

INSTITUTT FOR SOSIALT ARBEID

Anne Moe  
Lena Augusta Ulfseth  
Edgar Marthinsen  
Willy Lichtwarck

## **LIFE Frogner**

Evaluering av prosjektet



**Life Frogner - Evaluering av prosjektet**

Anne Moe, Lena Augusta Ulfseth, Edgar Marthinsen og Willy Lichtwarck

Rapportserie for sosialt arbeid, rapport nr. 7.  
ISSN-2535-327

Forsidefoto V.A. Pedersen  
Trykk: Skipnes

## Forord

Denne evalueringen er utført på oppdrag fra Oslo kommune, Frogner bydel. Arbeidet med evalueringen har dessverre tatt lengre tid enn det som ble avtalt da kontrakten ble inngått i september 2020. Årsaken til dette var Korona-situasjonen med påfølgende restriksjoner. All datainnsamling med planlagte informanter er gjennomført med noen forsinkelser og reduksjon av antall intervjuer.

Evalueringen er blitt gjennomført av ansatte ved Senter for barnevernforskning og innovasjon, og forskningsgruppa Kunnskaping i sosialt arbeid (KUPSA), Institutt for sosialt arbeid, NTNU. Gruppen har bestått av Lena Augusta Ulfseth, Anne Moe, Edgar Marthinsen og Willy Lichtwarck. Lichtwarck og Moe har vært prosjektledere. Marthinsen og Moe har gjennomført intervju med ansatte i LIFE, avklaringsteamet og relevante samarbeidspartnere, mens Ulfseth og Lichtwarck har gjennomført intervjuene med familiene. Drøfting og analyse av dataen er gjort i fellesskap.

Vi vil rette en særskilt takk til de foreldre som stilte opp til intervju med oss. Uten deres hjelp hadde ikke denne rapporten vært mulig. Takk også til alle profesjonelle som også har bidratt med verdifull innsikt og refleksjoner. Prosjektleder for LIFE Frogner har vært til stor hjelp i gjennomføringen av prosjektet, og sentral i den dialogen evalueringsgruppa har hatt med Frogner bydel. Mange takk til deg også.

Takk til Oslo kommune, Frogner bydel som gav oss det spennende og meningsfylte oppdrag

Trondheim, 31.10.2021

Willy Lichtwarck    Anne Moe    Lena Augusta Ulfseth    Edgar Marthinsen

## Innhold

KAPITTEL 1 INNLEDNING.....	3
Bakgrunn, formål og rapportens struktur.....	3
Formål med evalueringen.....	3
Bakgrunn for prosjektet LIFE Frogner.....	5
Etablering og organisering av LIFE.....	6
Relasjonell velferd – faglig inspirasjon til nye arbeidsmåter.....	7
KAPITTEL 2 METODE.....	9
Utrednings- og kartleggingsskjema.....	9
Fokusgruppeintervju.....	10
Intervju med familiene i LIFE Frogner.....	11
KAPITTEL 3 OM BRUK AV REGISTRERINGER.....	13
Bruk av ‘verktøy’ for å sikre spor etter arbeidet.....	13
KAPITTEL 4 ARBEID I LIFE FROGNER.....	21
Nyttenkning om arbeidsmåter.....	22
Oppstart av nye arbeidsmetoder.....	22
Kompetanse i LIFE.....	24
Tett oppfølging med familier fra LIFEs perspektiv.....	25
LIFE som koordinator.....	27
Om arbeidsmåter i LIFE.....	28
KAPITTEL 5 LIFE I DET ETABLERTE TJENESTETILBUDET.....	29
Hvem er LIFE for?.....	30
LIFE som ressurs.....	31
LIFE som utfordring.....	33
LIFE som ny måte å arbeide.....	35
KAPITTEL 6 HVORDAN HAR FAMILIENE OPPLEVD LIFE FROGNER.....	37
Innledning.....	37
De komplekse-fornøyde.....	39
De kompliserte-fornøyde.....	40
De kompliserte-misfornøyde.....	40
Oppsummert de komplekse.....	41
Oppsummert de kompliserte.....	42
Hvordan kan vi forstå resultatene fra LIFE Frogner?.....	43
Oppsummering om familiene i LIFE Frogner.....	45
KAPITTEL 7 AVSLUTNING.....	47
Litteratur.....	49

## VEDLEGG

- 1 Informasjon og forespørsel til foreldre om deltakelse i forskning- og utviklingsprosjekt
- 2 Informasjon og forespørsel til ansatte om deltakelse i forsknings- og utviklingsprosjekt
- 3 Til foreldrene som deltar i forskningsprosjektet – intervju med barn
- 4 Hverdagslivsintervju med foreldre til barn som mottar tjenester fra Life-prosjektet
- 5 Intervjuguider for fokusgruppeintervju med:
  - A) ansatte i life-prosjektet frogner
  - B) medlemmer i avklaringsteamet
  - C) utvalgte samarbeidspartnere i life-prosjektets arbeid med familiene



## SAMMENDRAG

Evalueringen av prosjektet Life Frogner ser på ansatte i teamet sine erfaringer fra arbeidet med familier i vanskelige livssituasjoner, samarbeidspartnere inkludert avklaringsteamet i Frogner bydel sine erfaringer og erfaringene til familiene som Life samarbeidet med.

Kapittel 1 inneholder beskrivelse av oppdraget, formål med evalueringen og bakgrunn for prosjektet Life Frogner. Prosjektet ble etablert etter inspirasjon av Hilary Cottam, England og bidro til etablering av nye arbeidsmåter i bydelen. Problemstillingen i evalueringen var: *I hvilken grad har Life Frogner lyktes med å hjelpe familiene på en annen måte – slik at situasjonen i familiene har stabilisert seg?*

Kapittel 2 beskriver de metodiske tilnærmingene i prosjektet. Pandemi og reiserestriksjoner gjorde det nødvendig å tilpasse det metodiske arbeidet til aktuell situasjon i perioden evalueringen foregikk. Datainnsamlingen foregikk ved at ansatte i Life registrerte i en tidsavgrenset periode sitt arbeid i ulike utrednings- og kartleggings skjema. Det ble gjennomført tre fokusgruppeintervju med Life-teamet, avklaringsteamet i bydelen og relevante samarbeidspartnere som Life hadde samarbeidet med. Familier som Life hadde samarbeidet med ble intervjuet individuelt.

Kapittel 3 inneholder beskrivelse av skjema og registreringer som ansatte i Life-teamet anvendte. Resultatene av registreringene gir en oversikt over type arbeid som ansatte i Life har utført. I forbindelse med registreringene var det planlagt seminarer om evaluering av eget arbeid som ikke lot seg gjennomføre på grunn av pandemien. Til dels ble disse erstattet med digitale møter og seminar. Imidlertid viste det at ansatte i Life hadde betydelig kontakt med familiene de arbeidet med selv om landet var nedstengt. Kontakten foregikk bl a ved spaserturer og digitale møter.

Kapittel 4 bygger på data fra fokusgruppeintervju med ansatte i Life. I starten arbeidet de med familier som barnevernet vurderte som særlig utfordrende og vanskelig å hjelpe eller få til endring. Senere arbeidet Life med noen familier som ikke hadde samme problemkompleks som de første familiene. Prosjektet Life gjorde det mulig å etablere samarbeid med familiene der det ble lagt vekt på god samarbeidsrelasjon med tillit. Dette lot seg gjennomføre ved at ansatte i Life arbeidet uten det vanlige tids- og arbeidspresstet som finnes i forvaltningen, og familiens ønsker og ressurser ga grunnlag for å arbeide med familiens endringsprosesser. Life

arbeidet også sammen med familiene i møte med relevante samarbeidspartnere, og dette hadde stor betydning for å kunne finne fram til rett hjelp. Arbeidsmåtene i Life-teamet innebar å være tett på familiene og gi tett oppfølging, og hadde også mange fellestrekk med case management som er en måte å koordinere, integrere og gi individuell støtte. Familiene det ble arbeidet med hadde behov for slik hjelp.

Kapittel 5 bygger på fokusgruppeintervju med bydelens avklaringsteam og relevante samarbeidspartnere. Alle betraktet Life-teamet som et viktig tilbud til flere familier, og at det skulle ha vært mer av dette. Det var stor enighet om at Life sannsynligvis hadde bidratt til å forebygge akutte plasseringer og besparelser av offentlige utgifter. Samarbeidspartnere som ikke hadde direkte erfaring fra samarbeid med Life hadde noe uklare forventninger til hva Life er, og om det er et lavterskeltilbud som Oslo-hjelpen eller ikke, og hva Life kan arbeide med. Deltakerne i fokusgruppeintervjuene kom gjentatte ganger tilbake til spørsmål om Life var en del av barnevernet eller ikke. Etablering av et tilbud med andre arbeidsmåter enn det etablerte tilbudet i forvaltningen skaper en del usikkerhet og uklare forventninger om hva Life er.

Kapittel 6 omhandler familienes erfaringer med Life. De fleste av familiene var i kategorien komplekse som innebar at de levde i en svært vanskelig livssituasjon. Alle disse var fornøyde med samarbeidet og hjelpen de hadde fått fra Life-teamet. Ingen var misfornøyde. Familiene hadde store utfordringer og de trengte hjelp til å koordinere hverdagen. De opplevde anerkjennelse og tillit fra ansatte i Life. Av de familiene som ble kategorisert til å være komplisert ved at deres problemer kunne deles opp i delproblemer og løses, var det både fornøyde og misfornøyde familier. De fornøyde familiene fremstod som ressurssterke med utfordringer knyttet til barn/unge, og opplevde de hadde fått god hjelp i krisesituasjoner. Life ble gode diskusjonspartnere for familiene. Familiene som var misfornøyde hadde også utfordringer med barn, og de hadde prøvd ut en del for å bedre situasjonen uten å lykkes. De trengte mer spesifikk hjelp enn det de fikk, nemlig avlastning og hjelp i hjemmet. Life innfridde ikke deres forventninger og de ble skuffet.

Kapittel 7 er en kort avslutning. Vår hovedkonklusjon er at Life Frogner har vært et vellykket prosjekt som gjennom sine arbeidsmåter og tilnærming til familiene har bidratt til en bedre situasjon for familier i svært sammensatte og komplekse livssituasjoner. Life har nok utfordret det eksisterende velferdssystemet ved at samarbeidspartnerne hadde problemer med å se hvordan Life inngikk i det etablerte tjenestetilbudet.



## KAPITTEL 1 INNLEDNING

### Bakgrunn, formål og rapportens struktur

Bydel Frogner har i perioden november 2018 til april 21 gjennomført LIFE-prosjektet. I grunnlagsdokumentet for prosjektet ble følgende bakgrunn beskrevet: «Familier som kommer i kontakt med barnevernet har ofte behov for omfattende og sammensatte tjenester. Mange familier forholder seg til tett oppfølging fra en rekke instanser samtidig. Behovet for godt samarbeid og samordning av tjenester i disse familiene er sentralt dersom hjelpen skal oppleves som nyttig og skal bidra til endring for disse familiene».

Som det blir beskrevet i notat «Implementering av erfaringer fra prosjektet LIFE inn i drift» beskrives LIFE som en ny arbeidsmetode, der samordning av ressurser på tvers av enheter og en tettere og mer helhetlig oppfølging av familier i risiko er i fokus. Sentrale aspekter i prosjektet LIFE er samordning av tjenester, relasjonelt arbeid, tillit og reel brukermedvirkning.

Det svenske prosjektet «Familjelosen» (2017) som bygger på resultatene fra Det nye barnevernets sluttrapport «Minst hjelp til de som trenger det mest» (2015) bygger mye på det samme faglige grunnlag som LIFE. Dette vil vi komme mer tilbake til senere i rapporten Oslo Kommune, Frogner bydel ønsket en ekstern evaluering av prosjektet LIFE. Etter en anbudsrunde ble institutt for sosialt arbeid, NTNU valgt ut til å gjennomføre denne evalueringen.

### Formål med evalueringen

Ifølge kontrakten mellom Frogner bydel og NTNU skulle evalueringen gi svar på følgende:

- Måling av konkrete endringer i familiens livssituasjon og fungering etter deltakelse i LIFE Frogner. En kvantitativ sammenligning av ulike parameter ved oppstart og slutt i prosjektet. Kvalitative intervju av voksne og barn hvor deres historier, utvikling og erfaringer med deltakelse i prosjektet vil være i fokus.
- Utvikle empiri rundt metodikk/prosjektarbeidet. Kvalitative intervju og fokusgruppeintervju med teamets medlemmer, samt innsamling og vurdering av metodiske data.

- Endring og utvikling i samarbeid både internt og eksternt. Kvalitative intervju/fokusgrupper med både avklaringsteam og utvalgte samarbeidspartnere.

Evalueringsens hovedproblemstilling har vært:

*I hvilken grad har LIFE Frogner lyktes med å hjelpe familiene på en annen måte – slik at situasjonen i familiene har stabilisert seg?*

Metodisk tilnærming:

- Intervju av voksne i de inkluderte familiene hvor det legges vekt på å få fram bakgrunn, utgangspunkt og erfaringer. Fokusgruppeintervju av LIFE- ideer om, forståelse av og forventninger i prosjektet. Fokusgruppeintervju av avklaringsteam. Fokusgruppeintervju av utvalgte samarbeidspartnere i bydelen
- Intervjue av et utvalg voksne og barn for å fange opp erfaringer og utvikling i prosjektperioden. Nye fokusgruppeintervju av aktørene som ble intervjuet ved årets begynnelse. Her støttet av innsamlet empiri i prosjektperioden.

Corona-epidemien og nedstengingen av Norge gjorde at en måtte forskyve hele evalueringen i tid. Ikke minst virket dette inn på intervjuene av familiene. Vi har hele tiden vært i kontakt med prosjektleder Bjørn Arne Winsnes for å drøfte hvordan vi på best mulig måte kunne gjennomføre evalueringen slik som skissert ovenfor. Det måtte likevel gjøres noen endringer. Familiene kunne ikke intervjues i starten av evalueringen på grunn av pandemien, og disse intervjuene kunne ikke gjennomføres før juli, august og september 2021. Derfor valgte vi å intervju flere familier enn planlagt. Hele 11 familier stilte seg til disposisjon som informanter.

Når det gjelder intervjuer av teamet LIFE og samarbeidspartene var planen at dette skulle foregå i starten og på slutten av evalueringsprosjektet. Intervjuer i starten av prosjektet ble gjennomført, men ikke senere pga reiserestriksjoner og at LIFE ble nedlagt før evalueringsprosjektet kunne slutføres.

## Bakgrunn for prosjektet LIFE Frogner

*Istedenfor å bruke 80% av arbeidstida på skjerm og dokumentasjon, skal de bruke 80% av tida ute sammen med folk.*

(Fontene, 14.01.2018)

Artikkelen i Fontene presenterte LIFE i Oslo og skrev at de skulle snu opp ned på arbeidsdagen. Frogner bydel har nesten 60000 innbyggere og bydelen er preget av stor ulikhet med mange familier med lavinntekt og sammensatte utfordringer. Artikkelen hevder at mange ender opp som kasterballe i systemene. LIFE Frogner skulle arbeide etter en modell for *radikal hjelp* inspirert av *den sosiale aktivisten Hilary Cottam* som de hadde tatt kontakt med i 2017. Initiativet var et samarbeid mellom Barnevern og Nav. Cottam's sosiale innovasjon med nettverksbygging og møteplasser for trengte familier hadde vist seg å kunne skape positive endringer og hjelpe folk bedre enn det etablerte hjelpeapparatet som var *voktet av anonyme portvakter*. Prosjektleder uttalte i artikkelen at *det er mange dyktige folk i hver tjeneste, men tjenestene snakker ikke godt nok sammen*. Psykologen som hadde mye erfaring fra tidligere sa hun ville være med på å endre det hun betegnet som de kunstige skillene mellom tjenestene. *Relasjonene er det viktigste, skal vi få til noe*, uttalte den erfarne barnevernspedagogen i teamet.

Tjenestene i bydelen Frogner opplevde at de kom til kort med å gi god hjelp til familier i vanskelige og komplekse livssituasjoner. De hadde også sett at dette var en situasjon de ikke var alene om. Tidligere barnevernsleder i bydelen hadde hørt foredrag av Hilary Cottam, England på Arendalsuka, og ble inspirert og ildsjel for å etablere nye måter å arbeide med familier som det var vanskelig å hjelpe. Det er også en pågående diskurs om tjenestenes fokus på målstyring og resultatorientering i New Public Management stil, og det er kritikk mot fragmentering og problemer med ansvarsfordeling mellom ulike nivåer. Det fører til vansker med å imøtekomme behov for kontinuitet i oppfølgingen og det å få til tett oppfølging basert på gode relasjoner og tillit mellom partene.

I et udatert grunnlagsdokument for opprettelsen av LIFE beskrives et ønske om å opprette et prosjekt med ny arbeidsmetode, samordninger av ressurser på tvers av enheter og en tettere og mer helhetlig oppfølging av familier i risiko. Sentrale aspekter av prosjektet skulle være samordning av tjenester, relasjonelt arbeid, tillit og reell brukermedvirkning. Det ble vist til at bydelen hadde i 2017 en økning i institusjonsplasseringer i barnevernet, og det var flere

plasseringer med behov for forsterkninger, også enetiltak. Flere av disse barna tilhørte familier som var i målgruppen for opprettelsen av prosjektet LIFE. Målgruppen for prosjektet ble definert til å være familier som ble vurdert til å være i risiko og hadde ulike problemer når det gjaldt levekår, helse med rus og psykiatri, kriminalitet og omsorgssvikt/barn i omsorgstiltak i barnevernet. Hovedmålet med LIFE prosjektet er å gi tettere og bedre koordinert støtte og oppfølging til familier i risiko, som mottar flere og sammensatte tjenester fra bydelen. Dette skulle bidra til å forhindre kortsiktige og langsiktige plasseringer på institusjon og øvrige plasseringer utenfor hjemmet.

Målgruppen for prosjektet kan diskuteres da det ikke er entydig hva det innebærer å være en familie i risiko og grad av problemer når det gjaldt levekår, helse, kriminalitet og omsorgssvikt. Imidlertid forstår vi dette slik at det var vilje til å prøve ut nye arbeidsmåter i kontakt med familier som barnevernet hadde prøvd å hjelpe uten at det hadde gitt tilfredsstillende resultater, og det var store bekymringer for at barn skulle utvikle atferd med vold, rus og kriminalitet som utfall.

#### Eablering og organisering av LIFE

Prosjektleder i LIFE ble ansatt fra 01.01.2018 og ytterligere fire medarbeidere var på plass fra 01.11.2018. Sammensetningen av ansatte i LIFE har vært tverrfaglig. Høsten 2020 var to psykologer (en samfunnspsykolog og en i spesialisering), en barnevernspedagog og to sosionomer ansatt i prosjektet, den ene sosionomen var prosjektleder fra oppstart. De ansatte hadde flere års erfaring fra tidligere arbeid innenfor helse- og sosialsektoren som NAV, barnevern, psykiatri og rusbehandling.

I løpet av prosjektperioden har to medarbeidere sluttet i sine stillinger og to nye har kommet til. Prosjektet hadde en prøveperiode, men ble forlenget og nedlagt fra 29.04.21. Frogner bydel ønsket å implementere erfaringene fra LIFE i et *innsatsteam* og ordinær drift.

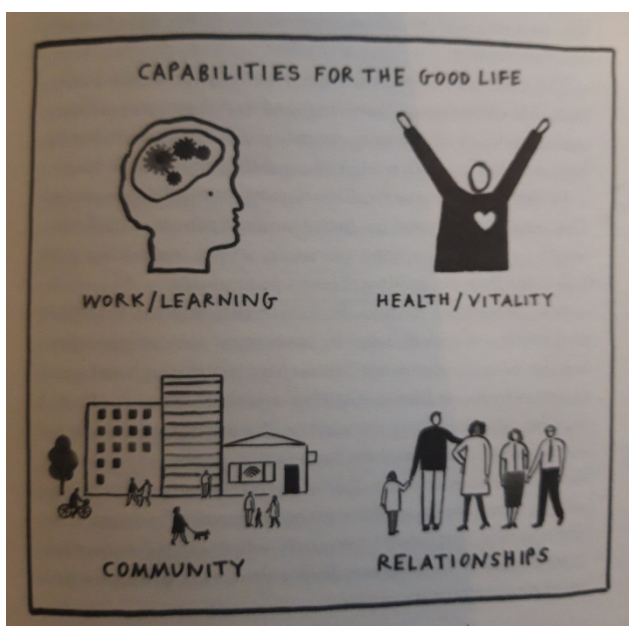
Stillingene i prosjektet ble gitt fra sosiale tjenester, barnevernstjenester og helsetjenester i Frogner bydel. Prosjektet var lokalisert sammen med det kommunale barnevernet og rapporterte til styringsgruppen som besto av enhetsledere fra barnevern, Nav, Helse barn og unge og barnehageenheten samt bydelsdirektør. Prosjektleder hadde personalansvar for teamet.

## Relasjonell velferd – faglig inspirasjon til nye arbeidsmåter

I forbindelse med etableringen og gjennomføringen av LIFE Frogner har det vært en dialog med Hilary Cottam, England. Prosjektmedarbeiderne i LIFE Frogner dro på studiereise til England, og har senere hatt digitale samtaler med Cottam og fått råd og veiledning underveis. Prosjektleder opplyser at Cottam har ingen formell rolle i prosjektet, men at hun har blitt holdt orientert om utviklingen og arbeidet. I boken *Radical Help* (Cottam 2018) skriver hun at LIFE har fire faser. Det starter med en invitasjon til å delta. Familiene som inngår i LIFE bruker først en del tid til å bli kjent med teamet for gradvis å kunne åpne seg og etablere trygghet og tillit til å ta tak i sine utfordringer.

Den andre fasen er basert på å etablere tillit og trygghet, og begynne med å utarbeide en plan for nye framtid for familiens medlemmer. *Hjelp meg å hjelpe meg selv til å gjøre ting bedre og leve mitt liv*, er et sitat hun har satt inn fra en mor. Planen handler om å skape en felles visjon om hva et godt liv innebærer for den enkelte. De har sine grunner og ønsker for det de gjør.

Den tredje fasen handler om å bygge kapabiliteter eller utvikle ressurser til å mestre. Dette



Figur 1 Kapabiliteter nødvendig for det gode liv

kan handle om å ønske seg en jobb, men først må skaffe seg skoloring og kunnskap. De må gjøre det som er nødvendig selv for å bygge opp sin kapabilitet. Det inneholder fire områder – de må evne å lære/arbeide, å være frisk og sunn, være en del av et lokalsamfunn og lære seg å bygge opp og holde ved like relasjoner i sin egen familie så vel som i sine omgivelser.

Når det gjaldt helse, valgte Cottam å inkludere menneskets indre liv og hvordan de opplevde seg selv.

Den fjerde fasen handlet om å forlate LIFE prosjektet. Cottam beskriver at det ofte går litt fram og tilbake med de som deltar, men at en vanlig deltakelse varer ca. 18 måneder.

Tilbakefallene kommer gjerne like etter at noe har ordnet seg, synes å være hennes erfaringer. For å få til å hjelpe familiene med sin utvikling mener hun at de profesjonelle må endre seg og systemet de arbeider i må endres. De trenger støtte og veiledning til å stå i utfordrende

arbeidssituasjoner. Når familiene skal bygge opp nye kapabiliteter må det ikke bare fokuseres på problemer, men på muligheter også. De må vise at de har tro på folk. Systemene må tåle å innovere, være kreativ og de må ha mulighet for å gå nye veier for å bygge nye liv i familiene. De må ha arbeidsvilkår som gjør at de bygger opp resistens mot påkjenningene de møter og de må tåle å stå i ubehagelige situasjoner.

Cottam regnes også som talskvinne for relasjonell velferd og samskaping. Von Heimburg, Guribye og Iversen (2021) viser flere ganger til Cottam i sine diskusjoner. De forstår relasjonell velferd som det å *vektlegge relasjonsbygging, samskaping og koordinerte, integrerte velferdsløsninger som de fremste virkemidlene i offentlig tjenesteyting* (op.cit. s. 42).

De skriver videre at

*Relasjonell velferd er en menneskesentrert, samarbeids- og deltakerbasert tilnærming som er dypt fundert i menneskerettigheter, sosial rettferdighet og bærekraftig utvikling av samfunnet ...* (op.cit. s 43).

De framhever også at kapabilitetsbygging i og mellom mennesker og lokalsamfunn må anses som kjernen i relasjonell velferd. Velferdstjenestene tillegges en sentral rolle i dette arbeidet. De påpeker at ansvaret for velferd og utjevning av sosiale ulikheter er politisk, men at samskaping handler om måten velferdsoppgaver og demokratiske prosesser løses på.

For å utvikle kompetanse til nye arbeidsmåter i LIFE, fikk teamet veiledning fra en psykolog om å arbeide i team, de hadde samtaler med Hilary Cottam og de brukte en del tid på prosjektarbeidsevaluering og -styring som ledet til justeringer av arbeid og samhandling. Krogstrup (2017) omtaler organisatorisk kapasitetsbygging som en forutsetning for samskaping og at offentlige organisasjoner må utvikle en kultur som muliggjør at det stilles spørsmål og drives kritisk refleksjon over arbeidet på alle nivåer og at det oppmuntrer til kunnskapsdeling og læring. Målet bør være å *skape positive forandringer i borgernes og brukernes livssituasjon* (Krogstrup 2017:14). Ness og von Heimburg uttaler at aksjonsforskningen skal *bidra til å forske sammen med folk for å forsterke, forbedre og forandre liv og samfunn til det bedre* (Ness og von Heimburg 2021:23). De hevder også at aksjonsforskning kan være demokratisk og deltakende med hensyn til kunnskapsutvikling og at den kan føre sammen handling og refleksjon til teori(utvikling/anvendelse) og til nye praksiser. Forskningen har også som hensikt å være kritisk og kunne stille spørsmål som kan åpne for ny innsikt og erkjennelse samt bringe inn annen relevant forskning som kan belyse de prosesser og fenomener som utspiller seg.

## KAPITTEL 2 METODE

I kapittel 1 gjorde vi rede for prosjektets oppdrag. Oppdraget inneholdt flere oppgaver som medførte ulike tilnærminger og i dette kapitlet vil vi gå nærmere inn på de metodiske tilnærminger som vi har brukt. Prosjektgruppa sendte i juli 2020 søknad til Norsk senter for forskningsdata (NSD) om å få godkjenning til å gjennomføre prosjektet. Godkjenning ble gitt 10. august 2020.

Følgende metodiske tilnærminger ble anvendt:

1. utrednings- og kartleggings skjema
2. fokusgruppeintervju med LIFE-teamet
3. fokusgruppeintervju med avklaringsteam
4. fokusgruppeintervju med samarbeidspartnere
5. intervju med familiene

I tillegg hadde vi møter og seminarer med LIFE, og flere samtaler med prosjektleder.

### Utrednings- og kartleggings skjema

Ulike utrednings- og kartleggings skjema kan registrere og dokumentere endringer i familier over tid og innhold i eget arbeid. Dette kan anvendes for å arbeide mer vitenskapelig basert med egen praksis og tjenesteutvikling og gi rom for fagutvikling, forskning og læring generelt.

I samarbeid med LIFE ble en rekke kartleggingsverktøy drøftet, redesignet og lagt til rette for bruk i arbeidet med familien og i prosjektet generelt. Det ble bygd på utprøvde verktøy i prosjekter som Fagtekst (Marthinsen og Arntzen 1999, Det nye Barnevernet (2007-17) og HUSK (2006-2012). Det var møter og seminarer om bruk av verktøyene, men etter pandemien ble samarbeidet forsøkt gjennomført delvis ved digitale møter og delvis fysisk i de perioder hvor reising og møtevirksomhet lot seg gjennomføre. Det ble gitt veiledning på bruk av kartleggingsverktøy og analyse av data. Det ble lagt vekt på å redesigne verktøyene slik at de kunne nyttes av LIFE til evaluering i eget arbeid med familier og klientoppfølging. Erfaring med slikt arbeid kan overføres til andre situasjoner slik at læring i verktøyene skulle kunne bidra til kapasitetsbygging mht. vitenskapeliggjøring av praksis.

Utredningsverktøyet som er integrert i Fagtekst er inspirert av Common Assessment Framework (CAF) som også ble brukt i Det nye barnevernet til kartlegging og intervju av familier. Verktøyet gir et helhetssyn basert på livsområder som avdekker et bredt sosialt og helsemessig grunnlag samt en del levekårsopplysninger. Dette ble brukt av LIFE i hver familie og de anvendte en versjon hvor hvert enkelt livsområde ble kartlagt, og deretter ble det notert om familien selv ville jobbe med dette om det var forhold som man tenkte var relevant å ta tak i.

Fra januar til oktober 2020 kartla hver av medarbeiderne og prosjektleder all klientkontakt ved hjelp av et skjema i excel. Dette muliggjorde registrering av arbeid over tid med den enkelte familie og hvert medlem av familien, hvem som gjorde hva og hva slags aktivitet det var.

Disse registreringene ga medarbeiderne god kognitiv oversikt over hvordan de arbeidet og muliggjorde refleksjoner over innsats og tidsbruk. Slike oversikter er det umulig å lage ved hjelp av bare hukommelse i ettertid.

For å lære mest mulig av kartleggingen, tilbød forskere fra NTNU å holde seminarer og forelesninger innen relevante tema for å oppnå fagutvikling og læring i tråd med lærende organisasjon. Omfanget av fysiske kontakt ble langt mindre enn planlagt pga. pandemien og deretter ble prosjektet nedlagt. Læringspotensialet i bruk av kartleggingskjemaene lot seg derfor ikke utnyttet slik som ønsket.

### Fokusgruppeintervju

For å frambringe kunnskap om arbeidet LIFE utførte med familiene og hvordan de samarbeidet med aktuelle samarbeidspartnere, valgte vi å gjennomføre fokusgruppeintervju som datainnsamling. Vi var interesserte i å få data om holdninger og meninger som grunnlag for praksis, og som gjerne verbaliseres i sosiale samhandlinger. En fokusgruppe kan være en slik sosial samhandling.

Fokusgrupper er en form for gruppeintervjuer der man samler et antall informanter for å diskutere ett eller flere temaer (Wilkinson 2004). Det kan være en effektiv form for datagenerering fordi man utvikler intervjudata fra flere informanter samtidig. Samtidig kan metoden virke mindre truende for deltakerne enn individuelle dypdeintervju når oppfatninger, ideer og meninger kan diskuteres. Det gir en mulighet til å fange opp meninger og



synspunkter i den interaksjonen som oppstår mellom deltakerne. Ved at informantene i en fokusgruppe stimulerer hverandre er det muligheter for å få fram mange aspekter av informantenes erfaringer og synspunkter på arbeidet innenfor LIFE og samarbeid med LIFE. Valg av homogene grupper i form av etablerte grupper som LIFE-teamet og avklaringsteamet kan skape en samhörighet i gruppa og det var mulighet til å få kunnskap om både ulike faglige tilnærminger og felles praksiser. LIFE hadde hatt kontakt med en rekke samarbeidspartnere, og prosjektleder inviterte de mest sentrale til fokusgruppeintervju. Ikke alle disse personene kjente hverandre fra før, men det var en god måte å samle data fra mange aktører når det er begrensede ressurser.

Alle medarbeiderne i LIFE-teamet deltok i fokusgruppeintervju, og det var fem deltakere i begge fokusgruppeintervjuene med avklaringsteamet og andre samarbeidspartnere. Intervjuene varte i ca. 1 ½ time og foregikk i Frogner bydelshus 21. og 22. september 2020 da det var mulig med fysiske møter og reise. Det ble tatt lydopptak av intervjuene som senere ble transkribert.

Deretter startet den systematiske analyseprosessen av intervjuene. Transkripsjonene ble lest flere ganger, og det ble foretatt en manuell koding av meningsinnhold i intervjuene. De ulike kodene ble slått sammen når de kunne forstås innenfor samme kategori. De overordnede kategoriene ble:

- LIFE's arbeidsmåter
  - Utvikling av nye arbeidsmåter
  - Kompetanse
  - Tett oppfølging
  - Koordinator
- LIFE som hjelpetilbud i det etablerte tjenesteapparatet
  - Hvem er LIFE for
  - LIFE som ressurs
  - LIFE som utfordring

#### [Intervju med familiene i LIFE Frogner](#)

Vi har gjennomført 12 informantintervjuer med familiene. To av disse intervjuene ble gjennomført via telefon, de resterende ti ble gjennomført fysisk på et kontor i Frogner bydekksgys. Totalt ble det intervjuet 13 personer, da det i et av intervjuene både var en far og

en mor. Totalt ble 12 mødre og en far intervjuet. Av disse 12 var bare tre norske. Resten av informantene var fra andre land. I to av intervjuene ble det brukt tolk.

Stort sett var det lett å få kontakt med informantene. Vi hadde fått en liste fra LIFE-teamet over mulige informanter, og denne tok vi så utgangspunkt i. Noen få av informantene fikk vi ekstra hjelp fra LIFE-teamet for å få kontakt med.

I utgangspunktet hadde vi planlagt å ta opp intervjuet på lydbånd, men etter noen få intervju opplevde vi at dette ble en ekstra barriere, som gjorde det mer vanskelig å få til en fri samtale. Vi noterte derfor underveis, og skrev et sammendrag av intervjuet like etter at intervjuet var ferdig. Før vi startet intervjuet informerte vi informantene om prosjektet, og hvorfor de ble intervjuet. De måtte også signere et samtykkeskjema før vi startet intervjuet.

Intervjuene gikk svært bra. De fleste av mødrene hadde mye å fortelle, og selv om ikke norskkunnskapene alltid var god, tok vi oss god tid til at de kunne fortelle sin historie på sin måte.

Etter at vi hadde gjennomført intervjuene og skrevet sammendragene, begynte vi med analyseprosessen. Selve intervjuet hadde et induktivt utgangspunkt – vi ville ha informantene til å fortelle sin historie – med sine ord. Analyseprosessen handlet derfor om å se mulig felles mønster i det de fortalte. Analysen endte ut med at en kunne kategorisere familiene i tre ulike kategorier:

1. komplekse problem- fornøyd
2. kompliserte problem – fornøyd
3. kompliserte problem – misfornøyd

Disse kategoriene er nærmere beskrevet i kapitlet om familiene.

I oppdraget fra Frogner bydel var det også et ønske om at vi skulle intervju et utvalg av barna. Bare en familie gav oss tillatelse til det. I ettertid viste det seg at heller ikke disse barna ønsket å bli intervjuet.

## KAPITTEL 3 OM BRUK AV REGISTRERINGER

### Bruk av 'verktøy' for å sikre spor etter arbeidet

Tanken var å sikre godt grunnlag for refleksjon og vurdering av arbeidsinnsats. LIFE hadde mål om å jobbe 80/20 med familier og administrasjon mm. Til dette tok vi i bruk verktøy som tidligere var utviklet for slike formål. Det var også spørsmål om å skjerpe blikket med tanke på å se helheten. Til dette ble det også anvendt utprøvde verktøy.

Forskerne fra NTNU kunne tilby seminar og forelesninger innen relevante tema for prosjektet etter avtale med LIFE prosjektet, for eksempel om innovasjon, lærende organisasjoner, inndragning av vitenskap og kunnskaping, redesign av måleinstrumenter tilpasset prosjekt o.a. Noen av aktivitetene i samarbeid med Frogner ble gjort av egeninteresse da NTNU arbeider med nettverksbygging og forskning innen tjenesteutvikling og innovasjon og investerte selv all forskningstid og samarbeid fra egne budsjetter. Dialogene med Frogner startet i 2019 og i løpet av våren 2020 ble Norge rammet av pandemien. Mye av den planlagte dialogen ble forsøkt gjennomført delvis ved digitale møter og delvis ved besøk i de perioder hvor reising og møtevirksomhet med de nødvendige restriksjoner lot seg gjennomføre.

I samarbeid med LIFE ble en rekke kartleggingsverktøy drøftet, redesignet og lagt til rette for bruk i arbeidet med familiene og i prosjektet generelt. Her bygger vi videre på utprøvde verktøy i prosjekter som Fagtekst (Marthinsen & Arntzen 1999, Det nye Barnevernet (2007-17) og HUSK (2006-2012). Fagtekstprosjektet hadde et faglig perspektiv, et kvalitetssikringsperspektiv og et evaluerings- og styringsperspektiv. I Sosial- og helsedirektoratets (2005) nasjonale strategi for kvalitetssikring i Sosial- og helsetjenesten ”... og bedre skal det bli” gikk disse perspektivene igjen i strategidokumentets visjon. Direktoratet skrev at sosial- og helsetjenesten i Norge” må hele tiden (Sosial- og helsedirektoratet 2005, s. 19):

- *Tilstrebe å utnytte den beste tilgjengelige kunnskapen*
- *Undersøke om det vi gjør faktisk bidrar til å nå våre mål*
- *Endre kurs hvis så ikke er tilfelle*

- *Ta hensyn til brukernes behov og ønsker når tjenestene skal evalueres og forbedres”*

Ansatte kunne benytte disse i arbeid med aktuelle familier ved prosjektstart eller et annet bestemt tidspunkt og prosjektslutt. Det ble gitt veiledning på bruk av kartleggingsverktøy og

Mor 5-barn  
Oppstart nov.-18

Livsområde	Hvorfor er dette området aktuelt?	Prioriterer fam selv dette?
1 Helse, fysisk og psykisk	?	?
2 Identitet, selvfølelse, sosial fremtreden	? Møtte ei rolig/ beskjeden dame	?
3 Følelsesmessig og sosial situasjon privat og i forhold til andre	Frosset ut av det somaliske miljøet grunnet hendelse med tidligere somalisk nabo, overgrep/bekymring.	Utalt at dette er en vanskelig situasjon.
4 Oppførsel og atferd i hverdagen	Mor har mye å gjøre med oppfølging av 5 barn, følge til barnehage, skole, helseoppfølging av i hvert fall ett barn.	Opptatt av å følge opp barna sine.
5 Familiesituasjon, sosiale relasjoner	Mor alene med 5 barn. Samme far til alle. Far muligens sporadisk innom.	Henger sammen med pkt. 3.
6 Selvhjelpsfunksjoner, mestring i hverdagslivet	?	?
7 Læring, læringsevner, skolegang, kurs	Lite eller ingen skolegang. ?	?
8 Evne til omsorg	Klarer mor å ta seg av alle oppgavene knyttet til alle barna. Barneverntjenesten har en bekymring for familie, deres situasjon/ mors omsorg/ totale situasjon.	Opplever at det er viktig for mor.
9 Boligsituasjon, bolig	Bor i stor leilighet(ca 90 kvm?) med 3 soverom.	?
10 Arbeid og aktivitet	Få oversikt over dette.	?
11 Inntektssikring og økonomi	Få oversikt over dette, grunnleggende for familiens situasjon.	Mor har fokus på økonomi.
12 Ressurser i miljø, omgivelsene generelt, strukturelle forhold av betydning	?	?

Figur 2 eks på bruk av livsområder

jobbe med dette. Eksemplet i figur 1 er delvis tomt, men illustrerer også det forhold at vi anbefalte å ikke bruke skjemaet som en kartlegging ved første møte, men fylle ut etter hvert som de ble kjent med familien og de enkelte medlemmene. Vi ser i tabellene gjengitt under et eksempel på en 14 dagers observasjon som muliggjør en grundig kartlegging, hvor også familien selv kan komme med sine prioriteringer. Det er et godt eksempel på ‘tett-på’. Vi ser sjelden slike lange opphold i hjemmet i vanlige barnevern/NAV saker.

analyse av data. Det ble lagt vekt på å samarbeide med LIFE slik at de instrumenter som ble redesignet og brukt, og vil kunne nyttes av LIFE i evaluering av framtidige familie/klientoppfølginger slik at det kan bidra til kapasitetsbygging med hensyn til vitenskapeliggjøring av praksis. Utredningsverktøyet som er integrert i Fagtekst er inspirert av Common Assesment Framework (CAF) som også ble brukt i Det nye barnevernet til kartlegging og intervju av familier. Dette ble brukt av LIFE i hver familie og de anvendte en versjon hvor hvert enkelt livsområde ble kartlagt og deretter ble det notert om familien selv ville

Fra januar til oktober 2020 kartla hver av medarbeiderne og prosjektleder all klientkontakt ved hjelp av et skjema i excel. Dette muliggjorde registrering av arbeid over tid med den enkelte familie og hvert medlem av familien, hvem som gjorde hva og hva slags aktivitet det var. Vi har her vist utdrag som i utgangspunktet er anonymisert, men her også presentert som begrensede utdrag for å sikre at det primært viser arbeidet til LIFE.

Matrise over aktivitet knyttet til fam :										
Dato	Hvem møtte vi/ omhandler	På kontore	Hjemme besøk	Planlagt	Ikke planlagt	Akutt	Annet	Profesjon	Tid	Kommentar
01.01.2020										
08.01.2020	1.1 M, 1.2 F, 1.4 B			x			x	Psyk, bv	90	Møte i konfliktrådet, 2 ansatte fra Life
27.01.2020	1.4 B			x				bv	60	Møte på aktuell VGS
28.01.2020	1.4 B		x	x				Psyk	60	Forsøk på å følge til rustest, 1 ansatt Life
30.01.2020	1.4 B	x			x	x		Psyk, bv	180	Samtale med psykolog og en til ansatt fra
30.01.2020	1.4 B			x			x	bv	150	Møte angående praksisplass uten jenta
31.01.2020	1.4 B				x	x	x	Psyk	30	Samtale til helsepersonell om jentas
03.02.2020	1.4 B				x	x	x	bv	180	Være med til helseoppfølging, 1 ansatt
05.02.2020	1.4 B				x	x	x	bv	480	Være med til helseoppfølging, 1 ansatt
06.02.2020	1.1 M, 1.2 F, 1.4 B			x			x	bv	90	Møte i konfliktrådet, 1 ansatt Life
10.02.2020	1.4 B		x	x				Psyk, spl	60	Forsøk på å følge til rustest, 1 ansatt Life

Figur 3 utdrag registrering av arbeid med familie

I perioden januar til oktober 2020 kunne det være registrert omkring 250-300 timers arbeid med den enkelte familie. På tross av pandemien og restriksjoner på nærkontakt arbeidet LIFE med familiene både ved å gå tur, møtes ute og ha digital kontakt.

06.01.2020	Alle		x	x				bv	120	Observasjon i hjemmet
06.01.2020	Alle		x	x				Psyk, spl	240	Observasjon i hjemmet
07.01.2020	Alle		x	x				Psyk	120	Observasjon i hjemmet
07.01.2020	Alle		x	x				Sos	240	Observasjon i hjemmet
08.01.2020	Alle		x	x				sos	120	Observasjon i hjemmet
08.01.2020	Alle		x	x				Psyk, spl	240	Observasjon i hjemmet
09.01.2020	Alle		x	x				Psyk	90	Observasjon i hjemmet
09.01.2020	Alle		x	x				sos	210	Observasjon i hjemmet
10.01.2020	Alle		x	x				bv	240	Observasjon i hjemmet
13.01.2020	Alle		x	x				Psyk, spl	90	Observasjon i hjemmet
13.01.2020	Alle		x	x				Psyk, spl	240	Observasjon i hjemmet
14.01.2020	Alle		x	x				sos	60	Observasjon i hjemmet
14.01.2020	Alle		x	x				Psyk	250	Observasjon i hjemmet
15.01.2020	Alle		x	x				bv	110	Observasjon i hjemmet
15.01.2020	Alle		x	x				sos	240	Observasjon i hjemmet
16.01.2020	Alle		x	x				sos	100	Observasjon i hjemmet
16.01.2020	Alle		x	x				sos	210	Observasjon i hjemmet
17.01.2020	Alle		x	x				Psyk	80	Observasjon i hjemmet
23.01.2020	1.1M, 1.2 F	x		x				bv, sos	120	Tilbakemelding etter observasjon
07.02.2020	1.5B		Institusj.	x				bv	420	Samarb.møte skole m.fl.,

Figur 4 eksempel på lengre observasjonsperiode

Figur 2 er utdrag fra excel-ark som viser en lengre observasjonsperiode hvor det arbeides tverrfaglig og vi ser at det ender med møte med mor (1.1M) og far (1.1F) med tilbakemelding og møte med skolen om ett av barna (1.5B).

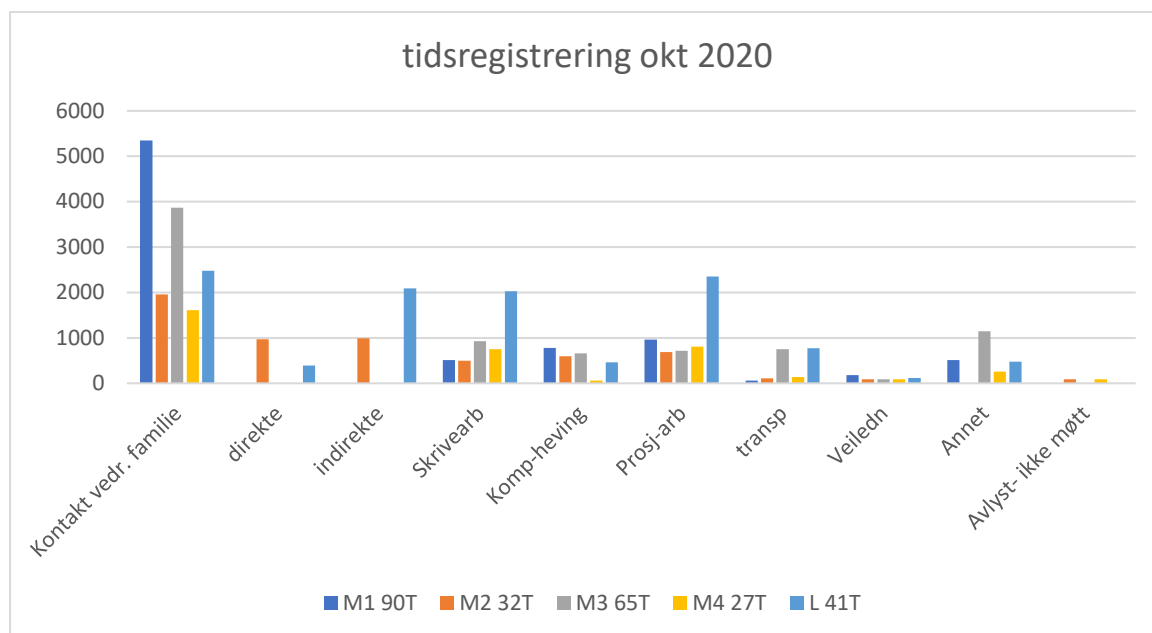
01.09.2020	1.1M				x		tlf	bv	60	Tlf.kont. Vedr. koronaspørsmål, 1.5B vil ikke på skolen
02.09.2020	1.1M, 1.5B		x	x				bv	90	Vekking/ følge til skole, samt. med mor, treffer også 1.
03.09.2020	1.1M, 1.2F, 1.8B, 1.3B, 1.4B	x			x	x		bv, sos	240	Hendelse i hjemmet, kontakt med politi, barnevernval

Figur 5eksempel på hendelse hvor det til sammen er brukt 6,5 timer

Disse registreringene ga medarbeiderne god kognitiv oversikt over hvordan de arbeidet og muliggjorde refleksjoner over innsats og tidsbruk. Slike oversikter er det umulig å lage ved hjelp av bare hukommelse i ettertid.

I oktober registrerte LIFE-teamets fem medarbeider all tidsbruk i excell skjema for å måle hvor mye som gikk til klientarbeid og andre oppgaver. Vel 550 timers arbeidsaktivitet i løpet av oktober 2020 er framstilt i Tabell 1. Det ulike timetallet hos den enkelte er delvis påvirket av sykdom, barns sykdom og annet fravær eller fritid. Prosjektleder hadde mer indirekte klientarbeid, skrivearbeid, og prosjektarbeid enn de øvrige medarbeiderne. Det ble skrevet antall minutter på aktiviteter knyttet til oppgaver som kontakt med familien, direkte og indirekte. I tillegg brukte de kategoriene: Skrivearbeid, kompetanseheving, prosjektarbeid, transport, veiledning, avlysninger/ikke møtt og annet samt en kommentar om hva dette gjaldt.

Tabell 1 minutter/timer de ulike ansatte i LIFE-teamet registrerte på en mnd.

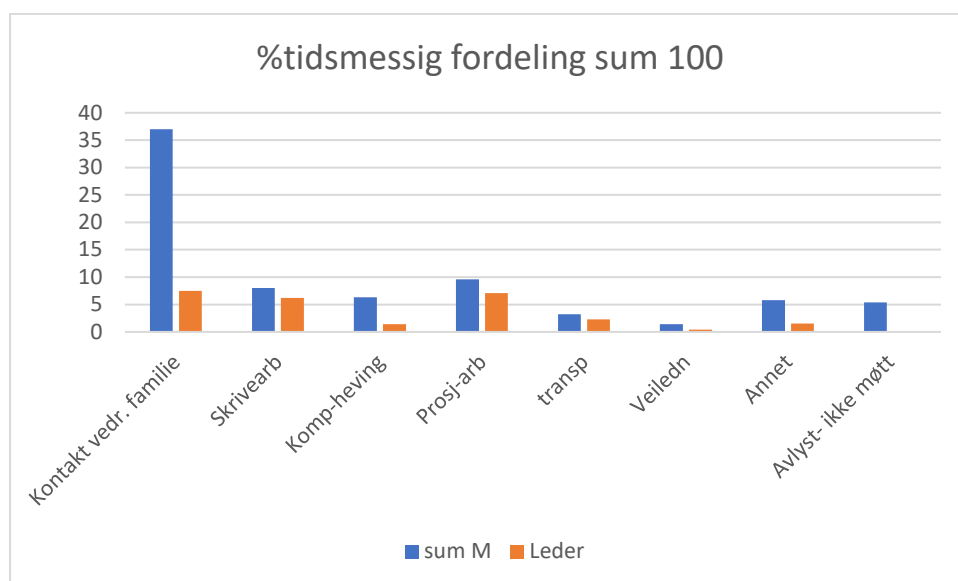


Kontakten med familiene, direkte og indirekte utgjør 46% av den registrerte tidsbruken. Ambisjonen var å prioritere klientarbeidet, men denne registreringen ble gjort under pandemien og det var en del aktivitet. Om vi ser på aktiviteten knyttet til de enkelte familiene

som går fra januar til oktober var det mye hjemmebesøk og noen få møter på kontoret med noen fra familien. Dette endret seg etter midten av mars (nedstengningen kom da) og registreringen viser økt aktivitet med å møte familien og medlemmer fra familien på gåturer og på telefon/sms o.l. Ved innledningen av året hadde en av familiene svært mange hjemmebesøk som er angitt som planlagt og som omfattet observasjon i hjemmet. Det ble også arbeidet med barna, med familiens økonomi og med skoledeltakelse og helseoppfølging. Det beskrives også mye aktivitet knyttet til samarbeid med andre instanser som skole, helse, politi og institusjoner. Barn var i perioden plassert fra noen av familiene. Det er oppgitt at både psykolog, sosionom og barnevernspedagog arbeidet med familiene. Som eksempel kan det sies at det er i løpet av ca. 9 måneder er registrert omkring 100 timers arbeid med en av familiene og omkring 250 på en annen. Av dette var 2/3 - 3/4 planlagt aktivitet. Når en tredel til en fjerdedel var ikke-planlagt viser det mulighetene for å være fleksible og ta ting underveis. Mye av det ikke-planlagte ser ut til å kunne gjøres via telefon og sms. LIFE fulgte gjerne både barn og foreldre til avtaler og hjelp til med forberedelser og oppfølging. De hjalp foreldre å lage og holde avtaler med andre etater og med tannlege, jobb, bank, konfliktråd, skole mm. De ga også mye råd og veiledning og hjelp til med søknader og informerte om hjelp og rettigheter. Mye av arbeidet med familiene var knyttet til oppfølging og håndtering av barna i forhold til utfordringer med skole, rus og atferd mm. Følger vi arbeidet kan vi se at barn/ungdom som ikke ville samarbeide endret holdning og endte opp med å søke skole og arbeid o.a. LIFE hjalp til med å legge til rette for deltakelse og motiverte åpenbart til aktiviteter som kan føre til endring.

Fordelingen mellom leder og de øvrige i teamet framkommer i tabell 2 basert på 100 % av det registrerte arbeidet i oktober 2020.

Tabell 2



Prosjektarbeidet er tillagt 16 % av totalregistreringen for oktober 2020. Av dette er 42 % på prosjektleder i LIFE. Han sier denne kategorien er benyttet for å registrere *prosjektutvikling*, *metodeutvikling* og *arbeid med systemutfordringer*:

*Metodeutvikling: Utarbeidelse av metoden tilpasset Norge og vårt system, rutineutarbeidelse osv.*

*Prosjektutvikling: hvordan jobber vi med prosjektet vårt, dokumentasjon, hva blir vi målt på, hvordan skal vi dokumenterer arbeidet vårt.*

*Systemutfordringer: Hvilke hindringer møter vi og hvorfor møter vi dem? Er det systemet som ikke tåler å bli utfordret eller er det vi som ikke forstår systemet?*

Vi ser at disse utfordringene går igjen i intervjumaterialet med LIFE, samarbeidspartnere og avklaringsteamet.

I tidligere registreringer av aktiviteter på oppgaver innen barnevern, PPT og sosialtjenester som ligger til grunn for metoden anvendt her, ser vi at virksomheten i LIFE sammenfaller med annet tiltaksarbeid hvor det er målsettinger om å være «tett-på», arbeide relasjonelt og ha kontinuitet ved at medarbeiderne skjermes for det store volumet som gjerne følger med dato-tildeling og vanlig saksbehandling hvor medarbeiderne. Det gir gjerne stress med svært



mange klienter, mange oppgaver, mange ikke-planlagte aktiviteter og andre forhold som bidrar til fragmentering av ansvar, manglende oppfølging og svak relasjonsbygging.

NTNU hadde også avtale om å gjennomføre to dags-seminar med LIFE der vi med utgangspunkt i intervjuene skulle drøfte ulike utfordringer som ble synliggjort gjennom samarbeidet og datainnsamlingen. Vi ønsket å ha et kritisk blikk på praksis og forskning og skape grunnlag for læring både i teamet og som kunnskapsdeling i etterkant av prosjektet. Vi har erfaring med at å samle data som grunnlag for refleksjon og selvkritikk, samt drøfte dette med forskergruppen kan skape læring som senere kunne brukes som fagutvikling og kunnskaping i de organisasjoner de måtte arbeide videre i. Denne aktiviteten ble begrenset av restriksjoner under pandemien, men det ble gjennomført digitale møter med diskusjoner som til en viss grad kompenserte for manglende fysiske møter. Det er klart at under normale omstendigheter ville input fra NTNU vært betydelig større enn det som ble mulig under de rådende forhold. Flere av de nærmeste samarbeidspartnerne ville kunnet deltatt på fagsamlinger hvor innovasjon, forskning og kunnskapsutvikling ville vært tema.



## KAPITTEL 4 ARBEID I LIFE FROGNER

Selv om tilnærmingen i relasjonell velferd og Hilary Cottam (2018) var til stor inspirasjon i utviklingen av tilnærming og arbeidsmetoder i LIFE Frogner, ble det nødvendig å utvikle og etablere arbeidsmetoder i den konkrete situasjonen tilpasset den enkelte familie inkludert aktuelle samarbeidspartnere. Det er ikke åpenbart hva samordning av tjenester, relasjonelt arbeid, tillit og reell brukermedvirkning som viktige faglige begreper i grunnlagsdokumentet for opprettelsen av LIFE Frogner innebærer, hvordan dette kan gjøres sammen med familiene og aktuelle samarbeidspartnere. Situasjonen i barnevernet i mange land anses som stresset av nye arbeidsformer og ny organisering i tråd med new public management. Munro Review (2011) om barnevern i England omtaler situasjoner som anses som beskrivende også for norsk praksis (Clifford mfl. 2016). *Managerial preoccupation with timeliness, recording, procedural compliance, standardized assessment, productivity measurement and risk aversion detracts from quality decision-making informed by a relational approach to knowing and doing in social work practice* (Hyslop 2018). Denne situasjonen synes å ha vært utgangspunkt for så vel Cottam som LIFE Frogner.

Sosialt arbeid kan anvendes som en paraplybetegnelse på hjelpepraksiser som retter seg med mennesker som skiller seg fra normen eller det som er standard for hvordan mennesket skal leve i samfunnet. Hensikten er at mennesker skal oppnå et bedre liv og sosial fungering som mest mulig er i tråd med samfunnets normer og standarder (van Ewijk 2018). Sosialt arbeids praksis er møter mellom mennesker som har ulike forståelser om den sosiale virkeligheten, og disse kan være både motstridende og konkurrerende. Sosialt arbeid foregår i nettopp slike situasjoner. Disse situasjonene kan framstå som ubestemmelige, usikre og tvetydige (Parton & O'Byrne 2000), noe som sosialarbeidere utfordres til å håndtere i sin praksis. Samtidig skal sosialt arbeids være demokratisk, og brukermedvirkning og empowerment er sentrale begreper og virkemidler som skal komme til uttrykk i praksis. Sosialarbeidere må derfor legge vekt på å etablere gode relasjoner, bli kjent med livet og hverdagen til de menneskene som har behov for hjelp (Moe 2010). I menneskers endringsprosesser er det ofte behov for støtte og tett kontakt for å motivere, identifisere og bevisstgjøre ressurser og muligheter samt oppnå egne mål. Dette omtales også som tett oppfølging som har mye til felles med det faglige innholdet som Cottam (2018) påpeker og anser viktig i arbeid med mennesker.

### Nytenkning om arbeidsmåter

For å etablere LIFE Frogner ble det utlyst stillinger til prosjektet. Utlysningen inneholdt en invitasjon til å arbeide på nye måter med familiene sammenlignet med det tradisjonelle arbeidet som vanligvis foregår i ordinært hjelpeapparat og forvaltning. Medarbeiderne i prosjektet fortalte at tidligere erfaringer i yrkeslivet var å arbeide med hjelpetilbud som framstod fragmenterte og som ikke ga den hjelp som en person eller familie hadde behov for. Derfor framstod arbeid i LIFE Frogner som en ny faglig mulighet og en medarbeider uttalte:

*Jeg så utlysningen og tenkte jippi, det er slik en må jobbe for å hjelpe.*

Det beskrives videre et ønske om å arbeide tett på hele familier og betrakte familien som en helhet i et system, og en god og alternativ måte å arbeide på i forhold til tidligere erfaringer. Erfaringene deres fra tidligere stillinger var krav om å definere problemer og arbeide med disse uten å vurdere og gripe fatt i den totale sammenhengen personen levde i. Prosjektet framstod som en mulighet til å samordne tjenester og gi god hjelp til familier og mennesker i komplekse livssituasjoner.

Spesialisert organisering av ulike hjelpetjenester er blitt mer vanlig både nasjonalt og internasjonalt, enten problembasert der hver enhet dekker et spesielt problemområde eller funksjonsbasert der faglig vurdering av søknader og behov skilles fra tiltak, for eksempel i en bestiller-utfører modell. Brukerundersøkelser viser at mange brukere med sammensatte problemer og komplekse livssituasjoner opplever det problematisk å måtte forholde seg til mange profesjonelle praktikere og ulike instanser, og at tjenestene framstår som fragmenterte (Grell, Ahmadi & Blom 2016, Beresford 2012).

Willumsen (2014) påpeker at vi har kommet forholdsvis kort med utvikling av praksis og kunnskap om samarbeid mellom tjenester, og at samarbeidsprosessene gjerne består av en kompleks blanding av aktører, relasjoner og strukturer der det legges mer vekt på samarbeid mellom profesjonelle enn å ha personen i sentrum. Dette samsvarer sannsynligvis med prosjektmedarbeiderne i LIFE sine tidligere erfaringer fra yrkeslivet, og med en målsetting om samordning av tjenester kunne arbeid i LIFE gi nye muligheter.

### Oppstart av nye arbeidsmetoder

Ved etablering av LIFE fikk teamet tildelt fem familier fra barnevernet som de skulle arbeide med. Dette var familier som barnevernet betraktet som de «tyngste sakene» ved at de ikke hadde lyktes med å hjelpe disse familiene. Familiens livssituasjoner og problemer var

kompleks, og barn i noen familier var eller hadde vært plassert utenfor hjemmet i perioder. Barnevernet vurderte fortsatt om plassering av barn utenfor hjemmet kunne være et alternativ for de familiene som inngikk i LIFEs portefølje. Det var familier som hadde hatt svært kostnadskrevende tiltak og hverken barnevernet, LIFE, familien eller andre kunne forutse om tiltakene ville være til hjelp i fortsettelsen. Det var et stort antall samarbeidspartnere i flere familier, og i presentasjon av prosjektet viste prosjektleder en oversikt over 240 samarbeidspartnere i en enkelt familie med mange barn. Med så mange involverte profesjonelle hjelpere i en familie vil det være umulig både for familien og hjelpetjenestene å holde oversikt over og koordinere de ulike hjelpetiltakene. Det vil også være vanskelig for hjelpetjenestene å vite om de arbeider i samme retning.

Prosjektmedarbeiderne som har deltatt fra starten i prosjektet fortalte at de hadde gjort mange erfaringer underveis om hvordan de kunne arbeide i teamet for best mulig å hjelpe familiene, og at det var noe «prøving og feiling». I starten av prosjektet hadde den enkelte medarbeider ansvar for aktuell saksbehandling på vegne av den tjeneste deres stilling representerte i prosjektet. Denne saksbehandlingen gikk på bekostning av tid til å direkte samarbeid med familiene. I tillegg ga ansvar for saksbehandling organisatoriske utfordringer med hensyn til at de ulike medarbeiderne måtte ha tilgang til og anvende ulike datasystemer til både journalskriving og saksbehandling. Dette ble et tungvint system og uoversiktlig internt for samarbeidet i teamet. Kravet om saksbehandling opphørte 26.4.2019, dvs. etter ca. et halvt år i prosjektet og ansvar for saksbehandling ble tilbakeført til den aktuelle organisatoriske enhet for forvaltning av de ulike søknadene.

Fra 08.04.2019 fikk bydelens nyetablerte avklaringsteam en rolle i å diskutere om en familie kunne være aktuell for Life. Avklaringsteamet består av er ulike hjelpetjenester for barn og unge i bydelen som diskuterer for å avklare, koordinere og fordele ansvarsforhold mellom tjenestene i arbeidet med familier. Diskusjoner i avklaringsteamet bidro til at LIFE inviterte familier til samarbeid slik at det ble større variasjon i barnas alder, hva slags og omfang av utfordringer i familienes liv enn det hadde vært tidligere. Det var også diskusjon om LIFE skulle arbeide med familier der barnevernet var bekymret for omsorgssituasjonen, jf § 4-12 i lov om barneverntjenester. Etter hvert formulerte LIFE i et udatert dokument om arbeidsrutiner at de ikke skulle arbeide med familier i slike situasjoner.

## Kompetanse i LIFE

Medarbeiderne i LIFE har forskjellig fagbakgrunn og forskjellig kompetanse. En viktig kompetanse beskrives av en medarbeider slik: *Vi er ikke typiske forvaltere og saksbehandlere. Vi må tåle å bli utfordret av både familien og andre faggrupper.* En annen sier: *Vi møter familiene i egenskap av medmennesker og viser forskjellige sider av seg selv.*

Utdanning og kunnskap er ikke tilstrekkelig for å arbeide med tett oppfølging av familiene i LIFE. Det oppstår situasjoner som må håndteres der og da på måter som det ikke finnes oppskrift eller teoretiske løsninger på. Dette krever ifølge en medarbeider: *Vi må være åpne og våge å tenke annerledes og gjøre nye ting som er viktig, et ønske om å gjøre ting bedre.*

En forutsetning for å bli kjent med mennesker og deres situasjon er nettopp åpen tilnærming som positiv nysgjerrighet i leting etter handlingsalternativ og nye muligheter.

Arbeid i team er også en viktig oppgave for LIFE. For å bli samstemte eller arbeide i samme retning, kreves det dialog for å oppnå felles forståelse. En medarbeider tar opp at det har vært svært nyttig at LIFE har mottatt veiledning fra psykolog i det å arbeide i team. Det antas at det har bidratt til å gjøre teamet mer sammensveiset og at ulike faglige perspektiv anses som en ressurs i teamet for å utvikle forståelse av de situasjoner de møter. På den måten vil samarbeidet mellom teammedlemmene fungere faglig berikende, og gi faglig og personlig styrke til å møte utfordringer i familienes liv, men også i forhold til samarbeidspartnere. En medarbeider uttrykte: *Å være sammen om vanskelige spørsmål og vurderinger gir deling av ansvar. Å dele ansvaret gjør at man klarer å stå i vanskelige problemer.*

Dette innebar at medarbeiderne i LIFE støttet hverandre i arbeidet slik at de ikke alene var ansvarlige for oppgavene og vurderingene. De anså også at det var en viktig forskjell i forhold til det de var vant til fra andre tjenester som barnevern og NAV. Dette kan også ha påvirket at bare to medarbeidere har sluttet og to nye har kommet til i løpet av det kortvarige prosjektet som LIFE var.

### Tett oppfølging med familier fra LIFEs perspektiv

LIFE har vektlagt prinsipper om å ha tett relasjon og være tett på familiene i deres hverdag ved at 80% av arbeidstiden skulle være i direkte kontakt med familiene og 20 % til andre oppgaver (etter inspirasjon fra Cottam, 2018).

Arbeidet og aktivitetene LIFE-teamet bisto med gjaldt alt fra råd og veiledning i hjemmet, bistå med praktiske løsninger i hverdagen og hjemmet, delta på møter med ulike samarbeidspartnere sammen med familiemedlemmer eller på vegne av dem, formidle og hjelpe til med søknader om diverse hjelp, foreslå og bistå ungdom i fritidsaktiviteter, bistå i forbindelse med skolefravær etc. Arbeidsbetingelsene i LIFE gjorde det mulig for medarbeiderne å være fleksible og stille opp for å være til støtte på de utfordringene som oppstod i familiene. Det innebar at medarbeiderne i LIFE var på besøk i hjemmet, skole, aktiviteter, møter med samarbeidspartnere etc. Da det var vanskelig å være på besøk og møter, foregikk mye kontakt digitalt og på telefonen, eller at de møttes i friluft.

Tid og tilgjengelighet er avgjørende i arbeid med mennesker som har mange og store utfordringer. Hvilke problemer som dukker opp, er vanskelig å forutse. En medarbeider sa: *En viktig fordel med å arbeide i LIFE er at vi ikke har tidspress. Familiene må selv bruke den tiden de behøver på sine mulige forandringsprosesser.*

Som et team på siden av de tradisjonelle arbeidsmåtene i forvaltningen av ulike velferdstjenester, hadde LIFE mulighet til å arbeide uten frister. Det oppstod ofte akutte situasjoner i mange av familiene i forbindelse med utagerende atferd, skoleskulk, rus, kriminalitet etc. Men medarbeiderne i LIFE uttrykte en tydelig forventning om endring av atferd gjennom endringsprosesser. En annen medarbeider uttrykte: *Arbeid i LIFE tilbyr arbeidsmåter som er forskjellig fra tidligere erfaringer i ordinært tjenesteapparat. Vi blir kjent med familiene og blir med dem på deres reise på en helt annen måte enn fra andre tjenester. Det er trygt for familiene, og de vet av vi vil dem vel.*

Det tar tid å bli kjent med familier og gi støtte i ulike vanskelige situasjoner. For at familier skal oppleve LIFE som trygt, er det rimelig å anta at det har vært mye kontakt mellom familiene og medarbeiderne og at familiene har erfart nyttig hjelp. Trygghet og tillit til hverandre skapes gjennom erfaringer der medarbeiderne har gjort seg fortjent til tillit. Tid, tilgjengelighet og fleksibilitet ved å være til støtte når problemer oppstår, kan gi grunnlag for trygghet og tillit.

Når familier lever i svært vanskelig livssituasjon med mange problemer på flere områder, kan det være vanskelig å definere eller differensiere mellom problemstillinger som gjerne oppstår. Det kan gjelde hvilke sammenhenger og konsekvenser problemer kan ha, og hva som skal prioriteres å arbeide med og hvordan forstå situasjonen. En medarbeider sa: *Vi er ikke eksperter som analyserer og vurderer og foreslår tiltak som er riktig. Endringene må komme fra personene selv uansett hvor smarte våre vurderinger er.*

Dette viser at det familienes egne erfaringer, forståelser og ønsker har avgjørende betydning for hvordan det arbeides med løsninger og endringer. Det er familiene og menneskene selv som erfarer vanskeligheter og har kunnskap om hvordan de virker på dem, og hva som kan være akseptabel eller ønsket hjelp. Ved at medarbeiderne i LIFE ble kjent med familiene og deres forståelser av situasjonen, hadde de kunnskap om familiene synspunkter og ønsker som det var mulig å ta utgangspunkt i når de arbeidet. Gjennom dialoger og/eller forhandlinger med familier eller familiemedlemmer og medarbeiderne i LIFE var det mulig i felleskap å komme frem til hvordan det skulle arbeides med situasjonen. Når familien og LIFE samarbeidet på en slik måte, tyder det på at i samarbeidet fram mot gode løsninger ble utviklet i likeverdige relasjoner mellom partene. Det forutsatte at de kjente hverandre og hadde tillit, noe som kan ha stor betydning for at familiene var villige til å prøve ut nye muligheter med støtte av medarbeidere fra LIFE. Slik kan endringsprosesser oppstå og utvikles.

Medarbeiderne fortalte at vanskelig og kompleks livssituasjon førte til at noen familier manglet håp for fremtiden. Mange familier hadde utallige negative erfaringer, så omfattende støtte og hjelp fra LIFE ble gjerne en forutsetning for å kunne prøve nye handlingsalternativer. Ved å fokusere på ressurser og hva de har fått til og gjør i hverdagen, kan bidra til å bevisstgjøre og motivere til håp om en bedre fremtid.

En medarbeider sa: *En familie hadde ikke tro på en bedre framtid. Far hadde levd destruktivt og med kriminalitet, men fant ut at han skulle gå på skole og lære seg språket. Det førte etter hvert til at han ble en støttespiller innenfor sitt sosiale nettverk.*

Dette viser at ny aktivitet som skole og språkopplæring ikke bare var til nytte for å leve her i landet, men det innebar også forandringer i sosiale relasjoner ved å kunne være til hjelp for andre.



## LIFE som koordinator

Selv om LIFE var et tverrfaglig sammensatt team med representanter fra ulike kommunale tjenester, hadde de fleste familiene som de arbeidet med kontakt med mange tjenester for å få hjelp til ulike områder i livet. En viktig del av arbeidet i LIFE ble dermed kontakt med relevante samarbeidspartnere.

Som en medarbeider sa: *Vi prøver å finne ut sammen med familien hva de trenger og ønsker for å få dagen til å fungere. Systemet kan bli en ekstra byrde for familien ved at samarbeidspartnere forventer at familien skal gjøre det og det, og at de kan være dømt til å mislykkes på forhånd. F. eks. mor er innlagt på sykehus mens det er forventninger om at hun skulle vært på et møte for å signere en søknad.*

Når en familie mottar mange tjenester, vil det medføre mange samarbeidspartnere og det blir vanskelig å holde oversikt over alle. Samtidig kan det også være tvil om det er mulig å dra nytte av hjelp fra et stort antall tjenester med profesjonelle hjelpere i samme tidsperiode. Ikke bare kan det være vanskelig med oversikt over alle samarbeidspartnere for både familiene og LIFE, mens andre ganger kan det være vanskelig å få hjelp fra ulike tjenester til å komme i gang. En medarbeider uttalte: *Vi er pådrivere til å få noe til å skje i hjelpeapparatet.*

Ved tett samarbeid med familien hadde LIFE betydning i å støtte familien slik at det ble mulig for dem å dra nytte av hjelp fra aktuelle samarbeidspartnere, og også at familiene fikk den kontakt og hjelp som de behøvde for å kunne komme seg videre i livet. På den måten hadde LIFE en koordinerende funksjon i forhold til andre tjenester, og var også brobyggere slik at andre samarbeidspartnere hadde realistiske forventninger eller krav til familiene.

I familier som lever i svært komplekse situasjoner, kan det være destruktiv atferds og normbrudd som fører til negativt omdømme. En medarbeider uttalte: *Familie forteller de at tidligere ble omsnakket negativt, men dette har endret seg med LIFE. Dette er blitt annerledes ved at vi selger de inn på en annen måte.*

Dette viser at i tillegg til å være støttespiller for familier i hverdagens utfordringer, hadde LIFE også en viktig funksjon når det gjelder å formidle kunnskap om familiens situasjon og deres behov til samarbeidspartnere som familiene hadde kontakt med. Det innebar også en form for framsnakking av familiene innad i hjelpeapparatet. Kunnskap om hva slags hjelpebehov en familie har bidrar til at det blir enklere å finne hva som kan være god hjelp og reduserer dermed sjansene for mislykket hjelp.

## Om arbeidsmåter i LIFE

Samarbeidet mellom familiene som medarbeiderne i LIFE beskriver framstår som tett og tillitsfullt arbeid, noe som er blitt mulig gjennom LIFE som prosjekt. Tett oppfølging kan gi grunnlag for tillitsfulle relasjoner og kunnskap om familienes verdier, ønsker og ressurser som forstås som en nødvendighet for at familiene selv skal ha motivasjon og kraft til å prøve ut nye muligheter med støtte fra LIFE. Slikt arbeid omtaler Morén (2015) som «omgestaltning» (på svensk) i motsetning til bistand. Med «omgestaltning» siktes det til grunnleggende forandringer i menneskers liv. Dette kan oppnås gjennom samarbeid mellom f.eks. sosialarbeider og familier, og relasjonen blir et vilkår for at forandringsprosesser kan oppstå. Bistandsarbeid er innsats i form av tiltak eller hjelp fra profesjonelle som kan kompensere for mangler hos personen som mottar hjelp. Hjelp som kompenserer for mangler kan medføre en mer tilfredsstillende livssituasjon for personen, men det gir ikke grunnleggende forandringer som kan øke mulighetene til selv å mestre egen situasjon. «Omgestaltning» kan bidra til at menneskers kapabilitet økes slik at menneskene blir mer selvhjulpne. LIFE vektlegger familienes endringsprosesser til et bedre liv, og dette arbeidet forstår vi som en form for «omgestaltning» i motsetning til tiltak som kan kompensere eller «slukke branner» i forbindelse med destruktive eller vanskelige livssituasjoner.

Arbeidet som LIFE utførte har også fellestrekk med arbeid som betegnes som case management i sosialt arbeid. Case management er en måte å organisere innsats og hjelp til en familie, og defineres som en måte å koordinere, integrere og gi individuell omsorg og støtte. Det arbeides for å styrke klientens egne ressurser og selvstendighet. Arbeidet foregår i kontinuerlig kontakt med en eller flere nøkkelpersoner som fungerer som en form for et støttende nettverk omkring klienten/familien (Treadwell et al 2014). LIFE arbeidet med familier som ble beskrevet slik at en kan anta at de vil ha behov for slik hjelp i overskuelig framtid. LIFE fungerte som nøkkelpersoner og et støttende nettverk som hadde avgjørende betydning for deres liv og situasjon i hverdagen.

## KAPITTEL 5 LIFE I DET ETABLERTE TJENESTETILBUDET

Politiske reformer innenfor velferd har de siste årene gitt mer spesialiserte og differensierte tjenester som aktualiserer behovet for samarbeid både internt i offentlige tjenester og mellom offentlige tjenestene. Det argumenteres både faglig for samarbeid for å gi helhetlige tjenester til brukere med sammensatte behov (Grell, Ahmadi & Bom 2016, Axelsson & Axelsson 2006), og ifølge politiske dokumenter skal samarbeid også bidra til mer kunnskapsbaserte og kostnadseffektive tjenester (Meld. St. 30 (2019-2020), Meld. St. 19 (2018-2019), Meld. St. 47 (2008-2009)). Muligheter for hvordan tverrfaglig samarbeid kan foregå, påvirkes av konteksten for det faglige arbeidet, profesjonelles kompetanse og menneskene som tjenestene rettes mot og deres ønsker og preferanser (Blom, Evertson & Parenski 2017).

Etableringen av LIFE innebar at teamet inngikk som en del av det offentlige velferdstjenestetilbudet, organisert og samlokalisert med barnevernet. De fleste familiene som LIFE arbeidet med hadde omfattende hjelpebehov og mottok flere andre tjenester. Godt kjennskap til en familie sin situasjon kan avdekke ulike hjelpebehov som gir grunnlag for tjenester. Dette medførte at det var et omfattende samarbeid mellom LIFE, familiene og aktuelle samarbeidspartnere.

Det ble etablert et avklaringsteam i Frogner bydel som bestod av medlemmer fra forskjellige enheter og ledere på mellomnivå med beslutningsansvar. Det innebærer god oversikt over behov og muligheter innenfor sin enhet. Avklaringsteamets sammensetning endret seg noe underveis i prosjektperioden til LIFE ved at nøkkelpersoner fra NAV og ungdomsteam kom inn i tillegg til prosjektleder i LIFE. Hensikten med avklaringsteamet er å drøfte sammensatte saker, dvs. familier som mottar eller burde motta flere tjenester fra bydelen, og avklare hvilke tjenester og ansvar mellom enhetene representert i avklaringsteamet, eventuelt henvise videre. Noen ganger var det også viktig å avklare behov for koordinator og individuell plan. Avklaringsteamet har god oversikt over hvilke tilbud innenfor den enkelte tjeneste, og samarbeidet i avklaringsteamet kan bidra til å skape god kommunikasjon mellom tjenestestedene.

De ulike tjenestene bringer saker inn til teamet for å diskutere ulike muligheter og løsninger. Avklaringsteamet kunne foreslå at LIFE inviterte en familie til samarbeid.

## Hvem er LIFE for?

I et prosjekt som LIFE var, vil det underveis kunne oppstå behov for justeringer når det gjelder hvem målgruppen er og hvilke familier som skal inngå i arbeidet. Ved oppstart fikk LIFE tildelt familier fra barnevernet, og etter ca. et halvt år kunne diskusjoner i avklaringsteamet føre til samarbeid mellom LIFE og en familie. Dette innebar at flere innenfor bydelens hjelpetjeneste ble kjent med LIFE som et mulig hjelpetilbud, men også at det var flere tjenester enn barnevernet som diskuterte og foreslo familier til LIFE. Flere av tjenestene kan ha kontakt med noen av de samme familiene, mens andre tjenester ikke har kontakt med disse familiene. Arbeidsrutiner som etter hvert ble utarbeidet av LIFE presiserte at familier med barn som levde i situasjoner der omsorgsovertakelse ble vurdert, jf. §4-12 i lov om barneverntjenester, ikke var målgruppen. Dette viser at det ble en endring i målgruppen underveis i prosjektperioden, og kan skape noe usikkerhet blant potensielle samarbeidspartnere

Medarbeiderne i LIFE framhevet at de ikke var en del av barnevernet: *Kolleger i bydelen blir også overrasket når vi ikke erstatter barnevernet, men er et tillegg.*

Og uttalte senere: *Familiene forstår at vi ikke er barnevernet, men samarbeidspartnere har brukt mye lengre tid på å forstå det. Flere forstår det etter hvert.*

Avklaringsteamet uttrykte usikkerhet om hvem LIFE var et tilbud til, om det var for barnevernets barn eller andre barn. Flere i avklaringsteamet uttrykte at det var fint at LIFE arbeidet med familier og forebygde omsorgsovertakelse, men likevel kom det fram usikkerhet om målgruppen til LIFE. En helsearbeider sa: *Jeg er usikker på hvem LIFE passer til, og om de treffer de familiene som har stor nytte av hjelpen.*

En annen representant i avklaringsteamet sa følgende erfaringer med LIFE: *Vi henviste og henviste, men fikk ingen inn, og ga dermed opp. Men det virker som det er bitt mer tilgjengelig nå.*

Noen i avklaringsteamet snakket om at familier med små barn kunne ha nytte av LIFE ut fra et behov om tidlig innsats og for å forebygge skeivutvikling. De uttrykte stor uklarhet om kriteriene for inntak til LIFE og om forebygging var et av målene. De hadde stor bekymring for de minste barna, og de lurte på om disse familiene kunne gå inn i LIFE. I forlengelsen av dette var det flere som diskuterte om LIFE var et lavterskeltilbud, og om andre lavterskeltilbud som Oslo-hjelpen kan erstatte LIFE. Oslo-hjelpen er et lavterskeltilbud som gir råd og veiledning til familier (Oslo kommune, 2021). Helsepsykikerne syntes å ha særlig

fokus på de minste barna (0-5 år), men var usikre på kompetansen i LIFE-teamet til å arbeide med disse. De lurte på om dette var med i diskusjonen om kompetanse ved etablering av LIFE.

Blant samarbeidspartnere som ikke var en del av avklaringsteamet var det stor enighet om at LIFE i starten arbeidet med de mest krevende familiene med stor og alvorlig problematikk der omsorgsovertakelse etter §4-12 i lov om barnevernstjenester kunne bli aktuelt. Etter hvert erfarte de at dette hadde beveget seg mer mot familier hvor det var et ønske om å komme inn tidligere før problemene hadde utviklet seg for langt. På denne måten kunne LIFE arbeide mer proaktivt og forebyggende. I tillegg uttrykte flere usikkerhet om LIFE var en del av barnevernet eller ikke. Det hadde hendt at barnevernet ikke møtte til samarbeidsmøter og begrunnet det med at LIFE ville delta på møtet.

Flere mente det var uklart hvilke familier som skulle inn i LIFE, og ikke alle hadde deltatt i diskusjoner om det. Det har vært diskusjon om LIFE skulle ligge under barnevernet, eller om det var noe eget, dvs. en egen enhet. Arbeid som foregår i en bydel ligger vanligvis under en enhet, og da var det ikke klart hva som skulle gjelde for LIFE. Dette viser at det ikke var entydige oppfatninger om hvem LIFE var for, spesielt i avklaringsteamet. Der diskuterte de om målgruppen var familier med barn som lever i en omsorgssviktsituasjon slik som det så ut til å være i starten, eller om LIFE burde være et lavterskeltilbud eller tidlig innsats.

#### LIFE som ressurs

Det var stor enighet blant samarbeidspartnere og avklaringsteamet om at LIFE var til stor nytte for de familiene som det ble arbeidet med. Langsiktig arbeid og tett på familiene, både voksne og barn, var en form for hjelpetilbud som bidro til at familiene og barn/ungdom hadde fått mye bedre hjelp på ulike arenaer som skole, hjem og fritid enn det de hadde før LIFE. Dette gjaldt alt fra foreldreveiledning, oppfølging av ungdom og barn, tiltak i forhold til bolig, inntekt og tilpasning og mestring i vanskelige og utfordrende hverdagsliv. Det syntes også til å være stor enighet i uttalelsen som kom fra en samarbeidspartner: *Det skulle vært mye mer av slikt arbeid som LIFE gjør.* Flere av samarbeidspartnere og i avklaringsteamet hadde kjennskap til LIFE sitt arbeid og utviklingen i noen av familiene som LIFE hadde arbeidet med, og de hadde sett at arbeidet hadde nyttet og forbedret situasjonen i familiene. Derfor representerte LIFE et hjelpetilbud som det var stor enighet om at det virkelig var behov for.

Flere av samarbeidspartnerne beskrev LIFE som det «høyeste tiltaksnivået» som ble satt inn der familien var på randen av omsorgsovertakelse. Situasjonen for barna var prekær, og flere syntes å være enige i: *Hadde ikke LIFE vært inne hadde ikke barna bodd hjemme.*

Representant fra barnevernet uttalte at LIFE hadde frigitt mye tid i barnevernet, for LIFE arbeidet med familier som hadde vært veldig krevende og tatt mye tid i barnevernet. Alle var enige om at de familiene som LIFE fikk tildelt fra starten var veldig komplekse som hadde krevd veldig mye av mange tjenester, og spesielt barnevernet.

Samarbeidspartnere påpekte at arbeidet i LIFE med vektlegging av relasjonsbygging med familiene bidro til at de skapte trygghet og tillit. Dette var til stor nytte for samarbeidspartnere i kontakten med LIFE og familiene ved at de visste hvem de skulle kontakte. Samarbeidspartnerne opplevde medarbeiderne i LIFE som tilgjengelige og sikret kontinuitet i familiene i motsetning til mange vanlige saksbehandlere i tjenestene: *Jeg kan ringe LIFE direkte, og vi kan diskutere løsninger. Det kan være vanskelig å få tak i en saksbehandler, og denne kjenner vanligvis ikke ungdommen eller familien.* LIFE sin gode kjennskap og relasjon til familiene og barna gjorde det enklere for samarbeidspartnere å komme fram til hva som kunne være gode løsninger i vanskelige og akutte situasjoner som oppstod. Medarbeiderne i LIFE framstod som en ressurs i ulike oppståtte episoder eller kriser med en ungdom eller innad i en familie, noe som ofte hendte i flere av familiene i LIFE. Det kom også fram at samarbeidspartnere opplevde det trygt å samarbeid med LIFE.

Det var også stor enighet om at medarbeiderne i LIFE hadde god kompetanse og arbeidet tverrfaglig i tillegg til at de kjente hjelpesystemet. LIFE koordinerte tjenester slik at innsatsen fra barnevern, Nav, skole, politi og uteseksjon ble samkjørte. Videre uttalte en samarbeidspartner: *Det skjer forgang i mye arbeid som har dratt ut i lang tid før LIFE kom inn i bildet. Initiativene blir raskere fulgt opp i arbeid med familiene.* Diskusjonen mellom samarbeidspartnerne belyste at med LIFE ble innsatsen fra de ulike tjenestene til den enkelte familie mer målrettet og spesifikk slik at hjelpen kom mer til nytte enn hva de hadde erfart før LIFE.

Dette viser at alle samarbeidspartnere var svært fornøyde med innsatsen LIFE gjorde, det var hjelpsomt for samarbeidspartnere som hadde kontakt med de samme familiene og at det bidro til at familiene fikk langt bedre hjelp enn før LIFE.

## LIFE som utfordring

Det var også utfordringer knyttet til LIFE som tilbud. Det virket som om samarbeidspartnere som arbeidet utenfor bydelshuset Frogner var mindre fortrolig med LIFE med unntak av samarbeidspartnere som hadde samarbeidet mye med LIFE. Avklaringsteamet var opptatt at det var vanskelig å spre informasjon om LIFE og tilbudet utover til alle i bydelen. Det samme gjaldt også Oslohjelpen, som det vil ta lang tid før folk får innarbeidet. Det var lettere for de som arbeidet i bydelshuset å kjenne til LIFE. Flere tok opp at de mente det var manglende informasjon om LIFE, blant annet om endringer i inntak og ansvar. Det var informativt da prosjektleder hadde henvendt seg for å informere om ledig kapasitet i LIFE. Dette var kunnskap som var fin å få.

I avklaringsteamet ble det uttrykt usikkerhet om LIFE skulle erstatte, være parallelt eller i tillegg til det arbeidet som andre tjenester gjorde. Det ble også stilt spørsmål om LIFE kunne overta eller arbeide direkte sammen med andre enheter. Når LIFE hadde mulighet til å arbeide med langt tettere oppfølging enn de andre enhetene, så ble det naturlig å tenke at LIFE kunne gjøre noe av de oppgavene som helsearbeiderne ikke hadde mulighet til i sin arbeidshverdag. Helsearbeiderne opplevde å være i skvis mellom hjelpebehov de så og deres kapasitet til å hjelpe.

En samarbeidspartner uttrykte høye forventinger til LIFE ved etableringene og sa: *I hvilken grad skal det være 24/7 oppfølging av familiene eller skal det være vanlig arbeidstid?* Flere av deltakerne i fokusgruppeintervjuet ønsket mer omfattende involvering av LIFE i familiene når det gjaldt tidsbruk, tilgjengelighet og myndighet. Det ble uttrykt ønske om mer oppfølging enn det LIFE ga, om LIFE kunne sikre at barn gjør lekser og gripe inn når et barn ikke kom hjem om kvelden. Det ble derfor diskutert om ufrivillighet og muligheter for sanksjoner ved brudd på opplegg og avtaler. Det var åpenbart noen som hadde ønske om at LIFE skulle ha og anvende mer myndighet i slike situasjoner. Som en medarbeider sa:

*Frivilligheten er for stor, for hvis du må møte (x) fra LIFE til denne samtalen, eller så ... Men det er ikke noe ris bak speilet så ungdommene kan bryte avtalene ... vi ønsker egentlig endring, men (LIFE) er tålmodige så vi går veldig langt da ... ungdommen snoker seg gjennom med minst mulig mas. De sier de (ungdommen) ønsker endring, men så bryter de avtaler gang på gang og møter ikke de på LIFE ... går ikke på trening ... ikke på skole, eller møter til samtale eller kommer hjem til et visst tidspunkt på kvelden ... Det får ikke noen konsekvenser ... hadde det ikke vært frivillig hadde vi kommet lenger raskere – ikke sant? Hadde det vært tiltak som de må si ja til og bryter dere denne kontrakten så blir det en omsorgsovertakelse – for eksempel. Hadde de*

*visst det og fulgt opp avtaler så hadde vi jo kommet lenger ... psykologene kan si mer om dette enn jeg kan ...*

Utekontakten hadde møtt mange ungdommer som holdt mye skjult, men når LIFE hadde jobbet med ungdommen over tid og opparbeidet relasjon kunne de begynne å sette krav og kanskje stille forventninger til ungdommen som de etter hvert forsøkte å leve opp til. Plasseringer av ungdommer med volds og rusproblematikk fungerte ofte ikke (i institusjoner). Følgende ble uttalt: *LIFE klarer å etablere relasjoner. Jeg vet ikke om en institusjon ville kommet lenger enn LIFE* (eller motsatt).

Noen av medlemmene i avklaringsteamet hadde deltatt i diskusjonen om etablering av LIFE, og var kjent med Cottams ideer om å ha avgrensede mål og satse på at familiene skulle greie seg uten hjelp fra LIFE etter en tid. Det ble påpekt at mange familier som LIFE hadde arbeidet med stadig fikk nye kriser, og noe som sannsynligvis vil fortsette. Da ble det reist spørsmål om LIFE skal inn på nytt, og om LIFE skal arbeide som en personlig assistent som ikke kan trekkes ut igjen. Samarbeidspartnerne diskuterte i hvilken grad LIFE hadde for langsiktige perspektiver på å arbeide med de voksne slik at barna ble for lenge i situasjoner som kunne utsette deres utvikling med for store belastninger. Samtidig ble heller ikke flytting til fosterhjem eller institusjoner sett på som nødvendigvis de beste løsninger. Slike klientkarrierer kan fort bli til svært ustabil liv med mange flyttinger, rømminger og brudd. Dette illustreres med følgende utsagn:

*... dekker LIFE over en omsorgsovertakelse ... det står ikke fosterhjem i Oslo i kø for å ta over en somalier på 15 år med kriminell bakgrunn og rusproblematikk, sånn at da er vi på at alternativet kanskje er å bo på en institusjon med mange likesinnede, og da hadde kanskje problemene til denne ungdommen vært enda større enn at LIFE er inne i familien. Så dette er jo vanskelige avveininger for barnevernet også ...*

Det er en problematisk balansegang i barnevernet mellom barnets beste og i hvilken grad det offentlige inngrep kan løse problemer på kort og lang sikt. I slike situasjoner er det mye usikkerhet og svært vanskelig å si noe om prognosene.

Det var også noe usikkerhet om i hvilken grad samarbeidspartnere kunne legge vekk sitt engasjement og kontakt med familier som LIFE arbeider med. Det var utydelig for flere om samarbeidet med LIFE og kunnskap som LIFE-teamet fikk gjennom samarbeid med dem kunne erstatte meldinger til barnevernet, eller om det var forventninger om at samarbeidspartnere skulle melde saker til barnevernet. Diskusjonen om LIFE var en del av barnevernet eller ikke kom de tilbake til flere ganger.



## LIFE som ny måte å arbeide

Når LIFE-teamet ikke inngikk i den vanlige strukturen som en enhet eller tiltak, ble det for mange vanskelig å forstå LIFE sin rolle. Det forplantet seg videre til å forstå LIFE i forhold til andre tiltak som eksisterer eller dukker opp i en stor kommune som Oslo hvor innovasjonstakten er høy med tanke på både organisering, struktur og tiltak.

Avklaringsteamet virket som et tradisjonelt team som drøftet ansvar og oppgaver mellom enheter med ulike og ofte utilstrekkelige ressurser. Videre bidro avklaringsteamet til at medlemmene og enhetene ble bedre kjent med hverandre. Når de foreslo LIFE, så var det mer som et *tiltak* for en familie. Med mange profesjoner og etater som skal diskutere blir behandling og muligheter ofte sett fra ulike ståsteder. De gir innspill til hvordan saker og utfordringer kan håndteres, men det behøver ikke bety at familien får den hjelp de trenger. Det var ikke nødvendigvis diskusjoner om metoder og tiltak, men mer om hvordan man så for seg at saken kunne komme videre.

Samarbeidspartnerne anså LIFE som et hjelpetilbud som var et godt eksempel på det som også omtales som «Best Practice». Det vil si å arbeide på den måten som kan lede til at man i større grad oppnår noen av de målene man vanligvis setter seg i fag som sosialt arbeid eller annet hjelpearbeid med mennesker. Arbeid tett på eller tett oppfølging er en arbeidsform og væremåte som er i tråd med «Best Practice». Den form for arbeid vil ofte kreve en redusert portefølje med hensyn til hvor mange mennesker en profesjonell kan involvere seg i samtidig. Det blir derfor et dilemma for tjenestene at medarbeiderne både skal ivareta dato (ha alle som kommer og er født på en viss dato i sin portefølje) og gjøre et solid arbeid. LIFE representerer derfor en innsatsstyrke med et avgrenset nedslagsfelt, og det blir et politisk spørsmål om investering og driftsutgifter til en slik innsatsstyrke som LIFE. Med tanke på en mer tallmessig evaluering kan man måle kortsiktige innsatser og deres utfall i hverdagen. Å forebygge omsorgsovertakelser og framtidig uhelse og rus og kriminalitet gir vanligvis gode samfunnsmessige avkastninger, men er vanskelig å måle i lys av konkrete eksperimenter med korte tidshorisonter – det må måles i generasjonsutfall. I tillegg synes det å være samfunnsøkonomisk lønnsomt med omfattende støtte og hjelp til familier i komplekse livssituasjoner. Dette kan belyses med ett økonomisk overslag:

I et saksframlegg til bydelsadministrasjonen i Frogner 06.02.2018 drøftes mulige besparelser ved LIFE.

## *Vurdering av økonomisk investering og besparelse 2018:*

### *Investering:*

- *Det er avsatte 4 mill. i budsjett 2018 for opprettelse av stillingene*
- *Det vil bli søkt prosjektmidler fortløpende gjennom året*

### *Besparelse:*

- *Færre institusjonsplasseringer*
- *Flere foreldre ut i jobb/aktivitet*
- *Forebygge psykisk helse- og rus problemer hos barn/ungdom og foreldre.*
- *Bedre samhandling og kunnskap på tvers av enheter, bedre ressursutnyttelse. Bidra til at det iverksettes tiltak fra egne interne ressurser i bydelen, før eksterne tiltak settes inn. Reduksjon i bruk av eksterne tiltak i familiene.*

Forebygging av rus og helseproblemer fungerer vanligvis forsterkende på mulighetene for å komme i og beholde arbeid. Dette er en av Navs hovedmålsettinger, og er i seg selv et sterkt økonomisk incentiv, men må være et utfall av en samlet innsats. I et livsløp vil forskjellen på å være i arbeid enn trygd spare millioner av utgifter for det offentlige. Ser vi på institusjonsplasseringer opererer Oslo<sup>1</sup> med priser fra 2330 kr pr døgn i omsorgsnettverket til 18430 kr på Visterflo ungdomsinstitusjon. Bare en plassering kan i verste fall koste kommunen 6 726 950 pr år. Dette beløpet overgår lønnskostnadene til hele LIFE prosjektet. Selv om ikke LIFE evalueringen kan dokumentere slike besparelser, tyder flere av utsagnene fra både barnevernet selv og øvrige samarbeidspartnere at flere plasseringer er forebygget samt at personer har styrket sin helse og kommet inn i mer langvarige løp med å bli mer selvhjulpen med skolegang og arbeid.

---

<sup>1</sup> Døgnpriser 2020 for barneverntiltak i Barne- og familieetaten

## KAPITTEL 6 HVORDAN HAR FAMILIENE OPPLEVD LIFE FROGNER

### Innledning

Som vi skrev i metodekapitlet er det intervjuet 12 familier som har deltatt i LIFE Frogner. De fleste som er intervjuet har vært mødre. En far har vært med i intervjuet. De er også slik at fleste av familiene som er med i LIFE Frogner, er mødre med aleneansvar for barn.

I dette kapitlet presenteres familiene i LIFE og opplevelsen av hjelpen de har fått. Basert på de ulike familienes fortellinger om sin livssituasjon, deres utfordringer og deres opplevelse av LIFE teamets hjelp i familien kunne vi konstruere tre ulike familietyper. Familiene er:

- 1) De komplekse – fornøyde
- 2) De kompliserte – fornøyde
- 3) De kompliserte – misfornøyde

Det fantes ingen familier som kunne knyttes til kategorien komplekse som var misfornøyde. Alle med komplekse problemer var fornøyde og de aller fleste av familiene i LIFE er i kategorien «De komplekse- fornøyde».

Før vi går videre ønsker vi å drøfte nærmere begrepene «komplisert» og «kompleks». En typologi som anvendes for å skille ut komplekse problemer fra komplisert og enkle problem er den Warren Weaver (1948) introduserte. Hans forståelse ble videreutviklet av flere forskere. Kort beskrevet er enkle problemer kjennetegnet ved at de er prosedyreorienterte. En kan løses denne type av problemer med å følge en oppskrift. Sannsynligheten for å lykkes er relativ stor. Kompliserte problemer er også prosedyreorienterte, og består som regel av ulike delproblemer. Det kreves som regel samarbeid mellom ulike spesialiteter. Eksempel på dette er f.eks. bilproduksjon. Sannsynligheten for å lykkes er relativt høy, og når problemet er løst én gang økes sannsynligheten for å lykkes neste gang. Komplekse problemer skiller seg fra kompliserte problemer ved at problemene er sammenvevde og har mange komponenter. Hver situasjon er ny og unik, og den er uforutsigbar. Uforutsigbar i betydningen at situasjon endrer seg hele tiden. Det finnes ingen ferdig oppskrift (Conklin, 2006).

I artikkelen «Hjelpetiltak i barnevernet – komplekse problem og usikre virkninger» (Fauske, Kvaran og Lichtwarck 2017), hevdes det at «*Barnevernet kan møte familier med problemer som er så komplekse at det vil være nærmest umulig å håndtere dem*» (side 48). De viser til

Rittel og Melvin (1973) som skiller mellom «tame problems» og «wicked problems». På norsk kan begrepet «tamme problem» og «gjenstridige problem» nyttes. Fauske, Kvaran og Lichtwarck skriver videre:

*«Medgjørilige problemer lar seg løse, men de kan være såpass kompliserte at det kreves både ekspertise og samarbeid på tvers av profesjoner og tjenester.» Denne type problemer er typiske innenfor vitenskaper som baseres på kausalmodeller som gir mulighet til å predikere sannsynligheten for at tiltak er virksomme. Rittel og Melvin mener sosialpolitiske problemer ikke lar seg «temme», og hevder at sosialpolitiske tiltak er dømt til å bli mislykket på grunn av problemenes karakter. En så generell beskrivelse av sosialpolitiske problemer kan nok modifieres slik det er gjort ovenfor, men det er likevel mulig at en del problemer kan beskrives slik Rittel og Melvin (1973: 161 – 167) beskriver «wicked problems»:*

- 1. Det er ikke noen definitiv formulering av problemet, det vil alltid være uenighet om hva problemet er.*
- 2. Problemet har ingen definitiv løsning (ingen «stopping rule»).*
- 3. Løsningene på problemet er ikke riktige eller gale, men gode eller dårlige sett ut fra de involverte partenes ståsted. Det er ingen umiddelbar eller definitiv test på om løsningen er vellykket.*
- 5. Ethvert forsøk på løsning er «en-gangs-tilfeller», det vil si det som er gjort kan ikke raskt gjøres om, og det er derfor ikke mulig med prøving og feiling.*
- 6. Problemene har ikke et sett av potensielle løsninger, og det finnes ikke veldokumenterte framgangsmåter som kan benyttes.*
- 7. Hvert problem av denne typen er i sin «natur» unike.*
- 8. Ethvert problem kan forstås som symptom på et annet problem.*
- 9. Problemet kan forklares på utallige måter.*
- 10. Planleggeren har «ingen rett til å ta feil», det vil si det er ingen offentlig toleranse for å gjøre feil.*

Vi har gjennom våre analyser av familienes fortellinger om deres livssituasjon, samt måten LIFE Frogner har nærmet seg disse familiene, funnet at forståelse av hvilke problemer teamet har stått overfor vil gi en fruktbar inngang til å få fram familienes egne fortellinger.

## De komplekse-fornøyde

Familiene med komplekse problemer har mange ulike hjelpebehov, og de trenger hjelp til både å koordinere hverdagen og «hjelpesystemet» som er inne i familien. Situasjonen kjennetegnes ved at alle problemene rammer både barn og foreldre og er sammenvevde/går inn i hverandre. Det er gjerne (store) familier med mange barn, de er ressurssvake og har minoritetsbakgrunn. De befinner seg ofte i grenseland mellom svak sosial forankring og isolasjon, og både foreldre og barn er ofte rammet av helsevansker, primært psykiske vansker. Mange instanser er inne. Disse familiene har lite sosiale ressurser i form av venner og støttespillere. Familiene har mange og store utfordringer, og det er vanskelig å beskrive konkret behov for hjelp da de har mange typer problemer som går inn i hverandre. De er imidlertid tydelig på at de trenger hjelp. De fleste av disse familiene i LIFE har ofte minoritetsbakgrunn, og har vansker med å forstå og håndtere både norsk og det norske «systemet» (byråkratisystemet). Det at familiemedlemmene har ulike «individuelle» problemer som de trenger hjelp og oppfølging med, gjør at det blir både mye og mange å forholde seg til i en allerede strevsom hverdag. De har i tillegg liten kjennskap til både de tekniske nettbaserte søknads prosedyrene og det generelle hjelpesystemet, og har utfordringer med å forstå hvor og hvordan gå frem for å formidle sine behov. De trenger derfor også praktisk hjelp i hverdagen som å skrive søknader, ta kontakt med ulike instanser, til å bistå dem på ulike møter etc. Dette vil si at samtidig med strukturelle utfordringer trenges det hjelp og støtte til å både håndtere barnas vansker og utfordringer og egne utfordringer (psykiske, økonomiske og språklige). Disse familiene har ofte ingen konkrete forslag til forventninger til hjelpen fra LIFE temaet, men de opplever de får hjelp. De setter stor pris på at noen ser dem, bryr seg, forstår dem og er der i hverdagen for dem. De synes LIFE teamet er hyggelige, snille, gode å prate med, samt støttende og hjelpsomme både med håndtering av barnas problemer og egne. De formidlet også at LIFE var tilgjengelige og mye til stede i livet deres, og at det var viktig. De opplever å ha fått omsorg, nærhet og tid av LIFE teamet. De opplever anerkjennelse og tillit fra LIFE teamet, samt de selv beskriver å ha stor tillit til personen i LIFE teamet. LIFE teamet beskrives å ha vært tett på hele familien i hele perioden de var inne, og de er takknemlige for hjelpen de har fått. De opplever seg nå alene og usikre. De formidler at de ikke lengre har helt oversikt over hverken hva eller hvordan hjelpen de får er. Denne oversikten, eller samordningen av tjenester som LIFE teamet hadde, synes å være vesentlig for disse familiene. De savner å ha LIFE teamet i livet sitt.

## De kompliserte-fornøyde

Det overordnede inntrykket for disse familiene med kompliserte problemer som er fornøyde er at de fremstår som ressurssterke og med utfordringer som stort sett er knyttet til barn/unge med særskilte behov. Foreldrene i disse familiene er sterkt rammet av krisesituasjonene som oppstår og de blir aktive og pågående. De kommer ofte med konkrete behov. De både oppsøker hjelp og foreslår tiltak. De forholdt seg hovedsakelig til historien om barnas vansker. Utfordringene beskrives å bli store i f.eks. skolesammenheng, noe som igjen får ringvirkninger for hele familiens hverdag. Flere instanser kobles inn, problematikken forverres og familiene blir utslitte. Barnevernet anbefaler LIFE til familien, og de opplever at LIFE teamet bruker tid på å bli kjent med dem og forstår problemet. De opplevde at LIFE så helhetlig på problematikken, og de ble beskrevet som «var til stede i livet deres». LIFE kan i disse familiene fremstå som gode diskusjonspartnere, som lyttet, var til stede og tok tak der familiene opplevde å trenge det. Familiene opplevde at LIFE teamet sto sammen med seg, og de fikk hjelp i et «systemet» som de opplevde å måtte kjempe mot. Det å få hjelp til å bli hørt «i hjelpesystemet» for sine problemer fremsto som vesentlig for deres opplevelse av å være fornøyde. Disse familiene trenger støttespillere og hjelp i systemet som fremstår som hverken å høre eller forstå deres problemer. De opplever seg bekreftet av LIFE, noe de ikke opplevde tidligere. De føler seg nå forlatte uten LIFE som støttespillere. De er fornøyde med hjelpen de har fått av LIFE.

## De kompliserte-misfornøyde

Familiene med kompliserte problemer som er misfornøyde, fremstår også som ressurssterke og med utfordringer som oppstår rundt ett barn. De er utslitte etter å ha håndtert disse utfordringer og å ha kjempet i systemet alene over tid for å få den hjelpen de mener de trenger. Utfordringer er stort sett knyttet til barn/unge og samspillsvansker. De forteller om utfordringer som oppstår eller eskalerer i relasjon til skole, og flere instanser blir koblet inn. Familien har prøvd ut en del for å bedre situasjonen, men har ikke lyktes. De trenger mer spesifikk hjelp enn de får, og de trenger avlastning og hjelp i hverdagen. De kjenner til hjelpesystemet, tar selv kontakt med barnevernet. Situasjonene er ofte vanskelige og utfordrende for forelderen som opplever å vær under sterkt press. De setter ord på sine utfordringer og hva de trenger hjelp til, og er aktive i å fremme forslag og ønsker. De setter krav til personen som kommer for å hjelpe. Imidlertid opplever de at LIFE ikke innfrir til

forventningene, og de er skuffet. De opplever å fortsatt måtte kjempe for å få den hjelpen de trenger og blir mer fortvilet. De forventet konkret hjelp, men opplevde uklare roller og ansvar. De synes LIFE teamet ikke er nok til stede i hverdagen, samt ikke lyttende nok til det de mener å ha behov for av hjelp. De er kritiske og uenige i løsninger som LIFE foreslår og setter i verk. De opplever å miste tilliten også til LIFE teamet. De beskriver å nesten gi opp. De ber om noe de ikke får. De savner ikke LIFE.

### Oppsummert de komplekse

Av familiene i LIFE fremsto de fleste under kategorien komplekse, men ingen av disse ble kategorisert som komplekse- misfornøyde. Noe som blant annet kan forstås som at dersom problemene er komplekse er det også vanskeligere å vurdere hva som er selve problemet og dermed også hva de eventuelt konkret er misfornøyde med. Ved komplekse problemer er delproblemene sammenvevde og lar seg vanskelige identifisere og skille fra hverandre. Fornøydheten kan synes å ha sammenheng med at «noen» ser dem og forstår hvordan de har det i hverdagen, at de trenger hjelp og at «noen» kommer til dem. Disse familiene faller ofte utenfor da de har utfordringer knyttet til så mange områder både individuelt og strukturelt i hverdagslivet. De synes å ha behov for at noen ser helheten, og er tilgjengelige for de i de ulike hverdagslige utfordringene som til enhver tid oppstår. Det å vite at LIFE teamet kom når de sa de eller svarte på telefonen når de trengte det, var viktig for familiene. Alle familiene med komplekse problemer formidlet tydelig at de ble sett, hørt og forstått av LIFE teamet, noe de satt pris på og som gjennom beskrivelsene fremstår som det viktigste med LIFE. Dette er noe vi kan forstå som handler om opplevelse av nærhet og anerkjennelse som i seg selv kan forstås som hjelpsomt i kraft av å oppleves som subjekt i eget liv (Schibbye, 1996, Karlsson og Borg, 2013). Noe som samlet sett er positive opplevelser.

Familiene forteller om personer i LIFE teamet som ble en del av familien, som kunne spise middag sammen med dem, som lekte med barna deres, fulgte ungdommene deres der de trengte det og som personer familiene hadde tillit til. Tillit var for øvrig noe familiene ofte nevnte og som var av stor betydning knyttet til om de var fornøyde med LIFE. Gjennom familienes beskrivelser fremsto opplevelsen av en gjensidig tillit mellom teamet og familien. Familiene var opptatt av at de kunne snakke med personer fra LIFE om nesten alt og at de kunne ringe de når som helst, noe som handler om tilgjengelighet og tid. Beskrivelsene fra familiene synes å handle om en gjensidig respekt og bekreftelse i relasjonene som har

oppstått gjennom disse jevnlige møtene mellom LIFE teamet og familiene over tid, og som bidratt til at personer i LIFE teamet fremstår som hjelpsomme relasjoner i hverdagen til disse familiene (Borg og Topor, 2007, Karlsson og Borg, 2013). Bare det å vite at man har noen som man kan kontakte og som bryr seg, er viktig. En relasjon som ikke bare er preget av rutiner og prosedyrer, men av samvær, følelser, omsorg og forståelse som innebærer en lettelse. Det motsatte, det å ikke oppleve å bli bekreftet, hørt og forstått av fagpersoner kan imidlertid innebære en ytterligere belastning (Schibbye, 1996).

### Oppsummert de kompliserte

Noen få av familiene i LIFE fremsto med kompliserte problemer, noen fornøyde og andre misfornøyde.

Her var problemene mer spesifikke, og familien har konkrete ønsker for hjelp. Om disse familiene var fornøyde eller ikke synes (i likhet med de med komplekse vansker) i stor grad å være på bakgrunn av om LIFE teamet opplevdes støttende, tilgjengelig og anerkjennende. I tillegg var det av betydning å bli møtt med forståelse og respekt for den hjelpen de ønsket og hadde tro på.

Det synes her også å være av betydning i hvilken grad de opplevde at LIFE teamet var til stede i hverdagen der utfordringene var og videre få hjelp til å håndtere konkrete vansker.

Det å få hjelp og støtte, og til å bli hørt i systemet fremsto blant annet som konkret hjelp som ble viktig for familiene. Dette kan ha sammenheng med forventningene til hva LIFE faktisk kan bidra med. De hadde forventninger om å få hjelp i hverdagen, en hverdag de blant annet opplevde bestå i å kjempe og som de nå opplevde å få både forståelse i og hjelp til.

I motsetning til familiene med komplekse og sammensatte problemer og mer diffuse ønsker om hjelp, har disse familiene konkrete problemstillinger de ønsker å ta tak i, og med forventninger om at LIFE- teamet bidrar til endring. Det kan synes som om at har høyere forventninger til LIFE – teamet som hjelpeinstans enn hva familiene med komplekse og sammensatte problemer hadde da LIFE- teamet ble koblet inn.

De kompliserte som var *misfornøyde* opplevde også å ha kjempet alene i systemet uten å bli hørt, men de synes også å ha hatt forventninger om at endelig kom det noe «nytt», noe nytt



som endelig bidro til endring. Noen som forsto og som bisto dem i hverdagen, men som de opplevde ikke skjedde så de ble skuffet og misfornøyde med LIFE. Slik sett opplevde disse familiene enda en ytterligere belastning ved at de nok en gang oppleve å ikke bli bekreftet, hørt og forstått av fagpersoner (Schibbye, 1996). Frustrasjonen steg, de mistet tillit, føler seg ignorert og en avmaktsfølelse synes å fremtre (Norvoll, 2002). Dette i motsetning til de med komplekse problemer som var fornøyde. som opplevde å få bekreftelse ved at de fikk forståelse og støtte i sin kamp i systemet.

### Hvordan kan vi forstå resultatene fra LIFE Frogner?

En måte å nærme seg våre analyser av familieintervjuene er å se disse i lys av sluttrapporten fra Det nye barnevernet (DNBV) og prosjektet «Familielotsen» som ble gjennomført i Sverige. Disse to prosjektene vil hjelpe oss å forstå både ideen med LIFE men ikke minst hvordan vi skal forstå familieintervjuene.

Sluttrapporten til det forskningsprosjektet DNBV fikk tittelen «Minst hjelp til de som trenger det mest». Bakgrunnen for tittelen var at vår forskning viste at familiene som levde i en kompleks og sammensatt livssituasjon fikk minst hjelp fra hjelpeapparatet. Disse familiene utfordret hjelpeapparatet. Hjelpeapparatets «silologikk» kom til kort i forhold til disse familiene. I sluttrapporten beskriver vi fem familietyper som kan gi oss innsikt i de familiene som er langtidsklienter innen barnevernet (Langtidsklientene er i barnevernet lenger enn to år- og utgjør ca 50% av populasjon barnevernsfamilier). Disse fem familiekategoriene var:

- (1) Familier der foreldrene var utsatt for omsorgssvikt i egen barndom.
- (2) Familier der foreldrene fikk vansker i de sene ungdoms- og tidlige voksenårene.
- (3) Familier der foreldrene har vært rusavhengige, nå tørrlagt.
- (4) Familier der barn utvikler store vansker i pubertetsårene.
- (5) Familier med kronisk syke eller psykisk funksjonshemmede barn

Nesten alle familier med komplekse og sammensatte problem tilhører typene (1) og (2). Disse utgjør 70 prosent av langtidsklientellet i barnevernet. Foreldre som selv har vært rammet av omsorgssvikt i egen barndom har ofte turbulente ungdomsår, skolevansker og skolefravær,

tidlig rekruttering til alkohol- og stoffmisbruk, tidlig graviditet, vansker med etablering når barn fødes, og manglende støtte fra slekt og nettverk. Ofte utvikles psykiske vansker og turbulente, voldelige relasjoner med partnere. Halvparten av barna er plassert av barnevernet - ofte i ung alder. Familiene der foreldre utvikler problem i ungdomstiden og de første voksenårene, er ofte preget av konflikt mellom de biologiske foreldrene, stress, psykiske problem og/eller alkohol- og stoffmisbruk. I tillegg til problemer med foreldrerollen/omsorg som ofte fører til kontakt med barnevernet. Barn og unge i disse familiene har mange vansker, blant annet på skolen. Psykiske påkjenninger og problemer er utbredt. Imidlertid er langt færre (en av ti) barn plassert.

Funn fra DNBV viste at tiltros for at ulike tiltak settes inn blir tiltakene fragmenterte. Ifølge familiene er det vanskelig å skjønne hvordan ansvaret er fordelt mellom de ulike instansene som er «inne» i sakene. Kontakt med de ulike hjelperne er sporadisk. Det at for det meste råd og veiledning, Ofte er de det snakk om foreldre som sliter med egne problem, og stor slitasje/utmattelse hos mange av dem.

På mange måter finner vi de samme trekkene ved familiene i LIFE Frogner prosjektet. I tillegg er det i Frogner-prosjektet en stor andel innvandrere med relative svake norskkunnskaper. Denne likhet gjør at det er mulig å trekke noen felles konklusjoner. En av konklusjonen fra DNBV var at disse familiene i mye større grad trengte hjelp over tid – tett på - både med å få til sitt hverdagsliv, men ikke minst får hjelp til å forholde seg til andre instanser, samt fra de andre hjelpeinstansene til å forstå familiene.

Det nye barnevernet ble også gjennomført i Sverige under navnet Familjer i socialtjänsten” Konklusjonen fra dette prosjektet ble den samme som det norske:

*”..... är att de mest utsatta familjerna, det vill säga familjerna med de största och mest sammansatta problemen och med de minsta resurserna, är de som upplever sig ha blivit minst hjälpta av socialtjänstens insatser.”*

«Familjelotsen (2017) ble det svenske oppfølgingsprosjektet fra «Familjer i socialtejensten. I «Familjelotsen tok en konsekvensene av resultatene fra «Familjer i socialtejensten. På samme måte som i LIFE Frogner ønsket en å bruke tid – være nær – utvikle tillit- og ta utgangspunkt i det barna og foreldre selv opplevde som de store utfordringene i hverdagslivet. I prosjektet skulle det være tre familjelosene - alle var sosialfaglig utdannet. Disse tre losene skulle ha ansvaret for seks familier hver. Familiene skulle få tett oppfølging, både i forhold til

foreldrenes og barnas hverdagsliv. Ikke minst måtte familielosene bruke en del tid på å hjelpe foreldrene med å håndtere kontakten med andre hjelpeinstanser. De brukte også tid til å være med familien på ulike møter med andre instanser.

Familielosene arbeidet i forhold til familien i ca to og et halvt år. Dette fordi en ikke forventet at familiene skulle klare å få til en stabilisering av familielivet på noen kortere tid.

Familjelotsen har utvekket en roll som innebær att man arbetar ”på familjens” oppdrag, att man utgår från ett helhetsperspektiv och att man förmår samordna och koordinera insatser från andra aktörer på ett flexibelt sätt så att det gynnar familjerna, såväl vad gäller vardag, skola, fritid som arbete eller sysselsättning för föräldrarna. Familjelotsen arbetssätt innebär också att de lägger mer än hälften av sin arbetstid på kontakter med familjen eller att bistå familjen i möten med olika verksamheter. Det samma gäller det arbetssätt som utvecklats av de olika koordinatorena i projektet. Familjelotsen arbete överensstämmer i hög grad med arbetssättet så som det beskrivs i case managementmetodik men med en övervikt mot de aspekter som kopplar mera direkt till familjerna och deras vardag och i lägre grad med övergripande planering, uppföljning och specifika insatser och behandling (Familjelotsen 2017).

Hovedkonklusjonen i prosjektet var at familiene og losene klarte å finne ulike løsninger som i større grad stabiliserte situasjonen i familien.

### Oppsummering om familiene i LIFE Frogner

Selv om «Familjelotsen» var et større prosjekt både i varighet og omfang er det likevel noen fellestrekk med LIFE Frogner. Familiene lever i en sammensatt og komplekse livssituasjoner, mange instanser er involvert i deres liv, og det er lite sammenheng i den hjelpe de totalt får. Videre sliter familien med å bli forstått og hørt av hjelpeinstansene.

De fleste familiene som var med i LIFE Frogner opplevde å ha stor *tillit* til teamet. Det tillitsskapende arbeid var også noe av det som skulle være motoren i LIFE-arbeidet. Deretter at teamet brukte *tid* inn i familienes hverdag. Dette kan sees i lys av at mennesker med store utfordringer har et særlig behov for tillit fordi alle problemene i hverdagen innebærer et tap av tillit til seg selv, funksjonsevnen og framtiden (Grimen, 2009). Videre mener Grimen at tapet av selvtillit forsterker behovet for å stole på andre, blant dem hjelperen (op.cit.) Det å

ikke håndtere sin hverdag kan oppleves som tap. Samtidig ligger tid som en viktig del i tilliten. Tid og tålmodighet til å være til stede hos familiene i hverdagen.

Det å oppleve å bli hørt og forstått synes tillitsskapende. Den psykologiske kjernen i tillit er nettopp at mennesker og ting er pålitelige (Aronsson, mfl. 2020), noe disse familiene synes å oppleve i relasjonen til personer i LIFE teamet. Tillit beskrives som en følelse av at andres godhet, ærlighet og dyktighet er å stole på, og medfører ofte en overføring av makt til en person eller til et system, makt til å handle på mine vegne, til mitt beste (Fugelli, 2001). Denne beskrivelsen av tillit synes å være i tråd med opplevelsene som formidles av familiene som var fornøyde med LIFE teamet. De var tilgjengelige, de kunne snakke med de om det meste, de forsto og de delte litt av sitt liv. Videre og som et resultat av tillit blir ifølge Aaronsson mfl. (2020) sosialt liv mer forutsigbart, usikkerhet og kompleksitet reduseres, opplevelsen av risiko, stress og kaos avtar.

Prosjektet LIFE Frogner har vært av betydelig hjelp for familiene med komplekse problemer i sin hverdag. Det vil si de familiene som har utfordringer på mange områder og hvor problemene er vevd inn i hverandre og fremstår udefinerbare. Videre hvor flere hjelpeinstanser er inne i familien, og som har vansker med å håndtere og forstå hjelpeapparatet. Familiene i LIFE Frogner trenger generell støtte og hjelp over lang tid. De trenger også noen som kan være «limet» mellom familien og andre hjelpeinstanser. Ikke minst er LIFE-teamet nødvendig for å få andre instanser til å forstå familiene. og ikke minst å bli sett og forstått for å håndtere sin hverdag. Det relasjonelt arbeid fremstår som av vesentlig betydning for arbeidet som LIFE teamet utførte hos disse familiene. Som flere familier uttrykte: *«Nå må vi stå alene i hverdagen»*

## KAPITTEL 7 AVSLUTNING

Evalueringsens hovedproblemstilling har vært: *I hvilken grad har LIFE Frogner lyktes med å hjelpe familiene på en annen måte – slik at situasjonen i familiene har stabilisert seg.*

Gjennom intervju med LIFE Frogner -teamet, samarbeidspartnere og ikke minst et utvalg av familier som har deltatt i LIFE Frogner har vi forsøkt å svare på denne problemstilling.

Vår hovedkonklusjon er at LIFE Frogner har vært et svært vellykket prosjekt, som gjennom sin metodikk og tilnærming til familiene har vist at det er mulig å bidra til en bedret situasjon i familie som lever i en sammensatte og komplekse livssituasjon. Mange av familiene som inngikk i prosjektet hadde tidligere vært svært ressurskrevende for hjelpeapparatet.

På mange måter ligner arbeidsmetodikken i LIFE Frogner på andre prosjekter. Ikke minst gjelder det Familjelotsen (2017) som vi har omtalt i kapitlet om familiene. Resultatene også fra dette prosjektet viste at familiene fikk en mye bedre situasjon på flere livsområder. Derfor har vi sett det hensiktsmessig å sammenligne LIFE Frogner med andre nevnte prosjekter med mange felles trekk, i stedet for Cottams LIFE-prosjekt.

Etter annet prosjekt som vi vil trekke fram helt avslutningsvis er Fløtten og Grødem (2014). De har gjennomgått innovasjoner i arbeidet med håndteringen av fattigdom hos barnefamilier. Et meget relevant tema i forhold til LIFE Frogner. De spør seg om man bare kan importere innovasjoner. Sosialt arbeid har lange tradisjoner med å utvikle seg gjennom diffusjon av innovasjoner både fra inn og utland. Ofte innoveres det og man tilpasser innovasjoner uten at det følges opp av verken egevaluering eller forskning. Fløtten og Grødem (2014:86) skriver at

*«sosiale innovasjoner i sin natur er lokale, retter seg mot lokale forhold og utfordringer, og finner sin plass i relasjon til etablerte tjenester på lokalt nivå. Læring på tvers av geografiske områder er dermed mer komplisert enn det man i utgangspunktet skulle tro, men det er naturligvis ikke umulig å hente inspirasjon. «*

Det kan virke som om LIFE har utfordret det eksisterende velferdssystemet ved at samarbeidspartnerne hadde problemer med å se hvordan det skulle inngå i det etablerte opplegget. Her står spørsmål som om LIFE- teamet skulle forstås som et tiltak, og om det var en del av barnevernet. Prosjektet mener det var verken eller, men også både og. Dette har åpenbart vært vanskelig.

LIFE Frogner har vist at en god del familier har en slik livssituasjon at de er helt avhengig av tett oppfølging over lang tid. De trenger en form for hjelp som er forankret i deres hverdagsliv. Hverdagslivet er preget av det «tatt for gitte». Gitte forestillinger vi ikke stiller spørsmål til, men som oppleves som hverdagsvirkelighetens selvfølgelighet. Selvfølgeligheter som imidlertid utgjør en viktig del av hverdagslivets betingelser og hvordan hverdagen håndteres. Det «tatt for gitte» er på mange måter limet i hverdagslivet, og dette blir ikke sett av det ordinære tjenesteapparat. Familiene trenger også hjelp til å holde kontakten med hjelpeapparatet, og ikke minst hjelp til å koordinere den hjelpen som blir gitt.

Ut fra den evalueringen som vi har gjort tydeliggjøres at LIFE Frogner har vært et skritt i riktig retning – nettopp fordi teamet fikk en relativ stor autonomi når det gjelder å hjelpe familiene. Familiene ville ha profittert sterkt på en fortsettelse av LIFE Frogner, og det samme ville sannsynligvis også Oslo kommune ha gjort, også i forhold til økonomiske besparelser.

## Litteratur

Aronsson, G., Berntson, E., Björk, L., Bolin, M., Corin, L. (ed.) (2020). *Att synliggöra och motverka ojämställdhet i arbetslivet: En vänbok till Annika Härenstam*. Helsingborg. Komlitt förlag.

Axelsson, R., & Axelsson, S. B. (2006). Integration and Collaboration in Public Health – A Conceptual Framework. *International Journal of Health Planning & Management*, 2(11), 75-88.

Beresford, P. (2012). The theory and philosophy behind user involvement. Beresford & Carr (red.) *Social care, service users and user involvement* (s. 21-36). London: Jessica Kingley

Blom, B., & Evertsson, E., Perlinski, M. (Eds.) (2017). *Social and Caring Professions in European Welfare States: Policies, Services and Professional Practices*. Bristol, UK: Policy Press

Borg, M. & Topor, A. (2007). *Virksomme relasjoner. Om bedringsprosesser ved alvorlige psykiske lidelser*. Oslo. Kommuneforlaget.

Clifford, G., Fauske, H., Lichtwarck, W. og Marthinsen, E. (2015) Minst hjelp til dem som trenger det mest? Sluttrapport fra forsknings- og utviklingsprosjektet "Det nye barnevernet" NF rapport nr: 6/2015

Conklin, J. (2006) *Wicked Problems & Social Complexity*. CogNexus Institute

Cottam, H. (2018). *Radical help. How We Can Remake the Relationships Between Us and Revolutionise the Welfare State*. London: Virago Press

Davidsson m.fl. (2017): Forandrade arbeidsmetoder i det sociala arbetet med familjer med sammensatta behov (Familjelotsen) FoU-rapport 83:2017. Centrum for vard, omsorg och socialt Arbete, Linköping.

Fugelli, P. (2001). Tillit. *Tidsskriftet for Den norske legeforening*. 121:3621-4.

Grell, P., Ahmadi, N., & Blom, B. (2016). "Sometimes it's really complicated!"—clients with complex needs on their encounters with specialised personal social service organisations in Sweden." *Nordic Social Work Research*, 6(3), 188-200.

Krogstrup, H. K. (2017) *Samskabelse og capacity building i offentlig sektor*. København: Hans Reitzels Forlag

Hyslop, I. (2018) *Neoliberalism and social work identity*. *European Journal of Social Work*, 21:1, 20-31

Jenssen, A. G. & Tronvoll, I. M. (2012). *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Karlsson, B. & Borg, M. (2013). *Psykisk helsearbeid. Humane og sosiale perspektiver og praksiser*. Oslo: Gyldendal akademiske.

Marthinsen, E. og K. Arntzen (1999) 'Fagtekst' – forsøk med nye former for journalføring i hjelpetjenesten i Trondheim kommune. Arbeidsrapport nr 9. Barnevernets utviklingscenter Midt-Norge/NOSEB

Marthinsen, E., Clifford, G. (1998) *Mellom forsorg og sosialt arbeid - en studie av to sosialtjenester i Sør-Trøndelag*. Trondheim: Barnevernets utviklingscenter i Midt-Norge. NTNU

Meld. St. 19 (2018-2019). *Folkehelsemeldinga. Gode liv i eit trygt samfunn*. Oslo

Meld. St. 30 (2019-2020). *En innovativ offentlig sektor – Kultur, ledelse og kompetanse*.

Meld. St. 47 (2008-2009). *Samhandlingsreformen. Rett behandling - på rett sted - til rett tid*. Oslo kommune, 2021. Lastet ned 01.10.2021 <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/oslohjelpe/#gref>

Moe, A. (2010). *Praksis som kunnskapskilde. En studie av brukeres og hjelperes erfaringer*. Ph.d.-avhandling. Trondheim: NTNU.

Morén, S. (2015). *Undran inför socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Munro, E. (2011) *Review of child protection in England: Final report: A child-centered system*.  
[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/175391/Munro-Review.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/175391/Munro-Review.pdf)

Ness, O. & von Heimburg, D. (2021) Aksjonsforskning: Samskapt kunnskap som endrer liv. S. 19-34 i Von Heimburg, D. og Ness, O. (2021) Aksjonsforskning – Samskapt kunnskap som endrer liv og samfunn. Fagbokforlaget.

Norvoll, R. (2002). Makt og sosial kontroll innenfor psykisk helsevern. I Norvoll (red.) *Samfunn og psykiske lidelser. Samfunnsvitenskapelige perspektiver- en introduksjon*. Oslo: Gyldendal akademiske.

Parton, N. & O'Byrne, P. (2000) *Constructive Social Work. Towards a new practice*. Hampshire: Palgrave

Rittel, H.W. J. & Webber, M. M. (1973). *Dilemmas in a General Theory of Planning*. Policy Sciences 4: 155–169.

Schibbye, A. L. (1995). *En dialektisk relasjonsforståelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Sosial- og helsedirektoratet (2005) *Sosial- og helse-direktoratets nasjonale strategi for kvalitetssikring i Sosial- og helsetjenesten "... og bedre skal det bli"*

Treadwell, J, & Peres, R., Stubbs, D., McAllister, J.W., Stern, S, Buzi, R. (2014). *Case Management and Care Coordination Supporting Children and Families to Optimal Outcomes*. Dordrecht: Springer.

van Ewijk, H. (2018). *Complexity and Social Work*. New York/Oxon: Routledge.



Von Heimburg, D., Guribye, E. og Iversen, L. (2021) Reorientering av velferd gjennom samskapende aksjonsforskning. I von Heimburg og Ness 2021, *Aksjonsforskning, samskapt kunnskap som endrer liv og samfunn*. Fagbokforlaget

Weaver, W. (1948) Science and complexity. *American Scientist*, 36: 536-544

Willumsen, E. (2015). *Nye samarbeidsformer: et samfunnsoppdrag*. Oslo: Universitetsforlaget

Wilkinson, S. (2004). Focus group research. I Silverman, D. (red.) *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. Thousand Oaks: Sage

## VEDLEGG

- 1 Informasjon og forespørsel til foreldre om deltakelse i forskning- og utviklingsprosjekt
- 2 Informasjon og forespørsel til ansatte om deltakelse i forsknings- og utviklingsprosjekt
- 3 Til foreldrene som deltar i forskningsprosjektet – intervju med barn
- 4 Hverdagslivsintervju med foreldre til barn som mottar tjenester fra Life-prosjektet
- 5 Intervjuguider for fokusgruppeintervju med:
  - A) ansatte i life-prosjektet frogner
  - B) medlemmer i avklaringssteamet
  - C) utvalgte samarbeidspartnere i life-prosjektets arbeid med familiene



## **LIFE - FROGNER**

# **Informasjon og forespørsel til foreldre om deltakelse i forskning- og utviklingsprosjekt**

### **Bakgrunn og formål**

Forskning har vist at mange familier i barnevernet ikke får den hjelpen som er best for dem. Prosjektet «LIFE – Frogner» ønsker å få frem kunnskaper som kan være med på å endre på dette – slik at barnevernet kan utvikle tiltak som i større grad treffer de behov familien og barna har. Kort og godt prøve å gjøre barnevernet bedre. For å dokumentere kunnskapsutvikling og resultater trenger vi din hjelp.

Prosjektet er finansiert av Oslo kommune, Frogner bydel og NTNU

### **Ansvarlig for forskningsprosjektet**

Prosjektansvarlig er professor Willy Lichtwarck og førsteamanuensis Anne Moe, institutt for sosialt arbeid

### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Spørsmål om deltakelse i studien går til et utvalg familier som mottar tjenester fra Frogner bydel  
Som deltakere i prosjektet vil dere måtte:

-la dere intervjuet av forskere

Temaer i intervjuet er dere hverdagsliv – hva skjer i løpet av en uke?

Hvilke tiltak mottar familien fra LIFE-prosjektet og hvordan virker hjelpen?

- eventuelt gi oss tillatelse til å intervjuet noen av barna i familien

***Det er frivillig å delta i prosjektet. Om du velger å delta eller ikke vil det ikke få noen konsekvenser i forhold til den videre oppfølging fra barnevernet.***

Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine opplysninger vil da bli slettet.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er bare medarbeidere i

## Vedlegg 1

forskningsprosjektet fra NTNU som vil ha tilgang til innsamlet data. Navn og kontaktopplysninger på deltakere i fokusgruppeintervju vil ikke bli lagret.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når forskningsprosjektet avsluttes senest 31. desember 2021. Notater og lydopptak vil da bli slettet og data blir anonymisert. Deltakere i studien vil ikke kunne gjenkjennes ved publisering.

Det anonymiserte materialet vil ligge til grunn for vitenskapelig arbeid i regi av våre forskere også etter prosjektslutt.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- NTNU ved professor Willy Lichtwarck, tlf 940 59474 eller [willy.lichtwarck@ntnu.no](mailto:willy.lichtwarck@ntnu.no)
- NTNU ved førsteamanuensis Lena Augusta Ulfseth, tlf 90128206 eller [lena.a.ulfseth@ntnu.no](mailto:lena.a.ulfseth@ntnu.no)
- Personvernombud ved NTNU: Thomas Helgesen tfn. 930 79 038 eller [thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost [personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

## Vedlegg 1

**Samtykkeerklæring**

- Jeg har mottatt og forstått informasjon om forskningsprosjektet Life-Frogner som har til formål å utvikle kunnskap om det videre arbeidet og hvilke resultater LIFE-prosjektet i Frogner bydel har gitt for barns og foreldres hverdagsliv. Jeg har også fått anledning til å stille spørsmål.
- Jeg samtykker til å delta i intervju om hverdagslivet med erfaringer og virkninger av hjelp fra Life-Frogner

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)



## **LIFE - FROGNER**

### **Informasjon og forespørsel til *ansatte* om deltakelse i forsknings- og utviklingsprosjekt**

#### **Bakgrunn og formål**

Forskning har vist at mange familier i barnevernet ikke får den hjelpen som er best for dem. Prosjektet «LIFE – Frogner» ønsker å få frem kunnskaper som kan være med på å endre på dette – slik at barnevernet kan utvikle tiltak som i større grad treffer de behov familien og barna har. Kort og godt prøve å gjøre tjenestene bedre. For å dokumentere kunnskapsutvikling og resultater, trenger vi din hjelp.

Prosjektet er finansiert av Oslo kommune, Frogner bydel og NTNU

#### **Ansvarlig for forskningsprosjektet**

Prosjektansvarlig er professor Willy Lichtwarck og førsteamanuensis Anne Moe, institutt for sosialt arbeid, NTNU.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Spørsmål om deltakelse i studien går til ansatte i Life-prosjektet Frogner, deltakere i avklaringsteamet som avgjør hvilke familier som skal inngå i Life-prosjektet og utvalgte, relevante samarbeidspartnere til Life-prosjektet. Som deltakere i forskningsprosjektet som informanter vil dere måtte:

-la dere intervju av forskere –i fokusgruppe og eventuelt individuelt.

Intervjuene vil ha en varighet på ca 1 ½ - 2 timer der vi presenterer tema vi ønsker at deltakerne skal reflektere over. Vi ønsker å ta opp intervjuene på lydopptaker.

#### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine opplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er bare medarbeidere i forskningsprosjektet fra NTNU som vil ha tilgang til innsamlet data. Navn og kontaktopplysninger på deltakere i fokusgruppeintervju vil ikke bli lagret.

## Vedlegg 2

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når forskningsprosjektet avsluttes senest 31. desember 2021. Notater og lydopptak vil da bli slettet og data blir anonymisert. Deltakere i studien vil ikke kunne gjenkjennes ved publisering.

Det anonymiserte materialet vil ligge til grunn for vitenskapelig arbeid i regi av våre forskere også etter prosjektslutt.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- NTNU ved førsteamanuensis Anne Moe, tlf 913 09 311 eller [anne.moe@ntnu.no](mailto:anne.moe@ntnu.no)
- NTNU ved professor Edgar Marthinsen, tlf 91 149988 eller [edgar.marthinsen@ntnu.no](mailto:edgar.marthinsen@ntnu.no)
- Personvernombud ved NTNU: Thomas Helgesen tf 930 79 038 eller [thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost [personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Anne Moe  
Førsteamanuensis,  
Institutt for sosialt arbeid  
NTNU

## Vedlegg 2

**Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om forskningsprosjektet Life-Frogner og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg har lest og forstått informasjonen overfor og samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)





## **Prosjekt: FROGNER- LIFE**

### **Til foreldrene som deltar i forskningsprosjektet – intervju med barn**

Vi legger nå ved en egen forespørsel om samtykke til intervju med barn. Vi legger også ved et eget informasjonsskriv til barnet. Dette forteller mer om hvordan intervjuet med barna er tenkt lagt opp.

Samtykke fra foreldre forutsetter selvfølgelig at dere har snakket med barna og at de synes det er greit at vi snakker med dem. Vi vil også be barn over 12 år om å skrive under selv når vi møter dem, og vil da gjenta at de kan trekke seg eller stoppe samtalen om de vil det.

.

Med vennlig hilsen fra  
sign

Vedlegg:  
Forespørsel angående samtykke til samtale med barn.  
Brev til barn og samtalekart

# FROGNER - LIFE

Til deltakere i forskningsprosjektet

## Forespørsel om samtykke angående intervju med barn

Vi vil med dette spørre om samtykke til å intervju barna!

Når vi nå ønsker å snakke med barna er det fordi vi ønsker å ta opp med dem hvordan deres hverdag er: aktiviteter og hendelser i løpet av en vanlig dag, uke eller måned og fortelle litt om skole, hverdagsliv, fritid, familie og venner. Vi er også opptatt av hvordan barna opplever tiltakene fra LIFE-prosjektet.

I forkant av intervjuet vil vi sende et brev til barnet der det fremkommer hva vi skal snakke om. I dette brevet har vi tegnet de temaer som skal fokuseres. Dette er for at barnet skal få tid til å forberede seg litt, og selv få bestemme hva intervjuet skal starte ut med. Dette arket ønsker vi å få lov å sende direkte til barnet, i posten, for å skape en atmosfære av delaktighet.

For å kunne analysere samtalene må vi gjøre opptak. Når vi skriver ut intervjuene endrer vi navn på personer og steder slik at ingen skal kunne kjennes igjen. Utdrag av utsagn eller hendelser vil brukes i forskningen i lys av det andre sier, slik at det ikke vil gjengis noen sammenhengende historie fra barn eller voksne. Dette for å sikre anonymiteten.

***Det er frivillig å delta i prosjektet. Om du velger å delta eller ikke vil det ikke få noen konsekvenser i forhold til den videre oppfølging fra barnevernet.***

Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine opplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er bare medarbeidere i forskningsprosjektet fra NTNU som vil ha tilgang til innsamlet data. Navn og kontaktopplysninger på deltakere i fokusgruppeintervju vil ikke bli lagret.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når forskningsprosjektet avsluttes senest 31. desember 2021. Notater og lydopptak vil da bli slettet og data blir anonymisert. Deltakere i studien vil ikke kunne gjenkjennes ved publisering.

## Vedlegg3

Det anonymiserte materialet vil ligge til grunn for vitenskapelig arbeid i regi av våre forskere også etter prosjektslutt.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- NTNU ved professor Willy Lichtwarck, tlf 940 59474 eller [willy.lichtwarck@ntnu.no](mailto:willy.lichtwarck@ntnu.no)
- NTNU ved førsteamanuensis Anne Moe, tlf 913 09 311 eller [anne.moe@ntnu.no](mailto:anne.moe@ntnu.no)
- NTNU ved førsteamanuensis Lena Augusta Ulfseth
- NTNU ved professor Edgar Marthinsen, tlf 91149988 eller [edgar.marthinsen@ntnu.no](mailto:edgar.marthinsen@ntnu.no)
- Personvernombud ved NTNU: Thomas Helgesen tfn. 930 79 038 eller [thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost [personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Førsteamanuensis Anne Moe og professor Willy Lichtwarck  
Prosjektledere

**Samtykkeerklæring foreldre (barn under 12 år)**

- Jeg har mottatt og forstått informasjon om forskningsprosjektet Life-Frogner som har til formål å utvikle kunnskap om det videre arbeidet og hvilke resultater LIFE-prosjektet i Frogner bydel har gitt for barns og foreldres hverdagsliv. Jeg har også fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg/vi gir med dette samtykke til at forskerne kan snakke med mitt barn som et ledd i prosjektet. Jeg har snakket med barnet om dette intervjuet og mitt barn synes dette er greit.

Vi ber om at den som undertegne oppgir navn også med blokkbokstaver i tillegg til underskriftet.

Jeg har lest og forstått informasjonen overfor og samtykker til:

- Jeg/vi gir samtykke til at barnet deltar i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

### **Samtykkeerklæring ungdom over 12 år.**

Jeg gir med dette samtykke til at forskerne har en samtale med meg om min hverdagen; aktiviteter og hendelser i løpet av en vanlig dag, uke eller måned og fortelle litt om skole, hverdagsliv, fritid, familie og venner. Jeg bestemmer selv hva jeg vil fortelle til forskerne og hva jeg vil svare på. Jeg synes det er i orden at forskerne tar opp samtalen, og lager et skriv av det, der navn og steder blir endret. Jeg kan når som helst ombestemme meg og si nei og avbryte.

Vi ber om at den som undertegne også oppgir navn med blokkbokstaver i tillegg til underskriftet.

- Jeg har mottatt og forstått informasjon om forskningsprosjektet Life-Frogner som har til formål å utvikle kunnskap om det videre arbeidet og hvilke resultater LIFE-prosjektet i Frogner bydel har gitt for barns og foreldres hverdagsliv. Jeg har også fått anledning til å stille spørsmål.
- Jeg samtykker til å delta i intervju om hverdagslivet med erfaringer og virkninger av hjelp fra Life-Frogner

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg3

## **Til**

(Navn barnet, fornavn og etternavn)  
(som er 8, 9, 10 eller 11 år)

**Hei**

**(dato)**

**Vi heter Lena Ulfseth og Willy Lichtwarck**

**Det er vi som ønsker å samtale med deg. Vi er glade for at du vil møte oss (dato og klokkeslett og sted), og det er fint at dine foresatte har sagt at dette er greit.**

**Når vi møtes vil vi at du forteller om familien din, om venner og andre du kjenner, om fritiden din og om skolen din.**

**Vi har laget et samtalekart med bilder av de temaene vi ønsker at du forteller om. Se nøye på kartet og bestem deg for hvilket tema du vil begynne å fortelle om.**

**Det er frivillig å delta**

**Du kan selv velge å delta i forskningsprosjektet eller ikke. Du trenger ikke å bestemme deg med en gang.**

**Hvis du velger å delta, må foreldrene dine også si at det er greit. Men du trenger ikke å delta selv om foreldrene dine har sagt at du kan det.**

**Hvis du velger å delta, kan du når som helst si at du ikke vil delta likevel uten å oppgi noen grunn. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.**

**Ditt personvern**

**Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet.**

## Vedlegg3

- **Kun vi har tilgang til samtalen etter at forskningsprosjektet er avsluttet.**
- **Resultatene vil publiseres i forskningsartikler og i en rapport til Oslo Kommune. Samtalen vil bli anonymisert når den skrives ned. Det betyr at jeg tar bort alle navn og lignende når jeg skriver ned samtalen. Ingen skal kjenne deg igjen i forskningsartikler eller rapporten.**

**Hva skjer med opplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

**Forskningsprosjektet skal etter planen avsluttes 31.12.2021. Lydopptakene vil oppbevares på en passordbeskyttet enhet og slettes etter prosjektslutt. Vi ber både dere/deg som foreldre om å signere samtykke, og at barn over 12 år også blir spurt om å gjøre det før vi snakker med dem.**

**All personidentifiserbar informasjon slettes ved utgangen av 2021 på samme vis som i den øvrige delen av prosjektet.**

**Vi ser frem til å treffe deg!**

**Vennlig hilsen  
Lena og Willy**

**Til**

(navnet på barnet, fornavn og etternavn)  
(som er 12, 13, 14, 15, 16, 17 eller 18 år)

**Hei****høst 2020**

Vi heter Lena Ulfseth og Willy Lichtwarck

Det er vi som ønsker å samtale med deg. Jeg er glad for at du vil møte oss (dato og klokkeslett og sted), og det er fint at dine foresatte har sagt at dette er greit.

Når vi møtes vil jeg at du forteller om familien din, om venner og andre du kjenner, om fritiden din og om skolen din.

Vi har laget et samtalekart med bilder av de temaene jeg ønsker at du forteller om. Se nøye på kartet og bestem deg for hvilket tema du vil begynne å fortelle om.

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine opplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er bare medarbeidere i forskningsprosjektet fra NTNU som vil ha tilgang til innsamlet data. Navn og kontaktopplysninger på deltakere i fokusgruppeintervju vil ikke bli lagret.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når forskningsprosjektet avsluttes senest 31. desember 2021. Notater og lydopptak vil da bli slettet og data blir anonymisert. Deltakere i studien vil ikke kunne gjenkjennes ved publisering.

Det anonymiserte materialet vil ligge til grunn for vitenskapelig arbeid i regi av våre forskere også etter prosjektslutt.

Dine rettigheter



## Vedlegg3

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- NTNU ved professor Willy Lichtwarck, tlf 940 59474 eller [willy.lichtwarck@ntnu.no](mailto:willy.lichtwarck@ntnu.no)
- NTNU ved førsteamanuensis Anne Moe, tlf 913 09 311 eller [anne.moe@ntnu.no](mailto:anne.moe@ntnu.no)
- NTNU ved førsteamanuensis Lena Augusta Ulfseth
- NTNU ved professor Edgar Marthinsen, tlf 91149988 eller [edgar.marthinsen@ntnu.no](mailto:edgar.marthinsen@ntnu.no)
- Personvernombud ved NTNU: Thomas Helgesen tfn. 930 79 038 eller [thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost [personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Vi ser frem til å treffe deg!

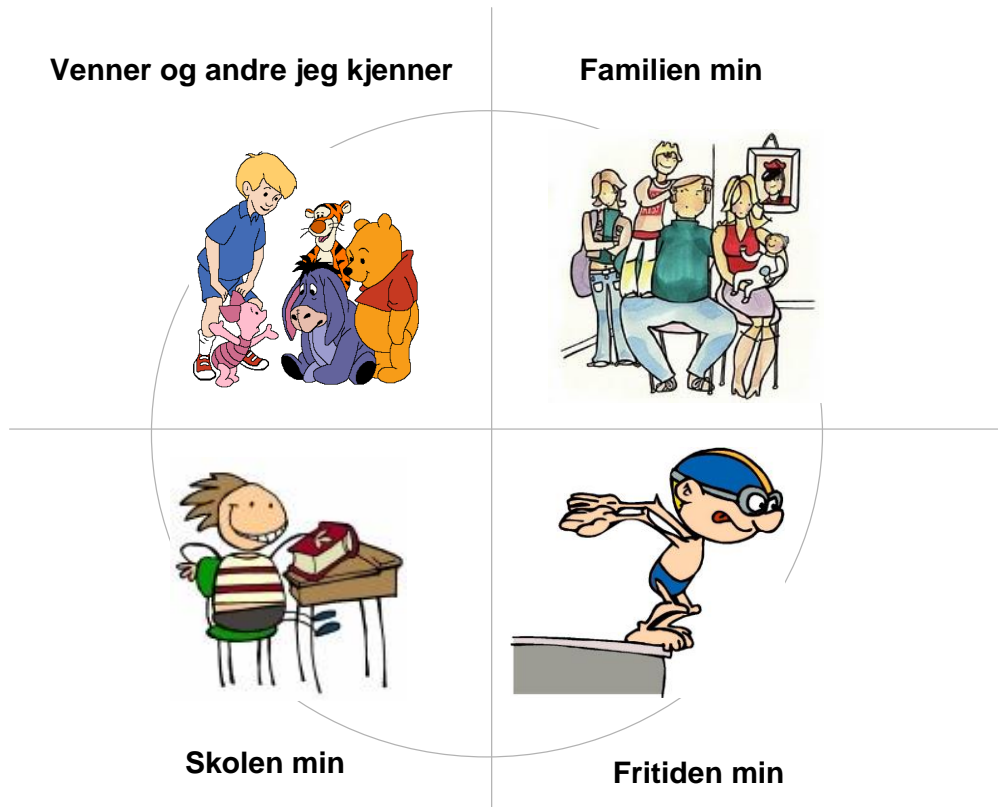
**Vennlig hilsen**  
**Lena og Willy**

## Samtalekart for barn under 12 år

**Slik skal du bruke arket:**

## Vedlegg3

Se nøye på bildene og bestem deg for hva du har mest lyst til å begynne å fortelle om. Ta en penn og lag en runding rundt det bildet som viser hva du vil begynne å snakke om. Spør en voksen om hjelp hvis du ikke får det til.



ta vare på arket og vis det til oss når vi møtes til samtale 😊

## Samtalekart for barn/ungdom over 12 år

### Slik skal du bruke arket:

Se nøye på bildene og bestem deg for hva du har mest lyst til å begynne å fortelle om. Ta en penn og lag en runding rundt det bildet som viser hva du vil begynne å snakke om.

Mine venner og bekjente



Familien og slektningene mine



på skolen min



Fritiden min

ta vare på arket og vis det til oss når vi møtes til samtale

## Vedlegg 4

### **Hverdagslivsintervju med foreldre til barn som mottar tjenester fra Life-prosjektet:**

I dette intervjuet vil vi få foreldrene til å fortelle om sin hverdag. Denne tilnærmingen krever en stor grad av åpenhet hos forskeren til å lytte, og får informantene til å reflektere over ulike situasjoner i hverdagen

Vi vil fokusere på følgende områder:

Hva skjer i hverdagen – vi vil få foreldrene til å fortelle hva en «typisk uke» er for dem. Hvordan har de det i hverdagen? Hva er av betydning, og hva skulle vært annerledes?

Temaer som vil være sentrale er:

Arbeid

Fritid

Økonomi

Barna

hjelpeapparatet

En vil også få dem til å fortelle hva som gjør at en hverdag blir god – hva som gjør en hverdag mindre bra.

Vi som gjennomfører disse intervjuene har lang erfaring med denne type av intervju. Dette er en intervjuform som vi har praktisert i flere av våre prosjekter. Vi kommer ikke til å fokusere på identifiserte 3.personer i intervjuet. I intervjuet vil vi ikke oppgi navn, etnisk bakgrunn eller religiøs oppfatning. Vi kommer til å nevne om foreldrene er etnisk norsk eller ikke.

### **Intervju med barn og unge som mottar tjenester fra Life-prosjektet:**

Oppdragsgiver ønsker at barna blir intervjuet. Vårt anliggende som forskere i denne sammenhengen er at det finnes informasjon og perspektiver som *bare barna og ungene i barnevernet kan gi tilgang til*. Barn og unge er sett på som *informanter*. Hensikten er å finne ut om barna har fått en bedre hverdag med hjelpen fra LIFE-prosjektet.

Dette intervjuet vil ha som hovedfokus barns hverdagsliv. Denne type av å intervju har vi også gjennomført i andre prosjekter med gode erfaringer. Forskerne som skal gjennomføre disse intervjuene er godt trent i dette. Som det fremgår av vedlegg til foreldre og barn tar vi utgangspunkt i fire områder: familie, fritid, skole og venner.

Hensikten er å få barna til å fortelle om sin hverdag med utgangspunkt i disse fire temaer. Vi vil være spesielt oppmerksom på at barna ikke skal snakke om identifiserbare andre. Vi vil i samtale med barna unngå dette ved å «styre» samtalen på en forsvarlig måte.

Spørsmål vi ønsker svar på i forbindelse med intervju med barn og unge, er hva slags dagligliv og sosialt liv barnevernsbarn forteller om. Barn i barnevern, risikerer å bli oppfattet som spesielle, som på en eller annen måte er forskjellig fra andre barn og unge. Et alltid relevant spørsmål er om det ”spesiell” (avvikende) skal *definere* barnet som barnevernet og andre instanser vil hjelpe. Kanskje disse barneliv er en sammenblanding av forhold som kan være besværlig, og innslag som er ”normal” sett i forhold til jevnaldrende. Det er dette Andenæs

## Vedlegg 4

(2004) er inne på i sin drøfting av hvordan barnevernbarnas liv er satt sammen, altså det kontekstuelle. En følge av det er at våre forsøk på å få unge til å fortelle om sitt dagligliv, skal ikke være problemfokuset eller bærer preg av at barn ledes inn i problemområder.

Vi ville utforske barnas hverdag fra deres eget perspektiv. Barnesamtalemotodikk fra det barnevernfaglige-, pedagogiske- og helsefaglige praksisfeltet er blitt gjennomgått og drøftet. Vi har laget et sett med pedagogiske hjelpemidler i møte med barn og foreldre; personlig brev og samtalekart. Gamst og Langballe (2010) og Andenæs (1991) har hatt særlig betydning for metodikken i prosjektet.

Gamst og Langballe har utviklet ”Den Dialogiske Samtalemotode” (DCM: Dialogical communication methodology). Det var opprinnelig en metode til bruk i dommeravhør av barn (Gamst, Trøften & Langballe 2004). Senere har Gamst med flere tilpasset metoden til bruk i undersøkelse og oppfølging av barn i barneverntjenesten. Et hovedpoeng med metoden er å gi barnet gode muligheter til å uttrykke seg i frie narrativer uten å bli ledet (Langballe, Gamst og Jacobsen 2010). Vi vil benytte flere elementer fra DCM. Spørreformuleringen «Fortell om»? sammen med kommunikasjonsteknikker som aktiv lytting og speiling er særlig sentral. Vi vil vektlegge en åpen tilnærming, hvor barna får bestemme agendaen og lede an innenfor de tema som er oppgitt (se samtalekartet). Formuleringen «fortell om» er lett bydende og gir straks ordet til barnet. Intervjuer blir satt i en «lytte-posisjon», mens barnet kommer i en «fortellerposisjon» fra første stund. Kombinert med aktiv lytting og speiling prøver vi bevist å gi barnet ro og tid til å utvikle sin fortelling gjennom egne ord og uttrykk. Vi prøver å unngå definerende og tolkende spørsmål og gjensvar. Vi vil unngå at barneintervjuene blir en “undervisningsarena”, hvor forsker skal oppdra, forklare og lære barnet. Med det mål for øye at barna skal være våre «læremestre» legger vi til grunn at spørsmål til barna skal være kledd i en hverdagslig språkdrakt, nærmere bestemt med ord og uttrykk som er gjenkjennbare for barna dvs. ord og begreper som fanget barnas interesse og motivasjon til å fortelle. Vi vurderer at spørsmål kledd i en barnevernfaglig språkdrakt kan gi barna en opplevelse av inkompetanse og føre til manglende interesse for å delta i intervjuet. Vi er ute etter kvalitative data om deres erfaringer og opplevelser. Forankret i det nyere synet på barn og barndom i barndomssosiologien, legger vi til grunn at barn er like interessante og viktige som informanter som voksne (Prout and James 1990, Qvortrup 2002). Likt med voksne er også barn «human beings» og ikke bare «human becomings». Gamst og Langballe (Ibid.) hadde erfaring med at denne lett bydende spørreformen, i kombinasjon med aktiv lytting og speiling fikk barna til å fortelle. Spørreformen «fortell om» kan virke enkel på papiret, men den er ikke like lett å benytte i praksis. Vi er mer vant til å si: «Kan du fortelle om»? Problemet med den formuleringen, er eventuelle misforståelser. Er det et spørsmål om jeg er flink nok, god nok (kompetent) til å fortelle? Dessuten er det et ja/nei spørsmål som lukker mer enn det åpner. Når det gjelder fasene i denne modellen legger vi særlig vekt på fasene: «Fri fortelling» (fase 5) og «Sondering» (fase 6). I fasen Fri fortelling gjelder det å la barnet utvikle sin fortelling, bl.a. gjennom aktiv lytting/speiling og la barnet disponere talerommet i minst tre sammenhengende setninger (i tråd med drøftingen ovenfor). I fasen Sondering gis det anledning til å komme med oppfølgingsspørsmål på hendelser barnet har fortalt om i den frie fortellingen. I denne fasen er det særlig viktig å ikke presse eller spørre ut barna om hendelser de åpenbart ikke ønsket å utdype. Barnets uttalte uvilje mot å fortelle om et tema er signaler vi vil ta til etterretning. Samtidig er vi oppmerksom på at barn har ulike grenser for hva som er privat, og at det var viktig å være sensitiv for slike forskjeller blant barna. Tolkning av de forskningsetiske retningslinjene vedtatt av NESH om at personer som deltar i forskning har krav på beskyttelse mot skade og urimelig belastning er blitt grundig drøftet.

#### Vedlegg 4

Vi har også latt oss inspirere av Andenæs (1991) "Livsformsintervjuet". Det sentrale her er å la barna fortelle om konkrete og virkelige hendelser i tid og rom fra dagen i dag eller dagen i går, eller en uke. For å få enda mer bredde og variasjon er det mulig å trekke inn lørdager, søndager, ferier og høytider i tillegg til vanlige hverdager.

#### ***Avslutningsintervju med foreldre til barn som mottar tjenester fra Life-prosjektet***

I dette intervjuet vil hovedfokuset være informantens opplevelser og vurdering av den hjelp som er gitt fra hjelpeapparatet. Dette vil være et strukturert intervju der vi vil være opptatt av. Vi har ikke bestemt ennå om dette intervjuet kan gjennomføres via telefon

Hvor mange besøk/kontakt har familien hatt av hjelpeapparatet det siste halve året

Hvor mange personer i hjelpeapparatet må familien forholde seg til?

Mener de hjelpe de har fått har hjulpet?

Har hjelpeapparat lyttet til familiens ønsker og behov?

Har de opplevd seg forstått?

Hvordan oppleves møtet med den kommunale hjelpeapparat?

Hvordan opplever familiene de tiltakene som settes inn?

Hvor fornøyde er familiene med den kommunale hjelpeapparat?

## Vedlegg 5

**INTERVJUGUIDER FOR FOKUSGRUPPEINTERVJU MED**

- a) **ANSATTE I LIFE-PROSJEKTET FROGNER**
- b) **MEDLEMMER I AVKLARINGSTEAMET**
- c) **UTVALGTE SAMARBEIDSPARTNERE I LIFE-PROSJEKTETS ARBEID MED FAMILIENE**

Alle tema/spørsmål er ikke like relevante for de tre gruppene av ansatte (profesjonelle) som skal intervjues slik at temaene vil derfor tilpasses til den enkelte fokusgruppe. Det kan også bli aktuelt med individuelle intervju av enkelte informanter for å utdype enkelte tema som tas opp i fokusgruppeintervjuet.

**FOKUSGRUPPEINTERVJU 1:**

Det utføres fokusgruppeintervju august/september 2020 med hver gruppe ansatte (medarbeidere i Lifeprojektet, medlemmer av avklaringsteamet og utvalgte samarbeidspartnere). Tema som tas opp til diskusjon er følgende:

**1. Life-prosjektet**

- a) Rolle i prosjektet og hvilke utfordringer knyttet til prosjektet.
- b) Ressurser i prosjektet, og hva behøves?
- c) Kompetanse i prosjektet, og hva behøves?
- d) Samarbeid mellom aktørene som er involvert: medarbeidere, avklaringsteam og aktuelle samarbeidspartnere.
- e) Hvordan kan prosjektorganisasjonen utvikles?
- f) Hvordan bør arbeidet i prosjektet utvikles? Hvilke muligheter og hindringer finnes for utvikling av prosjektet.
- g) Hvilken kunnskap kan utvikles i prosjektet?

**2. Arbeidsmetoder i Life-prosjektet**

- a) Samarbeid med familiene:
  - Beskrivelse av problemsituasjoner det arbeides med. Prioriteringer.
  - Hva behøves for å arbeide med slike situasjoner (ressurser, kompetanse, tid osv)?
  - Hvordan organiseres arbeidet med familiene? Prioriteringer? Alvorlighetsgrad?
  - Beskrivelse av arbeidet/tilnærmingen.
  - Utfordringer i arbeidet.
  - Forventninger til arbeidet.
- b) Muligheter og hindringer i å kunne gi bedre hjelp.
- c) Støtte til medarbeiderne i Life-prosjektet
- d) Samarbeid mellom medarbeiderne i prosjektet og andre involverte aktører

**FOKUSGRUPPEINTERVJU 2:**

Disse intervjuene vil foregå første halvdel av 2021.

Foreløpige resultater fra fokusgruppeintervjuene 1 presenteres og diskuteres. Spesielt resultater som forstås overraskende eller som kan ha potensial for videreutvikling som bør diskuteres videre. Medarbeiderne i Life-prosjektet har i løpet av forskningsprosjektet tatt i bruk kartleggingsverktøy i

## Vedlegg 5

sitt arbeid med familien. Dette vil gi grunn til å diskutere om det er utviklet ny kunnskap og endringer i arbeidsmetoder i arbeidet med familiene og i samarbeid med andre aktører. Dette er også et relevant tema for diskusjon med avklaringsteamet og utvalgte samarbeidspartnere.





Institutt for sosialt arbeid er en del av Norges teknisknaturvitenskapelige universitet. Instituttet arbeider for høyere utdanning og forskning innen sosialt arbeid. Vi tilbyr bachelorstudier innenfor barnevern og sosialt arbeid, og masterstudier i barnevern, funksjonshemming og samfunn, og sosialt arbeid. Vi tilbyr også videreutdanning og et doktorgradsprogram i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid driver forskning, kunnskapsutvikling og formidling i tett samarbeid med brukere, praksisfelt og utdanning. Våre temaområder er barnevern og innovasjon; funksjonshemming; innvandring og integrasjon samt sosiale tjenester.

ISSN 2535-327  
NTNU, 2021  
Institutt for sosialt arbeid  
7491 TRONDHEIM  
[www.ntnu.no/isa](http://www.ntnu.no/isa)