet i å mene at de har behov for tid og rom til kri-

tisk etisk refleksjon, og at det er viktigere å ha rom i hverdagen for å diskutere etikk enn å ha etiske retningslinjer.

Ledere var særlig opptatt av tre ting. For det første gjaldt det forståelsen av hva det er å vise respekt. For det andre var de opptatt av at det er nødvendig å synliggjøre suksessene, som en sa: «. det er nok av elendighet å ta av...». Det tredje poenget var møtet med andre profesjoner. De mente at særlig legene hadde lite respekt for sosialarbeidernes fagkompetanse. Nav har som mål å gjøre samordningen bedre og å redusere kasteballproblemet. Lederne var ikke helt overbevist om disse konsekvensene av reformen.

Studenter var opptatt av spenningen mellom papirarbeid og klientarbeid. De spurte hvordan sosialarbeiderne i større grad kunne motivere og være klare på at brukerne har ansvaret for sitt eget liv. En helt konkret problemstilling ble knyttet til at åpningstiden er for kort og tilgjengeligheten for dårlig.

Brukerne syntes sosialtjenesten burde være mer sjenerøs. Det ble sagt at ideen «opp om morran» sprer seg nedover i systemet. De påpekte også saksbehandlernes makt og at det er stor forskjell på hvor romslige saksbehandlerne er. Dette gjelder både mellom enkeltpersoner og mellom kontorer. De etterlyste bedre informasjon om plikter og rettigheter. «Noen gråter og noen smiler etter å ha vært på sosialkontoret, får alle riktig behandling?» spurte en.

Tid og rom til refleksjon og prosess er sentralt. Respekt i møte mellom kolleger og mellom sosialarbeider og bruker er et gjennomgående tema. Gruppene har ulike oppfatninger om hvordan informasjon og tilgjengelighet fungerer. Brukerne er mest opptatt av dette.

Hvordan forholder vi oss til hverandre

Dette punktet inneholdt spørsmål om lojalitet og hvordan man snakker med hverandre, både innenfor og på tvers av gruppene våre. Sosialarbeiderne beskriver flere spenningsfelt, eksempelvis mellom taushetsplikt og samarbeid med andre instanser, mellom taushetsplikt og behov for formidling av hva de holder på med. Den praktiske løsningen på dette er å unngå å

bruke navn når en snakker om brukere. De sa også at det er behov for bedre informasjonsrutiner. I det tverretatlige samarbeidet opplevde sosialarbeidere at deres kompetanse ikke verdsettes av for eksempel legene. De sa videre at det er en spenning mellom forventninger og realiteter, ansvar og muligheter. Det er lett å bli provosert når en opplever at brukerne stiller for store krav.

Taushetsplikten var også et tema i ledergruppa. Her er forholdene på venterommet og i ekspedisjonen er den største bekymringen. Noen hadde positive erfaringer med å åpne opp hele kontorområdet. Det førte til mindre bråk. Kasteballproblematikken var også en bekymring. Lederne mente dessuten at det var et lederansvar å motvirke baksnakking av brukerne.

Både ledere og brukere var opptatt av at sosialarbeiderne befinner seg i en situasjon mellom ledelse og bruker.

Noen av studentene mente det var mye ironi blant sosialarbeiderne i forhold til brukerne, særlig i pause-snakkingen. De mente at behovet for avreagering burde kanaliseres til veiledningen, men samtidig mente de at det måtte være lov å le av brukere. De påpekte også at praten om brukerne handler mest om hvordan man kan hjelpe dem best mulig. Kultur og rutiner på kontoret bestemmer mye av hvordan dette foregår. De mente det er et høyt faglig nivå på kontorene og at studentenes kritiske kommentarer ble motatt positivt.

Brukere påpekte at sosialtjenesten er veldig byråkratisk. Det var viktig at sosialarbeiderne ikke bare var opptatt av problemene, men også hva som kan gjøres med dem. Sosialarbeiderne fikk ganske godt skussmål av brukerne, som mente sosialarbeiderne prøvde å hjelpe dem. Brukerne oppfattet det som et problem at sosialarbeiderne ikke alltid får støtte fra ledelsen. Saksbehandlerne blir en slags meglere mellom brukerne og ledelsen ved kontoret.

Når ting blir vanskelige

Varslingsansvaret er et viktig punkt i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet til Fellesorganisasjonen

(FO 2002). Dette oppfattes som et krav ikke bare om å varsle om direkte feil eller mangler, men også et ansvar for å formidle videre de erfaringene som sosialarbeidere gjør seg i møtet med noen av de mest utsatte gruppene i samfunnet.

Sosialarbeiderne påpekte at det er vanskelig å formidle de problemene de ser. De møter lite interesse for fattigdom og sosiale problemer. Dersom det er en interesse, er denne først og framst knyttet til enkelt-skjebner, ikke til systemet.

Arbeid med å skaffe bolig ble spesifikt diskutert som et etisk problem blant sosialarbeiderne. Håndtering av boligbehov representerer et eksempel på utfordrende situasjoner. Sosialarbeiderne opplever at de blir stilt personlig ansvarlig for manglende boligtilbud, mens mangel på bolig er et problem skapt av systemet.

Studentene var mest opptatt av forskjellsbehandling og det faktum at sosialarbeiderne ofte må argumentere hardt oppover i systemet for å få sine synspunkter igjennom. Brukerne ble spurt om klaging. De mente at en ikke kom langt med å klage.

«Du biter ikke handa av den som gir deg mat.» (Bruker)

Alle gruppene oppfattet spørsmålet om varslings som komplisert og knyttet dette til de maktrelasjonene som ligger i de forskjellige posisjonene i systemet.

Avslutningsvis ble gruppene spurt om hva som var de viktigste utfordringene. Alle gruppene var opptatt av ansvaret for egne avgjørelser og egen situasjon. Sosialarbeiderne var opptatt av muligheten for å gjøre feil, lederne av samspillet mellom personalgruppene, studentene om prioritering av brukergrupper og brukerne av ulik praksis mellom kontorene og mellom saksbehandlerne.

En av studentene oppsummerte gruppearbeidet på følgende måte:

«Tiltakene blir ikke tilpasset brukeren, brukerne blir tilpasset tiltakene. Eller sånn, 'denne pakka her er det vi har å tilby, plukk vekk! Men utenfor det så har vi ikke noe, dessverre'» Det har jo noe med ressurser og sånne ting [...], men jeg synes det er vanskelig da, å skulle si at nei, vi har ikke

noe tilbud til deg, eller noe godt nok tilbud da. Er det holdbart? Da kommer vi jo ikke noen vei, [...] de kommer til å bli langtidsbrukere av sosialhjelp. Vil vi det? Er det ikke da bedre å investere i litt flere, ja, altså, bli litt mer fleksible?» (Student)

Diskusjon

Sosialt arbeid er en verdibasert profesjon (Pantucek og Vyslouzil 1999, Pierson og Thomas 2002, Payne 2005, Kokkin1998, Huchinson og Oltedal 2003). Sara Banks (2006) finner fire temaer i den yrkesetiske diskusjonen blant sosialarbeidere. Hun nevner spørsmål knyttet til individuelle rettigheter og velferd; offentlig velferd; likhet, forskjeller og strukturell undertrykking; og *profesjonelle roller, grenser og relasjoner*.

I vårt materiale ser vi at det er mest fokus på det siste av disse fire temaområdene. Det kan være et resultat av at fokusgruppene har sitt utgangspunkt i fire konkrete virksomheter og at deltakerne har forskjellig bakgrunn og roller, men det kan også være uttrykk for at det er dette som føles nærest når en setter seg ned for å diskutere arbeidet på den konkrete virksomheten. Det faktum at brukere hadde en tydelig plass i undersøkelsen økte nok fokuset i de andre gruppene på individuelle rettigheter og individuell velferd. Fokuset på relasjoner kan også knyttes til nærhetsetikken hvor en som nevnt innledningsvis også er opptatt av hvordan de personene vi møter berører oss. Når det er de *konfliktfylte* situasjonene, særlig knyttet til situasjoner hvor sosialtjenesten sitter med avgjørelsesmyndighet, som informantene presenterer først, føres vi med en gang inne i opplevelsen av maktrelasjonen og de etiske dilemmaene som følger av skjevheten i makt mellom aktørene.

Levin (2004) tar utgangspunkt i at sosialt arbeid utøves i tre spenningsfelt; teori og praksis, hjelp og kontroll, og individ og samfunn. Et fjerde spenningsfelt kan være spenningsfeltet mellom forventning og resultat. Brukerne kommer til sosialtjenesten med et sett med forventninger, for eksempel at de skal få oppfylt noen rettigheter. Så kommer sosialarbeideren og sier at vi skal vurdere behovene dine. Resultatet er at de får noe annet enn det de forventer (Grønningsæter 2005).

Det ser også ut til at spenningsforhold mellom det å ta seg tid til å bli kjent med brukerne og *satse på prosess* på den ene siden og effektivitet og konkrete og raske tiltak på den andre oppleves sterkt. Kontoret og ledelsen stiller krav om oppnåelse av måltall for brukere, men dette kan stå i motsetning til sosialarbeidernes tanke om at å bruke mer tid er til brukerens beste. Sosialarbeiderne ønsket seg tid til å etablere tillit og la vekt på prosess som gjør det mulig å være i situasjonen.

Funnene viser at sosialarbeiderne er opptatt av at *tid og ressurser* er nødvendig for å skape en god relasjon til brukerne, og for å gjøre godt faglig arbeid. Brukerne er enige med sosialarbeiderne på dette punktet. Det at brukerne syntes sosialarbeiderne over tid var blitt bedre til å lytte, kan være uttrykk for det samme. Ettersom de har hatt kontakt med sosialtjenesten over tid har de blitt bedre kjent med den enkelte sosialarbeider. Dermed opplevdes også samspeillet som bedre.

Sosialarbeiderne mente også at de har behov for tid og rom til kritisk etisk refleksjon, og at det trengs fora for denne typen diskusjoner. Behov for tid som ressurs framstår på flere nivåer. Det gjelder ikke bare i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker. Sosialarbeiderne mente det var viktigere å ha rom i hverdagen for å diskutere etikk enn å ha etiske retningslinjer, noe som er i tråd med tenkingen bak FOs etiske grunnlagsdokument (Fellesorganisasjonen 2002, Grønningsæter 2007).

Lederne så ikke ut til å oppleve at de har et spesielt ansvar for å få etisk bevissthet høyere på dagsorden på arbeidsplassen. Det kan se ut som om lederne undervurderer *lederrollen* og forventer at kommunen sentralt eller fagorganisasjonene skal være pådriverer når det gjelder etikk. Dette kan oppfattes som en positiv tilnærming til de redskapene som foreligger, men det kan også oppfattes som en ansvarsfraskrivelse.

Både ledere og brukere oppfattet at sosialarbeiderne er i en posisjon mellom ledelse og bruker. Dette kan innebære motstridende forventninger, og sosialarbeiderne opplever dette som en etisk utfordring. I tillegg

til spenningsforholdet mellom leder og saksbehandler kommer det fram et spenningsforhold i det tverretatlige samarbeidet. Når sosialarbeiderne opplevde at deres kompetanse ikke verdsettes av for eksempel legene, utfordres profesjonsidentiteten både utenfra og innenfra. Den faglige/profesjonelle selvstendigheten utfordres både i forhold til overordnede og i forhold til samarbeidspartnere. Grimen (2008) skrev at en må ha en legal status som tilhørende en profesjon for å se på seg selv som adressat for profesjonsmoraliske normer og verdier. Etske regler kan fungere som en motkraft og en støtte for en mer sjølbevisst profesjonell rolle.

Maktforholdene mellom gruppene blir dermed en utfordring. Det ser ut til å være full enighet om at det er behov for mer tid og rom for refleksjon. Hvis dette skal være mulig, må nødvendigvis lederne ta ansvar og bidra til å skape slike rom.

Etterspørselen etter tid til prosess og refleksjon speiler seg i en ide om at det er et spenningsfelt mellom direkte klientarbeid og papirarbeid. Selv om *papirarbeid* oppleves som frammedgjørende, diskuteres ikke nødvendigheten av dette. Det diskuteres heller ikke hvorvidt en del av det faktisk kan bidra for eksempel til å få fram bedre informasjon om sosiale problemer. *Varsling* ble oppfattet som et vanskelig område, også fordi det utfordrer maktrelasjonene. Sosialarbeiderne opplevde at deres erfaringer ikke nådde fram til beslutningstakerne. Boligproblematikk er et eksempel på behovet for å formidle erfaringene videre, og det knyttes dermed sammen med spørsmålet om varsling.

Spørsmålet om tilgjengelighet befinner seg i *grenselandet mellom etikk og sosialpolitikk*. Det gjelder både den enkeltes mulighet for å slippe igjennom, og det gjelder tilgangen på informasjon. Brukernes bidrag til varslingsdebatten må sies å befinne seg i dette grenselandet. At brukere ikke klager fordi de er redde for at dette skal bli brukt mot dem i neste omgang, kan være resultat av at systemet er svært personavhengig.

Deltakerne i gruppene viser *forståelse for sosialarbeidernes* situasjon. Kanskje er dette et resultat av et

behov for å bøte på skyldfølelse for ikke å være økonomisk selvhjulpen? Dette kan gjøres ved å vise forståelse og omsorg overfor sosialarbeiderne. Eller det kan være uttrykk for at de har forstått noe om maktrelasjonen i systemet. Kanskje er det rett og slett uttrykk for empati i det direkte møtet med sosialarbeiderne. Det har vært en norm i vår sosialpolitiske tenking at «ingen skal måtte stå med lua i handa» i møte med systemet. Hvis en likevel opplever å måtte stå med lua i handa, kan det oppleves positivt å se at saksbehandleren også bare er et menneske.

I sosialarbeidergruppa ble det sagt at det må være mulig å *gjøre feil*. Når dette kommer opp i en diskusjon om etikk, kan det være uttrykk for en opplevelse av at etikken representerer svært høye krav om alltid å handle etisk høyverdig. Dette står i kontrast til den daglige opplevelsen av at systemet innebærer et konstant møte med nødvendige kompromisser. Det oppstår angst for at disse kompromissene fører til dårlig dømmekraft. I noen situasjoner kan det hende at det oppleves som viktigere å gjøre *noe* enn hva en gjør. Det å handle er alltid å ta sjanser. Forholdet mellom regelstyring og skjønn utfordrer, noe som kan forsterkes av at de yrkesetiske dokumentene understreker det individuelle ansvaret for etiske valg (Fellesorganisasjonen 2002, International Federation of Social Workers 2004).

Studenter i praksis kan representere et sunt korrektiv i arbeidshverdagen. Studentene påpeker at det er mye ironi blant sosialarbeiderne, men at de i hovedsak omtaler brukerne med respekt. Dette er langt på vei i tråd med det Eide og Damsgaard (2012) beskriver når det gjelder bruken av galgenhumor blant nyutdannede yrkesutøvere. Det er et spenn fra uskylldig selvironi til krenkende utsagn. Denne formen for humor kan representere en form for avreagering og være uttrykk for avmaktfølelse i hverdagen.

Det mest dramatiske eksemplet på etiske dilemmaer må sies å være det som kom opp både i studentgruppa og i sosialarbeidergruppa om å måtte stå for vedtak som en mente var feil overfor brukerne. Imidlertid ser brukerne faktisk ut til å ha stor innlevelse i denne typen situasjoner ved å beskrive sosialarbeid-

derne som mellommenn/kvinner mellom seg selv og systemet. Sosialtjenesten representerer et slags «ubyråkratisk byråkrati», i den forstand at sosialt arbeid krever innovasjon og fantasi, ikke bare regelstyring. Regelstyring er laget for å ivareta likebehandling og rettsikkerhet. Det oppstår en spenning mellom oppfatningen av rettferdighet og kravet om å se hver enkelt sak som unik og vurdere behovene ut fra aktuell situasjon. Forventningen om likebehandling møtes med et spørsmål om behov. En større bevissthet hos sosialarbeiderne på hva denne spenningen medfører kunne bidra til større ro rundt arbeidet. Sosialtjenesten må ta vanskelige etiske valg. De ansatte kommer i en situasjon hvor de vanskeligst stilte møter et likhetsorientert system. Dette setter etikken på spissen (Grønningsæter 2007).

En omorganisering som Nav-reformen gir alltid rom for å få fram nye organisasjons- og arbeidsmåter. Hvis en skal ta resultatene fra disse fokusgruppene på alvor, er kanskje den største utfordringen å bidra til at det nye systemet beholder noe av den personlige tilnærmingen som sosialkontoret tross alt har representert. Det blir en utfordring å balansere dette mot

regelverk, strømlinjeformet informasjon og mer målrettet innsats.

Diskusjonene tyder på at det eksisterer en forståelse mellom gruppene for hverandres etiske dilemmaer, og for hverandres ulike utgangspunkt for å mestre de etiske utfordringene. De ulike gruppene besitter verdifull kunnskap som er viktig for alle parter. Spørsmålet blir om det er mulig å etablere fora for formidling og refleksjon i en travel hverdag, gjerne på tvers av ulike grupper. Når sosialarbeiderne klager over at de noen ganger bare ser brukerne som et søknadsskjema og ikke som personer, setter de muligheten for å jobbe med etiske spørsmål i sammenheng med arbeidspress og arbeidsformer. Dette beskrives av studentene som en spenning mellom papirarbeid og klientarbeid, mens brukerne syntes sosialtjenesten burde være mer sjenerøs. Lederne påpekte åpenhet og god informasjon, ikke minst om beslutningsprosesser, som en utfordring. Ressurser, makt og roller ble stående i sentrum i diskusjonene for hvordan etikken kan bli et korrektiv når sosialarbeiderne står overfor vanskelige valg.

NOTER

- 1) En beskrivelse av HUSK Osloregionen finnes på <http://www.hio.no/content/view/full/56493>
- 2) Arbeidsgruppa for etikk bestod i tillegg til artikkelforfatteren av Bjørg Fossestøl, Inger Rambøl Kaspersen, Cathrine Myhre, Asbjørn Johannessen, Kine Alm, Sidsel Natland, Fahrudin Konjhodzic og Vanja Dietrichson. Takk for samarbeid og konstruktive diskusjoner.

SUMMARY

Time and power – ethical challenges at the social services

What are the ethical challenges in municipal social services? The question was asked to social workers, social service managers, students and users. Four focus groups were conducted, one for each of the mentioned groups. The article presents four themes: (1) ethics in the daily work, (2) ways to handle ethical issues, (3) how people relate to each other and (4) when the situation gets difficult. What are the differences and similarities in the way the above four groups perceive these issues?

Time for process, respect, and room for mistakes are recurring themes both among social workers and users. Resources, power and roles are central issues that may challenge professional ethics. These elements are relevant when meeting the users, in collaboration with other professionals and in relation to institutional and formal frameworks.

REFERANSER

- Adams, Robert, Lena Dominelli og Malcolm Payne** (2005) *Engaging with social work futures*. In Adams, Robert, Dominelli, Lena og Payne, Malcolm (red.) *Social Work Futures; Crossing Boundaries, Transforming Practice*. Hampshire: Palgrave Macmillan
- Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl** (red) (2011a) *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Andersen, Rolf K. og Sol Skinnarland** (2011) NAV-kontoret som lærende organisasjon – et kompetanseperspektiv på NAV-reformen. I Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl (red) *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl** (2011b) Innledning – organisasjonsendring som velferdsreform. I Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl (red) *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk side 13 – 27
- Banks, Sarah** (2006) *Ethics and values in social work*. Hampshire: Palgrave MacMillan
- Bærum kommune** (2006) Etske retningslinjer
- Eide, Kjetil og Hilde Larsen Damsgaard** (2012) *Utfordringer i velferdsstatens yrker – slik nyutdannede profesjonsutøvere ser det*. I *Fontene forskning* 1/2012
- Eide, Solveig Botnen** (2008) Profesjonsetikkens basis. En drøfting med utgangspunkt i endringer av norske sosionomers profesjonsetiske kodekser. *Fontene Forskning* 1/2008
- Eide, Solveig Botnen og Skorstad, Berit** (2005) *Etikk – utfordring til ettertanke i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Fjørtoft, Kjersti og Skorstad, Berit** (1998) *Etikk i sosialt arbeid: Mellom samfunnsplikt og personlig ansvar*. Oslo: ad Notam Gyldendal
- Fellesorganisasjonen** (2002) *Yrkesetisk grunnlagsdokument*. Oslo: Fellesorganisasjonen. <http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/Trykksaker/yrkesetisk.pdf> (lest 29.05.2012)
- Grimen, Harald** (2008) Profesjon og profesjonsmoral. I Molander, Anders og Lars Inge Terum (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget side 144 – 160
- Grønningsæter, Arne B** (red.) (2009a) *Sosialt arbeid: Tilbakeblikk – utfordringer – visjoner*. Oslo: Fellesorganisasjonen
- Grønningsæter, Arne B.** (2009b) NoSo er 50 – hva skjer med sosionomprofesjonen? I Grønningsæter, Arne B (red.) *Sosialt arbeid: Tilbakeblikk – utfordringer – visjoner*. Oslo: Fellesorganisasjonen
- Grønningsæter, Arne** (2007) *Rett eller galt – eller noe midt i mellom*. Et studiehefte om yrkesetikk. Oslo: Fellesorganisasjonen
- Grønningsæter, Arne B.** (2006) The search for global ethical standards in social work – tensions and process. I Hall, Nigel (red.) *Social Work: Making a World of Difference. Social Work around the World in the year of IFSW's 50th Jubilee*. Bern/Oslo: IFSW/Fafo
- Grønningsæter, Arne** (2005) Hva er sosialt arbeid? I *Fontene* 8/2005
- Hutchinson, Gunn Strand** (red) (2009) *Barnevernpedagog, sosionom og vernepleier: Utvalgte temaer*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hutchinson, Gunn Strand og Oltedal, Siv** (2003) *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget
- International Federation of Social Workers** (2004) *Ethics in Social Work. Statement of Principles*. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/> (lest 2.9.2013)
- International Federation of Social Workers** (2000) *Definition of social work*. <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> (lest 2.9.2013)
- Kiik, Riina** (2006) *Key Themes and Settings of Social Work in Estonia*. PhD dissertation, Tartu: Tartu University Press
- Kokkin, Judy** (1998) *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug
- Levin, Irene** (2004) *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget
- Lingås, Lars Gunnar** (1993) *Etikk i sosialt arbeid: fra regler til diskurs*. Avhandling fil.dr.graden. Göteborg: Göteborgs Universitet
- Løgstrup, Knud Ejler** (1956) *Den etiske fordring*. København: Gyldendal
- Morgan, David L.** (1988) *Focus groups as qualitative research*. London: SAGE Publications
- Oslo kommune** (2007) *Etske regler for ansatte i Oslo kommune*
- Payne, Malcolm** (2005) *Modern Social Work Theory*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Pierson, John og Martin Thomas** (2002) *Collin's dictionary of Social Work*. Collins.
- Rawls, John** (1999) *A theory of justice*. Cambridge Massachusetts: Harvard University Press
- Røysum, Anita** (2009) Er Nav framtidens arena for sosionomene? I Grønningsæter, Arne (red.) *Sosialt arbeid: Tilbakeblikk – utfordringer – visjoner*. Oslo: Fellesorganisasjonen
- Pantucek, Peter og Monica Vyslouzil** (red.) (1999) *Die moralische Profession; Menschenrechte & Ethik in der Sozialarbeit*. St. Pölten: Sozaktiv
- Seim, Sissel** (1985) *Yrkesetikkens funksjon i sosialt arbeid*. Oslo: NKSH rapport 85:3
- Strauss, Anselm og Juliet Corbin** (2008) *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Vetlesen, Arne Johan** (2007) *Hva er etikk?* Oslo: Universitetsforlaget
- Vetlesen, Arne Johan** (red.) (1996) *Nærhetsetikk*. Oslo: Ad notam Gyldendal