



# **OPPFØLGING**

## **– bare et begrep eller innhold og mening?**

En kvalitativ studie av ungdom mellom 18-25  
år som har boligsosial oppfølging

Det samfunnsvitenskapelige fakultet  
Master i Sosialt arbeid

Student: Solveig Vagle  
Kandidatnummer: 8637

Veileder: Kjersti Ørvig



MASTERSTUDIUM I SOSIALT ARBEID

MASTEROPPGAVE

SEMESTER: Høsten 2011

FORFATTER: Solveig Vagle

VEILEDER: Kjersti Ørvig

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel: Oppfølging - bare et begrep eller innhold og mening?

En kvalitativ studie av ungdom mellom 18-25 år som har boligsosial oppfølging.

EMNEORD/STIKKORD: Boligsosial oppfølging

ANTALL SIDER: 95

ANTALL ORD: 31056

STAVANGER, 14/11-2011

.....

Dato/år

Kandidatens underskrift

(Dette skjemaet brukes som side 2 i masteroppgaven)

**Merk:** For oppgaver som skal båndlegges (etter vedtak fra dekan) skrives dette skjemaet ut med **rødt** papir.

## **Forord.**

Som et ledd i min mastergrad i Sosialt arbeid ved Universitetet i Stavanger, har jeg fått lov til å gjøre denne undersøkelsen om ungdom som mottar boligsosial oppfølging. Det har vært både spennende og interessant, men også en til tider altoppslukende og krevende oppgave.

I dette forordet vil jeg få lov til å takke først og fremst de ungdommene som har stilt velvillige til å la seg intervju og dele sine erfaringer. Denne undersøkelsen hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten dere – tusen takk! En stor takk også til de samarbeidspartnere som stilte på fokusgruppeintervju og delte sine erfaringer og tanker om tjenesten boligsosial oppfølging.

Jeg vil også takke kollegaer som i en travel hverdag sa seg villig til å bistå meg i å komme i kontakt med ungdommene og en stor takk også til Marit og Randi for kloke ord, gode korreksjoner og oppmuntrende innspill i innspurten av oppgaven.

En spesiell takk også til min veileder ved Universitetet i Stavanger, Kjersti Ørvig som har stilt de nødvendige spørsmålene og kommet med viktige innspill underveis. Du har klart å få meg videre når jeg har stått fast, og bistått til at jeg nå har klart å fullføre min masteroppgave.

Kristiansand, 14.november 2011

Solveig Vagle

## **Sammendrag.**

Fokus for denne masteroppgaven har vært å få mer kunnskap om hvordan ungdom i aldersgruppen 18 til 25 år som mottar tjenesten boligsosial oppfølging, opplever at oppfølgingen har innhold og mening. Oppgaven har også fokusert på hvordan disse ungdommene har opplevd møte med hjelpeapparatet. Videre har oppgaven hatt fokus på om det er samsvar mellom ungdommenes og noen av tjenestens samarbeidsparter sine opplevelser.

Den teoretiske tilnærmingen til oppgaven har vært teorier knyttet til hverdagsliv og samhandling forankret i det sosiologien kaller et mikrointeraksjonistisk perspektiv hvor fenomenologi og symbolsk interaksjonisme er de to hovedretningene. Jeg har også trukket inn perspektiver på makt da makt alltid vil være en vesentlig dimensjon samhandling mellom mennesker og mennesker og system.

Oppgavens empiriske materiale er innhentet ved bruk av kvalitativ metode og intervju med ungdommer i målgruppa samt fokusgruppeintervju med sentrale samarbeidsparter. Utvalget av ungdommer var et strategisk utvalg som alle var mottakere av individuell boligsosial oppfølging på intervjutidspunktet. Intervjuene var delvis strukturert intervjuguide og for ungdommene supplert med bruk av et enkelt spørreskjema. Datamaterialet ble transkribert og deretter analysert etter en temasentrert tilnærming. I analysen ble det empiriske materialet delt opp og presentert i fire temaer og deretter drøftet og tolker opp mot teori.

Mine funn viste først og fremst at det var stor grad av samsvar mellom ungdommenes og samarbeidspartenes opplevelser av tjenesten boligsosial oppfølgings innhold og betydning. Begge parter beskrev de samme elementer ved oppfølgingen og oppfølgers måte å utføre denne på som vesentlig. De la begge vekt på viktigheten av den praktiske, konkrete delen av oppfølgingen. Begge la også vekt på oppfølgers funksjon som voksenstøtte for ungdommen blant annet i møte med andre deler av hjelpeapparatet. Oppfølgers personlige engasjement i relasjonen til den enkelte ungdom, ble understreket som den mest avgjørende faktoren for hvorvidt oppfølgingen skulle lykkes eller ikke. Lykkes i betydning av at ungdommen ønsket kontakt med tjenesten og opplevde at økt selvstendighet.

Mine funn viser også at det i møte mellom ungdom og hjelpeapparat ligger store utfordringer knyttet til det å se, høre og ta det ungdommene formidler at de har behov for på alvor.

Kristiansand, 14. november 2011

Solveig Vagle

## FORORD

## SAMMENDRAG

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INNHOLDSFORTEGNELSE.....</b>                             | <b>5</b>  |
| <b>1    INNLEDNING.....</b>                                 | <b>7</b>  |
| 1.1    Oppgavens problemfelt og problemfokus.....           | 7         |
| 1.2    Ramme for undersøkelsen.....                         | 12        |
| 1.3    Oppgavens avgrensning, begrepsbruk og lesbarhet..... | 14        |
| <b>2    TIDLIGERE FORSKNING.....</b>                        | <b>16</b> |
| <b>3    BOLIGSOSIAL OPPFØLGING.....</b>                     | <b>20</b> |
| <b>4    TEORETISKE TILNÆRMINGER.....</b>                    | <b>23</b> |
| 4.1    Fenomenologi.....                                    | 23        |
| 4.2    Symbolsk interaksjonisme.....                        | 24        |
| 4.2.1    Definisjon av situasjonen.....                     | 25        |
| 4.2.2    Sosial interaksjon.....                            | 26        |
| 4.2.3    Symboler.....                                      | 28        |
| 4.2.4    Vektlegging av aktivitet.....                      | 29        |
| 4.2.5    Vektlegging av nået.....                           | 29        |
| 4.3    Makt.....  | 30        |
| 4.4    Styrkeperspektivet.....                              | 32        |
| <b>5    METODE.....</b>                                     | <b>35</b> |
| 5.1.    Metodisk design og analyse.....                     | 35        |
| 5.2    Analytisk fremgangsmåte.....                         | 36        |
| 5.3.    Gjennomføring.....                                  | 37        |
| 5.4    Utvalget.....  | 38        |
| 5.4.1    Demografi og representativt utvalg.....            | 39        |
| 5.5    Intervjuguiden.....                                  | 40        |
| 5.6    Innsamling av data.....                              | 42        |
| 5.7    Vurdering av datamaterialets kvalitet.....           | 43        |
| 5.8    Ethiske vurderinger.....                             | 44        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 5.8.1    | Sårbare grupper og redusert samtykkekompetanse.....                          | 46        |
| 5.8.2    | Informasjon om deltakernes rettigheter.....                                  | 46        |
| <b>6</b> | <b>PRESENTASJON OG DISKUSJON AV FUNN.....</b>                                | <b>47</b> |
| 6.1      | Presentasjon av funn fra spørreskjemaet.....                                 | 47        |
| 6.1.1    | Diskusjon av funn fra spørreskjemaet.....                                    | 49        |
| 6.2      | De unges kontakt med og forventninger til tjenesten.....                     | 50        |
| 6.2.1    | Hjelp og støtte.....   | 50        |
| 6.2.2    | Forventninger.....   | 53        |
| 6.2.3    | Tilgjengelighet.....   | 54        |
| 6.3      | Opplevelsen av innholdet i tjenesten.....                                    | 57        |
| 6.3.1    | Engasjement.....   | 58        |
| 6.3.2    | Tid.....   | 59        |
| 6.3.3    | Kontinuitet.....   | 62        |
| 6.4      | Betydningen av oppfølgingen.....   | 64        |
| 6.4.1    | Praktisk hjelp og støtte.....  | 64        |
| 6.4.2    | Motivasjon.....  | 66        |
| 6.4.3    | Selvstendighet.....  | 68        |
| 6.5      | Møte med hjelpeapparatet.....  | 69        |
| 6.5.1    | Møte med barneverntjenesten.....   | 69        |
| 6.5.2    | Møte med NAV.....  | 73        |
| 6.5.3    | Samarbeidspartenes opplevelse av ungdommens møte med<br>hjelpeapparatet..... | 74        |
| 6.6      | Oppsummering .....   | 76        |
| <b>7</b> | <b>OPPSUMMERING OG KONKLUSJON.....</b>                                       | <b>78</b> |
| 7.1      | Oppfølgingens innhold og betydning.....                                      | 79        |
| 7.2      | Opplevelse av møte med hjelpeapparatet.....                                  | 81        |
| 7.3      | Konklusjon.....  | 82        |
|          | <b>LITTERATURLISTE.....</b>  | <b>84</b> |
|          | <b>VEDLEGG.....</b>  | <b>86</b> |

# **1 Innledning.**

Denne oppgaven har hatt som hovedmål å finne ut av hvordan ungdommer mellom 18 og 25 år opplever den boligsosiale oppfølgingen de mottar. Min målsetting har først og fremst vært et forsøk på å få tak i innholdet i den boligsosiale oppfølging som tilbys. Jeg har i denne sammenhengen vært særlig opptatt av hva de unge selv tenker at de har behov for og om de får en oppfølging som står i forhold til deres behov. Samtidig har fokus vært rettet mot den delen av hjelpeapparatet og deres samarbeidspartnere som yter oppfølgingstjenester til unge mellom 18 - 25 år. En viktig grunn til dette valget er for å undersøke om det er samsvar mellom de unges behov og den faktiske hjelpen som tilbys.

Oppgaven er en kvalitativ studie hvor jeg gjennom intervju av ungdommer i den aktuelle målgruppa har forsøkt å gå i dybden og forsøkt å få tak i ungdommenes egne erfaringer og opplevelser. Kvalitativ metode har sin styrke i nettopp det å få frem informantenes egne opplevelser og muligheten til å kunne utdype deres informasjon underveis i intervjuet. Dette vil ikke være mulig å få frem på samme måte gjennom på forhånd fastlåste forhåndsformulerte spørsmål og faste svaralternativer. Jeg har imidlertid valgt å kombinere intervjuene av ungdommene med et spørreskjema. Dette for å få frem noen konkrete faktaopplysninger om ungdommene som deltok i undersøkelsen knyttet til alder, kjønn, inntekt, bolig, aktivitet og eventuell kontakt med barneverntjenesten.

I tillegg til kvalitative intervjuer med ungdom, har jeg også gjennomført fokusgruppeintervju av utvalgte samarbeidspartnere, for gjennom dette å sjekke ut om det er samsvar mellom deres og ungdommenes erfaringer og opplevelser av oppfølgingen.

## **1.1 Oppgavens problemfelt og problemfokus.**

Tema og problemstilling for oppgaven er kommet frem gjennom egne erfaringer etter mange års jobbing med oppfølging av unge voksne samt erfaringer fra arbeid innen barneverntjenesten. Min erfaring og tidligere forskning som for eksempel Storø (Storø 2005) sin forskning på barnevernungdommers overgang til en selvstendig tilværelse, og NOVA-rapport 10/09 (Kristofersen 2009) om barnevern og ettervern, tyder på at mange av disse unge voksne strever med å finne sin plass som selvstendige voksne knyttet til temaer som skole, bolig, jobb og det å klare å forholde seg til de krav de møter fra offentlige instanser. Mange



opplever å stå utenfor både skole og arbeidsliv. Flere av ungdommene strever og på ulike måter sosialt, psykisk og/eller med rusproblemer og har ofte behov for bistand i forhold til å få eller beholde egen bolig. Noen av dem har på en eller annen måte eller tidspunkt i sitt unge liv også vært i kontakt med barneverntjenesten.

Den gruppe ungdom det her er snakk om blir ofte bli karakterisert som en marginalisert gruppe . Dette fordi mange av ungdommene står utenfor en del arenaer som skole og arbeid hvor majoriteten av norsk ungdom befinner seg. At de defineres som utenfor eller marginalisert skjer ut fra samfunnets normer om hva som forventes av ungdom i denne alderen. Det betyr ikke at ungdommene selv vil betrakte seg som utenfor eller marginalisert. (Kristofersen 2009)

Overganger som det å gå fra ungdomsfasen til voksenlivet er en overgang som har mange likhetstrekk for alle som går gjennom den. Samtidig er den også individuell og ulik fra ungdom til ungdom. Å være ungdom handler på mange måter om å være på vei til noe som ligger foran – en overgang til noe annet nemlig det å bli voksen. Dette innebærer også å gå fra en situasjon som ung og avhengig av sine foreldre til et liv som voksen og en forventning om å være både ansvarsfull og selvstendig. Barn og unge har ulik grad av sårbarhet og vil derfor også takle overganger og belastende hendelser i livet ulikt. Lengden på og omfanget av overgangsfasen vil forsterkes av ungdommenes muligheter og begrensninger på viktige områder i livet som markerer autonomi og voksenstatus. Den vil også være avhengig av personlige ferdigheter og egenskaper samt de muligheter og begrensninger som ligger i ungdommenes nære relasjoner som familie og nettverk og oppvekstmiljøet generelt både lokalt og i storsamfunnet. (Thrana, Anvik et al. 2009)

Ungdom er i en fase i livet sitt hvor de har frihet til å foreta egne valg, bestemme selv, samtidig som det forventes at de er i stand til å gjøre disse valgene forhold til fremtidig utdanning og jobb. Hammer (Hammer 2009) viser også til det samme i sin undersøkelse hvor hun hevder at økt individualisering av samfunnet gir økte valgmuligheter, men også økt ansvar for eget liv. Denne friheten til å bestemme selv, og være uavhengig og selvstendig, blir ofte sett på som ”belønningen” for å komme inn i voksenlivet. (Thrana, Anvik et al. 2009)

I denne undersøkelsen, har fokuset vært rettet mot hvordan ungdom som har behov for tjenester fra hjelpeapparatet, takler denne overgangen til en voksen og selvstendig tilværelse.

Disse ungdommene må ofte i tillegg til de utfordringene som alle ungdommer møter, også forholde seg til utfordringer knyttet til både hvem man bør henvende seg til for å få den hjelpen man trenger, og utfordringer med tanke på krav til dokumentasjon/beskrivelse av egen situasjon slik at systemet kan vurdere om ungdommen har rettigheter innen et system, som eksempelvis NAV, eller ikke. Også utdanningssystemet har endret seg til å bli mer ”smalt” i betydningen av at det er teoretiske ferdigheter som kreves og mindre fokus på praktiske ferdigheter. Denne kompleksiteten øker risikoen for marginalisering – at noen faller utenfor eller blir ekskludert og ikke orker eller klarer å ta seg frem i systemet eller dropper ut av skolen.

*” I hvor stor grad samfunnet og omgivelsene former og styrer ungdommenes muligheter og livsvei er en viktig dimensjon å ta med seg i en studie av ungdom som blir betegnet som marginalisert. Å se ungdommene i lys av det samfunn de lever i, er avgjørende for å belyse ytterpunktene om de er ekskludert og utestengt fra samfunnets institusjoner som skole og arbeidsmarkedet, eller handler dette om valgt posisjon?”*  
(ibid:31)

Også Hammer (Hammer 2009) hevdet at for marginale grupper, som ungdommene i denne undersøkelsen utgjør, kan det være vanskelig å se sin egen situasjon i forhold til andre i samme situasjon. Dette fører til at det å mislykkes på en arena, tilskrives den enkelte ungdommen og ikke viktige samfunnsinstitusjoner.

Videre kan en, som forfatterne av rapporten ”Hverdagsliv og drømmer”(Thrana, Anvik et al. 2009) gjør, spørre seg om ungdom bare er passive deltagere som følger de ulike samfunnsstrømninger og krav de møter og opplever å bli ekskludert eller inkludert. Alternativt kan man jo se på ungdom som aktive deltagere som er med og skaper og former det samfunn de er en del av. Et eksempel på et slikt perspektiv, som jeg vil komme nærmere inn på senere, er styrkeperspektivet. (Saleebey 2009) Dette perspektivet innebærer at man endrer seg fra å se på ungdom som problembelastet og marginalisert, til å se på dem som ungdom som har utviklet en egen kompetanse til å håndtere de utfordringer de møter og som gjør dem i stand til å handle. Ungdommenes kompetanse vil alltid være nært knyttet til de relasjoner de har til omverdenen og de muligheter de gis gjennom sine omgivelser. Slik sett vil den enkelte ungdommens sosiale, materielle og kulturelle oppvekstvilkår påvirke denne kompetansen og dermed ungdommens muligheter for å handle og tilpasse seg.

Prosjektrapporten ”Unge utenfor i Kristiansand – utviklingsarbeid rettet mot ungdom som står utenfor opplæring og arbeidsliv” (Unge utenfor, 2010), viser til statistikk på hvor mange som står utenfor utdanning og arbeidsliv i kommunen pr. januar 2009 hvor tallene spriker fra 140 til 460 ungdommer i alderen 16-19 år. Under henvisning til undersøkelsen ”Levekår i Vest-Agder” gjort av Agderforskning vises det til en serie indikatorer som viser man til at fylket har en overrepresentasjon av unge marginaliserte som står utenfor utdanning og arbeidsliv. Rapportens konklusjoner viser imidlertid også til at ungdom i denne gruppen ikke står langt fra arbeidslivet og at riktige intervensjonsformer rettet mot målgruppen vil føre til at langt flere blir yrkesaktive og dermed opphører å stå utenfor.

Sosialt arbeid er et felt hvor metodene er usikre med tanke på at en vanskelig kan si med sikkerhet at en bestemt metode kan hjelpe et bestemt menneske eller en gruppe av mennesker. Man er dermed avhengig av å hente kunnskap fra mye forskjellig forskning.

Så langt jeg har kunnet avdekke, er det imidlertid ikke foretatt noen kvalitative studier med fokus på brukernes egne erfaringer som mottakere av tjenesten boligsosial oppfølging. Nettopp det å få frem ungdommenes egne erfaringer og opplevelser av tjenesten er derfor min motivasjon for å foreta denne undersøkelsen. Fokuset på de unge er valgt med bakgrunn både i at dette er en gruppe som uten tvil er viktig å få kontakt med. Dette er også en gruppe det er viktig å møte med tjenester som står i forhold til deres behov for oppfølging, og som gis på en måte som best når frem til dem og det de selv opplever som virksomt og nyttig.

Mer spisset kan man si at jeg gjennom denne oppgaven først og fremst vil forsøke å få tak i ungdommenes egen oppfatning av hva oppfølgingen består av og hvilken betydning oppfølgingen har hatt for dem. Skole og arbeid er viktige institusjoner i vårt samfunn, men samtidig består folk flest og ungdoms hverdagsliv og livsverden av mye mer. Å anlegge et hverdagslivsperspektiv betyr å se på tjenesten boligsosial oppfølging ut fra ungdommenes egne erfaringer, og gir muligheten for å kunne se helheten i livssituasjonen til den enkelte ungdom.

På bakgrunn av diskusjonen foran, har jeg kommet frem til to hovedproblemstillinger som kanskje kan gi mer kunnskap om dette temaet. I tillegg har jeg også noen delspørsmål som presiseringer av hovedproblemstillingene.

## **1. Innholdet i og betydningen av oppfølgingen slik ungdommene ser det.**

- Opplevs innholdet som adekvat ut fra ungdommenes behov og forventninger?
- Har oppfølgingen endret deres situasjon eventuelt bedret deres muligheter for å mestre sin situasjon?
- Samarbeidspartenes syn på betydningen av oppfølgingen?

## **2. Ungdommenes opplevelse av møte med hjelpeapparatet.**

- opplever de å bli sett, hørt og tatt på alvor?
- samarbeidspartenes opplevelse av ungdommenes møte med hjelpeapparatet?

Med ”adekvat oppfølging” tenker jeg først og fremst på hvorvidt den oppfølgingen de får står i forhold til deres uttrykte behov og forventninger om bistand. Når det gjelder den betydning oppfølgingen har hatt tenker jeg her først og fremst på om ungdommene/samarbeidsparter har en opplevelse av at oppfølgingen har motvirket ytterligere marginalisering og bedret deres totale livssituasjon og i tilfelle hva i den oppfølging som har vært gitt som har vært avgjørende for en eventuell endring.

Den teoretiske referanserammen for oppgaven er sosialt arbeids kunnskapsgrunnlag knyttet til hverdagsliv og samhandling. Jeg har valgt å benytte en tilnærming til problemstillingen med utgangspunkt i fenomenologi og symbolsk interaksjonisme. Videre vil også makt- og styrkeperspektivet være sentrale for å belyse temaet for oppgaven.

For å belyse problemstilling 1 ba jeg ungdommene fortelle om sin kontakt med tjenesten (hyppighet/omfang, tilgjengelighet, hvor har oppfølgingen foregikk), om de tok kontakt selv, hvilke behov og forventninger de hadde til oppfølgingen, om disse endret seg underveis, og om de opplevde å få den oppfølgingen de hadde forventet og hadde behov for. Jeg stilte dem spørsmål om de selv følte at oppfølgingen hadde hatt betydning for dem og på hvilke måter, samt hvilke faktorer i oppfølgingen som de hadde opplevd som mest betydningsfulle i forhold til deres situasjon på intervju tidspunktet. Betydningen av oppfølgingen har også vært tema på intervjuet med samarbeidspartene. Dette fordi jeg ønsket å se om deres opplevelse av dette temaet samsvarte med ungdommenes opplevelse.

Når det gjelder problemstilling 2 kom det frem opplysninger om ungdommenes møte med hjelpeapparatet under hele intervjuet. Ungdommenes opplevelse av møte med barneverntjenesten kom også opp under besvarelsen av spørreskjemaet og spørsmål i dette

vedrørende tidligere kontakt med denne tjenesten. Ungdommene hadde klare og sterke meninger om hvordan de hadde opplevd hjelpeapparatet.

Under intervjuene med ungdommene, viste det seg vanskelig å holde seg kun til ett tema og det ble derfor nødvendig å bevege seg litt mellom de to hovedproblemstillingene.

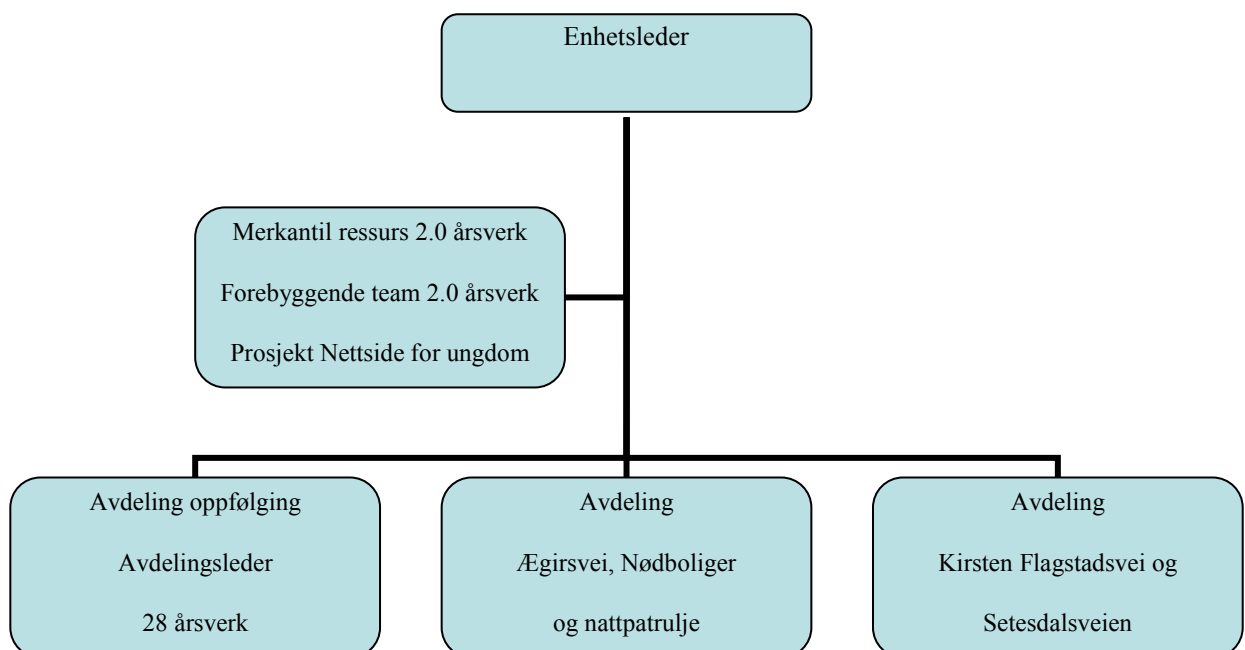
Eksempelvis ble ungdommenes opplevelser i møte med hjelpeapparatet, trukket frem av ungdommene også når de skulle snakke om sine opplevelser av den boligsosiale oppfølgingen.

## 1.2 Ramme for undersøkelsen

Da denne undersøkelsen ble gjort med utgangspunkt i egen arbeidsplass vil jeg nedenfor beskrive denne og hvor den er plassert i kommunens helse- og sosialsektor.

Undersøkelsens målgruppe er som nevnt brukere som mottar boligsosial oppfølging fra kommunens oppfølgingstjeneste – sosiale og forebyggende tjenester. Denne enheten er en del av kommunens helse- og sosialtjeneste og er i forbindelse med etableringen av NAV i kommunen lagt utenfor dette. Se organisasjonskart under.

### Sosiale og forebyggende tjenester



Oppfølging gis som et frivillig tilbud etter ønske/søknad fra den som ønsker tjenesten og det blir så fattet vedtak om oppfølging – innhold og omfang. Det blir laget en oppfølgingsplan for den enkelte hvor hovedmål og delmål for den oppfølging som tilbys blir konkretisert. Planen utarbeides i samarbeid med brukeren. Oppfølgingen er ofte knyttet opp til den enkeltes bolig eller ønske om å få en egen bolig og mye av oppfølgers kontakt med bruker skjer nettopp hjemme hos vedkommende.

Den boligsosiale handlingsplanen har lagt noen føringer for hva som skal være målsetting for den oppfølgingen som skal gis samt at det er en sammenheng mellom tak over hodet og bistand til å klare å beholde denne boligen og mestre eget liv. Følgende faktorer, som også er definert i kommunens boligsosiale handlingsplan er også fokus for denne undersøkelsen nemlig:

- fleksibilitet og god tid i kontaktetableringen,
- offensiv men respektfull hjelp,
- fokus på rusforebyggende arbeid,
- handlingsorientert mer enn terapeutiske tilnærming,
- fokus på aktivitet og mestring i tilknytning til flere livsområder samtidig
- tjenester som er tilgjengelig for hjelp og støtte på ettermiddag/kveld da annen aktivitet på dagtid er viktig for denne gruppen

(Kristiansand kommune, Boligsosial handlingsplan, s.41-42)

Kommunens boligsosiale arbeid består av mange ulike aktører. EBT (Enhet for behovsvurdering og tjenestetildeling) har det overordnede ansvaret for å koordinere det boligsosiale arbeidet rettet mot gruppen vanskeligstilte på boligmarkedet og for oppfølgingen av den boligsosiale handlingsplanen. Enheten har dermed god mulighet til å skaffe seg oversikt over både bolig- og tjenestebehov til denne målgruppen.

Enheten EBT sine kjerneoppgaver knyttet til det boligsosiale arbeidet dreier seg om følgende områder nemlig ansvaret for å koordinere tildeling av boliger og tjenester, ansvaret for at vedtatte nivå og strategi om bolig- og tjenestetildeling følges, ansvar for at alle innenfor Helse- og sosialsektoren som aktører i det boligsosiale arbeidet er kjent med strategi og prioriteringer, ansvar for å gi vedtak på hjelp til bolig, ansvaret for tildeling av kommunal boligmasse, ansvaret for å skaffe vanskeligstilte innpass på det private leiemarkedet, ansvaret Startlån og Etableringstilskudd, vurdering og effektivering av vedtak etter Sosialtjenestelovens § 4-5, ansvaret for at kommunen har kvalitetsavtaler og tilgjengelig

boligmasse i tilknytning til kommunens ansvar etter Sosialtjenestelovens § 4-5 og for at kommunen deltar i nasjonale og regionale fora for boligsosialt arbeid. (ibid:50)

Kommunens øvrige helse og sosialtjeneste har følgende ansvarsområder nemlig: Praktisk støtte til mennesker som har behov for å skaffe seg bolig i samarbeid med EBT, yte bistand til å skaffe seg eventuell midlertidig boligløsning og gi råd/veiledning og praktisk hjelp knyttet til bosituasjonen.

### **1.3 Oppgavens avgrensning, begrepsbruk og lesbarhet.**

I dette innledningskapittelet har jeg introdusert tema for studien og problemstillingene. Jeg har gjort rede for hvorfor jeg har valgt å sette fokus på gruppa unge mellom 18 og 25 år og de særskilte utfordringer denne aldersgruppa har. Jeg har også skissert noen av de sentrale og lokale føringer som ligger til grunn for det boligsosiale arbeidet som utføres.

I kapittel to vil jeg vise til tidligere forskning på feltet og da i hovedsak forskning som har hatt fokus på ettervernets betydning for barn som har vært plassert i ulike barnevernstiltak. Dette fordi det så langt jeg har kunnet finne frem til, er her det er gjort mest forskning knyttet til hvordan ungdom takler overgangen til en voksne og selvstendig tilværelse. Mange av ungdommene viste seg jo også i mitt utvalg å ha en eller annen form for erfaring med barnevernet.

I kapittel tre vil jeg redegjøre for hva jeg legger i begrepet boligsosial oppfølging og også vise til både mer overordnede boligpolitiske satsningsområder og lokale føringer og målsettinger når det gjelder boligsosialt arbeid.

I kapittel fire vil jeg presentere den teoretiske tilnærmingene til oppgaven. Oppgaven er forankret i mikrointeraksjonismen hvor fenomenologisk sosiologi og symbolsk interaksjonisme er de to hovedretningene. Jeg vil også benytte meg av begreper knyttet til makt i møte mellom hjelper og hjelpsøker.

I kapittel fem presenteres og diskuteres metodisk design og analyse, gjennomføring av selve undersøkelsen, intervjuguide og innsamling av data. I dette kapittelet redegjøres også for utvalget for undersøkelsen. Kapittelet fokuserer på noen tanker og refleksjoner knyttet til materialets troverdighet og etiske overveielser knyttet til gjennomføringen av datainnsamlingen og presentasjonen av data.

I kapittel seks vil data presenteres og diskuteres etter en såkalt tematisert tilnærming hvor informasjon fra alle informantene vil bli sammenlignet om hvert tema.

Avslutningsvis vil jeg i kapittel syv diskutere sentrale funn som springer ut av datamaterialet og analysen, og som det kan være viktig å ta med seg videre i det boligsosiale oppfølgingsarbeidet.



## 2 Tidligere forskning.

Den tidligere forskning på området som jeg vil vise til nedenfor, er stort sett forskning i forhold til overgangen mellom det å bo i fosterhjem / barneverninstitusjon og til et selvstendig liv i egen bolig. Når det gjelder ungdom i overgangen mellom det å bo i fosterhjem eller barnevernsinstitusjoner og til et selvstendig liv, er det gjort flere undersøkelser.

En av disse undersøkelsene er foretatt av Jan Storø (Storø 2005) som i sin hovedoppgave gjorde en undersøkelse som han kalte ”Å gå over brennende broer – en kvalitativ studie av barnvernungdommers overgang til en selvstendig tilværelse.” Utgangspunktet for studien var det dobbelte i at ungdommene i tillegg til en overgang fra ungdom til voksen også avsluttet en klientkarriere i barnevernet. Han stilte spørsmål ved om det ikke var et behov for å komplettere den faglige kunnskapen og voksensamfunnets erfaringsbaserte kunnskap med kunnskapen barnevernsungdommene selv satt inne med. Storø intervjuet åtte ungdommer og hevder i sin rapport at de fleste han intervjuet klarte seg rimelig bra, men at tilgang på voksenstøtte var det viktigste enkeltelementet som skilte de positive fra de negative. Noen av ungdommene frasa seg paradoksalt nok støtte i konkrete situasjoner, og formidlet at de gjorde dette ut fra en opplevelse av ikke å bli støttet. Det viktigste for ungdommene var å bli bekreftet i sin søken etter den selvstendige tilværelsen, å bli oppmuntret og ikke bli skjøvet bort selv om ikke alt de gjorde var konstruktivt i de voksnes øyne. Ungdommene la vekt på viktigheten av engasjement fra de voksne.

Monika Alvestad Reime har i undersøkelsen ”Den sårbare overgangen – om å flytte fra barneverninstitusjon til egen bolig” (Reime 2008), gjort 13 intervjuer av ungdommer som har erfart overgangen mellom barnevernsinstitusjon og egen bolig. Undersøkelsen klassifiserer ungdommene i materialet inn i tre grupper – de rusfrie, såpeboblene og ruserne. De rusfrie ønsker og får hjelp og institusjonene har gode rutiner for å jobbe med disse men har en utfordring i å komme tidlige nok i gang med forberedelser til utflytting. Såpeboblene gjør lite av seg på institusjonen, er preget av ambivalens – ønsker et normalt liv men vil ikke ta avstand fra rusen. Utfordringen for institusjonen er å se og identifisere disse ungdommene. Tilbudet til ruserne fremstår utilfredstillende – dette er en økende gruppe på institusjonene og representerer store utfordringer i arbeidet med utflyttingprosesser og tilrettelegging av det selvstendige livet. De kjennetegnes av alvorlig rusproblematikk, korte behandlingsopphold og avbrudd i behandlingen. De ønsker ikke og får ikke tilbud om ettervern. Hjelpeapparatet har

få eller ingen rutiner for å håndtere avbrudd i behandlingen, mangler virkemidler, slites ut og opplever maktesløshet.

Undersøkelsen som er utført for Styve Gard og Kirkens sosialtjeneste i 2008, viser til at det er noen kjernefaktorer som er viktige for at ungdommene skal mestre livet i egen bolig uavhengig av problematikk eller plasseringsgrunnlag. Dette er :

- *et lengre institusjonsopphold som er planlagt og forutsigbart, sammen med gravis nedtrapping frem mot flytting*
- *at forberedelsene til utflytting begynner så tidlig som mulig i behandlingsforløpet*
- *et ettervern der det er etablert en god relasjon mellom ungdommen og den ansvarlige*
- *at det er etablert et dagtilbud*
- *at det er etablert et støttende nettverk der ungdommen flytter til – det å ha god kontakt med og nærhet til huseieren, fremstår som en viktig faktor for å mestre tilværelsen i egen bolig.*

Reime hevder at fokuset bør rettes mot både behandlingstenkning i barnevernet, utvikling av flere behandlingsplasser for unge voksne rusmisbrukere og tilrettelegging av boligsosiale tiltak. Hun hevder at det finnes for få boliger og for få egnede botilbud, særlig for ”såpeboblene” og ”rusene”.

I NOVA-rapport nr. 10/09 ” Barnevern og ettervern – Hjelpetiltak for 16-22 åringer og levekår for unge voksne” (Kristofersen 2009), ble det fokusert på å forsøke å beskrive og analysere karrierer og utviklingstrekk for ungdom innen barnevernet og indikatorer for sosial eksklusjon i løpet av ettervernsfasen og tidlig voksen alder. Rapporten bekrefter at ettervernet ser ut til å være svært viktig, og at disse ungdommene har en større sjanse enn de som ikke har vært i ettervern til å få et vellykket løp som voksne. I rapporten hevdes det også at ” Tiltak fra myndigheter og hjelpetjenester bør utformes til å innebære mer ”sømløse” overganger mellom ulike hjelpetjenester. Tiltakstyper for barn og unge bør sikres i sær rundt viktige livsoverganger som fra barn til ungdom og fra ungdom til voksen. ( ibid:17)

Kristofersen kom med følgende anbefalinger i sin rapport:

- *Barneverntjenesten bør planlegge ettervern tidlig*
- *Ettervern etter fylte 18-19 år (til og med 20-22 år) er også viktig fordi ungdomstiden varer inn i ung voksen alder. I England og Australia arbeides det med*

*forsøk og planer om ettervern opp til 25-årsalder og enn del av disse har gitt positive resultater*

- *En bør benytte viften av hjelpetiltak bedre – ikke la det klumpe seg rundt relativ få tiltakstyper slik situasjonen til dels var frem til og med 2005.*
- *En bør benytte hjelpetiltak som utdanning og arbeid mer*
- *En bør benytte hjelpetiltaket bolig/hybel mer – som aktivt ettervern ikke bare som botilbud alene*
- *En må arbeid for å bedre integrering i voksenlivet og mer positive voksenkarrierer både for dem med norsk bakgrunn, etterkommere og førstegenerasjons innvandrere som har hatt barnevernstiltak*
- *Samarbeidet med en del andre instanser synes for svakt utviklet og bør videreutvikles for aldersgruppene 18-22 år. Dette gjelder barnevernets samarbeid med skole, helsetjeneste for øvrig, NAV/sosialkontor.*

Kristofersen oppsummerte med at det blant annet burde forskes mer både på tidlige barnevernskarrierer, og at ungdomskarrierer burde analyseres i forhold til spesifikke typer av ettervernskarrierer og levekår som voksne. Han anbefalte også mer forskning på barnevernets hjelpetiltak, kontakten mellom tjenestene (kontaktsmønstre, meldingsgang, avdekking av behov, rutiner) og samarbeid mellom hjelpetjenester.

I en annen rapport fra NOVA notat nr. 5/09 ”Utsatte unge 17-23 år i overgangsfaser – underveisevaluering av utviklingsarbeidet”(Kristiansen 2009), ville man å se på hvordan utvalgte kommune som var valgt ut til å delta i et prosjekt i regi av Barne- og likestillingsdept. jobbet for å oppnå målsettingen om å hindre reproduksjon av fattigdom i forhold til denne aldersgruppen. På bakgrunn av evalueringen kom man i notatet med flere anbefalinger i det videre arbeid blant annet:

*”ytterligere satsing på individuelle tiltak med tett oppfølging og individuelle planer, forutsatt at det er minst en person som jobber tett med ungdommene. For det andre vil vi anbefale både departementet og kommunene til å senke den nedre aldersgrensen for målgruppa, for bedre kunne forebygge at ungdom faller utenfor og havner i en utsatt posisjon.” (ibid: )*

I NOVA-rapport nr. 11/09 om ”Unge sosialklienter fra ungdom til voksen alder” (Hammer 2009) , gjorde hun en undersøkelse om karrieren til unge sosialklienter videre i livet. Hun hevdet i undersøkelsen at all forskning viste at svært mange av dem som mottok sosialhjelp tidlig i livsløpet ble gjengangere i systemet . Denne gruppen hadde en svært dårlig økonomi i voksen alder, klarte seg dårligere på arbeidsmarkedet, hadde dårligere helse spesielt psykiske problemer, hadde et høyere forbruk av rusmidler sammenlignet med andre, mindre tillit til hjelpeapparatet og mellom 20-25 prosent av dem ble forsørget av andre offentlige ytelser i

voksen alder. Med voksen alder mente Hammer unge voksne i slutten av tredveårene. Hammer viste til at det var vanskelig å trekke noen sikre konklusjoner om sosialhjelp i seg selv hadde uheldige langtidsvirkninger da resultatene også kunne skyldes en skjev rekruttering til sosialhjelp dvs. at denne gruppen hadde et dårligere utgangspunkt for å klare seg bra senere i livet. Hun hevdet at det allikevel var , sitat:

*”grunn til å anta at å møte voksenlivet som sosialklient kan få uheldige konsekvenser. En bør derfor satse på å utvikle andre stønadsordninger enn sosialhjelp for arbeidsledige unge uten rettigheter til ledighetstrygd”.(ibid:8)*

Hammer viste også til at økt individualisering av samfunnet ga økte valgmuligheter, men også økt ansvar for eget liv. For marginale grupper kunne det være vanskelig å se sin egen posisjon i relasjon til andre i samme situasjon og å mislykkes på en arena tilskrives individet og ikke viktige samfunnsinstitusjoner.

I prosjektrapporten ”Unge utenfor i Kristiansand – utviklingsarbeid rettet mot ungdom som står utenfor opplæring og arbeidsliv” (2010), har man rettet fokus på de unge som faller utenfor og forsøkt å beskrive hvem disse unge er, hvorfor de står utenfor og hva de fordriver tiden med

*”Rapporten viser at ungdom i denne gruppen ikke står langt fra arbeidslivet. Den synliggjør at riktige intervensjonsformer rettet mot målgruppa vil føre til at langt flere blir yrkesaktive, og med dette kan opphøre å stå ”utenfor”. Intervensjonsformene er alle rettet mot å hjelpe ungdommen til å mobilisere egne ressurser da arbeidsmarkedet i stor grad viser seg å være tilgjengelig for disse.” (ibid:6)*

### 3 Boligsosial oppfølging.

Oppfølging er et begrep som blir brukt av mange i svært ulike situasjoner og med helt ulikt innhold. Det snakkes, for å nevne noen, om oppfølging av kunder i bedrifter, oppfølging av sykemeldte, oppfølging av saker i NAV. Det finnes flere ulike oppfatninger av hva begrepet omfatter og det legges ulik mening inn i dette.

Boligsosial oppfølging er også relativt nytt både som begrep og som en tjeneste som kommunen tilbyr. I kommunens boligsosiale handlingsplan har man definert boligsosialt arbeid som

*”Helse- og sosialfaglig arbeid som retter seg mot å øke enkeltindividers forutsetninger til selv å mestre sitt bøforhold”*  
(Kristiansand kommune, Boligsosial handlingsplan, sammendrag)

I utgangspunktet hadde man størst fokus på kommunens behov for å få ned antall utkastelser i kommunale leiligheter og sørge for at folk fikk den hjelpen de trengte for å kunne få og beholde en egen bolig.

Utgangspunktet for kommunens boligsosiale arbeid og den overordnede visjon bak boligpolitikken og den boligpolitiske satsningen slik den er beskrevet i St.meld. 23 er at alle skal kunne bo trygt og godt. Boligmeldingen beskriver videre bolig, arbeid og helse som tre grunnleggende elementer i velferdssamfunnet. Bolig fremheves som den mest elementære av disse:

*”En god bolig er grunnlaget for en anstendig menneskelig tilværelse, og vil ofte være avgjørende for innbyggernes helse og deltakelse i arbeidslivet”.*  
(Kommunal- og 2004)

Det boligsosiale arbeidet skal motvirke utvikling og forekomst av bostedsløshet i samfunnet. Bostedsløshet rammer først og fremst en marginalisert del av befolkningen og henger sammen med strukturelle forhold i samfunnet. Endringer i familiestrukturen, endringer på boligmarkedet, arbeidsledighet, fattigdom, rusproblematikk, økt drop-out problematikk, utviklingen av psykiske lidelser er forhold som alle virker inn på graden av bostedsløshet og derfor vil være viktige faktorer i det boligsosiale arbeidet.

NOU 2011:15 Rom for alle (Gram 2011), legges en vid forståelse av begrepet boligsosialt arbeid til grunn når de sier at det er

*”det kommunene gjør for å sikre vanskeligstilte på boligmarkedet en trygg bosituasjon”.* (ibid:112)

I utredningen til NOU, skilles det mellom operative og strategiske oppgaver hvor de operative dreier seg boliganskaffelse, økonomisk støtte til å betjene bostøtte som for eksempel bostøtte og den delen jeg har fokus på i min oppgave oppfølging i bolig. De strategiske oppgavene dreier seg mer om mål for de ulike virkemidlene som fremskaffelse av økonomiske midler, og avgjørelser i tilknytning til hvor og av hvem de ulike oppgavene skal løses, hvor ansvaret ligger på kommunenes administrative og politiske ledelse. Boligsosialt arbeid er som det også fremgår av utredningen et ganske bredt felt. Når det gjelder oppfølging i bolig handler dette først og fremst om det å mestre et boforhold og dermed øke sin totale livskvalitet. En trygg og god bolig er grunnlaget for å lykkes med både skole, jobb og et sosialt liv. Utredningen viser til at nivået på oppfølgingen i bolig vil variere fra omfattende tjenester som følge av rus og psykiatri til mindre omfattende tjenester som forvaltning av økonomi. Den nevner også flere konkrete eksempler på oppfølging og en del av disse er å finne i kommunens boligsosiale handlingsplan og for en del av disse igjen er ansvaret for den praktiske gjennomføringen lagt til Enhet for sosiale og forebyggende tjenester (SOFOT)<sup>1</sup> som er utgangspunktet for min undersøkelse.

I Rundskriv U-10/2002, ”Boligsosialt arbeid – bistand til å mestre et boforhold”, beskrives noen sentrale faktorer for å mestre et boforhold. Dette dreier seg om å overholde forpliktelser både når det gjelder ordensregler og økonomiske forpliktelser med hensyn til betaling av husleie. Det forutsetter også praktiske, sosiale og kulturelle ferdigheter. Skal man lykkes i det boligsosiale arbeidet krever det en helhetlig tilnærming på tvers av organisatoriske grenser og forvaltningsnivå.

I kommunens boligsosiale handlingsplan har man også gjort et poeng ut av nettopp dette at man, sitat:

*”I tillegg til et differensiert boligtilbud må vanskeligstilte på boligmarkedet tilbys oppfølgingstjenester og andre hjemmebaserte tjenester som gjør dem i stand til å mestre eget liv i bolig. Bolig er ikke tilstrekkelig hjelp til å sikre en trygg og god bosituasjon. Det er de individuelle behovene som danner grunnlaget for kommunens*

---

<sup>1</sup> SOFOT: En tjeneste innen helse- og sosial i kommunene som blant annet yter oppfølgingstjenester til mennesker som sliter med psykisk helse eller sosiale problemer, sliter med egen eller andres rusmiddelavhengighet eller trenger oppfølging for å mestre egen bosituasjon.

*”vurdering av hvilke tjenester som settes inn, hvordan innsatsen ytes og på hvilket nivå tjenesten gis.”*

og at den oppfølging som gis er å, sitat:

*”yte hjelp til selvstendighet, ikke kontroll. Brukermedvirkning som samarbeidsform er avgjørende for et godt resultat.” (ibid:8) ”Når det gjelder den yngste aldersgruppen jobber man i kommunen etter en ideologi hvor normalisering og hjelp til egenmestring står spesielt sterkt i det faglige arbeidet.” .”*

(Boligsosial handlingsplan 2007-1, sammendrag) (ibid:46, 17)

Kommunen har et klart fokus på at den boligsosiale oppfølgingen skal ha fokus på de unge voksne mellom 18-25 år som ikke får innpass på det ordinære boligmarkedet og at dette dreier seg om personer som har droppet ut av skole/arbeid og som har tilleggsproblematikk knyttet til psykisk helse og eller rusmiddelmissbruk. Det fremkommer i planen at vellykkede boforhold for denne gruppen i stor grad er avhengig av adekvat oppfølging.

Prosjektet ”Unge utenfor” har vist til at de metoder og intervensjonsformer som er virkningsfulle og adekvate ovenfor denne gruppen grovt sett er metoder som kan knyttes til utadrettet, offensive og oppsøkende sosialfaglige metoder. Flexibilitet i forhold til tid, sted og metodebruk har vist seg avgjørende og da spesielt er dette viktig ovenfor de ungdommene som unndrar seg kontakt. Tidlig intervensjon for å unngå videre problemutvikling har vist seg viktig og er også helt i tråd med både nasjonale og kommunale føringer og forslag til tiltak inne helse- og sosialfeltet. ( Unge utenfor, 2010 )

## 4 Teoretiske tilnærminger.

Min analytiske tilnærming til denne oppgaven er forankret i det sosiologien kaller mikrointeraksjonismen hvor fenomenologisk sosiologi og symbolsk interaksjonisme er de to hovedretningene. Denne er valgt fordi mikrointeraksjonismen bringer aktøren, eller i min undersøkelse ungdommen, frem i fokus. Tilnærmingen legger vekt på ansikt-til-ansikt samhandling, hverdagsliv og hvordan aktøren aktivt ”konstruerer” og opprettholder en ordnet og meningsfull sosial verden. (Aakvaag 2008) I all samhandling mellom mennesker skjer endringer fordi måten vi tolker situasjonen vi er i er med og påvirker vår måte å se oss selv og andre og måten vi handler i situasjonen. Fokus på hverdagslivet innebærer et fokus på der mennesker oppholder seg, den virkelighet de lever i og dette hverdagslivets/virkelighetens betydning. I denne tilnærmingen ser man på aktøren/ungdommen som både kompetent og fri til å engasjere seg i å skape sosial orden nedenfra og opp. Mennesker er ikke de gjør noe som også fokuserer på at ingenting er statisk og at alle er foranderlige. (Levin and Trost 2005)

Kvalitative intervju med fokus på informantenes opplevelse av i mitt tilfelle boligsosial oppfølging, er inspirert av fenomenologien. I kvalitativ forskning er fenomenologi

*”mer bestemt et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra den forståelse at den virkelige virkeligheten er den mennesker oppfatter.”*  
(Kvale, Brinkmann et al. 2009)(ibid:45)

Min tilnærming til ungdommene og deres formidling av sin opplevde situasjon og sitt møte med hjelpeapparatet, vil også være påvirket av de tanker og synspunkter på makt i møte mellom bruker og system som beskrives i boken ”Det magtfulde møte mellem system og klient”. (Järvinen, Elm Larsen et al. 2002) og av styrkeperspektivet slik dette er beskrevet av Omre&Schelderup og Saleebey. (Omre and Schjelderup 2009; Saleebey 2009)

### 4.1 Fenomenologi

Jeg har som nevnt valgt å bruke både fenomenologisk sosiologi og symbolsk interaksjonisme som utgangspunkt for min oppgave da de har mye til felles. Symbolsk interaksjonisme, er noe mer orientert mot handling, hvordan vi løser problemer i hverdagen enn fenomenologi. Fenomenologi er mest opptatt av subjektets konstruksjon av mening det vil si skaper en forståelig verden det er mulig å orientere seg i. (Aakvaag 2008)



I fenomenologien står det sentralt dette å forstå fenomener på grunnlag av de man studerer sitt perspektiv og beskrive omverdenen slik den erfares av dem. Fenomenologien bygger på en antagelse om at realiteten er slik folk oppfatter at den er. (Thagaard 2009)

Siktemålet mitt med denne oppgaven er nettopp å få frem ungdommenes subjektive opplevelser og forståelser av sin livssituasjon og hvordan denne blir håndtert og ivaretatt i deres møte med hjelpeapparatet. Slik ungdommene forstår sin situasjon vil også være styrende for hvordan de møter omgivelsene og dermed også hjelpeapparatet.

Fenomenologien fremstiller ikke generaliserende forklaringer av fenomener men reflekterer og beskriver og forsøker å si noe om forholdet mellom individets jeg og den erfarte opplevelsen. Hensikten med denne refleksjonen er å forsøke å se ting litt fra utsiden og betrakte seg selv og den kontekst en befinner seg i eller samhandler i med et kritisk blikk.

## **4.2 Symbolsk interaksjonisme.**

Den første som brukte selve begrepet symbolsk interaksjonisme var Herbert Blumer i 1937. Symbolsk interaksjonisme er mer en måte å forstå enn forklare. Det er rettet mot innlevelse og forståelse – ikke bare årsaksfaktorer. Ifølge Blumer består samfunnet av mennesker som hele tiden foretar fortolkninger av verden. Vi reagerer ikke på andres adferd men på vår fortolkning av den. Vår adferd er ikke automatiske reaksjoner på eksterne stimuli men en

*”kreativ konstruksjon skabt ud af menneskers tolkning av situationen. At forstå det sociale liv er altså det samme som at forstå de processer, hvorigennem individer fortolker situationer og konstruerer deres handlinger.”*

(Hviid Jacobsen and Kristiansen 2005) (ibid:19)

Symbolsk interaksjonisme (SI) betrakter sosiale systemer og den sosiale virkeligheten fra aktørens vinkel. Det er som nevnt ovenfor fortolkende dvs. opptatt av hvordan vi skal betrakte/se på samfunnet. SI er opptatt av de praktiske konsekvensene våre oppfatninger og forestillinger av virkeligheten får.

Denne tilnærmingen består av fem grunnleggende elementer/hjørnesteiner nemlig: definisjonen av situasjonen, at all interaksjon er sosial, at vi interagerer ved hjelp av symboler, at mennesket er aktivt, og at vi handler, oppfører oss og befinner oss i nået. (Levin and Trost 2005)

## 4.2.1 Definisjonen av situasjonen.

Det såkalte Thomas-teoremet :

*”If men define situations as real, they are real in their consequences” (Hvis menneskene definerer eller oppfatter situasjonen som virkelig, er den også virkelig i sine konsekvenser)*

(Levin and Trost 2005) (ibid:11)

står sentralt i symbolsk interaksjonisme. Situasjonen består ikke bare av de personer vi interagerer med men også av den kontekst eller sammenheng situasjonen befinner seg i. Dette innebærer at den måten vi forstår og fortolker virkeligheten blir bestemmende for den måten vi handler i situasjonen. Hvordan en definerer situasjonen og arbeidet med å endre denne vil ha betydning for endringen av adferd. Adferd og handlinger inngår som en vesentlig del av vår presentasjon av hvem vi er – vårt selv slik vi viser det for andre. Det andre så i neste omgang oppfatter og gir oss respons på, blir med på å prege vår oppfatning av oss selv.

Sosiologen Charles Horton Cooley fra Universitetet i Wisconsin, Michigan, var den som stod bak den teoretiske modellen ”the looking glass self”. Når vi forsøker å sette oss inn i andres situasjon, ser vi deres oppfatning og bedømmelse av oss, vi ser deres bilde av oss som i et speil. Våre forestillinger om andres forestillinger om oss former vårt selv. Det foregår en sammenligningsprosess og vår evne til refleksjon – vår evne til å være i dialog med oss selv i forhold til den ytre dialogen – er nødvendig for en kontinuerlig utvikling av Selvet.

Både ovennevnte Cooley og sosiologen George Herbert Mead fra Chicago-skolen var opptatt av at impulser/ting/objekter blir stimuli først gjennom den mening aktørene tillegger dem i situasjonen. Den mening som tillegges dem blir som nevnt igjen styrende for hvordan vi handler i situasjonen. Mead hevdet at menneskets sosialiseringssprosess skjer gjennom tre stadier – forberedelsesstadiet (barnet imiterer sine omgivelser), lekestadiet (barnet begynner å kunne ta andres roller/se at det er andre perspektiv enn deres eget) og spillstadiet (barnet begynner å innse at det finnes visse regler de må forholde seg til / en viss sosial orden). I løpet av dette siste stadiet bygges det opp mer og mer det som omtales om den generaliserte andre som vil si når samfunns- og gruppenormene blir internalisert i mennesket dvs. blir en del av oss, gjøres til våre egne og påvirker vår måte å forholde oss til verden på. Gjennom hele livet påvirkes vi også av våre såkalte signifikante andre dvs de rundt oss som vi liker, lytter til og etterligner på ulike måter. Vår måte å forestille oss verden forandres dermed stadig alt etter om vi gjør nye erfaringer – en sosial prosess. (Levin and Trost 2005)

Ungdommenes oppfatning av den situasjonen de står i er det sentrale i min undersøkelse. Hvordan ungdommene opplever og definerer eksempelvis tjenesten boligsosial oppfølging vil være viktig å få tak i fordi det vil være avgjørende både for om de vil ta imot tilbudet og om det vil ha noen betydning for dem. Oppfølgingen og den måten oppfølger møter de unge på vil være med å påvirke deres forestillinger om seg selv. Dette vil igjen være med å prege deres måte å se på seg selv og egne muligheter og hvordan de handler i den situasjonen de er i.

#### **4.2.2 Sosial interaksjon.**

Interaksjon eller sosial interaksjon er en av de viktigste hjørnesteinene i symbolsk interaksjonisme. Det er gjennom den sosiale interaksjonen vi mennesker kan forstå samvær og prosesser. Denne bidrar også til å skape oss mennesker til det vi blir gjennom en stadig endringsprosess. Å interagere er å samtale ikke bare ved det talte eller skrevne språket, men også gjennom andre bevegelser som gester, minespill og vår fremtoning, ”appearance”.

Ifølge Stone er fremtreden minst like viktig for oppbyggingen og vedlikeholdet av vårt selv som språket. Mennesket kan også sies å drive en sosial interaksjon med seg selv gjennom det å tenke. Dette er vel også kanskje den største forskjellen på begrepene sosial interaksjon og sosial kommunikasjon. Sosial kommunikasjon forutsetter minst to mennesker riktignok ikke nødvendigvis med øyekontakt..

Goffman var i sine analyser opptatt av det sosiale møtet det vil si den situasjonen hvor mennesker samarbeider med hverandre om å opprettholde et felles oppmerksomhetsfokus. I dette samarbeidet opprettholdes ifølge Goffman en spesiell samhandlingsorden og i sentrum av denne står selvet. Hver gang det forekommer en ansikt-til-ansikt samhandling, dannes det en samhandlingsorden. Goffman deler i følge Aakvaag (Aakvaag 2008), samhandlingsordenen inn i tre faser. Den første fasen handler om signalene vi sender for å signalisere at vi ønsker evt. ikke ønsker kontakt eksempelvis ved øyekontakt eller unngå øyekontakt. Den andre fasen er selv gjennomføringen av samhandlingen hvor partene har kommet frem til en felles definisjon av situasjonen eller hva slags anledning samhandlingen skal foregå innen. Den tredje fasen handler om at samhandlingssituasjonen må lukkes eller avsluttes på en eller annen måte. I møte med ungdommene vil måten oppfølger velger å forholde seg, og hvordan dette blir oppfattet av den enkelte ungdom, være avgjørende for om de vil ha mer kontakt – hvorvidt de tenker at oppfølger kan og vil bidra med noe som endrer den situasjonen de er i. Samhandlingen med den enkelte ungdom vil også være avhengig av at

man kommer frem til en felles definisjon av hva samhandlingen skal handle om. Videre vil jo denne siste fasen hvor man blir enige om eller finner en god måte å avslutte den enkelte samhandlingssituasjonen eksempelvis den ukentlige samtalen, eller avslutte selve oppfølgingen på. Denne fasen kan være sårbar da det å avslutte eller lukke samhandlingen kan skje på en måte som kan såre eller krenke noen av partene.

Selvet, et annet sentralt begrep for Goffman, var et spørsmål om menneskets indre opplevelse som igjen var sosialt skapt og foranderlig. Goffman presenterte dette gjennom det dramaturgiske perspektiv i det som vel også er hans mest kjente og berømte bok: *The Presentation of Self in Everyday Life*. Her forsøker han å vise/analysere hvordan vi mennesker i vår kontakt med andre presenterer oss selv / våre handlinger (spiller våre roller) og forøker å styre / kontrollerer de inntrykk andre danner seg av oss og opprettholder vårt eget og andres ansikter i betydningen det bilde vi ønsker andre skal ha av oss og hvem i er. Samhandlingen følger ritualer som i følge Goffman er med på å sikre at vi forholder oss til hverandre på en anstendig måte. (Kristiansen 2005)

I sin bok om stempelingsteori, ”Stigma – om avvikerens sosiale identitet”(Goffman 1975), hevder han at avvik kanskje mer enn noe annet er et resultat av en bestemt interaksjonsprosess mellom de såkalte ”avvikere” og de ”normale”. Når vi mennesker møter andre fremmede mennesker vil vi på grunnlag av disses umiddelbare utseende / fremtoning plassere vedkommende i en kategori / gruppe hvor vi også vil tillegge ham/henne egenskaper / sosial identitet. Disse egenskapene kan være av både positiv og negativ art. Hva vi tillegger den andre vil igjen avhenge av våre forventninger om hva som gjelder i den aktuelle og konkrete situasjonen om hva som kan sies å være det normale. Med utgangspunkt symbolsk interaksjonisme vil vår respons på de signaler vedkommende gir igjen være med å påvirke dennes syn på sitt eget selv.

En viktig forutsetning for sosial interaksjon er menneskers evne til å ”ta hverandres roller” slik Mead uttrykker det, eller med andre ord kunne sette oss inn i hvordan andre mennesker tenker og føler – vår evne til å empatisere. Ofte settes det likhetstegn mellom empati og begrepet ”sympathetic introspection” brukt av Cooley og J Addams. Cooley mente nok med dette begrepet at vi forsøker å sette oss inn i hvordan vi ville tenke og føle hvis vi var den andre personen. Levin & Trost beskriver dette slik i sin bok :

*”Gjennom å se på våre egne følelser og tanker introspekterer vi, og den introspeksjonen blir empatisk hvis vi gjør det ut fra den andres perspektiv”*

(Levin and Trost 2005)( ibid:100)

### 4.2.3 Symboler

Ord er nok de vanligste symboler vi forholder oss til. Litt etter litt har vi lært oss språket/ordene og disse lydene har etter hvert fått mening for oss. Det er først når ordene får mening for oss at de blir symboler. Det er heller ikke nok at de har mening for oss men de bør også ha samme mening for andre i våre nærmeste omgivelser. I boligsosial oppfølging vil samtalene med ungdommene alltid stå sentralt. Det å bruke et språk som gir mening for ungdommene, bli enige om hva oppfølgingen skal bestå av eller avklare forventninger vil med denne tilnærmingen stå sentralt.

Ifølge Mead skal symbolene i tillegg til å være meningsfulle, også være signifikante, ellers er de ikke symboler. Med dette mente han at både senderen og mottakeren må mene omtrent det samme, det hele skal være tilsiktet ikke at ”det bare blir sånn”. (Levin and Trost 2005)

Den meningen symbolene har for oss vil alltid være avhengig av definisjonen av situasjonen. For å kunne kommunisere med hverandre på en rimelig forståelig måte, bør som nevnt symbolene vi bruker ha noenlunde samme mening. Ifølge Stone vil symbolene aldri kunne ha helt samme mening da vi reagerer på ulik måte og symbolene heller ikke har samme mening i morgen som de har i dag.

Gjennom vekselvirkningen mellom vårt ”Me” (den delen av vårt selv som har samlet alt det vi har vært med på i løpet av livet også kalt hukommelsen) og vårt ”I” (vårt handlende, aktive, spontane selv), definisjonen av situasjonen, gjennom forandringen av vår forestillingsverden, forandres også symbolenes betydning. (Levin and Trost 2005)

Man kan også si at alle ord og andre symboler også har en følelsesmessig mening og er dermed heller ikke nøytrale. Dewey hevdet at vi alltid handler og tenker med følelser og at vi ikke er i stand til å være nøytrale eller objektive. I symbolsk interaksjonistisk perspektiv er også følelser en slags adferd. Dette vil igjen si at selve bruken av symbolene eller ordene er adferd eller handlinger som igjen fremkaller følelser både hos oss og dem vi interagerer med. Når vi bygger opp relasjoner er det nettopp det vi gjør å tilføre en mer og mer følelsesmessig mening til ordene/symbolene.

#### **4.2.4 Vektlegging av aktivitet**

Mennesket handler og oppfører seg hele tiden – vi er aktive. Symbolsk interaksjonisme forutsetter forandring og vektlegger at vi er aktive og stadig er i prosess. Ingenting er statisk – alle er foranderlige. Innen symbolsk interaksjonisme omformes substantiv til verb – nevrotisk til nevrotisere, dominant til dominere etc. Dette fordi mennesket ikke er – mennesket gjør og innholdet i begrepene blir da mer snakk om adferd enn om stabile egenskaper ved mennesker. (Levin and Trost 2005) I møtet med ungdommer som ønsker oppfølging fordi de av en eller annen grunn har behov for hjelp, vil fokuset på at ungdommenes adferd ikke er lik med stabile egenskaper ved dem, viktig å både ha fokus på og bruke aktivt i oppfølgingen. En tilnæringsom fokuserer på og har som utgangspunkt at alt er foranderlig, gir håp for alle uansett bakgrunn. Da handler det mer om måten den enkelte ungdom blir møtt på. Ifølge Dewey handler mennesker alltid basert på emosjoner, våre vurderinger og våre følelser. En konsekvens av at vi er aktive, at vi definerer situasjoner på ulike måter blir da også at vi mennesker er vanskelige å forutsi. For å virkelig kunne klare å sette oss inn i andres virkelighet må vi empatisere.

Empati-begrepet står også sentralt i sosialt arbeid og sies å representere ”den forstående innsikt”. Empatisere vil med andre ord innebære at man velger et perspektiv innenfra og nedenfra. At man forøker å sette seg inn i andre menneskers situasjon og måter å tenke på. Begrepet settes ofte opp mot begrepet sympati som knyttes til veldedighetstankegangen om at noen kommer inn og forstår ut fra sin egen situasjon og egne forestillinger dvs. med ut utenfra-perspektiv. Ofte også med et ovenfra- og nedperspektiv hvor egne vurderinger blant annet om hva som er best for den hjelpetrengende blir tillagt større betydning enn den hjelpetrengendes vurderinger. For Jane Addams og andre foregangskvinner innen både sosialt arbeid og symbolsk interaksjonistisk perspektiv, var det viktig å nettopp bevege seg bort fra sympati-relasjoner og etablere empati-relasjoner. (Nordisk konferanse om, Faureholm et al.)

#### **4.2.5 Vektlegging av nået.**

Innen symbolsk interaksjonisme er det vesentlig at vi er i nået og vi definerer situasjonen i nået og vi interagerer med våre symboler i nået. At vi er aktive og i stadige prosesser / forandringer blir enda tydeligere med en vektlegging av nået. En kan da ikke se på eller ta noe annet for gitt enn for øyeblikket.

Dette fokuset på her og nå vil også innebære at hvordan vi handler nå ikke er avhengig av hvordan vi ble oppdratt som barn – er årsaker til at vi handler som vi gjør. Det vil si at vi benytter oss av tidlige erfaringer men vi gjør det her og nå – vi bruker erfaringene til å forstå nået. Mange mennesker og også ungdommene i mitt utvalg, har med seg noen erfaringer og opplevelser hvor foreldre ikke har vært tilstede for dem fordi foreldrene selv har hatt problemer som har gjort at de ikke har hatt mulighet til å ha fokus på andre og andres behov. Fokus ikke bare på det man har med seg av problematiske erfaringer og opplevelser, men også på hvordan man bruker disse her og nå vil kanskje gjøre det enklere for en del å klare å se sine muligheter, sine ressurser mer enn sine begrensninger.

Som innen psykoanalytisk tenkning, forutsetter også symbolsk interakjonisme at mennesket aldri glemmer noe. Innen dette perspektivet er det imidlertid viktig at mennesket ikke bare beholder sine erfaringer i hukommelsen, men at det ”glemte” finnes integrert i nyere erfaringer / vurderinger og preger våre handlinger / adferd i nået. Menneskets adferd blir dermed et produkt av hele dets historie ikke bare barndommen men av alle dets erfaringer og opplevelser på det sosiale plan. En ytterligere konsekvens av et slikt perspektiv / forståelse blir at vi mennesker ikke er vår historie, men at vi benytter oss av den for å forstå situasjonen her og nå. (Levin and Trost 2005)

### **4.3 Makt**

En som har hatt stor innflytelse på maktdiskusjoner er den franske filosofen Michel Foucault. Jarvinen (Jarvinen, Elm Larsen et al. 2002) bruker Foucaults maktteorier til å si noe om forholdet mellom sosialklienter og representanter for det politiske system. I møte mellom bruker og system (”system” her brukt i betydningen velferdsstatens sosiale hjelpeapparat) vil utøvelse av faglig skjønn i beslutninger som kan ha stor betydning for de det gjelder, være blandet sammen med utøvelse av legal myndighet. Det at man skal behandle alle mennesker som autonome individer og at inngrep og innskrenkninger i deres frihet skal ha et legalt grunnlag basert på demokratiske beslutningsprosesser er ethvert demokratis grunnleggende kjennetegn. Det henvises til at det finnes former for makt som ikke er så åpenlyse eller hvor det er vanskelig å peke på at noen mer eller mindre bevisst, mer eller mindre legitimt utøver makt over andre. Dette er den strukturelle makten som ligger samfunnets måte å fungere og organisere seg på i forhold til politikk, økonomi, vitenskap, rett, massemedier osv. Dette er faktorer som den enkelte må akseptere som ytre betingelser for deres handlinger men som

også kan sees på som strukturelle maktmekanismer som innskrenker deres muligheter for handling.

Ifølge Foucault er makten i det moderne samfunn å finne ”hårfine forgreininger” (ibid:10) Det er snakk om former for makt som viser seg på mikronivå i møter mellom mennesker og det dreier seg om en makt som ikke oppfattes som makt av de berørte parter også kalt ”eufemisert makt” dvs. som kaller seg noe annet. (ibid:15) Den ene begrunnelsen for bruk av denne makt er at denne typen beslutninger treffes i den hensikt å hjelpe klienten og ut fra de beste intensjoner da utøverne mener å vite hva som er best for klienten. Den andre typen av begrunnelser henger sammen med at utøverne oppfatter seg selv og blir oppfattet av andre å besitte den riktige, nøytrale eller saklige fagkunnskap på det berørte området. Hos Foucaults og hans maktbegrep henger makt og kunnskap sammen. Sannheten er definert av de som har makten og vice versa. Kunnskap gir makt fordi den hevder å sitte inne med sannheten.

Hos Foucault er kategorien ”den andre” en sentral faktor. ”Den andre” refererer til de som er utelukket fra og ikke har rett til å bidra til de dominerende diskurser og samtidig er objekt for diskursene. Ifølge Foucault er disse ”andre” konstruert som det motsatte av normalitet og at forestillingen av det annerledes er direkte avhengig av et normalitetsbegrep og omvendt. Forestillingen om det normale utsondres ved at man utpeker det unormale. (ibid:11)

Også sosiologen Pierre Bourdieu er opptatt av de usynlige aspekter av makt. Foucaults begrep om den eufemiserte makten har et tilsvarende begrep hos Bourdieu nemlig ”symbolsk vold”. Dette beskrives som en

*”udøvelse af en magt, der får de dominerede til velvillig at bøye sig for en magt, de ikke engang selv føler som magt”. (ibid:15)*

Det arbeidet som utføres innenfor sosialt arbeid kan synes å være både legitime og bygget på de beste intensjoner. Det vil ofte være snakk om et møte mellom to grupperinger, representanter for systemet og klientene/brukerne, som er så forskjellige at de ofte kan ha helt ulike syn på hva som er det gode liv, hvordan barn skal oppdras, hva lykke vil si, hva det vil si å være i aktivitet osv.

Dette kan være en nyttig måte å diskutere omkring ungdom og deres møte med hjelpeapparatet og hvordan representanter for hjelpeapparatet tenker om den bistand som ytes.

En viktig målsetting i oppfølgingsarbeidet og det øvrige hjelpeapparatets møte med ungdommene er jo nettopp å forsøke å bistå til at de kommer ”innenfor” det systemet har



definert som det å befinne seg innenfor systemet. Vi definerer de unge som ”den andre”, de som står utenfor fordi de er rusavhengige, kriminelle, tidligere barnevernsbarn, unge på drift og hva vi nå enn kaller dem. I Foucaults teori henger makt og kunnskap tett sammen og sannheten defineres av dem som har makten og vise versa. De såkalt avvikende identitetene konstrueres som det motsatte av normalitet. For å si noe om hva som er unormalt må man definere hva som er normalt og motsatt. Det er først når vi har navngitt noen som ”den andre” at vedkommende fremstår som avviker. Dette gjør språket til en avgjørende del av den definisjonsprosessen som skaper skillet mellom ”oss” og ”dem”.

#### **4.4 Styrkeperspektivet.**

Styrkeperspektivet er kjennetegnet ved at man i stedet for å fokusere bare på problemer fokuserer man på muligheter. Perspektivet er igjen knyttet opp til løsningsfokuserte og empowerment-tilnærminger. Det er dokumentert gjennom forskning at mennesker som regel viser mestring når de blir stilt overfor vanskelige hendelser i livet.

Styrkeperspektivet legger følgende antagelser til grunn for sin tilnærming nemlig at:

*” -Brukere har kapasitet til selv å avgjøre hva som er best for dem. De er ikke avhengige av profesjonelle for å definere hva som er deres beste interesser*

*-Profesjonelle sosialarbeidere tenderer til å fokusere brukeres problem og mangler samtidig som de ignorerer brukeres styrke og ressurser.*

*-Et samarbeidende partnerskap vil reflektere og bygge brukeres kapasiteter.”*

(Omre and Schjelderup 2009)( s. 50)

En som står sentralt i utviklingen av dette perspektivet er Dennis Saleebey, professor ved School of Social Welfare, University of Kansas. Han har redigert boken *The Strengths perspective in social work practice* (Saleebey 2009). I boken viser han til de prinsipper som står sentralt i dette perspektivet nemlig at hvert individ, gruppe, familie og samfunn har styrker. Et hvert miljø er fullt av ressurser. Traume og misbruk, sykdom og problemer kan være skadelig men kan også være kilde til utfordringer og muligheter. Vi tjener brukere best ved å samarbeide med dem og at man bør forutsette at man ikke kjenner den øvre grensen for menneskets kapasitet til vekst og endring og ta på alvor ambisjonene til individer, grupper og samfunn.

For å gjennomføre en slik måte å se verden på trekker han frem noen sentrale begreper som:

Empowerment, membership, resilience, healing and wholeness, dialogue and collaboration og suspension of disbelief. Empowerment handler å legge til rette for kontakt med andre og ha tillitt til menneskets intuisjon, vurderinger, perspektiver, energi og tro på deres drømmer. I sosialt arbeid med barn og familier handler dette om å styrke og øke handlekraften hos mennesker som befinner seg i en utsatt posisjon. Den innsats som gjøres skal bygges på ressursen hos familien, og disse ressursene skal trenes, utvikles og styrkes så familien kan gjenvinne kontrollen slik at familien selv kan bli i stand til å ta ansvar for sin tilværelse. Empowerment-perspektivet har mye til felles med styrkeperspektivet men har imidlertid et sterkere fokus på de strukturelle og sosiale kildene til brukernes problemer.

Noe av kritikken mot dette styrkeperspektivet er også at konsekvensen av en ensidig fokusering på styrker, kan føre til at man mister perspektiv på menneskers sårbarhet og på konsekvensene av ulike former for overgrep, traumer og livsvansker.

Membership som er et annet begrep i styrkeperspektivet, handler om at alle mennesker har behov for å kjenne seg som ansvarlige og verdifulle medlemmer av et samfunn.

Resilience handler om menneskets evne til å klare seg – dets motstandskraft / utholdenhet. Det å overvinne og komme videre gjennom problemer. Omre og Schjelderup viser i boken Barn i barnevernet, til forskning som viser at det å vokse opp under vanskelige forhold ikke nødvendigvis trenger å føre til at vedkommende får problemer. Forskningen viser for eksempel at disse barna har utviklet en mestringskompetanse og vil kunne utvikle seg tilfredstillende på tross av et vanskelig utgangspunkt. Samtidig legger man også vekt på at verdien av det å vokse opp under harmoniske forhold er udiskutabel. Utfordringene dreier seg mer om å gi disse barna hjelp på de områdene hvor det er behov for det. Nyere forskningen innen dette feltet fokuserer på såkalte ”modererende faktorer”, og at disse faktorene er knyttet til graden av støtte som barna og deres familier mottar fra omgivelsene. (Omre and Schjelderup 2009)

Healing og wholeness dreier seg om mye av det samme nemlig menneskets evne til å fornyes, tåle uorden, sykdom og forstyrrelse/sammenbrudd. Dialogue and collaboration dreier seg om at mennesket bare kan fungere gjennom et kreativt og utviklende forhold til andre.

Suspension of disbelief eller avskaffelse av mistro handler om å ikke plassere brukeren i

forutbestemte kategorier eller pådytte dem våre teorier om dem – at den profesjonelle ikke må gå inn i en selvforsvarsposisjon. (Omre and Schjelderup 2009)

## **5 Metode.**

Bak valg av metode vil det alltid finnes bestemte oppfatninger om hvordan virkeligheten betraktes, og hvordan vi får kunnskaper om denne. Det var derfor naturlig for meg å velge en metode som ga mulighet til velge en nedenfra og opp tilnærming til målgruppa. En metode som gjorde det mulig både å gå i dybden i ungdommenes beskrivelser av sine erfaringer og opplevelser, og få frem variasjoner i disse. Forsøke å se på den oppfølging de mottok med ungdommenes ”egne briller”.

Innen kvalitativ metode vil oftest flere prosesser skje parallelt og de ulike prosessene påvirke hverandre underveis. Utforming av problemstilling innsamling av data, analyse og tolkning vil skje samtidig. Dette gir en fleksibilitet i forhold til å kunne endre innsamlingsstrategi / utvide problemstillingen etter hvert som analysen av dataene foregår. Ofte vil analyse og tolkning skje under hele prosessen og vil ikke kunne skilles fra hverandre da intervjuer som nevnt fortolker materialet hele tiden og hvor de ulike aspektene i prosessen overlapper hverandre. (Thagaard 2009)

Jeg vil i oppgaven forsøke å beskrive noen av de refleksjoner jeg har gjort i forhold til det å skulle gjøre en undersøkelse av ungdommer i egen virksomhet og hvordan dette sammen med min måte å fremstå på i møte med ungdommene kan ha påvirket ungdommenes beskrivelser av sin virkelighet. Det å gjøre undersøkelser/forske på utsatte grupper vil alltid ha noen etiske sider som jeg vil komme med inn på senere i dette kapittelet..

Systematikken i oppgaven vil ligge i at jeg evner å ha et reflektert forhold til viktige beslutninger underveis som for eksempel hvordan materialet skal samles inn, analyseres og tolkes og begrunner de valg som gjøres underveis. (Thagaard 2009)

### **5.1 Metodisk design og analyse**

Med utgangspunkt i et kvalitativt forskningsdesign, ønsket jeg å få tak i ungdommenes egne erfaringer og oppfatninger om hva som var viktig i den oppfølgingen de fikk, og om det tilbudet som ble gitt stod i forhold til de behov de hadde. Jeg ønsket også å se om den organiseringen som er valgt som ramme rundt oppfølgingen, var riktig i forhold til å nå de ungdommene som hadde behov for tjenesten. Hvordan opplevde ungdommene dette møte med hjelpeapparatet, og hvilken betydning opplevde de selv at oppfølgingen hadde hatt for dem. På hvilke måter og hvilke områder hadde oppfølgingen hatt betydning for dem. Jeg

ønsket også å se ungdommenes erfaringer opp mot hjelpeapparatets opplevelser for å se om det var samsvar mellom de som mottar tjenestene og de som yter dem. Jeg gjennomførte derfor et fokusgruppeintervju med utvalgte samarbeidsparter hvor temaene var de samme som temaene under intervju med ungdommene.

Kvalitativ metode fremhever nettopp dette med å kunne gå i dybden, vektlegging av betydning, prosesser og mening. Metoden karakteriseres av det å søke en forståelse av fenomener ved blant annet en nær relasjon til de som er informanter ved intervju/observasjon. Min antagelse var at ved å intervju ungdommene og samarbeidsparter, ville jeg ha større mulighet til å få frem deres meninger og kunne utdype disse, enn det de samme informantene ville ha formidlet ved bruk av for eksempel et spørreskjema alene eller ved deltakelse i en brukerundersøkelse.

## 5.2 Analytisk fremgangsmåte

Denne analysen har forsøkt å holde et fokus på deltakernes forståelse av sin situasjon. Dette innebærer også at jeg har valgt å gjengi mange av ungdommenes og samarbeidspartnerenes egne utsagn. Deres ord og beskrivelser bør gjengis med deres egne ord slik at det ikke blir min forståelse av disse som kommer frem men hva de faktisk har sagt.

For å få en oversikt over det datamaterialet som har kommet frem i undersøkelsen, har jeg forsøkt å systematisere dette. Dette for å se om det avtegner seg noen tendenser i en eller annen retning.

*”Data taler ikke for seg selv. De må fortolkes.” ”Analysen av data er en prosess der man prøver å ordne data slik at de får struktur og dermed blir lettere tilgjengelige for tolkning. Tolkning av data er en begrunnet vurdering av data i forhold til teorier som setter funn fra studien inn i en større sammenheng.” (Repstad 1998)(ibid:93)*

Det er to hovedretninger innen analyse av data hvor den ene er såkalte personsentrerte tilnærminger.

*”Slike tilnærminger kan knyttes til fremstillinger av materiale hvor personer er i fokus. I intervjuundersøkelser kan presentasjoner fokusere på enkeltpersoner eller grupper av personer. I observasjonsstudier beskrives ofte personer i samhandlingssituasjoner.” (Thagaard 2009)(ibid:148)*

Den andre hovedretningen, som jeg har valgt i min analyse, er når man setter temaer i fokus – såkalt temasentrerte tilnærminger. Forskeren sammenligner informasjon fra alle informantene om hvert tema. Ved å velge temabasert analyse får man bedre frem og kan lettere identifisere og analysere temaer som går på tvers av den enkelte informant. Svakheten er at man deler opp intervjuene og bruker informantsitater løsrevet fra den sammenheng de oppstod i. Selve identifiseringen av aktuelle temaer som er felles for informantene er jo også en fortolkning. (Repstad 1998)

### **5.3 Gjennomføring.**

Aldersgruppen 18-25 år ble valgt som målgruppe da jeg ikke selv jobbet med brukere under 25 år. Jeg ønsket med dette å unngå, at jeg som ansatt i samme tjeneste skulle få et for nært forhold til både målgruppe, oppfølgere og samarbeidsparter..

Jeg valgte å gå ut med et informasjonsskriv<sup>2</sup> til oppfølgere som jobbet med ungdom i målgruppa, hvor jeg presenterte oppgaven, og at jeg ønsket aktuelle ungdommer til intervju. Jeg la vekt på at jeg i utgangspunktet ønsket hele aldersspekteret representert, begge kjønn og også ungdom som hadde ulik ”fartstid” i tjenesten. Med fartstid mente jeg hvor lenge ungdommene hadde vært brukere av tjenesten boligsosial oppfølging.

Det var viktig for meg at oppfølger presenterte prosjektet til sine ungdommer slik at de kunne vurdere hvem som var i stand til å ta et valg om å være med eller ikke. Jeg hadde en antagelse om at oppfølgerne dermed også ville kunne trygge ungdommene på at dette var noe de faktisk kunne si nei til, og ikke velge delta på, og også trekke seg fra underveis. Som det fremgår av punkt 5.8, er dette også en viktig forutsetning innen all forskning. Det var viktig å understreke for ungdommene at det ikke lå noen form for ”krav” for å motta oppfølging, at de måtte delta i undersøkelsen. Jeg antok at disse faktorene, var lettere for en kjent person å formidle til ungdommene, enn for meg som ukjent. Samtidig ser jeg at oppfølgerne, og deres måte å formidle oppgaven på, kan ha påvirket ungdommene, og dermed forringet kvaliteten på datamaterialet idet ungdommene alltid vil kunne tenke at deres beskrivelse og opplevelse av oppfølgingen ville kunne ha innvirkning på oppfølgers måte å møte dem på. En annen

---

<sup>22</sup> Se vedlegg 1 side 87

utfordring vil jo som nevnt være mitt eget ansettelsesforhold til samme system, og hva det kan ha hatt av betydning for hva ungdommene har valgt å gi av informasjon, og kommet med av meningsytringer. Dette er en faktor jeg ikke kan komme unna, men har måttet ta med meg inn i min analyse av det materialet jeg har fått.

Førstegangskontakt med ungdommene i studien ble opprettet gjennom mine kollegaer som jobbet oppfølging med aldersgruppen 18-25 år. Skriftlig samtykke fra den enkelte ungdom, ble deretter innhentet. Ungdommene ble så forespurt om hvordan de ville kontakten med meg, og om avtale av tid for et intervju skulle forgå gjennom oppfølger, eller ved direkte kontakt med meg. Jeg fikk altså ikke kjennskap til identiteten til ungdommene før de hadde underskrevet samtykkeerklæring.

## 5.4 Utvalget

Kriterier for å delta, var som nevnt at ungdommene var mellom 18 og 25 år, og mottok boligsosial oppfølging. Dette var et såkalt strategisk utvalg, og kvalitative studier baserer seg som oftest på slike utvalg hvor en velger de informantene som har de egenskapene eller kvalifikasjonene som er strategisk i forhold til problemstilling og oppgavens teoretiske perspektiv. I tillegg måtte jeg også velge de ungdommene som var tilgjengelig, i betydningen villige til å være med på undersøkelsen. Presentasjon av oppgaven måtte skje på en slik måte at ungdommene tenkte at dette var noe de kunne tenke seg å delta på, jamfør det som er beskrevet ovenfor. Det vil alltid være problem knyttet til denne utvalgsmetoden. Det ene er at det er en tendens til at slike utvalg er fortrolig med forskning og kan gi en skjevhet i materialet, og at jeg bare hadde fått kontakt med de som også uttalte seg i andre undersøkelser, og ikke nødvendigvis var representative for hele brukergruppa. Som nevnt ovenfor, vil problemstillingen knyttet til hvilken type informasjon jeg har gått glipp av på bakgrunn av utvelgelsesmetode, prege hele min undersøkelse, og kanskje også være en svakhet i denne.

For å unngå de foran nevnte problemene knyttet til utvalg av informanter og av hensyn til variasjon i opplevelse og mening, har jeg forsøkt å finne frem til et utvalg bestående av informanter som har potensiale til å belyse problemstillingen på en så god måte som mulig. At

utvalget av informanter var mest mulig representativt for de som mottok boligsosial oppfølging i kommunen. (Repstad 1998)

#### 5.4.1 Demografi og representativt utvalg.

For å ivareta dette best mulig, la jeg lagt vekt på at ungdommene som ble spurt om å delta, var av begge kjønn og i tillegg gjerne representerte hele alderspekteret fra 18-25 år. Jeg la også vekt på at ungdommene som ble forspurt hadde hatt oppfølging med litt ulik varighet det vil si noen som nettopp hadde startet opp, og noen som hadde hatt oppfølging over tid.

(tabell nedenfor)

| Informant | Alder | Kjønn  | Kontaktens varighet               |
|-----------|-------|--------|-----------------------------------|
| 1         | 24 år | Kvinne | Flere år – husker ikke hvor lenge |
| 2         | 21 år | Mann   | Ett til to år                     |
| 3         | 18 år | Kvinne | 5-6 måneder                       |
| 4         | 19 år | Kvinne | 2-3 måneder                       |
| 5         | 24 år | Mann   | Ca. 4 år                          |
| 6         | 26 år | Mann   | 2 år og 6 måneder                 |
| 7         | 17 år | Kvinne | Ca. 6 måneder                     |

Som det fremgår av tabellen stilte 7 ungdommer seg positive til å delta i undersøkelsen, og som stilte på intervju. Disse ungdommene representerte målgruppa både i forhold til kjønnsfordeling, alder og varighet av kontakt. De skulle også være representative og tilstrekkelige i forhold til å skulle kunne trekke noen slutninger om målgruppas opplevelse av oppfølgingen som gis. Spørsmålet om hvor stort utvalget må være for å kunne gi tilstrekkelig informasjon i forhold til problemstillingen, er et tema innen all kvalitativ forskning. Det vanligste er å tenke at når man ikke får frem noe nytt, at man ikke lærer noe nytt av intervjuene men at det blir mer av det samme, er det på tide å gi seg . (Repstad 1998)

Det viste seg vanskeligere enn først antatt å få tilgang på nok informanter. Om dette skyldes ungdommene selv og deres vegring, eller andre ting er usikkert. Antall brukere totalt sett innen gruppa 18-25 år var pr. september 2011, 63 ungdommer. Mitt utvalg utgjorde altså i overkant av 11 % av det totale antall brukere av tjenesten. For den totale gruppa av



ungdommer som mottok oppfølging, var fordelingen mellom menn og kvinner ganske lik, med henholdsvis 30 menn og 33 kvinner. Den samme tendensen gjenspeilte seg også i mitt utvalg, med 3 menn og 4 kvinner. Den aldersmessige spredningen i målgruppa ungdommer i tjenesten totalt, var fra den eldste på 26 år til den yngste på 17 år. Hovedtyngden ungdommer, 51 ungdommer, var i aldersgruppa 17 til 22 år. Dette betyr at over 80 % av ungdommene, var i denne alderen.

I mitt utvalg representeres også hele ungdomsgruppa, men med hovedvekt på aldersgruppa 17-22 år. Tre av ungdommene var i den eldste gruppa, over 22 år. Gjennomsnittsalderen i mitt utvalg var omtrent 21 år, mens det for brukergruppa totalt lå på omtrent 22 år.

Utvalg av aktuelle samarbeidsparter, ble gjort gjennom kontakt med gruppekoordinator for oppfølgingstjenesten for ungdom. Jeg mottok en liste over de mest aktuelle samarbeidsparter, og kontaktet noen av disse via mail og telefon for å høre om de var interessert i å delta. Utvalget ble gjort for å få mest mulig spredning, og samtidig få dekket opp de deler av samarbeidspartnerne jeg antok var sentrale i forhold til tema. Dette var Helsetjenesten for ungdom i videregående skole, Ruspoliklinikken v/Avdeling for rus-og avhengighetsbehandling v/Sørlandet sykehus, Barneverntjenesten, NAV og en frivillig stiftelse som jobbet med ungdom i den aktuelle aldersgruppen. Alle disse samarbeidspartene fikk tilsendt orienteringsskriv og samtykkeskjema<sup>3</sup>, samt oversikt over tema for intervju. Av de fem som sa seg villig til delta møtte tre av dem til selve fokusgruppeintervjuet.

## **5.5 Intervjuguiden.**

Et forskningsintervju kan utformes på ulike måter. I min oppgave har jeg valgt det man i metodisk litteratur ville kalle en delvis strukturert tilnærming hvor jeg utarbeidet en intervjuguide<sup>4</sup> med spørsmål knyttet til temaer. Intervjuguiden ble supplert med bruk av spørreskjema<sup>5</sup>. Spørreskjemaet hadde spørsmål knyttet til faktaopplysninger som alder, kjønn, boforhold, økonomi/inntekt og egen vurdering av denne, aktivitet samt eventuell tidligere

---

<sup>3</sup> Se vedlegg 2 side 89

<sup>4</sup> Se vedlegg 3 side 91

<sup>5</sup> Se vedlegg 4 side 93

kontakt med barneverntjenesten. Dette for å innhente en del demografiske data om målgruppa, men også få frem ungdommenes egne vurdering av egen situasjon i forhold til nevnte faktorer. Dette ville være interessant som bakgrunn for den enkeltes opplevelser og erfaringer med oppfølgingen de mottok, og om tidligere kontakt med barneverntjenesten hadde noen innvirkning på dette.

Intervjuguiden inneholdt spørsmål knyttet til de emneområder jeg ønsket å dekke. Samtlige ungdommer uttalte seg om temaene, noen mer grundig enn andre. Spørsmålene i intervjuguiden ble ikke nødvendigvis brukt slik de stod, eller ble ikke brukt i det hele tatt, men har vært brukt som retningslinje for intervjuene. Dette førte til at ungdommene ofte beveget seg fra det ene temaet til det andre.

Temaene jeg ønsket å vite mer om, var på denne måten fastlagt på forhånd, men rekkefølgen var avhengig av ungdommene og den enkelte intervjusituasjon. Jeg la vekt på å følge ungdommene i deres fortelling, fordi jeg hadde en forestilling om at dette vil få frem det som var viktig for dem og ikke bare de temaer som jeg hadde sett som viktige på forhånd. Temaer om oppfølging som behov, forventninger, egen definisjon av hva de trenger av oppfølging, tidligere oppfølging, hvilke faktorer i oppfølgingen som hadde hatt betydning var sentrale. Jeg ønsket også å være åpen for, og at det skulle gis rom for temaer som ikke var planlagt på forhånd, men som ungdommene kom inn på i intervjuet. Jeg ønsket å la intervjuet få mer form av en samtale som ungdommene selv skulle kunne prege i form av sine egne fortellinger om erfaringene med kontakt med tjenesten. Intervjuguiden var derfor mer en rettesnor for å sikre at alle ungdommene fikk spørsmål innenfor samme hovedområder / temaer.

Bakgrunnen for å benytte intervju som metode, var først og fremst å få så fyldig og omfattende informasjon som mulig om hvordan de unge selv opplevde det å motta oppfølging, og få frem deres synspunkt og perspektiv på temaene som ble tatt opp under intervjuet.

Intervjuet og ungdommenes måte å formulere seg på, ville slik jeg så det være preget av både kulturelle mønstre og av hvordan ungdommene i tidligere situasjoner hadde presentert seg selv og blitt møtt på dette. Ungdommene

*”gjenforteller hendelser som de har formulert før, og forskeren tar del i narrativer som er produsert tidligere. Czarniawska (2006:53) benytter begrepet*

*representasjonslogikk for å beskrive hvordan personer har et innarbeidet mønster for å representere seg selv. Den enkelte har hva vi kan kalle et personlig repertoar av fortellinger som gir mønstre for hvordan de beskriver seg selv i samtaler med andre.”* (Thagaard 2009)(ibid:88)

Ungdommene ble forespurt hvor de ønsket at intervjuene skulle finne sted, og i tråd med deres ønsker ble intervjuene gjennomført på et kontor/møterom på mitt arbeidssted. Intervjuene ble tatt opp på lydbånd, og i ettertid transkribert av meg.

## **5.6 Innsamling av data.**

Den informasjonen jeg innhentet var ikke å se på som objektive data, men var noe som ble skapt sammen med mine informanter. (Ryen 2002) Jeg valgte som nevnt å intervju ungdommene på et kontor/møterom på egen arbeidsplass. Intervjusituasjonen ble forsøkt tilrettelagt for den enkelte ungdom på en så god måte som mulig og ble lagt på tidspunkt som passet den enkelte ungdom. Vi ble ikke forstyrret av andre under selve intervjuet.

Jeg valgte å gjøre bruk av opptaker under intervjuene for å kunne gjengi innholdet i intervjuene så korrekt som mulig i etterkant. Under ett av intervjuene sviktet imidlertid teknikken, og jeg valgte å fullføre intervjuet mens jeg skrev referat. Dette ble, sammen med lydbåndopptaket, transkribert så godt som mulig i etterkant av intervjuet. Det at jeg benyttet meg av opptaker under intervjuene, gjorde at jeg hadde større mulighet til å konsentrere meg om innholdet i det som ble sagt mer enn å skulle ha fokus på å referere der og da. Da teknikken sviktet under det ene intervjuet, ble jeg bevisst på hvor mye oppmerksomhet som faktisk gikk med til å referere, mer enn å være tilstede under intervjuet og kunne komme med utfyllende og klargjørende spørsmål underveis. Det lar seg heller ikke gjøre å notere alt som blir sagt under et intervju. Disse faktorene ville også ha ført til at jeg som intervjuer allerede under intervjuet ville ha ”valgt ut” hva jeg noterte og ikke. Notatene ville ha blitt preget av meg som intervjuer og mine synspunkt på hva som var viktig, og ikke det den intervjuede hadde formidlet. Da ville jo også selve analysen og utvelgelsen av informasjon, ha startet der og da i intervjusituasjonen. Det vil likevel alltid være flytende overganger mellom innsamling av informasjon og analyse i denne type forskning. Dette fordi analysen og tolkningen starter allerede i utvelgelsen av hvilke temaer en spør mer utfyllende om i intervjuet. (Thagaard 2009)

Opptakene fra intervjuene ble transkribert av meg i etterkant og jeg valgte da å ikke gjengi småord, kremting, stemningsuttrykk men kun ungdommenes uttalelser knyttet til mine spørsmål rundt temaene i intervjuguiden.

Koding og analyse er gjort uten bruk av digitale analyseverktøy.

## **5.7 Vurdering av datamaterialets kvalitet.**

Troverdighet i kvalitativ forskning betyr å redegjøre for forskningssituasjonen og hvordan den har utviklet seg. I tillegg har det betydning hvordan relasjonen mellom forsker og informant har fungert og hvordan denne relasjonen har påvirket den informasjonen forskeren har fått.

I all forskning vil det være interessant å diskutere om metoden som brukes fanger opp problemstillingen. Troverdigheten, styrken og overførbarheten av kunnskapen som er kommet frem, diskuteres som regel i sammenheng med nettopp begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. Reliabilitet handler om forskningens pålitelighet – resultatenes konsistens og troverdighet, og om hvorvidt resultatene kan reproduseres på andre tidspunkt av andre forskere. Validitet handler om forskningens gyldighet. Vurdering av hvorvidt funn og tolkninger av funn som er gjort i undersøkelsen også gjelder i andre sammenhenger handler om funnernes overførbarhet.

En måte å imøtekomme disse kravene på er å reflektere over egen posisjon i forhold til ungdommene i intervjukonteksten og om det kan forekomme relasjonelle påvirkninger av resultatet. Videre bør man også reflektere om ungdommenes oppfatninger av min rolle i intervjukonteksten har påvirket de svarene jeg har fått.

Den eneste måten å oppnå bekræftbarhet i kvalitativ forskning er at den som forsker kritisk reflekterer over egne tolkninger og at resultatene har støtte i annen forskning. Enhver tolkning av materialet skal i prinsippet kunne dokumenteres.

Som beskrevet ovenfor har jeg underveis i prosessen forsøkt å reflektere over min rolle som mulig påvirker av ungdommenes fortellinger og uttrykte opplevelser og erfaringer. Ikke minst har dette vært viktig i forhold til eget utgangspunkt som ansatt i samme tjeneste og som en del av den tjenesten ungdommene mottar oppfølging fra.

## 5.8 Etiske overveielser.

Etiske dilemmaer står sentralt i all forskning og kanskje spesielt innenfor kvalitative metoder hvor det er direkte kontakt mellom forsker og de som skal studeres. All vitenskaplig forskning krever imidlertid at forsker forholder seg til etiske prinsipper som gjelder internt i forskningsmiljøet så vel som i forhold til omgivelsene. Etiske regler om er knyttet til forholdet mellom forskere, krever at forskeren viser redelighet og nøyaktighet i presentasjonen av forskningsresultater og i vurderingen av andre forskeres arbeid gjennom blant annet unngå plagiering av andres arbeid og etterstrebe god henvisningsskikk. (Thagaard 2009)

Når det gjelder all forskning står etiske forholdsregler sentralt i forhold til følgende prinsipper:

- Informert samtykke
- Konfidensialitet
- Konsekvenser av å delta i forskningsprosjekter

(Thagaard 2009)

Utgangspunktet for ethvert forskningsprosjekt er prinsippet om at forskeren må ha deltakerens informerte samtykke. Dette innebærer at deltakeren har gitt sitt samtykke etter å ha fått informasjon om hva deltakelse i prosjektet innebærer og at samtykket er gitt uten noe ytre press. Det innebærer også, som nevnt ovenfor, at deltakeren til enhver tid kan avbryte sin deltakelse uten at dette får noen negative konsekvenser for ham/henne.

Prinsippet om konfidensialitet innebærer at de som gir informasjon har krav på at all informasjon de gir blir behandlet konfidensielt. Forskeren skal hindre at bruk og formidling av informasjon kan skade de det forskes på. Forskningsmateriellet må anonymiseres og det stilles strenge krav til hvordan lister med navn og andre opplysninger som gjør det mulig å identifisere enkeltpersoner oppbevares og tilintetgjøres. Prinsippet om konfidensialitet omfatter også spørsmålet om gjenbruk av data. Dette tillates ikke uten tillatelse fra dem som deltok i prosjektet i første omgang. Prinsippet om konfidensialitet innebærer også begrensninger når det gjelder lagring av opplysninger som gjør det mulig å identifisere enkeltpersoner. Slike opplysninger skal oppbevares forsvarlig i en tidsbegrenset periode, og slettes så snart de har tjent sitt opprinnelige formål.

Det tredje grunnprinsippet for etisk forsvarlig forskningspraksis handler om de konsekvenser forskningen kan ha for deltakerne. Forskeren har et ansvar for at de det forskes på ikke utsettes for skade eller alvorlige belastninger som igjen har sitt utgangspunkt i prinsippet om at forskeren skal arbeide ut fra en grunnleggende respekt for menneskeverdet. Forskeren skal respektere deres integritet, frihet og medbestemmelse. (Thagaard 2009)

I et intervju er det særlig de etiske problemstillingene knyttet til hvor personlige eller nærgående spørsmålene i intervjuet skal være slik at den som intervjues ikke gir informasjon som de i etterkant vil angre. Det er en viktig etisk grunnregel at deltakelse ikke på noen måte skal bidra til å skade informantene. I min studie har blant annet hver informant gitt samtykke til deltakelse og samtidig fått det skriftlig at de på ethvert tidspunkt i undersøkelsen kan trekke sitt samtykke / velge å ikke delta.<sup>6</sup>

Den direkte kontakten mellom meg og ungdommene vil imidlertid kunne innebære at den relasjonen som ble skapt mellom oss der og da ville få betydning for kvaliteten på materialet jeg ville få.

I undersøkelser som denne, som innebærer nær kontakt mellom forsker og de som studeres, vil forsker få opplysninger som kan knyttes til de som studeres. Disse personopplysningene er opplysninger som direkte eller indirekte kan knyttes til en enkeltperson. En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer eller andre persontydige kjennetegn.

Undersøkelser som innebærer behandling av slike opplysninger, faller inn under personopplysningsloven fra 2001 og er dermed meldepliktige. Det søkes tillatelse til slike undersøkelser / prosjekter gjennom NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig Datatjeneste). Dette er også søkt om og gitt tillatelse til i mitt tilfelle.

---

<sup>6</sup> Se vedlegg 1 side 87

### **5.8.1 Sårbare grupper og redusert samtykkekompetanse.**

Når det gjelder alle sårbare grupper og det å bli utsatt for undersøkelser som denne, vil disse retningslinjene være spesielt utfordrende. Dette dreier seg om alder, det dreier seg om evnen til å kunne overskue helt konsekvensene av å delta og dette med om de er i stand til helt å gi et kvalifisert samtykke. Samtykkekompetansen kan reduseres både av en påvirkning av rusmidler og psykisk ustabilitet. I min undersøkelse var dette en problemstilling i forhold til en av deltakerne som var tydelig påvirket av rusmidler under intervjuet. Jeg vurderte det imidlertid slik at denne ungdommen allikevel var i stand til å ikke la dette prege intervjuet i for stor grad. Som for alle ungdommene vil det uansett være en utfordring å ikke bli så detaljert i gjengivelsene av opplysninger de har kommet med at de vil kunne gjenkjennes av andre som måtte lese rapporten.

### **5.8.2 Informasjon om deltakernes rettigheter.**

Som nevnt ovenfor fikk ungdommene før intervjuet utdelt et skriv som beskrev undersøkelsen og hva den skulle dreie seg om. De fikk også sammen med samtykkeerklæringen informasjon om at opplysningene de kom med ville bli anonymisert, at de ville bli slettet etter at undersøkelsen var over. Videre ble de informert om at de kunne trekke sitt samtykke tilbake på ethvert tidspunkt av undersøkelsen dersom de skulle ombestemme seg med hensyn til deltakelse. Den samme informasjon og samtykkeerklæring ble også brukt overfor samarbeidspartene. Alle deltakerne i undersøkelsen har skrevet under på samtykkeerklæringen.

## **6 Presentasjon og diskusjon av funn.**

Analysen er delt opp i fire tema. Det første temaet har tittelen: ”Ungdommenes kontakt med og forventninger til tjenesten”. Her vil fokus være på de forventninger de unge har hatt til oppfølgingstjenesten, og hvordan disse har opplevd å bli møtt av tjenesteutøverne. Tema to har overskriften: ”Opplevelsen av innholdet i tjenesten”, og handler om hva ungdommene faktisk opplever å ha fått hjelp til og måten denne hjelpen er gitt på. I den tredje delen fokuseres det på ”Betydningen av oppfølgingen”. Her konsentrerer jeg meg om hvordan de unge opplever at oppfølgingen har fått konsekvenser for dere totale livssituasjon. Har oppfølgingen for eksempel hatt betydning i forhold til å endre dem fra å befinne seg ”utenfor” til mer å oppleve å være ”innenfor” systemet? Tema fire fokuserer på ”Ungdommenes møte med hjelpeapparatet”, og som handler om ungdommenes beskrivelser og opplevelser av møte med hjelpeapparatet slik det er beskrevet av ungdommene selv.

Underveis i analysen vil jeg trekke inn uttalelser fra de intervjuede samarbeidsparter der dette er relevant i forhold til tema.

Før jeg går nærmere inn på de konkrete analytiske temaer som er presentert over, vil jeg presentere og diskutere noen av de opplysningene som kom frem i spørreskjemaet som ble delt ut til ungdommene i utvalget. Dette for å gi et så tydelig bilde som mulig av informantene i undersøkelsen og deres ulike livssituasjoner.

### **6.1 Presentasjon av funn fra spørreskjemaet.**

Spørreskjemaet hadde spørsmål knyttet til bolig, aktivitet, inntekt/økonomi og eventuell kontakt med barneverntjenesten. Skjemaet ga også den enkelte ungdom mulighet til å beskrive litt om hvordan de selv vurderte sin situasjon i forhold til de enkelte spørsmålene. Jeg refererer til hvordan noen av dem har kommet med utfyllende opplysninger om sin livssituasjon på intervju tidspunktet.

Fem av syv ungdommer i mitt utvalg bodde på intervju tidspunktet i leid leilighet/hybel og de bodde alene. Ungdommene hadde ulikt utgangspunkt for det å flytte for seg selv. Noen var nødt til eller følte seg mer eller mindre tvunget til, å flytte ut, mens andre hadde flyttet ut som en naturlig del av det å bli voksen. Alle ungdommene ga imidlertid uttrykk for at de likte å bo for seg selv. En beskrev det som helt topp og begrunnet dette med at han likte å være



selvstendig å stå på egne ben, og at han også satte pris på eget selskap. En annen understreket at det var bedre enn å bo hjemme. En av ungdommene hadde også en lillebror boende sammen med seg og som ungdommen følte et stort ansvar for. Ungdommen opplevde at dette gjorde det ekstra slitsomt både i forhold til ansvar for broren, men også praktisk og økonomisk. En annen av ungdommene som hadde strevd litt med å finne ut av det å stå på egne ben å få økonomien på plass, la også vekt at det var mye ansvar å bo for seg selv.

Når det gjaldt aktivitet på dagtid var to av ungdommene i jobb med oppfølging fra NAV. De hadde oppfølging i forhold til jobben fra Varodd<sup>7</sup>. To av ungdommene gikk på videregående skole og en av disse hadde også jobb ved siden av det å gå på skole. To av ungdommene fortalte at de var i et behandlingsopplegg og ellers drev med trening. Behandlingen dreide seg om LAR-behandling<sup>8</sup> og samtalebehandling i forhold til rus- og psykiatriproblematikk. En av ungdommene var på intervjuetidspunktet uten skoleplass eller annet tilbud om aktivitet.

Av de syv ungdommene jeg intervjuet, var fire i kontakt med og hadde ytelser fra NAV i form av AAP (Arbeidsavklaringspenger). Av de ungdommene som ikke hadde ytelser fra NAV, levde to på stipend fra Lånekassen kombinert med henholdsvis lønn og barnetrygd. Den siste ungdommen hadde på intervjuetidspunktet ingen inntekt og var avhengig av sine foreldre økonomisk. Bare en av disse tre ungdommene ga uttrykk for å være fornøyd med sin økonomi.

De fire som mottok ytelser fra NAV beskrev sin egen økonomi noe ulikt. En av disse, som også var blant de eldste i mitt utvalg, beskrev sin økonomi som ikke god. Ungdommen ga uttrykk for at ønsket var å få ung ufør og kjøpe egen leilighet. Denne ungdommen konkretiserte sin dårlige økonomi med dyr bolig og høye strømreregninger på grunn av trekkfullt gammelt hus. I tillegg krevde også hunden en del mat. En av de andre ungdommene som mottok ytelser fra NAV beskrev sin økonomiske situasjon som dårlig og begrunnet dette med at det ikke gav noen frihet. Ungdommen sa at med vedkommende med dette mente ingen frihet til å kunne gjøre flere ting sammen med andre på samme alder, som det å reise og lignende.

---

<sup>7</sup> Varodd: en lokal attføringsbedrift som har som hovedformål å avklare, kvalifisere og formidle arbeidssøkere ift. videre arbeids- og yrkesmuligheter.

<sup>8</sup> LAR: Legemiddelassistert rehabilitering

De to siste av ungdommene som mottok ytelse fra NAV, ga uttrykk for at de var ganske fornøyd med økonomien. En av dem beskrev dette nærmere ved å si at det gikk rundt, men at vedkommende kunne tenkt seg å ha en fast og større inntekt. Den andre av de to var også fornøyd og sa at det betydde at ungdommen hadde penger til det ungdommen trengte i hverdagen.

Over halvparten av ungdommene i mitt utvalg, det vil si fire av syv ungdommer, skrev at de hadde hatt kontakt med barneverntjenesten. Dette dreide seg også om kontakt med tjenesten i andre kommuner/fylker enn der de bodde på intervju tidspunktet. Barneverntjenesten hadde kommet inn i deres liv på ulike tidspunkt og av ulike årsaker. Varigheten av kontakten med barnevernstjenesten hadde også vært ulik. En hadde hatt kontakt fra 4-5 års alder, en fra 7-8 års alder, en fra tenårene og en fra rett før fylte 18 år. Tiltakene som hadde vært satt inn fra barnevernets side hadde vært tiltak i hjemmet, samtaler, rådgivning, fosterhjem ( fra beredskapshjem til familiehjem) og plassering på barneverninstitusjon.

### **6.1.1 Diskusjon av funn fra spørreskjemaet.**

Som det fremgår, var utvalget spredt både når det gjaldt alder og tidligere erfaringer med hjelpeapparatet. De hadde også ulike vurderinger av egen situasjon. Selv om for eksempel økonomien var den samme for flere av dem, var opplevelsen av egen økonomi svært ulik. Dette hadde igjen konsekvenser for hvordan de så på seg selv, sin livssituasjon og hvordan de forholdt seg til sin situasjon eksempelvis i forhold til følelsen av å ha liten frihet til deltagelse i aktiviteter med andre ungdommer. Med unntak av en ga alle ungdommene uttrykk for å være i aktivitet. Dette dreide seg ikke bare om aktivitet i form av jobb eller skole, men også i form av behandling og trening. Ungdommene understreket betydningen av å ha noe å gå til og også ungdommen som ikke var i annen aktivitet, viste til at kontakten med oppfølger og avtalene de hadde var en viktig aktivitet og førte til at ungdommen hadde noe å gå til.

I et symbolsk interaksjonistisk perspektiv vil ungdommenes opplevelse av sin egen situasjon og hvordan de definerte denne være viktig å få tak i fordi den ville få konsekvenser for hvordan de så på og skapte sin virkelighet, og hvordan de handlet på bakgrunn av dette (teorikap. s.25)

Over halvparten av ungdommene hadde hatt kontakt med barneverntjenesten. Ikke alle hadde opplevd å få den nødvendige støtte fra verken barneverntjenesten eller det øvrige

hjelpeapparatet i denne viktige overgangen mellom barnevern og det å fungere som voksen og selvstendig. Som det fremgår i NOVA- rapporten til Kristofersen (teorikap. s.17) vises det til hvor viktige slike ”*sømløse overganger*” mellom de ulike hjelpetjenestene er for at ungdom skal sikres rundt viktige overganger i livet som for eksempel fra ungdom til voksen.

I forhold til kontakten med barnevernet, var det felles for alle disse ungdommene at de hadde mange og sterke meninger om kontakten de hadde hatt med barneverntjenesten, og betydningen denne kontakten hadde hatt for dem senere i livet. Dette vil jeg komme nærmere inn på under punkt 6.5.

## **6.2 De unges kontakt med og forventninger til tjenesten.**

Fokus i denne delen av oppgaven vil være de forventninger ungdommene hadde da de kom i kontakt med tjenesten, og hvordan ungdommene selv har opplevd at forventningene er blitt imøtekommet. Jeg vil her fokusere på det ungdommene gjennom intervjuene har fokusert på i forhold til begrepene hjelp og støtte og hva de tenker ligger i disse begrepene. Videre vil jeg fokusere på ungdommenes forventninger og begrepet tilgjengelighet. Dette vil jeg gjøre ved å presentere utsagn fra både ungdommene og samarbeidspartene, og se disse i lys av teori og forskning.

### **6.2.1 Hjelp og støtte**

Ungdommene som er målgruppe for denne undersøkelsen er ungdommer som har kommet i en situasjon hvor de selv eller andre rundt dem mener de trenger hjelp fra noen som også representerer et ”system”. Ungdommene i min studie hadde hatt kontakt med oppfølgingstjenesten med ganske ulik varighet, alt fra 2-3 måneder til 4 år. Dette ga et bredt spekter av erfaringsbakgrunn når det gjelder bruk av tjenesten individuell boligsosial oppfølging, og som hjelpetrengende overfor ”systemet” som oppfølgingstjenesten her representerer.

Selve begrepet hjelp er for de fleste et begrep som er positivt ladet, men både det å hjelpe og bli hjulpet har også et annet viktig aspekt, nemlig makt. (Skau 2003) Makt vil hele tiden være et aspekt som er til stede i all samhandling mellom hjelper og bruker, men ofte tilsløres dette. Skau hevder at man hele tiden kan spørre seg hva som er hjelp og hva som er makt, og

hvorvidt de som gir hjelp og de som mottar den, er bevisst på hva som er hva. Innenfor ulike hjelpetjenester i møte mellom mennesker er det ikke alltid at utøvelsen av makt er åpenlys, eller at den blir oppfattet som utøvelse av makt av de involverte. Dette fordi den hjelpen som gis er begrunnet i de beste hensikter om å hjelpe brukeren, og at hjelperen mener å vite hva om er best for denne. (teorikap. s.31)

Ord er de vanligste symboler vi forholder oss til, men det er først når ordene får mening for oss at de blir symboler. Det er heller ikke nok at de får mening for oss men de bør også ha samme mening for andre i våre nærmeste omgivelser. (teorikap. s.28 )

Det var sentralt å sjekke ut hvilken mening begrepet boligsosial oppfølging hadde for ungdommene som ble intervjuet. For flere av dem viste det seg nødvendig å gi en forklaring på hva boligsosial oppfølging var da de ikke hadde hørt begrepet før. De fleste ungdommene brukte konsekvent kun begrepet oppfølging. Dette var imidlertid et begrep som hadde mening for de fleste av dem. Jeg har også valgt å kun bruke dette begrepet om den oppfølging som ytes av tjenesten. Flere av ungdommene mente begrepet oppfølging dreide seg om å ”følge opp”, eller ”hjelpe med forskjellige ting”. En av de unge sa det slik:

*”at det hjelper folk på forskjellige måter – hjelper folk som har problemer av forskjellige slag til å komme videre og sånn.”*

*”Hjelp i systemet – praktisk hjelp i forhold til systemet, møter”*

Innholdet i begrepet hjelpe dreide seg altså først og fremst om en del praktisk hjelp for ungdommene i mitt utvalg. Denne praktiske biten handlet blant annet om det å være med på møter og få ivaretatt sine rettigheter overfor eksempelvis NAV og andre instanser. Andre forventet og formidlet behov for praktisk bistand til å fylle ut skjemaer / søknader og råd og veiledning i forhold til å få oversikt over egen økonomi. Det dreide seg også om hjelp til å få ivaretatt sine rettigheter overfor ulike system, enten det gjaldt spørsmål (NAV, Lånekassen etc), og når det gjaldt behandling/avklaringer økonomiske i forhold til arbeidsevne / utdanningsløp, samt hjelp til å følge opp avtaler hos lege/tannlege og lignende.

Hvilke ord en til enhver tid bruker og det at man legger samme mening i ordene, er viktig. Dette bekreftes også av samarbeidspartene. Disse mente at jo dårligere ungdommene fungerte, dess mer konkret måtte man være. Dette gjaldt både at det oppfølger sa, og det oppfølger gjorde var mest mulig praktisk. En av samarbeidspartene trakk frem et eksempel om hvordan det man sier blir oppfattet av de man henvender seg til. Oppfølger hadde i dette tilfellet gått ut

og sagt at SOFOT kunne hjelpe ungdommen med ”alt”, uten å definere nærmere hva dette betød. Samarbeidsparten viste da til at for mange av ungdommene handlet det jo i stor grad om penger, og når oppfølger kunne hjelpe med alt, betydde det for ungdommen også penger. Frustrasjonen hos ungdommen ble stor når dette viste seg å ikke være tilfelle.

Begrepene hjelpe og støtte blir veldig ofte brukt samtidig. Dette med tilgang på voksenstøtte er en faktor som Storø (Storø 2005) i sin forskningsrapport om barnevernsungdommers overgang til en selvstendig tilværelse, understreker betydningen av. Dette er ifølge han en avgjørende faktor for hvorvidt den enkelte ungdom kommer seg gjennom denne overgangen til en selvstendig tilværelse på en positiv måte.

Det å gi støtte til ungdommene ble sett på som en viktig form for hjelp både av ungdommene selv og samarbeidspartene. Dette handlet blant annet om bistand til kontakt med ulike instanser, både i forhold til å komme i kontakt med andre instanser, og det å støtte ungdommen ved å gå sammen med i møter. Dette ble begrunnet med at det ofte var vanskelig å forklare ting og å gjøre seg forstått uten slik hjelp. En av ungdommene ga uttrykk for at det var viktig å ha oppfølger med på møter for å slippe å være alene med å skulle forklare sin situasjon og svare på alle spørsmål og huske alt vedkommende hadde tenkt å si.

*”jeg slapp å sitte alene – hjelp meg å snakke med dem. Vanskelig å snakke for meg selv. Vanskelig å uttrykke meg selv egentlig – vanskelig å greie å svare riktig. Føler ikke alt kommer frem når jeg skal si ting. Greit at hun kan sitte og prate for meg når det er noe jeg mener – så har jeg glemt det”.*

En annen ungdom understrekte at oppfølger i møter med andre hjalp med å trekke frem positive sider ved ungdommen ved å gi gode skussmål og heve opp ungdommen, noe som ikke var så lett å gjøre selv. Ungdommen ga uttrykk for at det følte trygt og at skuldrene dermed kunne senkes når oppfølger var med.

Flere av ungdommene mente også det at oppfølger var sammen med dem på møter med andre instanser faktisk også innebar at de fikk bedre service og at saken deres ble sett på som mer alvorlig enn om de hadde møtt alene. En av ungdommene sa dette slik:

*”Får mindre hjelp dersom en går på et kontor alene for eksempel på NAV. Da er en ikke i et system og de ser ikke så alvorlig på saken”.*

To av ungdommene viste i intervjuet til at de hadde ansvarsgruppe. Samarbeidspartene var opptatt av at ansvarsgruppe og det samarbeidet rundt ungdommen som forgikk i disse var en viktig del av hjelpen de unge fikk. Samarbeidspartene la vekt på koordinators ansvar som samlet arbeidet rundt ungdommen, som hadde overblikket, delegerte arbeidet og dermed laget en ramme rundt hjelpearbeidet for ungdommene slik at man fikk et målstyrt og prosessorientert arbeid. For mange ungdommer ble oppfølger også ofte koordinator for ansvarsgruppen. Samarbeidsparten understreker at dette var viktig, sitat:

*”folk gjør faktisk en jobb og lager ikke soloutspill og man holder klienten i en god ramme. De vet hvor de skal hen og hva som er målet”*

En annen samarbeidspart viste til at oppfølgingen var veldig praktisk og fungerte som koordinator når det gjaldt både penger eksempelvis fremme krav på NAV, sørge for nettbankstyring eller hjelpeverge. Oppfølger fulgte også opp ungdommen i forhold til arbeid og praksis, og hjalp med finne bolig eventuelt søke Startlån fra Husbanken.

### **6.2.2 Forventninger.**

Både bruk av språk/ord, det å være villig til å stille opp sammen med ungdommene på møter og lignende, handler om at det skapes noen forventninger. Forventninger handler om subjektive forestillinger om fremtiden. Når en står foran en forandring oppstår det en forventning om forandringen som kan være både positiv og negativ. Disse forestillingene/forventningene om fremtiden og våre fortolkninger av verden er igjen preget av våre tidligere erfaringer. Ifølge symbolsk interaksjonisme, foretar vi mennesker hele tiden slike fortolkninger av den virkelighet vi står i. Måten de unge oppfatter og forstår sin egen situasjon er viktig å få tak i fordi denne forståelsen blir avgjørende for hvordan de handler i den situasjonen de står i.

En av de ting flere av ungdommene poengterte som viktig for dem, var å få hjelp der og da når de trengte det, og at det var lav terskel for å kunne ta kontakt med oppfølger. Mange av ungdommene i mitt utvalg sa at de hadde møtt hjelpere som hadde hørt på dem, men hadde allikevel ikke gjort noe med det de hadde formidlet. Dette førte til at mange av dem ikke hadde noen tillit til systemet og systemets ønske om å hjelpe dem. De hadde ingen forventninger om at de ville bli hørt.

Flere av ungdommene i mitt utvalg beskrev møter med hjelpeapparatet hvor de hadde forsøkt å formidle et behov for bistand, hvor det de hadde sagt ikke førte til noen handling fra hjelpeapparatets side. Ungdommene hadde erfaringer i møte med hjelpeapparatet hvor de opplevde å bli ”satt på vent”, ”sier de skal se på det men så blir man glemt”, ”lagt i en bunke og blir en i køen”. Greta Marie Skau (Skau 2005) skriver blant annet om krenkelser og krenkelsers mange former. Hun hevder at det kan være krenkende å bli oversett, undervurdert eller bli behandlet nedlatende av mennesker som tror de vet alt så mye bedre, som disse ungdommene nettopp uttalte at de opplevde. Ungdommenes erfaringer med en del av hjelpeapparatet påvirket deres forventninger og preget dem i møte med andre instanser. En av ungdommene, som blant annet hadde tidligere erfaringer i møte med barneverntjenesten hvor vedkommende ikke opplevde å få noe hjelp eller støtte, beskrev dette på følgende måte:

*”forventet ingen ting – ikke så mye – trodde de var like dumme som barnevernet.”*

Også positive erfaringer eller omtale av det tjenesten kan bidra med påvirker om ungdom vil ha kontakt med tjenesten. En av ungdommene som hadde hørt tjenesten bli omtalt positivt av andre sa følgende:

*”får forventninger når noen sier at noe er bra – har kastet bort så mye tid på offentlige kontorer. Forventer mye av de som skal følge opp meg – setter standarden med en gang – slipper å waste tiden.”*

Som det fremgår av utsagnet ovenfor betyr det mye for ungdommene at det faktisk skjer noe at det har en målsetting det de skal delta på – at de ikke ønsker å ”waste” tiden.

### **6.2.3 Tilgjengelighet.**

Flere ungdommer fremhevet at det å vite at de kunne ta kontakt hvis det var noe og at oppfølger da stilte opp var viktig for dem, og de kunne komme oppom kontoret og få hjelp til det de trengte. Ungdommene sa også at det å kunne bruke mobil til å komme i kontakt var bra ved at de bare kunne sende en melding til oppfølger. Oppfølgers tilgjengelighet, og det at ungdommene opplevde at oppfølger faktisk gjorde noe med det de trengte hjelp til der og da og at det ikke bare ble lagt på vent, ble fremhevet som viktig av ungdommene. En av ungdommene uttrykte dette slik:

*”Hjelper meg – sier ikke bare se på det og så blir det glemt – flink til å gripe fatt i det med en gang – blir ikke bare lagt i en bunke og blir en i køen”*

En annen faktor som ble fokusert på i intervjuene med ungdommene, var hvor lang tid det tok fra de kontaktet tjenesten til de fikk tildelt en oppfølger. Alle ungdommene formidlet at de hadde fått tildelt en oppfølger ganske kort tid etter kontakten med tjenesten ble etablert. For dem alle hadde det bare handlet om uker fra første kontakt til oppfølgingen hadde startet opp. En ungdom fortalte at vedkommende hadde først fått tildelt en vikar på grunn av ferieavvikling, men at den som skulle bli fast oppfølger var blitt formidlet til ungdommen før ferien. En ungdom hadde hatt to forskjellige oppfølgere, men dette var også den av ungdommen i utvalget som hadde hatt oppfølging lengst, og da i fire år. To ungdommer hadde hatt to oppfølgere samtidig. En av disse fortalte at tildelingen av to oppfølgere hadde blitt begrunnet i at det hadde vært viktig i forhold til ferieavvikling for oppfølgerne. Ungdommen fortalte at det å kunne ringe til begge oppfølgerne hadde vært viktig selv om ungdommen forholdt seg mest til den ene fordi denne var ”*mest tilstede, den jeg har tillit til*”. Den andre som hadde to oppfølgere sa at oppfølgerne fulgte opp annenhver gang og at ungdommen ønsket at det bare var en oppfølger fordi, sitat:

*”minst mulig folk. Kan ikke ha folk jeg ikke stoler på – stoler på den ene oppfølgeren. Snakker mest med henne – best kjemi”.*

Den første kontakten med tjenesten skjedde på ulike måter. Kun en av de syv ungdommene hadde kontaktet selv tjenesten. Vedkommende hadde rusproblemer og kjente til både tjenesten RISK<sup>9</sup> og lavterskeltilbudet Møteplassen<sup>10</sup> fra tidligere kontakt. De andre ungdommene formidlet at de kontaktet tjenesten sammen med eller var blitt henvist videre fra andre deler av hjelpeapparatet som eksempelvis lege, helsesøster, arbeidsavklaringsbedrifter som samarbeidet med NAV eller henvist av barnevernvakta. En av ungdommene hadde tatt kontakt sammen med eller gjennom sin familie.

Ungdommene fortalte om ulike grunner for at de ble henvist eller oppfordret til å ta kontakt med tjenesten. En av henviserne tenkte at hun ikke kunne dekke ungdommens behov for hjelp da det ikke ”*var hennes felt*”. En annen henviser mente ungdommen hadde behov for hjelp til

---

<sup>9</sup> RISK: Rustjenesten i sentrum Kristiansand er nå slått sammen med oppfølgingstjenesten for ungdom og oppfølgingstjenesten i psykisk helse - SOFOT. Før sammenslåingen bestod tjenesten av lavterskeltilbud, råd/veiledningstilbud samt tjenesten ambulerende bo-oppfølging for rusmisbrukere.

<sup>10</sup> Møteplassen: en del av tidligere Risk (se ovenfor) og nå Sofot. Dette er et lavterskeltilbud til rusmisbrukere tre dager i uken på dagtid og er et sted å være hvor man tilbys sosialfaglig råd og veiledning uten faste avtaler.



”å greie å fullføre skole, det med penger og det å flytte ut”. Utsagnene viser at samarbeidspartene kjente tjenesten og hva denne kunne bidra med. De hadde en forventning om at SOFOT som tjeneste kunne bidra med praktisk hjelp på et ganske vidt felt som det å fullføre skole, økonomi, hjelpe til med å flytte hjemmefra/skaffe bolig. Samarbeidspartene, bekreftet og understreket også behovet for denne praktiske og konkrete hjelpen som dreide seg om å følge ungdommen til NAV, fylle ut søknader om sosialhjelp eventuelt nødhjelp, og ta noen telefoner til ulike instanser for å sjekke ut ting ungdommen ønsket svar på. Mange av de unge strevde med eller klarte ikke å forholde seg til det å fylle ut søknader, fremme skriftlige krav med begrunnelser etc.

En av samarbeidspartene understreket at dette ikke handlet om å ikke ville, men at det ofte handlet om å for enhver pris klare å holde hemmelig at man ikke klarte å møte disse kravene fra systemet fordi, sitat:

*”man kan ikke si at man ikke kan lese – man kan ikke si at det krasjer hver gang man ser et skjema”.*

Samarbeidspartene la videre vekt på at de hadde opplevd viktigheten av at ungdommene hadde noen til å bistå dem i kontakten med andre instanser eller i et første møte med en ny instans, og at det hadde lettet overgangen til en ny arena for ungdommene. Dette handlet også om å bistå den unge i å presentere et behov for hjelp som en av samarbeidspartene sa at, sitat:

*”Mange av disse ungdommene vet jo heller ikke helt hva de trenger – de vet bare at - hjelp meg. Jeg pleier å begynne med å be Sofot si hva de kan hjelpe med så kan vi skrive det ned og gå gjennom det med dem etterpå.”*

Samarbeidsparten understreket at mange av ungdommene hadde vært i kontakt med systemet lenge og, sitat:

*”Helt fra ungdomskolen har mange sittet rundt et bord med ansvarsgruppe – de er de eneste ungdommene med femten voksne – kan du begynne med å si litt om åssen du har det – de synes det er pyton. Så synes folk at det er rart de ikke vil komme. Er ikke rart i det hele tatt – de føler seg dumme som fy”*

Samarbeidspartene var opptatt av tilgjengelighet. Flere av dem ga uttrykk for at det å kunne ta en telefon til tjenesten og få en avtale der og da ville vært det optimale i forhold til ungdommenes behov. De understreket viktigheten av at tildeling av oppfølger og oppstart av oppfølgingen kom i gang så raskt som mulig. Samarbeidspartene ga også uttrykk for at det var uheldig for ungdommene dersom det ble satt inn en midlertidig løsning på oppfølgingen i

påvente av tildeling av en oppfølger. Dette ble begrunnet i ungdommenes behov for kontinuitet ut fra mange av ungdommenes erfaringer med mange ulike hjelpere i livet sitt over tid, slik som utsagnet over viser til.

En av samarbeidspartene understreket også viktigheten av det å møte ungdommene på det de hadde behov for der og da, og at ting gikk raskt når de unge først tok kontakt.

Samarbeidspartene understreket at det ble viktig å forholde seg til det ungdommen presenterte av problem, og også handle på dette der og da fordi, sitat:

*”Det nytter ikke å sitte å få historier og si: ”så treffes vi om en uke eller sånn”. Du er nødt til å slå til helt fra første dag – det er noen praktiske ting her og nå – det er der Du bygger tillitt faktisk i relasjonen – noen få ting men du tar de telefoner, eller skriver det brevet som skal til – sørger for at det er en kontakt så man kan gå ned og søke den sosialhjelpen”*

### **6.3 Opplevelsen av innholdet i tjenesten.**

Denne delen av oppgaven retter fokuset mot selve innholdet i den oppfølgingen som er gitt, og ungdommenes opplevelse av måten oppfølgingen er gitt. Innholdet i oppfølgingen dreier seg om ungdommenes opplevelse av oppfølgingen, og måten oppfølgerne har utført tjenesten på. Fokus vil være på følgende sentrale begrep engasjement, tid og kontinuitet, som går igjen i utsagn både fra ungdommene og samarbeidspartene.

Kommunens boligsosiale handlingsplan (jfr.s.14) understrekte at tak over hodet og mestring av eget liv henger tett sammen. Hjelpen som ble gitt skulle være preget av fleksibilitet, det skulle brukes god tid på kontaktetableringen, den skulle være offensiv men respektfull, handlingsorientert med fokus på aktivitet og mestring i tilknytning til flere livsområder samtidig, og ha fokus på rusforebyggende arbeid. Planen sa også at vellykkede boforhold for aldersgruppen 18-25 år i stor grad var avhengig av adekvat oppfølging. Mitt fokus har vært å få kunnskap om hva ungdommene selv og samarbeidspartene opplever som adekvat oppfølging.

### 6.3.1 Engasjement.

Som beskrevet over var den konkrete praktiske bistanden ungdommene fikk der og da viktig for dem. De fleste av ungdommene var imidlertid også opptatt av måten de ble møtt på av oppfølger, om den unge følte at oppfølger var mulig å snakke med, og om oppfølger brydde seg om og viste interesse for det vedkommende sa. En av ungdommene beskrev dette slik:

*”Hun spurte veldig mye – så ut som hun brydde seg. Viktig – med interesse – spørre hvordan det har vært – om det er noe mer hun kan hjelpe med. Viktig å føle at du betyr noe.”*

En annen la vekt på om oppfølger brydde seg og faktisk gjorde noe med det ungdommen sa, sitat:

*”Føler at hun har lyst til å hjelpe og bryr seg om hva som skjer – bryr seg om å få ting gjort – gjøre noe med det jeg sa”*

Flere av ungdommene formidlet også at de hadde med seg noen erfaringer fra kontakt med andre system som hadde ført til at de var opptatt av hjelperens personlige engasjement for jobben og dem de møtte i jobben. En formidlet dette slik

*”veldig flink og engasjert. Merker det med en gang. Hvis du ikke har tenkt å engasjere deg kan vi bare avslutte – hvis du bare ser på meg som en jobb. Gidder ikke å bli hjulpet av en som ikke bryr seg”.*

Og ungdommen utfylte dette ytterligere med å si at engasjement kunne merkes med en gang ved, sitat:

*”imøtekommenhet – må være personlig engasjert. Møtt med respekt – har en viss integritet. Møtt med respekt på tross av at en sliter med noe. Bli møtt med tillitt. Handler om å lytte – oppfatte hva jeg sier. Ta det på alvor det jeg sier – gjelder i alle situasjoner. De hører – gjør noe med det de sier. Tror det er veldig viktig.”*

Denne ungdommen hevdet at engasjement, det å bli møtt med respekt og tillitt var helt vesentlig for at ungdommen hadde kontakt med tjenesten. Dette hang sammen med ungdommenes følelse av integritet og respekt på tross av problemene han slet med, at ungdommen ble lyttet til, og at det han sa ble oppfattet og tatt på alvor i betydningen gjort noe med.

Flere av ungdommene var opptatt av at måten oppfølger hadde møtt dem på hadde vært viktig. Dette handlet som beskrevet av ungdommen over, om respekt, tillitt, å bry seg, vise interesse for, engasjement, for å nevne noe. En av ungdommene sa at personlig engasjement var avgjørende for om man gjorde en god jobb, sitat:

*”Hvis du ikke er engasjert personlig gjør du ikke en god jobb. De hører og gjør noe med det de hører. Får snakket med noen, får litt tilbakemelding, lettet sinnet mitt så når jeg går hjem så er jeg litt lettere i kroppen. Hun betyr noe for meg. Ikke det at jeg ikke har andre i livet mitt men hun kan følge med og gi meg bedre råd om hva jeg skal gjøre.”*

Andre ungdommer trakk frem følgende sider ved oppfølger som viktig nemlig at, sitat:

*”Hun spurte veldig mye – så ut som hun brydde seg. Viktig at hun er rolig, tålmodig, viser interesse og bruker tid. Viktig å føle at du betyr noe – spørre hvordan det har vært.”*

*”Hun virker som en person som har lyst til å hjelpe – ikke bare ikke bryr seg. Hun virket veldig optimistisk – har fulgt opp det hun sa.”*

*”Lett å snakke med henne – hvis det er noe så kan si det til henne. Hjelper meg – sier ikke bare se på det og så blir det glemt – flink til å gripe fatt i ting med en gang. Ikke bare lagt i en bunke og blir en i køen – ser jo om de gjør det de sier de skal gjøre. Nå handler det mer om å få orden på hverdagen – livet generelt – skole, utdanning, økonomi. Mye av rusbiten er for så vidt på plass – skal aldri si aldri.”*

Samarbeidspartene bekreftet viktigheten av oppfølgers engasjement i møte med ungdommene. De uttrykte at det var viktig for de unge å oppleve at oppfølger hadde lyst til å gjøre noe for dem, at oppfølger faktisk sa til den unge at vedkommende var ok og at oppfølger gjerne ville hjelpe ungdommen. Samarbeidspartene sier videre at man må fremstå som ”troverdig” som hjelper og at, sitat:

*”troverdighet er noe du oppnår det er ikke noe du er – du må faktisk vise at du er troverdig i forhold til at du faktisk gjør. At når man sier at man kan hjelpe så er det faktisk det man gjør.*

### **6.3.2 Tid**

Som tidligere beskrevet hadde bruk av tid blitt trukket frem av flere ungdommer og fremhevet som viktig. Bruk av tid hadde også for flere av ungdommene en dimensjon som handlet om det å engasjere seg, strekke seg litt ut over det vanlige som av ungdommene ble oppfattet som

et tegn på at oppfølger brydde seg om dem som person og ikke bare som ”sak”. Ungdommen opplevde at oppfølger hadde tid til å snakke med vedkommende og sier dette slik, sitat:

*”Jeg kan ringe henne når hun har fri – kan snakke en halvtime. Hvis jeg blir møtt med at jeg er på jobb mellom 8 og 15.30 – så fuck you. Mener ikke at hun skal være engasjert 24-7 men mener ikke at hun skal stille opp uansett. Jeg bor alene – skjedde veldig mye bra – måtte bare ringe og fortelle det. Grei å ringe til. Er på en måte utenfor mitt liv – deltar ikke i mitt liv.”*

Ungdommen forklarte på spørsmål hva det å kunne stille opp utenom arbeidstiden betydde, og svarte da at for ungdommen viste dette at oppfølgers engasjement var ekte og ikke noe hun ”faket”, sitat:

*”Forventer ikke at hun skal svare, men veldig kult at hun stiller opp utenom også. Det at hun stilte opp bekreftet mitt inntrykk av hva hun gjør når hun gjør jobben sin. Ikke faker sitt engasjement når hun gjør jobben sin.”*

Også en av de andre ungdommene trakk frem dette med å gi det lille ekstra, strekke seg eller engasjere seg litt ut over det vanlige. Ungdommen knytter dette til det å være mottaker av hjelp fra noen som er betalt for å hjelpe og, at det er, sitat:

*”Mange, når de er sosialarbeidere, de gjør det fordi det er jobben deres, og de får betalt. Å knytte seg til sånne mennesker er veldig vanskelig. Hadde de ikke fått betalt så hadde de ikke gjort det for meg. Lett å tenke sånn. Sånn er det ikke med henne. Hadde du ringt henne på en fridag, hadde hun gjort alt hun kunne for å dukke opp. Har snakket med henne utenom arbeidstid - har snakket med henne om kvelden. Ikke bare som en jobb – gjør noe mer. Tror hun bryr seg veldig om ungdommene sine. Er veldig engasjert og vil at de skal få det til som de ønsker. Det virker som hun brenner virkelig for det. Kjenner hverandre – brukt tid – utenom på en måte.”*

En av ungdommene la vekt på dette med å kunne stole på at oppfølger stilte opp, men at vedkommende ikke forventet at oppfølger skulle stille opp hele døgnet og trakk sammenligning med egen jobb, og at heller ikke ungdommen var på jobb hele døgnet.

*”Sender jeg en melding får jeg svar med en gang. Viktig å vite at hun er tilstede – er der når jeg trenger henne. Ikke hele døgnet – bare i arbeidstiden. Forventer ikke ettermiddagen. Vet at det er jobben hennes. Forventer ikke etter arbeidstid – tar heller ikke jobben med meg hjem”*

Tid i betydning av at oppfølger hadde satt av tid for ungdommene ble tatt opp av de unge. Dette handlet om å ha satt av tid slik at ungdommene ikke følte at de bare kom innom og ble sendt av gårde igjen, og at det var tid til å få snakket om det man ønsket. Dette handlet for

ungdommene ikke bare om tiden som var satt av, men også om det å føle at de var av betydning. En av dem sa det slik:

*”Jeg føler at de har tid til meg – at en ikke bare er et navn”.*

Også mengden av kontakt med oppfølger ble trukket frem som vesentlig i relasjonsbyggingen. Alle ungdommene ga uttrykk for at det hadde vært viktig for dem å ha noen faste og ganske hyppige avtaler i starten, men at dette endret seg underveis fordi behovet endret seg med situasjonen. En av ungdommene beskrev dette slik:

*”Traff hverandre en gang i uken eller hver 14. dag. Samtaler – snakket om hvordan det gikk. Gikk litt begge veier hvem som tok kontakt. Var for at han skulle bli litt bedre kjent med meg – hvilken oppfølging jeg trengte.”*

Den samme ungdommen begrunnet dette med at de måtte bruke tid på å bli kjent, men også at det med avtaler var viktig av andre årsaker, da i forhold til å få orden på ting, møte til avtaler, komme i gang med en form for aktivitet på dagtid igjen og et behov for å bli ”pushet” litt.

Ungdommen beskrev dette slik:

*”Viktig i en periode kanskje – viktig for meg i den perioden – komme i gang med å følge opp – komme meg til de stedene man skulle – få orden på papirer og forskjellige ting. Før måtte jeg ha hjelp til veldig mye – det å komme seg et sted, møte opp. Ikke nå lenger. Nå tør jeg gå – trenger ikke den oppfølgingen lenger. Ikke bli passet på – pushet så mye”.*

Også en av de andre ungdommene fortalte at hyppigheten i kontakten hadde endret seg etter hvert, fra mye kontakt i starten til mindre etter hvert som behovet for hjelp endret seg.

Ungdommen sa at de tidligere hadde hatt:

*” to til tre avtaler hver uke. Alt fra å komme opp å snakke til at hun ble med meg på skolen for å snakke med rådgiver, NAV, barnevernet. Alt mulig – hadde sikkert vært med på jobbintervju om jeg hadde hatt lyst til det. Nå vet jeg at jeg kan ringe henne hvis det er noe”.*

Den samme ungdommen sa også, i likhet med flere ungdommer i mitt utvalg, at det å ha følge av oppfølger i møte med andre instanser var

*”viktig spesielt det å fortelle om min bakgrunn og sanne ting – det er noe jeg ikke liker. Vil helst skjule det i alle tilfeller. Trenger noen å snakke for meg – presse meg litt også for min egen del. Ikke alltid at jeg forteller så mye om min bakgrunn – at når jeg søker stipend for eksempel at jeg sier det som skal til for å få det”.*

Samarbeidspartene var opptatt av hvor lenge man som både oppfølger, og som hjelpeapparat for øvrig, skulle fortsette forsøke å komme i kontakt med ungdom som signaliserte at de ønsket en endring i livet sitt, men likevel unndro seg kontakt med hjelpeapparatet. Årsaken til at de unndro seg kontakt kunne være at ungdommen ikke hadde noe sted å bo, mobiltelefon som ikke virket, ikke var penger på eller lignende. Noen unndro seg kanskje også kontakt på grunn av tidligere negative erfaringer med hjelpeapparatet. En av samarbeidspartene mente at hjelpeapparatet burde strekke seg litt lenger for ungdommene fordi, sitat:

*”man kanskje skulle strekke seg litt lenger for da faktisk å få en relasjon og vist troverdighet så hadde man kanskje klart å få til noe.”*

En annen av samarbeidspartene mente det i enkelte tilfeller var slik at man ikke nådde frem til ungdommen og at man av og til måtte vente på, sitat:

*”øyeblikket som er mulig å gripe og få gjort et eller annet og så gå videre derfra.”*

### **6.3.3 Kontinuitet.**

Kontinuitet i forhold til oppfølger var en annen viktig faktor for ungdommene. Dette handlet ikke minst om at det tar tid å bygge en relasjon til oppfølger. Det å tørre å åpne seg, tørre å si tingene sånn som de var, og ikke pynte på noe var vanskelig og tidkrevende.

Storø (Storø 2005) viser i sin forskningsrapport til uttalelser fra ungdommene hvor ungdommene la vekt på engasjement fra de voksne. Hans forskning viser også at de ungdommene som opplevde å klare seg best hadde en relasjon til en spesiell voksen, og der denne voksne engasjerte seg over tid i ungdommens liv. Også ungdommene i mitt utvalg beskrev tydelig hvor viktig det hadde vært nettopp det å bygge en relasjon til en oppfølger som hadde vist at vedkommende engasjerte seg i og hadde interesse av hva de faktisk formidlet. To av ungdommene beskrev den relasjonen de hadde fått til oppfølger så sterkt at de ikke trodde de ville ha fortsatt å ta imot tilbudet om de ikke kunne hatt samme oppfølger. Ungdommen begrunnet dette med å si at:

*”Det tok lang tid å begynne å snakke om annet enn praktiske ting med oppfølger – før jeg ble kjent – turde ikke si en ting om bakgrunn og behov – hvor tungt jeg hadde det”.*

Som utsagnet over sier noe om, var stabilitet og kontinuitet en forutsetning for at ungdommene kunne opparbeide en relasjon til oppfølger. Denne gjorde at de kunne føle at de kunne stole på og åpne seg for, og dermed tørre å ta opp vanskelige temaer i forhold til egen livssituasjon. Mennesker blottlegger ikke sin sårbarhet for andre dersom de ikke stoler på at den de gjør dette overfor, er til å stole på eller vil kunne ta imot. I alt samspill mellom mennesker er tillit en grunnleggende faktor.

Bare en person som er i stand til å være seg selv i møte med andre blir troverdig for andre. (Skau 2005) Det å handle på det ungdommene presenterer av behov for bistand forutsetter også at man som hjelper klarer å sette seg inn i den andres virkelighet – empatisere. Dette innebærer at man forsøker å sette seg inn i den andres situasjon og måte å tenke på. Empati handler om det å ha evne til innlevelse, evne til å bli berørt, til ikke å bli stående på utsiden av den situasjonen eller samhandlingen man står i sammen med ungdommene, likegyldig eller nøytral til det som skjer med dem. (Henriksen and Vetlesen 2006)

Skau (Skau 2005) skriver at måten å oppnå tillit og trygghet som hjelper, handler om å være konsistent og kongruent i sin kommunikasjon. Hun sier at det å være kongruent innebærer ærlighet, ekthet, oppriktighet og sannferdighet, og at man vet hvem man er som hjelper og våger å vise det, ta noen sjanser og være spontan. Dette innebærer imidlertid ikke å gi ukritisk uttrykk for alle spontane innfall og reaksjoner, men å vite når man bør unngå det.

Troverdighet i møte med ungdommene og systemet handlet også om å inneha kunnskap om systemet og hvor man kunne få den hjelpen man hadde behov for. En av ungdommene sa at den første kontakten hadde virket veldig positiv, og at dette dreide seg om at oppfølger kunne mye om systemet eller forskjellige systemer. Dette førte at oppfølger kunne ivareta flere behov ”alt fra psykologer, NAV, jobbsammenhenger – var veldig troverdig”.

Også samarbeidspartenes utsagn sa noe om viktigheten av stabilitet i forhold til oppfølger. Dette begrunnet ut fra flere av ungdommenes tidligere erfaringer med mange hjelpere inne i livet deres. En av samarbeidspartene formidlet dette slik:

*”De har jo som regel hatt så mange hjelpere i livet sitt. De forventer jo ikke det helt store heller. Så det er liksom litt halvhjertet – du må virkelig stå på når det stormer for at de skal tro at du er der i morgen også. De er vant til at folk kommer og går og de er vant til å måtte fortelle hele livet sitt om igjen og om igjen og om igjen.”*



Samarbeidspartene var opptatt av at man som oppfølger var nødt til å være tydelig og direkte i kontakten for å få tak i hva den unge egentlig strevde med og hva de hadde behov for bistand til. Det å ikke kunne klare seg selv og være avhengig av hjelp fra andre var ofte flaut for de unge, og de ville ofte ikke vise hvordan de egentlig hadde det før de ble trygge på oppfølger. En av samarbeidspartene sa dette slik, sitat:

*”Dette her er personer som har brukt tyve år av sitt liv til å kamuflere det de ikke kan få til. Mange sier ja ikke fordi de aksepterer det som blir sagt men fordi det avføder ingen spørsmål og så kan de komme seg ut forttest mulig”*

Det er som nevnt noen begrep som går igjen i ungdommenes beskrivelser av innholdet i det tilbudet de har hatt og hva som har vært viktig for dem. Faktorer som tid, og at de ikke har ventet på å få den hjelp de har hatt behov for, for å nevne noe. Kontinuitet i forhold til å ha en fast oppfølger/få personer å forholde seg til, og faste avtaler har hatt betydning for dem. Det har vært viktig for ungdommene at de har blitt møtt på det de har formidlet av behov ved at oppfølger faktisk har gjort noe med det ungdommen presenterte som vanskelig. Ungdommen har kunnet opparbeide en tillit til oppfølger både i forhold til at vedkommende faktisk gjør det de sier, og at de uttrykker et ønske om å ville hjelpe dem. Det at oppfølger brydde seg og viste interesse for det de kom med, var av stor betydning.

## **6.4 Betydningen av oppfølgingen**

I denne delen vil jeg gå nærmere inn på hvilken betydning ungdommene og samarbeidspartene opplever at oppfølgingen har hatt for ungdommene. Har oppfølgingen ført til noen opplevde endringer i deres livssituasjon?

Også i denne delen vil fokusere på noen begrep som går igjen i ungdommenes og samarbeidspartenes utsagn. Dette er betydningen av oppfølgingen i forhold til praktisk hjelp og støtte, motivasjon og ungdommenes opplevelse av økt selvstendighet.

### **6.4.1 Praktisk hjelp og støtte**

En av ungdommene som ikke følte at oppfølgingen hadde endret situasjonen så mye var en ungdom som beskrev seg selv som sliten, at vedkommende hadde levd i et tøft miljø og som

følte at vedkommende hadde mistet sin ungdomstid. Ungdommen hadde vært plassert i barnevernsinstitusjon som tenåring og ga uttrykk for å ikke ha fått hjelp i forhold til egne ønsker og opplevde behov. Ungdommen opplevde å ha dårlig økonomi og ga uttrykk for ønske om hjelp til å få mer kontroll over pengene sine. Ungdommen hadde også noen drømmer om fremtiden. Dette gjaldt eksempelvis ønske om å jobbe med dyr, og få et annet nettverk da miljøet ungdommen var i, var et rusmiljø som ikke opplevdes som bra. Ungdommen ønsket et liv hvor vedkommende kunne oppleve større grad av trygghet enn ungdommen opplevde å ha i livet sitt på intervjutidspunktet.

”Ruserne” som Monika Alvestad Reime (teorikap s.16 ) beskrev i sin undersøkelse, stiller store krav til hjelpeapparatet. De utgjorde en økende gruppe på institusjonene og kjennetegnes av alvorlig rusproblematikk, korte behandlingsopphold og avbrudd i behandlingen. De verken ønsket eller fikk tilbud om ettervern. Reime hevder at fokuset for disse bør rettes mot både behandlingstenkning i barnevernet, utvikling av flere behandlingsplasser og tilrettelegging av boligsosiale tiltak. Den ungdommen som er beskrevet i foregående avsnitt, ga selv uttrykk for kritisk innstilling til den behandling som var gitt både fra barnevernets side, og gjennom pågående LAR-behandling. Den samme ungdommen fokuserte imidlertid på det positive i oppfølgingen ungdommen fikk i forhold til praktiske ting som blant annet det å kunne få handlet dagligvarer, og hjelp for å komme seg til avtale for å ta urinprøver som var et krav for ungdommen som LAR-pasient. Det å ha en oppfølger som ungdommen følte var til stole på, og som vedkommende hadde ”kjemi” med, ble også tatt frem som en positiv ting i situasjonen for ungdommen på intervjutidspunktet.

En av de andre ungdommene i utvalget beskrev selve kontakten med oppfølger som positiv. Ungdommen begrunnet dette med at han fikk ”snakket ut” med noen, fikk litt tilbakemelding og ”lettet sinnet sitt”, og da ungdommen gikk hjem var han litt lettere i kroppen. Vedkommende ungdom hadde ikke hatt noen forventninger til de store endringene i forkant, og mente at situasjon heller ikke hadde endret seg så mye etter at oppfølgingen startet opp. Ungdommen ga uttrykk for at egne hyppige skifte av fokus nok kompliserte det for dem som skulle hjelpe ham med for eksempel jobb. Ungdommen ga samtidig uttrykk for et ønske om at noen skulle ha lagt et løp eller foreslått et løp for ungdommen da hans situasjon ble opplevd å være så spesiell at ungdommen ikke fikk den hjelpen han følte behov for. Ungdommen ga uttrykk for et ønske om at oppfølgingen kunne vare lenge fordi relasjonen til oppfølger

betydde noe, og at oppfølger kunne følge med, og gi råd om hva ungdommen skulle gjøre i forhold til både jobb, aktivitet på dagtid, økonomi og lignende.

En av ungdommene som hadde opplevd det positivt at oppfølger hadde fungert som pådriver i forhold til både rusbehandling og ungdommens nåværende praksisplass. Det som hadde betydning mest for var at, sitat:

*”Jeg har noen å snakke med – støttespiller. En som er på mitt lag uten å ha fortjent det. Betyr noe å ha en fast person som man liker - kan forholde seg til”.*

Denne ungdommen fremhever nok en gang det flere andre har sagt tidligere at det å ha en støttespiller, en fast person å forholde seg til og som er lagspiller, har hatt mest betydning.

En av ungdommene hadde fått mer hjelp enn vedkommende hadde trodd ved første kontakt med oppfølgingstjenesten og at dette først og fremst hadde dreid seg om praktisk hjelp til å forholde seg til systemet. Ungdommen ønsket at oppfølgingen skulle fortsette til vedkommende var ferdig på videregående skole og hadde de ”*verktøy jeg trenger for å klare meg selv*”. Ungdommen ga uttrykk for at det var godt å ha en person der som kunne være der til ungdommen følte seg i stand til å stå på egne ben. Denne ungdommen avsluttet intervjuet med å si at oppfølger godt kunne vært mer pågående og, sitat:

*”gjærne grave og spør litt mer – mange ting kan være vanskelig å si – gjærne mase litt”*

#### **6.4.2 Motivasjon**

Det å motivere til endring i måten å se seg selv på, sin egen situasjon og ikke minst egne muligheter, innebærer blant annet å kunne få muligheten til å få noen tilbakemeldinger på seg selv, gitt av interesse for deg som person og av noen som formidler et engasjement og en interesse for deg som menneske.

Oppfølgers personlige engasjement i forhold til jobben og ungdommene ble av de fleste ungdommer og samarbeidsparter fremhevet som viktig. Dette var viktig både i forhold til om ungdommene ønsket å ha kontakt med oppfølger og den tjenesten oppfølger representerte, og i forhold til om de åpnet seg og tok opp vanskelige ting med oppfølger. En av ungdommene sier at kontakt med oppfølger mens han satt fengsel og var i behandling borte fra byen var viktig for ham, og faktisk så viktig at det var avgjørende for at han ble værende i behandling. Ungdommen forklarte dette ved å fortelle at oppfølger hadde:

*” Besøkte meg i fengsel – var en slags terapeut – en jeg kunne åpne meg for, snakke med. Havnet meget, meget ut på kjøret – alt jeg kunne få av stoff, kriminell og havnet i fengsel for fjerde gang. Fikk meg til å søke behandlingsplass – hadde ikke lyst men hadde heller ikke lyst til å sitte i fengsel. Var temmelig ute av meg fysisk og psykisk – full av angst. Ble i behandling i nesten to år. Hadde kontakt med oppfølger hele tiden. Besøk under behandlingen – støttespiller, snakke, se hvordan det gikk. Snakket jevnlig på telefonen. Nå har vi sporadisk opplegg – jeg ringer henne og hun ringer meg – møter av og til. Av og til hjemme – like mye på telefon som møter. Har ansvarsgruppe.”*

Ungdommen understreket at uten den kontakten med oppfølger hadde vedkommende nok ikke vært der han var i dag. Ungdommen hadde kontakt både før, under og etter fengselsoppholdet og behandling. Oppfølger ble beskrevet som en som motiverte for å gå inn i behandling, og fortsette som en pådriver for ungdommen. I etterkant kunne den samme ungdommen si at den hyppige kontakten hadde vært av betydning for ham selv om han underveis hadde opplevd det som masete fordi han måtte snakke om ting han egentlig ikke ønsket, sitat:

*” Ting man har godt av er ikke alltid det man vil – litt irriterende da – nå må jeg åpne meg igjen – har ikke lyst. Har blitt presset litt – konfrontert flere ganger – funker ikke å bare bli strykt med hårene. Ikke ok der og da men i etterkant – når man er forbi.”*

Videre sa ungdommen også at det hadde vært vesentlig at oppfølger hadde, sitat:

*”Brydd seg – vist interesse for meg – genuin interesse for meg som menneske – ikke bare fordi det er en jobb men fordi man er et menneske. At en gir noe av seg selv – at en ikke blir dømt – får kastet unødvendig dritt mot deg selv”.*

Dette med at en som hjelper kunne være litt mer pågående overfor ungdommene, stemte også overens med en av de andre ungdommenes utsagn om at oppfølger var, sitat:

*” flinke til å sette meg på plass eller få meg til å tenke litt når jeg sier at det vil jeg ikke – ikke bare gi slipp. Tror jeg har godt av å bli pest litt – tror ikke jeg har blitt så mye pest i oppveksten. Det at noen ser meg – griper fatt i meg – at noen får meg til å tenke litt. Så lenge det blir gjort på en ok måte er det bra. Føler selv jeg har blitt flinkere til det – fått meg til å strekke meg.”*

Ungdommen utsagn viste at det at oppfølger var en pådriver, for denne ungdommen handlet om både å tenke seg litt om, og strekke seg litt. Å bli motivert til å følge opp jobb/skole og kanskje også å bli hanket inn igjen dersom man falt ut.

### 6.4.3 Selvstendighet.

Som nevnt i utsagnet til ungdommen ovenfor opplevde denne ungdommen at presset fra oppfølger hadde ført til at vedkommende gjorde ting ungdommen ellers ikke ville ha gjort fordi det handlet om ting man ikke nødvendigvis synes var så gøy, men må gjøre likevel. Konsekvensen av dette var ifølge den samme ungdommen en opplevelse av økt selvstendighet. Ungdommens utsagn beskrev betydningen den prosessen som hadde vært med oppfølger hvor ungdommen opplevde å ha blitt presset men også fått ham til å strekke seg. Ungdommen opplevde at dette hadde fått konsekvenser for troen på egne evner til å handle, og det å strekke seg. Ungdommen opplevde det å bli ”*pest litt*” som det samme som å bli sett og grepet fatt i. Symbolsk interaksjonisme er opptatt av viktigheten av disse prosessene og de nye erfaringen de gir, og den betydning de får for forestillingen om den verden vi lever i og den situasjonen vi står i.

Dette med å få hjelp til å holde fast på det de er i gang med enten det er behandling, jobb, skole eller det å være i en annen form for aktivitet på dagtid, og gjennom oppfølgingen få en stabil døgnrytme, blir tatt opp av flere ungdommer. For mange av dem handlet dette mye om oppfølgers måte å være på og engasjement og evne til å bry seg.

I forhold til temaet ”oppfølgingens betydning” ga en av ungdommene en beskrivelse av at vedkommende var mest opptatt av alt det ungdommen ikke satt igjen med, og beskrev dette slik, sitat:

*”Det er vel heller det at jeg er glad for mye av det jeg ikke sitter igjen med.”*

og forklarte dette med at, sitat:

*”Jeg kommer meg lenger og lenger forbi fortiden min – får bearbeidet det – starte på nytt her. Jeg har ikke vært så selvstendig selv om jeg har bodd alene - tatt mye ansvar men hadde jeg ikke hatt oppfølger så hadde jeg ikke vært like selvstendig. Når du ikke har alle hendene fulle så er det lettere å ta tak i ting – da blir det lettere enn hvis jeg skulle sittede med alle ting alene”*

Nettopp det denne ungdommen beskrev om at når en ikke har alle hendene fulle så er det lettere å ta tak i ting går også igjen i flere andre ungdommers utsagn. Det å ha noen å støtte seg på når en skal ta ansvar for eget liv, gjøre ting sammen med, fører til at oppgavene blir lettere å håndtere og få gjennomført.

Dette kan bety at oppfølgingen har fungert etter intensjonen ved at den har vært adekvat i forhold til å tilby ungdommene noen å dele de vanskelige tingene med i overgangen til en tilværelse som voksen og den selvstendighet og ansvarlighet denne tilværelsen krever av ungdommene.

## **6.5 Møte med hjelpeapparatet**

Alle deler av hjelpeapparatet som disse ungdommene har møtt har en målsetting om å hjelpe de som oppsøker deres tjeneste. Det gjelder barnevern, helsetjeneste, rusomsorg, NAV, frivillige organisasjoner, og mange flere. Et slikt møte vil alltid være preget av asymmetri i betydning at det ikke er et møte mellom likemenn. Det vil være et møte mellom noen som søker bistand/hjelp hos noen de mener sitter inne med den nødvendige kunnskap eller de nødvendige virkemidler for å kunne bistå dem.

Beslutninger treffes i den hensikt å hjelpe ut fra de beste intensjoner da hjelperne ofte mener å vite hva som er best for klienten. (teorikap. s31) Hvor bevisst systemet eller disse hjelperne er på sin egen maktposisjon, og måten de håndterer denne posisjonen på, vil være avgjørende for hvordan den hjelpsøkende opplever møtet med systemet.

I min undersøkelse er det noen instanser som går igjen i de unges beskrivelser og som har hatt større betydning enn andre. De fleste av ungdommene har meninger om den boligsosiale oppfølgingen som de har mottatt og som er beskrevet ovenfor. De har også sterke meninger om hvordan de har opplevd å bli møtt av barneverntjenesten og NAV. Disse to instansene fremhever seg som viktige aktører i de unges liv. Nedenfor vil jeg derfor konsentrere meg om å gjengi noen av de beskrivelser ungdommene har kommet med om hvordan de har opplevd sitt møte med disse instansene. Mitt fokus har vært på om de unge opplever seg sett, hørt og tatt hensyn til.

### **6.5.1 Møte med barneverntjenesten.**

Som nevnt tidligere hadde fire av syv ungdommer i mitt utvalg hatt kontakt med barneverntjenesten av ulike årsaker, av ulik varighet og med ulikt innhold i forhold til iverksatte tiltak fra barnevernstjenestens side.

Den som hadde den lengste kontakten med barnevernet var en ungdom i midten av tyveårene som hadde hatt med barnevernet å gjøre stort sett gjennom hele ungdomstiden. Ungdommen hadde også flere plasseringer i fosterhjem og institusjoner. Bakgrunnen for at barnevernet kom inn i bildet beskrev ungdommen slik, sitat:

*”Jeg tok selv kontakt med dem – min far er alkoholiker og min mor er psykisk syk. Jeg har ikke fått ungdomstiden min. Før jeg begynte å ruse meg selv måtte jeg følge min far hjem fra bar. Trodde det var min feil at han drakk. Barnevernet tok saken til Fylkesnemda – jeg ble plassert på tvang. Jeg stakk av så mange ganger at de til slutt måtte oppheve alt – jeg var for lur for dem. Det var ingen som ville ha meg – jeg var 14 år og brukte sprøyter. Jeg forsøkte å ta livet mitt. En gang brakk jeg ryggen i forsøket på å flykte fra politiet. Fryktet jeg ville bli sendt tilbake til institusjonen eller sendt av gårde til en annen institusjon – det hadde tatt livet av meg. Jeg har bodd i beredskapshjem, fosterhjem, på akuttinstitusjon. ”*

Ungdommen fortalte også om noen erfaringer med barneverntjenesten hvor barnevernet hadde plassert ungdommen i en familie som ifølge ungdommen aldri burde vært godkjent som verken fosterhjem, beredskapshjem eller hybel med tilsyn. Ungdommen begrunnet dette med familiens egne problemer knyttet til blant annet egne barns rusmisbruk. Den samme ungdommen mente også at barnevernet hadde kommet for sent inn i forhold til ungdommens situasjon og at barnevernet burde jobbe med de yngste ungdommene, sitat:

*”Barnevernet ødelegger liv. Folk blir bare yngre og yngre – nå er det mange 14-åringere som ruser deg, bruker sprøyter og det er ei skam – det er trist”.*

Også en av de andre ungdommene, en av de yngste deltakerne i min undersøkelse, var opptatt av at barnevernet burde vært mer på banen. Ungdommen fortalte følgende om sin kontakt med barnevernet:

*”Har vært i kontakt med barneverntjenesten fra jeg var 7-8 år gammel. Veldig, veldig lite kontakt. Samtaler, rådgivning, midlertidig fosterhjem og overraskende besøk med rustester. Jeg tror første gang var læreren min på barneskolen som kontaktet dem. Har vel fått en del bekymringsmeldinger. Måtte flytte hjemmefra – måtte komme meg bort. Barnevernet bistod ikke i å flytte – ville vært i en annen kommune og ville da ikke være under deres liste. Kunne ikke kontakte barnevernet her – de hadde ikke noe samarbeid – kontakten ble avsluttet – jeg ble skrevet ut derfra. Skulle ønske at det var kontakt. Jeg ville trodd at det var et samarbeid. De synes helt sikkert at det var riktig at jeg flyttet men de ville bare ikke ha noen del i det. ”*

Ungdommen fortalte videre at dersom barnevernet skulle ha gjort noen tiltak i forhold til vedkommende ungdom så ville det ha fått konsekvenser blant annet i forhold til økonomi fordi, sitat:

*”hvis barnevernet gjør noen tiltak overfor meg så får jeg ikke stipend fra Lånekassen – merkelig. Det er jeg veldig avhengig av for å betale husleie og så videre. Hadde ikke noe annet valg enn å ikke ha kontakt med barnevernet.”*

Ungdommen peker her på et aktuelt tema som det nylig er gjort en endring i forhold til at barn og ungdom i barnevernstiltak kan motta stipend/lån fra Lånekassen. Dette er blant annet gjort med bakgrunn i ønsket om at det vil medføre at flere av disse ungdommene også velger å ta høyere utdanning. Den samme ungdommen som er sitert over, sa også at barnevernet hadde medvirket til det ble knyttet kontakt med SOFOT, noe ungdommen var fornøyd med.

Ungdommen fortalte også om et tema som flere av ungdommene har vært opptatt av, nettopp det å bli lyttet til og faktisk bli hørt, og ikke bare fortelle sin historie nok en gang.

Ungdommen beskrev opplevelsen av dette slik, sitat:

*”Når barnevernet spør så – du bare merker det at de ikke har noen sånn veldig lyst til å hjelpe deg sånn sett – det er ikke alle jeg snakker om – de er altfor profesjonelle – de tenker ikke på at det er ungdommer”.*

Ungdommen trakk med dette utsagnet frem både det bli utspurt men ikke lyttet til, og det å få en opplevelse av at den som spør egentlig ikke har lyst til å hjelpe dem. Dette med å sitte igjen med en følelse av å ha blitt utspurt, uten at det har fått noen konsekvenser for den som har blitt utspurt burde vært unngått. Skau (Skau 2003) peker på viktigheten av at den informasjon som innhentes, må innhentes på en måte som uttrykker oppriktig interesse og respekt for en bruker som person, uten at det blir et angrep på dennes integritet. Hjelperen bør i sitt forsøk på å innhente informasjonen forsøke å forstå brukers språk og lytte til deres historier og behov *”selv når de ikke måtte passe inn i standardiserte skjemaer for informasjonsanking”* ( ibid:72)

En av ungdommene fortalte at vedkommende hadde hatt et ønske om at barnevernet var inne med hjelpetiltak. Ungdommen kuttet imidlertid kontakten med barnevernet da ungdommen følte seg dolket i ryggen ved at barnevernet hadde gått til mor med ting ungdommen hadde fortalt i det hun trodde var sagt i fortrolighet med saksbehandler. Ungdommen fortalte at denne episoden også hadde medført at ungdommens forhold til mor ble enda dårligere enn det var. Ungdommen opplevde at det ikke hadde kommet noe godt ut av kontakten med barnevernet, og beskrev dette slik:

*”Jeg var 4-5 år da det begynte. Det ble satt inn tiltak hjemme. Mamma er ikke helt riktig. Hadde etter hvert fått et greit forhold til min mor men så fortalte barnevernet til henne hva jeg hadde sagt om henne til dem og det ødela alt – trodde de hadde*



*taushetsplikt”*

Og ungdommen fortalte videre, sitat:

*”Ble ikke plassert. De har kommet på døren. Jeg har ringt dem en gang og da måtte jeg være hos min far. Han ville egentlig ikke ha meg der. Måtte gå hjem etter et par dager. Barnevernet ville egentlig ikke ha noe med oss å gjøre – at vi er en håpløs sak. Hatt med min mor å gjøre og oss fra vi var små. Barneverntjenesten kunne ikke hjelpe meg siden jeg var 17 år – snakket med advokaten min – kunne hjulpet meg. Saksbehandleren ikke helt god – kunne ikke svare på hva hun kunne gjøre.”*

Ungdommens erfaring med barnevernet førte til at ungdommen som nevnt ikke ville ha noe med barnevernet å gjøre og brøt kontakten med dem. Disse erfaringene førte til at ungdommen i utgangspunktet heller ikke ønsket oppfølging fordi:

*” jeg tenkte de var like dumme som barnevernet”*

Ungdommen hadde kontakt med en helsesøster som ungdommen hadde kjent opp gjennom hele sin oppvekst, og denne helsesøsteren ble avgjørende for at ungdommen ville ha kontakt med SOFOT. Helsesøster fulgte ungdommen på samtaler i starten og var dermed den som skapte den nødvendige tryggheten for ungdommen i forhold til at oppfølger var til å stole på. Ungdommen stolte på helsesøster og da var det greit. Dette handler igjen om den viktige støtten som flere av ungdommene i mitt utvalg har lagt så stor vekt på når det gjelder det å forholde seg til nye situasjoner og ikke minst i møte med ulike instanser.

En av ungdommene ga uttrykk for å sitte inne med en litt annerledes erfaring med barnevernet. Selv hadde denne ungdommen ikke hatt noen kontakt med barnevernet før 17-årsalderen, men hadde i tillegg også hatt en kontakt med dem i forhold til eget barn.

Ungdommen fortalte følgende, sitat:

*”Hadde kontakt med barneverntjenesten da jeg var nesten 18 år –hadde så vidt blitt kjent før jeg skrev meg ut igjen. Litt på grunn av min ruskarriere og det at jeg har hatt en mor som var tidligere alkoholiker.”*

Denne ungdommen hadde ikke hatt så lang egen erfaring med barnevernet. Barnevernet hadde ikke kommet inn før ungdommen nesten var blitt voksen. Dette på tross av ungdommens beskrivelse av både egen ruskarriere og en mor som var alkoholiker. På grunn av ungdommens rusmisbruk hadde barnevernet vært inne da vedkommende selv fikk barn.

Ungdommen beskrev denne kontakten slik, sitat:

*”Barneverntjenesten har vært inne i forhold til mitt barn som bor med sin mor. Kan se at de var inne i forhold til meg – jeg ruset meg på den tiden men barnets mor hadde vært rusfri halvannet år. Hadde ikke så mange grunner men det er jo barnets beste hele veien. Vant jo rettsaken og det har gått bra etter det. Skal flytte sammen nå når vi får barn nummer to. Regner med at de vil se oss litt da. Få litt hjelp. Kanskje Marte Meo. Hun har det og vi har gitt litt uttrykk for at de kanskje kan se meg sammen med ham – for at de skal se at det ikke er så mørkt som det var en periode.”*

Som det fremgår av utsagnet over, hadde denne ungdommen et litt avstandsperspektiv på barnevernet på intevjutidspunktet. Vedkommende ga uttrykk for å kunne forstå at barnevernet kanskje hadde hatt en grunn for å være inne tidligere, og ga uttrykk for at det var jo barnets beste hele veien. I dette perspektivet ga ungdommen også uttrykk for at de som familie kanskje kunne få noe hjelp fra barnevernet og nevnte i den forbindelse veiledning med MarteMeo-metoden. Ungdommens innstilling til barnevernet hadde endret seg etter at vedkommende også hadde fått noen erfaringer med å bli hørt og fått tilbud om hjelp, og som ble opplevd som positiv.

### **6.5.2 Møte med NAV.**

I forholdet til NAV var ungdommene mer samstemte i sine synspunkter på hvordan de opplevde møtet med dem. Ungdommenes opplevelser ble også i stor grad bekreftet av samarbeidspartene jeg intervjuet. Noen av ungdommenes opplevelser i møte med NAV er også gjengitt tidligere. Det som går igjen i ungdommenes uttalelser var at systemet NAV hadde lite fokus på den enkelte ungdom, og at de opplevde å ikke bli møtt på det de kom for å få hjelp til.

En av ungdommene beskrev dette slik:

*”Jeg må vite hvor jeg skal gå – NAV umulig å komme gjennom – bare kødd og faenskap. Blir bare sendt videre. Alle bare viser deg ryggen, men hvis du har en sosionom så er det lettere å komme gjennom – få oppmerksomhet. De fleste bare sender saken videre – de gidder ikke – distanserer seg fra min problemstilling. Vært på mange kontor – ikke gidder å engasjere seg.”*

Og den samme ungdommen sier videre at, sitat:

*”NAV – gidder ikke gjøre noe med ting – skrive det i kalenderen – kom tilbake om to måneder.”*

Flere av ungdommene ga uttrykk for at de hadde behov for noen å gå sammen med seg når de skulle til NAV fordi de ellers ikke ble hørt. Følgende sitat sier noe om dette:

*”Får mindre hjelp dersom en går på et kontor alene for eksempel på NAV – da er en ikke i et system og de ser ikke så alvorlig på saken.”*

*”Hun hjelper meg å ringe – til NAV, regninger og sånn. Veldig vanskelig å gjøre selv, ringe og forklare og sånn.”*

*”Tror jeg har hatt ti forskjellige saksbehandlere på NAV. Hadde samme behandler fra jeg var 18 og i nesten fem år – kjente meg veldig godt – kjente saken min, historien min – visste hva det gikk i. Kommer til å få enda en ny saksbehandler igjen – nesten ny på hvert møte – ikke noen vits. Savner den stabiliteten i NAV – sjelden jeg har kontakt med de selv – går som regel gjennom Sofot/LAR. Hvis jeg kommer der vet de ikke hvilken saksbehandler jeg har eller så har jeg byttet.”*

Utsagn fra den siste ungdommen som er referert til over fortsatte med å si at:

*”jeg tenker at NAV er viktig å ha med – kan trekke i noen tråder – kan gjøre det som ikke Sofot kan – blir tungvint noen ganger – er ikke sånn det burde vært. Bruker oppfølger – hvis det gjelder NAV tar hun det videre – lei av å løpe opp til forskjellige saksbehandlere”*

### **6.5.3 Samarbeidspartners opplevelse av ungdommenes møte med hjelpeapparatet.**

Samarbeidspartene jeg intervjuet hadde fokus på at jo mer byråkrati og antall hjelpere, desto vanskeligere var det for mange av disse ungdommene å forholde seg til forskjellige system. Samarbeidspartene ga uttrykk for at ungdommene på denne måten kun fikk bekreftet manglende mestring i møtet med hjelpeapparatet. Det at de ikke klarte å forholde seg til forskjellige saksbehandlere og alle skjemaer som skulle forstås og fylles ut, søknader og krav om dokumentasjon og lignende som mange av systemene krevde, ble for overveldende for ungdommene, og deres reaksjoner på dette var ofte, sitat:

*”de er så forferdelig frustrerte over alle disse krav og vurderinger”*  
*”da gir de bare opp – da gidder de ikke – når Ungetat<sup>11</sup> fungerte – selv når de kom med informasjonen på Ungetat som var superbra – så skjønnte de ikke hva som ble sagt – så gikk de bare. Når de hadde gått så prøvde vi å få dem til å gå opp igjen – når de hadde gjort det en, tre, fire ganger så ble det slutt. Har opplevd at folk vil ta livet sitt*

---

<sup>11</sup> Ungetat: prøveprosjekt med NAV-kontor for ungdom i alderen opp til 25 år som nå er en del av NAV.

*på grunn av dette – ta livet av de på Ungetat. De er så frustrert. Det er ikke i går de tok kontakt med systemet første gang, men de har vært der hele livet – vært der lenge lenge lenge. Så det at Sofot kommer – vet i alle fall hvor i systemet de skal gå”*

Samarbeidspartene var opptatt av betydningen av det å bygge relasjon til ungdommene, trygge situasjonen mest mulig, og jobbe praktisk og konkret der og da. Dette ble vanskelig i forhold til NAV når saksbehandlerne skiftet hele tiden. Samarbeidspartene var også opptatt av viktigheten av det å følge noen av ungdommene ned på NAV fordi, sitat:

*”De som ikke klarer å gå selv, de klarer ikke å fylle ut skjema selv og det som skjer når de går dit – de får et skjema så må de fylle det ut selv og når de ikke kan klare det så går de bare – det er flaut. Det er som å gå mot en mur.”*

En av samarbeidspartene sa det kanskje hadde blitt litt tydeligere hvor ungdommene skulle henvende seg etter at NAV ble etablert. Før hadde man hatt flere sosialtjenester som sosialkontoret, Ungetat og litt på SOFOT, og hvem av disse instansene som hadde ansvar for hva hadde vært forvirrende både for brukere og samarbeidspartnere. Vedkommende sa at når rollen til den enkelte ble tydeligere så ble det lettere for alle å gjøre en god jobb.

Samarbeidspartene la også vekt på dette med relasjonen mellom hjelper og ungdom. De mente blant annet at når det ikke klaffet mellom saksbehandler og bruker, så måtte kanskje et bytte av saksbehandler til. En av samarbeidspartene mente det imidlertid lå en del prestisje i det å ikke skulle bytte, og at det ble sett på som et nederlag for saksbehandler. En annen av samarbeidspartene viste til at de hadde ulike erfaringer med ønskene om å bytte saksbehandler. Noen ganger kunne ønsket om bytte skyldes at det ikke ble oppnådd det bruker ønsket hos en saksbehandler, og at brukeren derfor vil prøve en annen, eller at bruker håpet at den nye saksbehandleren ikke vil være så oppmerksom mot spesielle problemstillinger som ikke tålte lys.

En av samarbeidspartene understreket betydningen av at oppfølger hadde fokus på helheten for ungdommene. De var vant med at tingene har vært splittet i tusen deler. Det å komme til en tjeneste som faktisk kunne se helheten var ”gull verdt” og kanskje spesielt i de periodene hvor ungdommene kunne klare å få til livet sitt. Det at ungdommene fikk den hjelpen de hadde behov for når de selv var motivert for å ta imot hjelp var viktig. Periodene som ungdommene ville ha behov for hjelp ville bli kortere da, og ungdommene hadde en bedre sjanse til å komme tilbake til et tilnærmet normalt liv. Det var vesentlig å gjøre det en gjorde grundig når man først var inne i forhold til en ungdom, sitat:

*”Hvis de skal gjøre deler av det de trenger alene så klarer de ikke det – så er du liksom tilbake. Kjør de gjennom – få de på plass der de skal være – så står de kanskje ikke i SOFOT eller NAV i hundre år”*

## **6.6 Oppsummering.**

Som jeg har vist til ovenfor vil begrepet hjelp og makt alltid være to vesentlige dimensjoner i forholdet mellom bruker og hjelpeapparatet. Måten hjelpeapparatet er seg bevisst disse dimensjonene er avgjørende for hvordan de møter brukerne. Faren er at brukerne skal oppleve å bli utsatt for objektgjøring, at de ikke får beholde noe av sitt privatliv som privat og at de utsettes for generaliseringer fordi systemet har behov for å kategorisere sine brukere til å passe inn i sitt system. (Skau 2003)

Den enkelte hjelpers bevissthet på dette er avgjørende for hvordan brukerne blir møtt. Om de skal bli møtt med av et system som ikke er interessert i se personene bak saken, eller om de skal bli møtt av faglig kompetente mennesker som jobber i systemet. Faglig kompetente mennesker er mennesker som setter verdier som respekt for brukerens integritet og evne til selv å kunne ta gode valg for eget liv høyt. Det er mennesker som engasjerer seg, viser interesse for, som evner å lytte med innlevelse, la seg berøre av det ungdommene formidler og ikke forholder seg likegyldig eller nøytral til budskapet ungdommene presenterer.

Uttalelsene fra både ungdommer og samarbeidsparter bekreftet at det som er nevnt over var egenskaper som begge parter la vekt på som viktige og sentrale egenskaper ved oppfølger.

Skillet mellom profesjonell, personlig og privat er et sentralt tema innen hjelpeapparatet. Skau (Skau 2005) drøfter dette temaet. Hun viser blant annet til at noen oppfatter det å være profesjonell ensbetydende med det å være upersonlig, mens personlig og privat blir ansett som to sider av samme sak. Dette fører ifølge Skau til at det personlige blir noe som ikke hører hjemme i en arbeidssituasjon fordi, sitat: *”egenskaper og kvaliteter ved hjelperen som person faller utenfor yrkesrollen”* (ibid:42) Hun hevder videre at det å være profesjonell og det å være personlig, ikke er motsetninger, men at en god profesjonalitet i samspill med mennesker er at yrkesutøveren er i stand til å være personlig i møte med den andre. Det vi som hjelpere bør tørre å la oss berøre av de menneskene vi møter, samtidig som vi også må være i stand til å skille mellom, sitat: *”oss selv og andre, våre behov og andres, våre løsninger og andres”* (ibid:43)

Av det som er beskrevet over, fremgår det at samarbeidspartene i tillegg til å ha fokus på oppfølgers personlige engasjement i jobben også var opptatt av at oppfølger måtte kunne sitt fag, og at dette handlet om både teoretisk kunnskap og det å kunne mer yrkesspesifikke ferdigheter. Samarbeidspartene pekte på det som også Skau (Skau 2005) peker på når hun bruker begrepet kompetanse, nemlig at det å være kompetent er å være skikket til eller kvalifisert til det man gjør. Hun hevder at kompetanse som begrep er kontekstuell i betydningen at, sitat:

*”det gir bare mening i en sammenheng, i forhold til noe – en oppgave, en funksjon eller en yrkesrolle” (ibid:55)*

Forfatterens kompetansetrekant er en modell for profesjonalitet og består av teoretisk kunnskap som faktakunnskaper og allmenn, forskningsbasert viten. Den består av yrkesspesifikke ferdigheter som er det profesjonsspesifikke ”håndverket” teknikker og metoder som hører til et bestemt yrke. Videre består den av personlig kompetanse som den vi er som person både for oss selv og i samspill med andre.

## 7 Oppsummering og konklusjon

Denne studien har hatt fokus på å få mer kunnskap om hvorvidt boligsosial oppfølging av ungdom i alderen 18-25 år har innhold og mening for ungdommene slik de selv opplever det. Boligsosial individuell oppfølging er en del av det boligsosiale arbeidet som kommunen har ansvar for å gjennomføre.

Det er lagt føringer for hvordan dette arbeidet bør gjennomføres i flere offentlige utredninger som eksempelvis St.meld. 23 og NOU 2011:15 Rom for alle. Kristiansand kommune har også lagt føringer for den boligsosiale oppfølgingen i sin boligsosiale handlingsplan.

Gode planer og visjoner har betydning for å sette fokus på de faktorer som vurderes som viktige. De er imidlertid ikke tilstrekkelig for å sikre den overordnede visjonen om at ”alle skal bo trygt og godt”.

Den delen av det boligsosiale arbeidet som har vært fokus i denne oppgaven utgjør den praktiske gjennomføringen av nevnte planer og visjoner, og hatt fokus på ungdommenes opplevelse av denne oppfølging. Det har også vært en målsetting å se om ungdommenes opplevelse samsvarer med samarbeidspartneres opplevelse av oppfølgingen. Ble oppfølging kun et begrep, eller hadde den innhold og mening slik det ble opplevd av ungdommene og samarbeidspartnerne?

Innledningsvis formulerte jeg to problemstillinger som også har vært utgangspunktet for oppgavens valg av teoretiske tilnærminger, metode og analyse.

De to problemstillingene var:

- 1. Innholdet i og betydningen av oppfølgingen slik ungdommene ser det**
- 2. Ungdommenes opplevelse av møte med hjelpeapparatet**

Analysen fokuserte på fire temaer knyttet til disse to problemstillingene nemlig de unges kontakt med og forventninger til tjenesten, opplevelsen av innholdet i tjenesten, betydningen av oppfølgingen og opplevelsen av møte med hjelpeapparatet. I denne delen vil jeg presentere noen funn i min undersøkelse knyttet opp mot disse to problemstillingene.

## 7.1 Oppfølgingens innhold og betydning.

Utgangspunktet, i henhold til planer og visjoner, er at oppfølgingen skal være preget av fleksibilitet, god tid til kontaktetableringen, den skal være handlingsorientert mer enn terapeutisk, og ha fokus på rusforebygging, aktivitet og mestring i tilknytning til flere livsområder samtidig. Oppfølgingen skal gis på en offensiv men respektfull måte.

Ungdommene og samarbeidspartene har vært samstemte i sine uttalelser og opplevelser av tjenesten. Disse danner grunnlaget for følgende funn:

### 1. Oppfølgingens konkrete, praktiske bistand her og nå var viktig.

Ungdommene opplevde det at oppfølger handlet på det de hadde bedt om hjelp til der og da, som viktig. Ungdommene hadde når det gjaldt denne praktiske bistanden, referert til at den bestod av hjelp i forhold til økonomi som eksempelvis få oversikt over egen økonomi, lage budsjett, jobbe med gjeld/kontakt med gjeldsrådgiver, søke om nettbankstyring/hjelpeverge. Økonomi ble opplevd som viktig og var også det samarbeidspartene beskrev som prioritet nummer en hos ungdommen. Dersom økonomien ikke er på plass, tar dette også fokus bort fra andre viktige sider ved ungdommens tilværelse som eksempelvis behandling, jobb og skolegang. Samarbeidspartene ga også uttrykk for at dersom økonomien var problematisk for ungdommen der og da, så handlet det om troverdighet og tillit i relasjonen mellom ungdom og hjelper hvorvidt hjelperen gjorde noe for å bedre dette før man gikk inn på andre viktige områder i den unges liv.

Praktisk bistand dreide seg også om hjelp til å forstå og fylle ut søknader, hjelp til å beskrive ungdommens situasjon og hjelp til å skaffe til veie dokumentasjon i forbindelse med eksempelvis sosialhjelp, ytelser fra Nav og lån/stipend fra Lånekassen.

Ungdommene opplevde også at det hadde vært viktig å ha oppfølger med seg i møter med ulike instanser. Dette både for å tørre å gå på møtene, få formidlet det de ønsket, huske hva som ble sagt og sist men ikke minst for å få den hjelpen de har behov for fra disse instansene. Mange av ungdommene opplevde også at de ulike instansene møtte dem på en annen måte dersom oppfølger var med.

Den praktiske bistanden handlet også om å lytte til hva ungdommene sa og gjøre noe med det som ble sagt. Dersom oppfølger eller andre i hjelpeapparatet ikke handlet på det ungdommene sa, opplevde ungdommene at de ble utspurt og ikke lyttet til.



## 2. Oppfølgers personlige engasjement for ungdommen var viktig.

Alle informantene både ungdommer og samarbeidsparter la vekt på at oppfølgers personlige engasjement var viktig. Ungdommene opplevde dette som avgjørende for hvorvidt de ønsket å ta imot oppfølging eller ikke.

Dette personlige engasjementet handlet om oppfølgers evne til å vise interesse for ungdommen som person, å bry seg om og vise at man hadde lyst til å hjelpe. Oppfølgers engasjement ble beskrevet med utsagn som, sitat: *”så ut som hun brydde seg”, ”har lyst til å hjelpe”, ”må være personlig engasjert – gjøre ting der og da”, ”brydd seg – vist interesse for meg”, ”genuin interesse for meg som menneske” og ”det virker som hun brenner virkelig for det”.*

Samarbeidspartnerne ga også uttrykk for det samme gjennom utsagn som at oppfølger, sitat: *”må stå der når det stormer”,* og viktigheten av å formidle til ungdommen *”at oppfølger har lyst til å gjøre noe for deg – at de sier du er ok og jeg vil gjerne hjelpe deg”.*

Samarbeidspartene brukte, som ungdommene, følgende begrep for å beskrive det de opplevde som viktige tegn på oppfølgers engasjement i jobben nemlig at oppfølger viste, sitat: *”genuin interesse”,* at oppfølger måtte være *”litt tent”,* måtte være *”personlig engasjert – det er ikke bare en jobb”* og at ungdommene måtte få en *”genuin oppfattelse av at du har lyst til å gjøre noe”.*

Ungdommene etterlyste oppfølgere som var i stand til å være personlig i møte med dem.

Oppfølgere som turde å la seg berøre av ungdommene de møtte.

## 3. Tilgang på voksne støttepersoner over tid var viktig.

Undersøkelsen bekreftet at ungdommene opplevde det å ha tilgang på voksne støttepersoner over tid var viktig. Mange av ungdommene ønsket muligheten til å kunne ha kontakt med ”sin” oppfølger over lang tid. Når kontakten og relasjonen først var på plass, var den også avgjørende for ungdommens kontakt med det øvrige hjelpeapparatet. Oppfølger ble opplevd som en person som sørget for at ungdommen fulgte opp og klarte å opprettholde en kontakt med hjelpeapparatet.

Flere av ungdommene opplevde at det tok tid å etablere det tillitsforholdet til oppfølger som var nødvendig for at de skulle tørre å åpne seg, fortelle hvordan de egentlig hadde det og hva de hadde behov for hjelp til. Denne relasjonen over tid ble også opplevd som viktig for om ungdommen skulle tåle å bli konfrontert, pest litt og ikke bare bli ”strykt med hårene”.

Ungdommene opplevde at dette både motiverte og presset dem til å strekke seg og dermed komme seg videre i forhold til eksempelvis skole, jobb og behandling.

## **7.2 Opplevelsen av møte med hjelpeapparatet**

Begrepene hjelp og makt vil alltid være to vesentlige dimensjoner i forholdet mellom bruker og hjelpeapparatet. Hjelpeapparatets bevissthet på disse dimensjonene vil være avgjørende for hvordan de møter brukerne. Faren er at brukerne skal oppleve å bli utsatt for objektgjøring eksempelvis i betydningen møtt som en ”sak” mer enn ”person”, at de ikke får beholde sitt privatliv som privat, og at de utsettes for generaliseringer fordi systemet har behov for å kategorisere sine brukere for å passe dem inn i sitt system.

Skillet mellom profesjonell, personlig og privat er et sentralt tema innen hjelpeapparatet. Noen oppfatter det å være profesjonell ensbetydende med det å være upersonlig, mens personlig og privat blir ansett som to sider av samme sak. Dette fører ifølge Skau (Skau 2005) til at det personlige blir noe som ikke hører hjemme i en arbeidssituasjon og er kvaliteter og egenskaper som ligger utenfor yrkesrollen. Ungdommen og de intervjuede samarbeidspartene i min undersøkelse har imidlertid gitt uttrykk for at de opplevde det som viktig at hjelpere turde å la seg berøre av menneskene de møtte og ikke minst lytte til og handle på det de sa.

Med utgangspunkt i spørsmål knyttet til ungdommens opplevelse av møte med oppfølgingstjenesten, og ett av spørsmålene i spørreskjemaet angående ungdommenes eventuelle tidligere kontakt med barneverntjenesten, kom det også frem opplysninger om opplevelser i møte med andre deler av hjelpeapparatet og da spesielt møte med barnevernet og med NAV.

### 1. Opplevelse av å ikke bli sett, hørt eller tatt på alvor

Ungdommenes opplevelser av møte med disse to instansene, kan kort oppsummert samles i overskriften å ikke føle seg verken sett, hørt eller tatt på alvor. Måten ungdommene opplevde møtet med barnevernet, hadde for noen av ungdommene ført til at de heller ikke hadde

forventninger eller tillit til andre deler av hjelpeapparatet som eksempelvis oppfølgingstjenesten. Ungdommene manglet den grunnleggende troen på at hjelperne ville være der for dem, at de var opptatt av deres behov og var interessert i å handle ut fra disse. Dette ga seg utslag i utsagn som, sitat: *”det var ingen som ville ha meg”* og *”når barnevernet spør så – du bare merker at de ikke har noen sånn veldig lyst til å hjelpe deg”*.

Ungdommen opplevde at kravet til dokumentasjon, det å sette seg inn i og fylle ut skjemaer, søknader i NAV kombinert med det å ikke få kontakt med eller stadig oppleve skifte i hvem som var saksbehandler, førte til at ungdommene ga opp. Ungdommene opplevde at de ikke ble verken møtt, sett eller hørt i NAV. De opplevde at, sitat: *”NAV, umulig å komme gjennom. Blir bare sendt videre. Alle viser deg ryggen”* og, sitat: *”Nav gidder ikke gjøre noe med ting”* og *”savner stabiliteten i NAV – sjelden jeg har kontakt med de selv”*. Ungdommene opplevde at alle disse krav om å forholde seg til skjemaer, krav om dokumentasjon, søknader uten at de opplevde å få hjelp til den praktiske gjennomføringen førte til at ungdommene som samarbeidspartene beskrev det, sitat: *”da gir de bare opp – da gidder de ikke”*.

Samarbeidspartene opplevde at dette for ungdommene kunne bli opplevd som så dramatisk og krenkende at de hadde fått tanker om å ta sitt eget liv eller også ta livet av hjelpere. At denne krenkelsen for noen av dem føyde seg inn i rekken av tidligere opplevde krenkelser. Når disse ungdommene på tross av dette likevel søkte om hjelp for å komme seg videre, sier dette også noe om den motstandskraft, utholdenhet og evne til å klare seg som styrkeperspektivet har fokus på. En viktig faktor for hvorvidt mennesker med et vanskelig utgangspunkt skal klare seg, omtales innen dette perspektivet som modererende faktorer som vil si graden av støtte de mottar fra sine omgivelser. For ungdommene som det her er snakk vil det kanskje også være snakk om å sørge for noen modererende faktorer som eksempelvis stabil voksenstøtte.

### **7.3 Konklusjon.**

Individuell oppfølging, som en del av kommunens boligsosiale arbeid, bør ha fokus på en konkret og praktisk bistand på områder som beskrevet ovenfor, og tilpasset den enkelte ungdommens behov og situasjon. Oppfølgers personlige engasjement sammen med tilbud om voksne støttepersoner over tid, ser ut til å være avgjørende for om ungdommen skal oppleve oppfølgingen som viktig og betydningsfull for deres muligheter til å lykkes i overgangen til selvstendige voksne mennesker.

Undersøkelsen har vist at måten ungdom blir møtt på i en del av hjelpeapparatet preger dem i møte med andre deler av hjelpeapparatet. Ungdommene har vist at de opplevde konkret, praktisk hjelp og støtte formidlet av engasjerte voksne som brydde seg, var genuint interessert i å hjelpe dem der og da, var betydningsfullt for dem. Ungdommene i mitt utvalg har, på tross av sin unge alder, gjort seg noen erfaringer i møte med både barnevernet og NAV, hvor de ikke har opplevd å bli verken møtt, sett eller bli tatt på alvor. Selv om mitt utvalg er begrenset, og møte med denne delen av hjelpeapparatet ikke har vært hovedfokus i undersøkelsen, burde ungdommenes opplevelser, som i stor grad også samsvarer med samarbeidspartneres opplevelser, være et tankekors for hjelpeapparatet.

Jeg vil avslutte med et sitat fra en av ungdommene i undersøkelsen, som også kan stå som en oppsummering av ungdommenes opplevelser av hva som har hatt betydning i oppfølgingen og hva oppfølgingen har bidratt til nemlig, sitat:

***”Når du ikke har alle hendene fulle,  
så er det lettere å ta tak i ting.”***

## Litteraturliste.

Kristiansand kommune: Boligsosial handlingsplan 2007-2011. Boligideologi og differensiering av bolig- og tjenestetilbud til vanskeligstilte på boligmarkedet

Kristiansand kommune: Prosjektrapport Unge utenfor. 2010

Aakvaag, G. C. (2008). Moderne sosiologisk teori. Oslo, Abstrakt forl.

Goffman, E. (1975). Stigma: om avvigerens sociale identitet. Copenhagen, Gyldendal.

Gram, B. A. (2011). Rom for alle: en sosial boligpolitikk for framtiden : utredning fra utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 21. mai 2010 : avgitt til Kommunal- og regionaldepartementet 11. august 2011. Oslo, Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltning.

Leder: Bjørn Arild Gram

Hammer, T. (2009). Unge sosialklienter fra ungdom til voksen alder. Oslo, Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

Henriksen, J.-O. and A. J. Vetlesen (2006). Nærhet og distanse: grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid med mennesker. Oslo, Gyldendal akademisk.

Hviid Jacobsen, M. and S. Kristiansen (2005). Hverdagslivet: sociologier om det upåagtede. København, Hans Reitzel.

Järvinen, M., J. Elm Larsen, et al. (2002). Det magtfulde møde mellem system og klient. Århus, Aarhus Universitetsforlag.

Kommunal- og r. (2004). Om boligpolitikken. [Oslo], [Regjeringen].

Kristiansen, I.-H. (2009). Utsatte unge 17-23 år i overgangsfaser: underveisevaluering av utviklingsarbeidet. Oslo, Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

Kristiansen, S. (2005). Erving Goffman: hverdagslivets rollespil. Hverdagslivet: sociologier om det upåagtede. København, Hans Reitzel: S. 194-220.

Kristofersen, L. B. (2009). Barnevern og ettervern: hjelpetiltak for 16-22 åringer og levekår for unge voksne. Oslo, Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

Kvale, S., S. Brinkmann, et al. (2009). Det kvalitative forskningsintervju. Oslo, Gyldendal akademisk.

Levin, I. and J. Trost (2005). Hverdagsliv og samhandling: med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv. Bergen, Fagbokforl.

Nordisk konference om, f., J. Faureholm, et al. Demokratisering af det sociale arbejde med familier: rapport fra Nordisk konference om familierådslagning 15.-16. marts 2002 i København redaktion: Jytte Faureholm og Karen Pedersen, Ribe, Projekt Familierådslagning i Danmark.

Omre, C. and L. E. Schjelderup (2009). Barn i barnevernet: en studie om barns deltakelse og styrkeprosesser i familieråd. Trondheim, Tapir akademisk forl.

Reime, M. A. (2008). Den sårbare overgangen: om å flytte fra barnevernsinstitusjon til egen bolig. [S.l.], Kirkens sosialtjeneste.

Undersøkelsen er utført av Kirkens sosialtjeneste og Styve Gard kollektivet med hjelp av Husbanken

Repstad, P. (1998). Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag. Oslo, Universitetsforl.

Ryen, A. (2002). Det kvalitative intervjuet: fra vitenskapsteori til feltarbeid. Bergen, Fagbokforl.

Saleebey, D. (2009). The strengths perspective in social work practice. Boston, Pearson/Allyn & Bacon.

Skau, G. M. (2003). Mellom makt og hjelp: om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper. Oslo, Universitetsforl.

2. utg.: Oslo : Tano Aschehoug, 1996

Skau, G. M. (2005). Gode fagfolk vokser: personlig kompetanse i arbeid med mennesker. Oslo, Cappelen akademisk.

Storø, J. (2005). Å gå over brennende bruer: en kvalitativ studie av barneverningdommers overgang til en selvstendig tilværelse. Oslo, Høgskolen i Oslo.

Thagaard, T. (2009). Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode. Bergen, Fagbokforl.

Bibliografi: s. 233-245 ; indeks: s. 247-250

2. utg. 2003

Thrana, H. M., C. H. Anvik, et al. (2009). Hverdagsliv og drømmer: for unge som står utenfor arbeid og skole. Bodø, Nordlandsforskning.

Prosjekt: Unge utenfor arbeid og opplæring

## **Vedlegg.**

- Vedlegg 1 - Følgeskriv til mine informanter
- Vedlegg 2 - Følgeskriv til samarbeidsparter
- Vedlegg 3 - Intervjuguide
- Vedlegg 4 - Spørreskjema

## **Vedlegg 1.**

### **Informasjonsbrev med svarslipp**

#### **til brukere av oppfølgingstjenester i sosialtjenesten i Kristiansand kommune.**

Jeg er student ved Universitetet i Stavanger og skal dette året skrive en masteroppgave i sosialt arbeid. Da jeg jobber i sosialtjenesten i Kristiansand kommune har jeg ønsket å fokusere på brukere av sosialtjenestens oppfølgingstjeneste i aldersgruppen 18-25 år.

Jeg ønsker å snakke med brukere av tjenesten og deres opplevelse av om oppfølgingen de mottar har noen betydning for dem og i tilfelle hvilken.

Sentrale temaer vil være de forventninger de har hatt før de mottok tjenesten, opplevelsen de har og erfaringer de har gjort seg ved bruk av tjenesten. Klarer tjenesten å fange opp de behov de har etc.

Alle intervjuene er underlagt taushetsplikt. Opplysningene vil lagres konfidensielt og i anonymisert form. Intervjuene vil av praktiske årsaker bli tatt opp på bånd. Disse båndene og referater fra intervjuene vil lagres konfidensielt og i anonymisert form. Referater og bånd vil bli slettet når oppgaven er ferdigskrevet senest 01.09.11. Undersøkelsen er meldt til personvernet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

Resultatene av undersøkelsen vil bli anonymisert og formidles i en skriftlig masteroppgave som vil kunne bli tilgjengelig via Universitetet i Stavanger samt for Kristiansand kommune.

Veileder for prosjektet er førsteamanuensis Kjersti Ørvig v/Universitetet i Stavanger (kjersti.orvig@uis.no)

Deltakelse i undersøkelsen er selvfølgelig frivillig. Hvis du ønsker å delta, ber jeg deg om å undertegne samtykkeerklæringen på neste side og gi meg en tilbakemelding enten gjennom din oppfølger eller direkte på telefon eller mail til meg.

([solveig.vagle@kristiansand.kommune.no](mailto:solveig.vagle@kristiansand.kommune.no) / mobil 97954229)

Kristiansand, oktober 2010.

Solveig Vagle

Masterstudent UIS

[solveig.vagle@kristiansand.kommune.no](mailto:solveig.vagle@kristiansand.kommune.no) / 97954229



**Samtykkeerklæring:**

Jeg ønsker å delta i undersøkelsen angående oppfølgingen av brukere i sosialtjenesten i Kristiansand kommunes oppfølgingstjeneste.

Jeg er kjent med formålet med undersøkelsen og hvordan resultatene vil bli presentert.

Min deltakelse er frivillig, og jeg vil bli anonymisert i all formidling fra undersøkelsen. Jeg er informert om at jeg på ethvert tidspunkt i undersøkelsen kan trekke mitt samtykke og informasjon om meg vil da bli slettet umiddelbart.

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sted/dato: \_\_\_\_\_ / 2010

## **Vedlegg 2.**

### **Informasjonsbrev med svarslipp**

#### **til samarbeidsparter av Enhet for sosiale og forebyggende tjenester i Kristiansand kommune.**

Jeg er student ved Universitetet i Stavanger og skal dette året skrive en masteroppgave i sosialt arbeid. Da jeg jobber i sosialtjenesten i Kristiansand kommune har jeg ønsket å fokusere på brukere av sosialtjenestens oppfølgingstjeneste i aldersgruppen 18-25 år.

Jeg ønsker å snakke med brukere av tjenesten og deres opplevelse av om oppfølgingen de mottar har noen betydning for dem og i tilfelle hvilken.

Sentrale temaer vil være de forventninger de har hatt før de mottok tjenesten, opplevelsen de har og erfaringer de har gjort seg ved bruk av tjenesten. Klarer tjenesten å fange opp de behov de har etc.

Som en del av oppgaven vil jeg også intervju noen av de mest aktuelle samarbeidspartene til tjenesten i forhold til samme temaer som brukerne for med dette å få tak i deres oppfatninger av mening og innhold i den bistand tjenesten yter. Intervjuet vil skje i gruppe.

Alle intervjuene er underlagt taushetsplikt. Opplysningene vil lagres konfidensielt og i anonymisert form. Intervjuene vil av praktiske årsaker bli tatt opp på bånd. Disse båndene og referater fra intervjuene vil lagres konfidensielt og i anonymisert form. Referater og bånd vil bli slettet når oppgaven er ferdigskrevet senest 01.10.11. Undersøkelsen er meldt til personvernet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

Resultatene av undersøkelsen vil bli anonymisert og formidles i en skriftlig masteroppgave som vil kunne bli tilgjengelig via Universitetet i Stavanger samt for Kristiansand kommune.

Veileder for prosjektet er førsteamanuensis Kjersti Ørvig v/Universitetet i Stavanger.

( [kjersti.orvig@uis.no](mailto:kjersti.orvig@uis.no) )

Deltakelse i undersøkelsen er selvfølgelig frivillig. Hvis du ønsker å delta, ber jeg deg om å undertegne samtykkeerklæringen på neste side og gi meg en tilbakemelding på telefon eller mail. ( [solveig.vagle@kristiansand.kommune.no](mailto:solveig.vagle@kristiansand.kommune.no) / mobil 97954229 )

Kristiansand, juli 2011.

Solveig Vagle

Masterstudent UIS

[solveig.vagle@kristiansand.kommune.no](mailto:solveig.vagle@kristiansand.kommune.no) / 97954229

### **Samtykkeerklæring:**

Jeg samtykker til deltakelse i gruppeintervju angående oppfølgingen av brukere i sosialtjenesten i Kristiansand kommunes oppfølgingstjeneste.

Jeg er kjent med formålet med undersøkelsen og hvordan resultatene vil bli presentert.

Min deltakelse er frivillig, og alle opplysninger vil bli anonymisert i all formidling fra undersøkelsen. Jeg er informert om at jeg på ethvert tidspunkt i undersøkelsen kan trekke mitt samtykke og informasjon om meg vil da bli slettet umiddelbart.

Navn: \_\_\_\_\_

Stilling: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sted/dato: \_\_\_\_\_ / 2011.

### Vedlegg 3.

#### INTERVJU-GUIDE.

##### Bakgrunn:

- Hvor lenge har du hatt boligsosial oppfølging?
- Hvordan fikk du kontakt med oppfølgingstjenesten?
  - henvist av andre, familie, tok kontakt selv, anbefalt av kjente
- Ønsket du selv oppfølging eller var det andre som mente du hadde behov for det?
- Hva hadde du behov for oppfølging i forhold til?
- Hvilke forventninger hadde du?
- Har dette endret seg underveis? Evt. hvordan?
- Har du hatt kontakt med barneverntjenesten?  
(jfr. Spørreskjema)

##### Kontakten med oppfølgingstjenesten:

- Hvordan opplevde du første kontakt med oppfølgingstjenesten?
- Gikk det lang tid før du fikk tildelt en oppfølger?
- Hvor ofte treffer du din oppfølger?
- Hvordan skjer kontakten?
  - telefonkontakt, faste avtaler, ansvarsgruppemøter, avtaler fra gang til gang, ved behov?
- Kontakt med oppfølger utover de avtaler dere gjør?
- Oppfølgers tilgjengelighet? Hvordan får du kontakt?
- Opplever du at kontakten med oppfølger er ofte nok?
  - tanker om eventuelle endringer i forhold til dette?
- Hvor skjer kontakten?
- Har oppfølgers kjønn/alder noe å si for deg?

##### Innholdet i oppfølgingen:

- Synes du at du får oppfølging i forhold til det du hadde forventet og ønsket da du søkte om oppfølging?
- Hva er grunnen til at du ikke får slik oppfølging?
- Hvor mye oppfølging har du pr i dag?
- Har omfanget eller innholdet i kontakten endret seg underveis?
  - evt. på hvilken måte?
- Trenger du oppfølging til andre ting en det oppfølgingstjenesten kan gi deg og i tilfelle hva?
- Samarbeider du og din oppfølger med andre?
  - i tilfelle med hvem og hvordan?
- Skulle du ønsket dette annerledes og i tilfelle i forhold til hvem og hvordan?
- Hvilken betydning har oppfølgingen for deg?
- Hvilke faktorer har hatt meste betydning for deg?
  - oppfølger som person, samarbeidet med andre, ting dere har jobbet med,

eller andre ting.

- Hvor lenge har du hatt oppfølging og når tenker du det vil være riktig å avslutte oppfølgingen?
- Hva tenker du har hatt mest betydning for deg i den oppfølging du har hatt?
- Skulle noe ved den oppfølging som er gitt vært annerledes og i tilfelle hva?

## Vedlegg 4.

### SPØRRESKJEMA

Dette er bare noen få innledende spørsmål som vi vil kunne gå litt mer inn på under intervjuet.

Det er bare ment å kunne gi en oversikt over en del faktaopplysninger om deg.

1. **Alder:** \_\_\_\_\_ **Kjønn:** \_\_\_\_\_

2. **Bor du for deg selv?** \_\_\_\_\_

**Deler bolig :**\_\_\_\_\_ **Gift / samboer :**\_\_\_\_\_ **Barn (antall) :**\_\_\_\_\_

**Type bolig:** \_\_\_\_\_

**Hvor gammel var du da du flyttet for deg selv?** \_\_\_\_\_

**Hvordan liker du å bo for deg selv?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. **Aktivitet på dagtid evt. hva slags?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Tanker / planer om aktivitet på dagtid** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. **Hva er din viktigste inntekstkilde?** \_\_\_\_\_

**Hvordan synes du din økonomiske situasjon er nå ?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Har du vært i kontakt med barneverntjenesten? \_\_\_\_\_

Hvor gammel var du ? \_\_\_\_\_

Hva slags kontakt ? (tiltak hjemme / institusjon / fosterhjem / annet)

---

---

Har du hatt barnevernstiltak etter at du flyttet for deg selv? \_\_\_\_\_

---

6. Hvor lenge har du hatt boligsosial oppfølging? \_\_\_\_\_

