



UiO • Universitetet i Oslo

Et nyetablert tilbud i et allerede eksisterende system

*En institusjonell etnografi av hvordan et nytt lavterskeltilbud
organiseres og styres*

Marie Blindheim Hole

Masteroppgave i sosiologi

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

Samfunnsvitenskapelig fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Våren 2021

Sammendrag

I denne studien undersøkes det hvordan arbeidet i det nyetablerte lavterskeltilbudet Oslohjelpa er organisert og styrt, ut ifra de ansattes ståsted. Oslohjelpa er en del av et større system av tjenester og instanser fra ulike sektorer med forskjellige ansvarsområder i Oslo kommune. Gjennom sitt arbeid skal de ansatte i Oslohjelpa utvikle et tilbud for innbyggerne i bydelene som er lett tilgjengelig og fokuserer på brukerens behov og ønske. Samtidig skal de samarbeide med andre instanser for å skape et helhetlig og tverrfaglig tilbud. De ansatte står derfor i en relasjon mellom innbyggerne og det større systemet de er en del av. Jeg ønsker å utforske hvordan de ansatte utfører arbeidet i Oslohjelpa, hva dette innebærer og hva som påvirker eller organiserer deres arbeidshverdag. Dette synliggjøres gjennom et fokus på hvordan de ansatte jobber og samarbeider med brukere og andre instanser, samt hvordan de opplever relasjonen de har mellom innbyggerne og det større systemet de er en del av.

Institusjonell etnografi utgjør det teoretiske grunnlaget og den metodologiske fremgangsmåten for dette prosjektet. Det empiriske grunnlaget består i hovedsak av informasjon innhentet gjennom intervjuer med ansatte i Oslohjelpa, feltnotater fra observasjoner av arbeidet deres og en rekke tekster som de ansatte bruker i arbeidet sitt eller som viser til konteksten som tilbudet befinner seg. Det består også av intervjuer med et par personer som har benyttet seg av tilbudet.

Gjennom analysen kommer jeg frem til tre hovedfunn som synliggjør deler av hvordan arbeidet til de ansatte i Oslohjelpa organiseres og styres. Det første funnet er at de ansatte gjennom seks stadier for å utvikle tilbudet bruker kunnskap som kommer fra en psykologisk teori kalt tilknytningsteorien gjennom ulike veiledningsmetoder og gjennom de føringene som ligger til grunn for Oslohjelpa i samhandling med innbyggerne. Det andre funnet viser til organisering som påvirker hvordan de ansatte opplever samarbeidet med andre instanser. De ansatte påvirkes av to delvis motstridende former for organisering og styring, der den ene omhandler sektorisering som har vært en del av samfunnsutvikling som fortsatt virker å prege den offentlige forvaltningen, mens den andre er forvaltningens mål om samordning og samarbeid som kan forstås som en del av grunnlaget for utviklingen av Oslohjelpa. Det siste hovedfunnet viser et motsetningsforhold i den relasjonen de ansatte har mellom innbyggerne og systemet som de er en del av, hvor etiske regler og mål- og resultatstyring organiserer arbeidet i den ene retningen og Oslohjelpas egne prinsipper og føringer viser til en annen delvis motstridende organisering og styring av arbeidet.

Forord

Proessen med å skrive masteroppgaven det siste året har vært både krevende, spennende og givende. Jeg vil derfor takke alle som har bidratt i denne prosessen med informasjon, kunnskap, råd, støtte og tilbakemeldinger.

Først og fremst vil jeg rette en stor takk til alle informantene som har deltatt i prosjektet. Jeg setter stor pris på at dere har satt av tid til å dele deres kunnskap og engasjement med meg.

Jeg vil også takke min veileder, Kjell Erling Kjellman, som har vært en stor støtte gjennom prosessen med gode konstruktive tilbakemeldinger og mye positivitet.

Videre vil jeg takke mine venner og familie som har bidratt med støtte, tilrettelegging, tilbakemeldinger og gode ord gjennom hele prosessen. En stor takk til min samboer som har vært en stor støttespiller i både gode og tyngre perioder.

Marie Blindheim Hole

Mai 2021

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1 Oslohjelpas plassering i samfunnet.....	2
1.1.1 Tilbud og tjenester for barn, ungdom og familier	5
1.1.2 Utvikling og samordning av velferdstilbud for barn, ungdom og familier	6
2. Tidligere forskning	8
2.1 Samarbeid og samordning.....	8
2.1.1 Begrepsavklaring.....	9
2.2 Ledelse, styring og byråkrati.....	10
2.2.1 Byråkrati og bakkebyråkrater.....	12
3 Institusjonell etnografi: Sosiologi for folket	15
3.1 Sosiologiens “Gude-blikk”	16
3.2 Menneskesyn og kunnskapsproduksjon av det sosiale	17
3.3 Sosiale relasjoner	19
3.4 Tekster.....	20
3.5 Oppsummering.....	22
4. Fremgangsmåte og metodiske valg	23
4.1 Standpunkt og institusjon.....	23
4.2 Intervju som empiri.....	24
4.2.1 Utvalg.....	24
4.2.2 Rekruttering av informanter	25
4.2.3 Gjennomføring av intervjuene	26
4.2.4 Utfordringer.....	27
4.3 Observasjon av relasjoner	28
4.3.1 Videre bruk i analysen	30
4.4 Tekst som empiri.....	30
4.5 Etske vurderinger	31
4.6 Forskningens kvalitet.....	33
4.6.1 Reliabilitet og validitet	33
4.6.2 Generaliserbarhet	34
4.7 Databehandling og analyse	35
4.7.1 Gjennomgang av data.....	35

4.7.2 De teoretiske begrepenes rolle	35
4.7.3 Fremgangsmåte for den videre analysen og diskusjonen.....	37
5. Erfaringene og hverdagen til de ansatte	38
5.1 “En vanlig dag”	38
5.1.1 Hvordan ta i mot familier og prosessen videre	41
5.1.2 Samarbeid.....	45
5.2 Problematikkene	48
6. Institusjonelle diskurser og styringsrelasjoner	50
6.1 Grunnleggende prinsipper og føringer for tilbudet.....	50
6.1.1 Oslo kommunes etiske regler	55
6.2 Styringsrelasjonene bak riktig og rask hjelp	56
6.2.1 Hva innebærer rask og riktig hjelp?	57
6.2.2 Å utforske, sortere og forstå: Tilknytningsteori og relasjonens rolle.....	62
6.3 Samarbeidet og samordningens krefter.....	66
6.3.1 Styringsrelasjonene som utfordrer samarbeidet	67
6.4 Mellom befolkningen og kommunen.....	70
6.4.1 På hvem sin side?	70
6.4.2 Bekymring for ikke å få fortsette	72
6.5 Oppsummering.....	74
7. Konklusjon	75
Litteraturliste	78
Vedlegg 1: Intervjuguide.....	89
Vedlegg 2: Informasjons- og samtykkeskriv for ansatte.....	91
Vedlegg 3: Informasjons- og samtykkeskriv for brukere	95

1. Innledning

I Norge er det mange ulike tilbud for befolkningen som er til for å hjelpe, kontrollere og forbedre hverdagen deres. Det er et komplisert og utbredt nettverk av ulike tilbud og velferdsordninger som blant annet politi, fengsel, institusjoner, barnevern, barnehager, utdanning, sykehus, spesialhelsetjenester, avlastningsordninger, frivillige organisasjoner, arbeidstiltak og sosialhjelp. I lengre tid har det vært et fokus i ulike reformer og i politikken generelt på samarbeid og samordning mellom ulike tjenester og på ulike nivåer i den offentlige forvaltningen (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014, s. 6; Hansen et al., 2020). I sammenheng med dette vises det til et samfunnsproblem der tjenester og instanser er for sektoriserte og avgrensede. Utviklingen av samarbeid og samordning trekkes frem som en måte å forbedre tilbudene til befolkningen på, ved å gjøre de lettere tilgjengelig. Behovet for denne utviklingen kobles til større forventninger fra befolkningen til forvaltningen og tilbudene, samt ulike utviklingstrekk i samfunnet som viser til nye eller andre behov enn tidligere (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014, s. 6–7). Utfordringer som knyttes til mangelen på samordning og samarbeid oppstår ofte når det er snakk om et sammensatt behov der det trekkes inn flere tjenester (Hansen et al., 2019, s. 6). I situasjoner hvor dette er tilfellet kan det være at ansvaret skyves mellom de ulike tjenestene og at dokumentasjon og informasjon glipper, noe som går utover individenes mulighet til å få den hjelpen de trenger.

Oslohjelpa er et relativt nyetablert lavterskeltilbud for barnefamilier i Oslo som er et sted der familiene kan få hjelp til forskjellige og sammensatte problemer av ulik kompleksitet. Byråd for oppvekst og kunnskap i Oslo, Inga Marte Torkildsen, la frem et ønske om å skape et tilbud som gjør veiledning og hjelp til barn og familier som trenger det, lettere tilgjengelig gjennom innføring av Oslohjelpa (Løkås, 2018). Dette tilbudet skal være lettere og mer effektivt for innbyggerne å bruke ettersom flere av bydelenes tjenester skal jobbe sammen for å sikre rask og riktig hjelp (Rognstad, 2020, s. 1). Gjennom dette samarbeidet skal familier i større grad kunne henvende seg til bare en tjeneste uten å måtte fylle ut en mengde skjemaer og dokumentere vedtak eller diagnoser for å få hjelp (Løkås, 2018; Oslo kommune, u.å.-c). Oslohjelpa kan derfor ses som en form for svar på de utfordringene som er i samfunnet når det kommer til samarbeid og samordning. Dette tilbudet vil kunne påvirke disse “hullene” i hjelpetjenestene med sitt behovsrettede og tverrfaglige fokus, samt gjennom utviklingen av samarbeid.

Mitt mål i dette prosjektet er å forstå hvordan organiseringen og styringen av arbeidet i dette nyetablerte lavterskeltilbudet, Oslohjelpe, foregår. Dette undersøker jeg med utgangspunkt i forskningsspørsmålet: *Hvordan organiseres og styres arbeidet som utføres av de ansatte i Oslohjelpe, og hvordan ser dette ut fra deres ståsted?* For å utforske dette har jeg formulert tre problematikker som har veiledet min utforskning av feltet ved å synliggjøre områder hvor informantenes hverdagsliv er koblet til en institusjonell prosess (Smith, 2005, s. 40–41). I dette prosjektet omhandler problematikken de ansattes erfaringer i arbeidet med innbyggerne og med instansene i bydelene, samt hvordan de opplever relasjonen de har mellom befolkningen og å være en del av et større system, Oslo kommune. Ut i fra dette utforsker jeg hvordan arbeidet til de ansatte styres og organiseres gjennom ulike styringsrelasjoner.

Institusjonell etnografi utgjør det teoretiske og metodiske grunnlaget i dette prosjektet. Fokuset for denne fremgangsmåten er å ta utgangspunkt i et standpunkt for å utforske styringsrelasjonene i et institusjonelt kompleks. I dette prosjektet har jeg tatt utgangspunkt i de ansatte sitt ståsted for å utforske utviklingen av et nyetablert tilbud i et allerede eksisterende system. Jeg utforsker problemstillingen gjennom intervjuer og observasjon, samtidig som jeg vil fokusere på ulike tekster og bruken av disse. Institusjonell etnografi har en eksplorerende fremgangsmåte og ved bruk av de rammene dette medfører vil jeg kunne få innsikt i hvordan arbeidet, samarbeidet mellom de ansatte og andre instanser, samt befolkningen fungerer. Jeg vil også kunne finne ut hvordan bruken av ulike dokumenter, diskurser og rammer påvirker deres arbeid, noe som viser til de styringsrelasjonene som påvirker organiseringen og koordineringen av hverdagslivet deres.

Videre i oppgaven fokuserer jeg på hvordan den politiske og samfunnsmessige utviklingen har påvirket de ansatte i Oslohjelpe og deres arbeid med befolkningen og i samarbeid med andre instanser ut i fra hvordan dette kommer frem i empirien. Med dette mener jeg hvordan ulike typer dokumenter, forskning, kommunale rapporter, samt fokus på ulike diskurser i samfunnet og i institusjonen fører til en organisering av handlingene til de ansatte og hvordan de forteller om dette gjennom sine erfaringer.

1.1 Oslohjelpas plassering i samfunnet

Oslohjelpe er et nytt lavterskeltilbud for barnefamilier i Oslo kommune. Dette tilbudet er inspirert av og bygger på Stangehjelpa og barnehjernevernet, og som er satt i gang for å kunne gi riktig hjelp så tidlig som mulig (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018).

Utviklingen av tilbudet kan ses i sammenheng med den fremveksten og utviklingen som har

vært i velferdssystemet og befolkningen når det kommer til behov og tilbud. Dette er tydelig i måten tilbudet er utviklet på, der hver bydel skal danne en tjeneste ut i fra allerede eksisterende lokale tilbud, samt utvikle det i samhold med behovene som bydelens innbyggere har (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Dette viser til at det kan være store forskjeller mellom organiseringen og utformingen av tilbudene i de ulike bydelene.

Stangehjelpa bygger på visjonen og verdiene om at alle skal få hjelp, at de har tro på enhver person sine muligheter og de samarbeider med individene i arbeidet med å gi den hjelpen de trenger. Videre bygger Stangehjelpa på at alle i befolkningen, både voksne og barn, skal få hjelp innenfor rus og psykisk helse, samt at alle mennesker har ”en dør inn” slik at de enkelt kan få den hjelpen de trenger (Valla, 2016, s. 1). Stangehjelpa har syv ulike faggrupper; barn og unge, førskole, helsefremmende team, aktivitet og livsmestring, avhengighet, eldre og Stanges aktivitetshus. Her jobber de med en flat struktur der kompetanse, ferdigheter og relasjon avgjør arbeidsoppgavene (Stange kommune, 2021). Gjennom disse faggruppene jobber Stangehjelpa tverrfaglig med ulike utfordringer og jobber sammen med individene for å finne den beste løsningen eller hjelpen for dem (Valla, 2016). Dette kommer også frem gjennom deres bruk av tilbakemeldingssystemet “Feedback Informed Treatment” (FIT) hvor de får tilbakemelding på både opplevd samarbeid i hjelpesituasjonen, hvordan personene har det og om de opplever bedring ved kontakt med personalet (Valla, 2016, s. 1). Årsrapporten til Stangehjelpa for 2017 viser til at de har fått en økning i henvendelser og at flere føler at de har fått det bedre etter hjelpen, målt gjennom FIT (Stange kommune, 2018). På denne måten har Stange kommune slått sammen ulike tilbud og tjenester for befolkningen gjennom Stangehjelpa.

Allerede i 2016 ble det vist oppmerksomhet rundt Stangehjelpa gjennom besøk av helseminister Bent Høie den 2. september for åpningen av deres nye lokaler (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016). I 2017 fikk også Stangehjelpa besøk av daværende byråd for eldre, helse og sosiale tjenester i Oslo kommune, Inga Marte Thorkildsen, som nå er byråd for oppvekst og kunnskap, og i 2018 hadde de besøk av 20 kommuner og 200 kommunalt ansatte fra hele landet (Stange kommune, 2017; Wien, 2019). I 2018 informerer også Oslo kommune om at de ønsker å innføre et tilbud som er inspirert av Stangehjelpa, som blir kalt Oslohjelpa (Løkås, 2018).

Oppstarten av Oslohjelpa har hatt et stort fokus på barn og ungdom, og tidlig innsats for denne gruppen i kommunen, noe som også innebærer deres familier. Det vil si at de ikke har videreført alle delene ved Stangehjelpa i det stadiet de er på nå. Det er derimot en tanke om at også Oslohjelpa skal bli en tjeneste for hele befolkningen, fra 0-100 år, mens de i dag

enten har fokus på personer fra 0-6 år eller 0-18 år og deres familier. I tillegg til inspirasjon fra Stangehjelpa har tilbudet et kunnskapsgrunnlag og verdier knyttet til andre satsingsprosjekter i kommunen. Oslo kommunes satsning for å forebygge, oppdage og hjelpe barn og unge som opplever omsorgssvikt, vold eller seksuelle overgrep er en av dem og kalles for Barnehjernevernet (Oslo kommune, u.å.-b). Dette skal danne et felles kunnskapsgrunnlag som bygger på et positivt syn på barn, for alle de tjenestene og personene som jobber med eller er i kontakt med barn og familier, blant annet barnevern, barnehager, Nav, skoler, tannlege, helsestasjon, og fastleger (Oslo kommune, 2017b, s. 1).

Barnehjernevernet har et opplæringsprogram for de ansatte som bygger på forskning innenfor tilknytning og samspill med barn, omsorgssvikt, vold, seksuelle overgrep, hvordan ulike faktorer påvirker hjernens utvikling og hvordan våre egne erfaringer påvirker hva vi ser (Oslo kommune & KoRus Oslo, u.å.-a). Samtidig ligger det til grunn et barneperspektiv som bygger på FNs barnekonvensjoner. Dette innebærer et syn på at barn har mye kunnskap om livet sitt, at de er like mye verdt som voksne, at de trenger kjærlighet, de trenger å bli trodd og å bli tatt på alvor. Dette er et barneperspektiv som kommer fra fagutviklingen Mitt Liv der fagfolk har tatt utgangspunkt i kunnskap fra barn og unge om hva som gjør en oppvekst trygg (Forandringsfabrikken, u.å.; Oslo kommune & KoRus Oslo, u.å.-a). Barnehjernevernet viser også til at kommunikasjon og kunnskap for og med barn er viktig for å kunne forebygge og oppdage overgrep, omsorgssvikt eller vold tidlig (Oslo kommune & KoRus Oslo, u.å.-a).

Selv om Oslohjelpa er basert på Stangehjelpa og har et verdigrunnlag som bygger på barnehjernevernet og Mitt liv, har utviklingen av tilbudet vært forskjellig fra bydel til bydel. Dette ser man både når det kommer til antall ansatte, organisering og tilknytning til andre tjenester. Dette er ting som har kommet frem under innsamlingen av empiri og ved kontakt med noen bydeler for å få mer informasjon om forskjellene. På de ulike bydelene sine nettsider for Oslohjelpa kan man også se tegn til denne utformingen. Her har bydelene muligheten til å publisere informasjon om tjenesten, hva de gjør og kan hjelpe med, samt kontaktinformasjon og lokasjon for tilbudet. Noen har laget en egen side med informasjon om tilbudene de har og kontakt informasjon, mens andre bydeler kun har lagt ved Oslohjelpa sin mail. Ut ifra den informasjonen jeg har fått og funnet på nettsidene har bydelene alt fra 2-16 ansatte, dette tallet kan derimot fravike i de bydelene jeg ikke har vært i kontakt med og som ikke har oppgitt denne informasjonen på nettsiden sin. Enkelte Oslohjelper er samlokalisert med andre tjenester som barnevern og helsestasjon, mens andre har egne lokaler. Bydelene har også ulike utgangspunkt, der noen jobber med barn i alderen 0-6 år og deres familier, jobber andre med barn fra 0-18 år. Oslohjelpa har også forskjellige tilknytninger til de ulike

tjenestene, noen har formaliserte samarbeidsavtaler, noen av samarbeidene kan oppstå på grunn av behov og være uformelle, og noen bydeler har ansatte i delte stillinger eller “på lån” fra andre tjenester. Dette viser til noen av de forskjellene som er i organiseringen av Oslohjelpa i de ulike bydelene.

1.1.1 Tilbud og tjenester for barn, ungdom og familier

Oslohjelpa er en del av Oslo kommune og blir gjennom de føringene som er lagt for tilbudet oppfordret til å samarbeide med alle tjenester og tilbud i bydelen som jobber med den samme gruppen mennesker (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). I Oslo, og Norge generelt, finnes det mange tilbud og tjenester for familier, barn og ungdom i mange ulike situasjoner, som er organisert både gjennom offentlig og frivillig arbeid. Tilbudene omfatter flere områder innenfor velferdssystemet, blant annet innenfor barne- og familiedepartementet, helse- og omsorgsdepartementet, kunnskapsdepartementet og arbeids- og sosialdepartementet. Jeg vil kort beskrive noen av de største og mest kjente tilbudene som er til for barn, ungdom og familier, samt noen mindre kjente som er en del av det empiriske grunnlaget for dette prosjektet.

Barnevernet er en velkjent enhet som skal gi nødvendig hjelp og omsorg til barn og unge som lever i forhold som kan skade deres helse eller utvikling (Barne- og familiedepartementet, u.å.). Dette innebærer rådgivning og veiledning, undersøkelse av saker og gjennomføring av vedtak ut i fra lovverket, samt å følge opp saker. Helsestasjonen og skolehelsetjenesten kan beskrives som mer forebyggende tjenester, der det legges vekt på trygghet, mestring som foreldre, forebygge og avdekke tilfeller av misbruk eller vold, fremme psykisk og fysisk utvikling hos barn og ungdom, fremme gode sosiale og miljømessige forhold, og utjevne sosiale helseforskjeller (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017; Helsedirektoratet, 2017, s. 72). I tillegg til helsestasjonen og skolehelsetjenesten er det flere som jobber med psykisk helse innenfor dette feltet, der barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP) er en fremtredende tjeneste. Dette er et offentlig spesialhelsetilbud som tilbyr utredning, diagnostisering og behandling av barnepsykiatriske symptomer og tilstander for personer mellom 0-18 år ved henvisning fra lege eller barnevernleder (Oslo kommune, u.å.-a).

Andre tjenester som kan beskrives som forebyggende og tar for seg individuelle forhold og situasjoner i familier eller for individer, er blant annet Robust. Dette er et samtale- og veiledningstilbud for barn, ungdom og familier fra kirkens bymisjon (Kirkens Bymisjon, u.å.). Dette gjelder også Blå Kors sitt tilbud, Barnas stasjon, som er et tilbud som fremmer

trygghet og omsorg for barn og voksne i vanskelige livssituasjoner (Blå Kors, u.å.). Disse tilbudene er lavterskel tilbud, som vil si at det skal være enkelt å komme i kontakt med og få hjelp gjennom dem uten at man behøver en form for henvisning. I Oslo er det også mange bydeler som har det som kalles familiehus eller familiesenter som er et lavterskeltilbud for barnefamilier. Familieverntjenesten er også et forebyggende lavterskeltilbud som fokuserer på det relasjonelle og konteksten i familiene som trenger hjelp (NOU 2019: 20, 2019, s. 231). SaLTo, som står for “sammen lager vi et trygt Oslo”, er også et forebyggende tilbud i Oslo kommune, som jobber med forebygging av rus og kriminalitet blant barn og unge (Oslo kommune, u.å.-d). Barnehager og skoler kan ses som spesielt viktige i det forebyggende arbeidet for barn og unge, fordi de tar stor del i deres hverdag og oppvekst. Dette gir en spesiell mulighet til å påvirke og oppdage sosiale-, psykiske- og utviklingsutfordringer.

Koordinerende enhet er også et viktig tilbud fordi de jobber med å koordinere og skape helhetlige samarbeid mellom forskjellige tjenester i ulike sektorer og nivåer for brukere eller pasienter som har behov for dette (Helsedirektoratet, 2015, s. 88). Dette er spesielt i forhold til rehabilitering og habilitering av pasienter og brukere. Nav, arbeids- og velferdsetaten, er også et tilbud som kan ha stor innvirkning på livene til familier, barn og ungdom. Nav skal kunne ivareta behov ved svangerskap og fødsel, aleneomsorg for barn, skade eller sykdom, uførhet, arbeidsløshet, alderdom og dødsfall (Arbeids- og sosialdepartementet, u.å.). Disse tjenestene utgjør en del av feltet som Oslohjelpa er en del av og viser omfanget av hvem de er ment å samarbeide med.

1.1.2 Utvikling og samordning av velferdstilbud for barn, ungdom og familier

Utviklingen av velferdstilbud, enheter og tjenester i samfunnet påvirkes av den kontinuerlige utviklingen i befolkningen. I flere utredninger, samt andre politiske dokumenter, påpekes en endring i samfunnet der vi står ovenfor nye utfordringer, og mer komplekse og sammensatte problemer (NOU 2004: 13, 2004, s. 13; NOU 2019: 20, 2019, s. 153; NOU 2020: 16, 2020, s. 17). Blant annet beskrives det slik i kartleggingen av familieverntjenesten:

I tråd med en samfunnsutvikling med økt kompleksitet, hvor mange etablerer seg i nye forhold, med mine, dine og våre barn, hvor det er flere likestilte foreldre og flere aktive besteforeldre, hvor det er flere likekjønnede par med barn, og hvor flere innbyggere, ofte med traumatiske erfaringer, kommer fra andre land med ulike måter å organisere familieliv på, oppstår nye og sammensatte utfordringer også i familievernets arbeid (NOU 2019: 20, 2019, s. 153).

I rapporten fra direktoratet for forvaltning og IKT (2014, s. 2) omtaler de en form for sammensatte problemer eller utfordringer som de kaller for gjenstridige problemer. “Sentrale kjennetegn ved gjenstridige problemer er at de involverer flere sektorer og at det er vanskelig

å dele opp problemene i avgrensede ansvarsområder.” (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014, s. 7). Denne typen sammensatte utfordringene nevnes i flere dokumenter som noe som må tilrettelegges for i de ulike tjenestene og tilbudene i kommunene og staten (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014; Hansen et al., 2020; Meld. St. 30, 2019). Hansen et al. (2020, s. 28) viser til at disse utfordringene ofte er lettere å løse gjennom samordning og samarbeid mellom sektorer og tjenester, slik at personene som trenger hjelp får den riktige hjelpen.

Denne problematikken tas opp innenfor ulike felter i den offentlige sektoren, blant annet innenfor feltet som jobber med barn, ungdom og familier. Det har blitt gjennomført flere utredninger og forskning som omhandler samordning, samarbeid og koordinering mellom de ulike tjenestene innenfor feltet. Gode eksempler på dette er blant annet rapporten til Direktoratet for forvaltning og IKT (2014) “Mot alle odds: Veier til samordning i Norsk forvaltning”, Hansen et al. (2020) sin rapport “Trøbbel i grenseflatene: Samordnet innsats for utsatte barn og unge” og NOU 2009: 22 (2009) sin rapport “Det du gjør, gjør det helt: Bedre samordning av tjenester for utsatte barn og unge”. Her trekkes det frem nødvendigheten av at barn og familier må få den hjelpen de trenger tidlig, og at samordning, samarbeid og koordinering er nødvendig for at dette skal være mulig. Dette viser til et stort politisk engasjement for å skape en måte å utvikle bedre egnede hjelpetilbud og tjenester for en befolkning i konstant endring. Oslohjelpa kan forstås som en del av denne sammenhengen, fordi det er et tilbud som utvikles for å gi rask og tidlig hjelp til befolkningen ut i fra deres behov.

2. Tidligere forskning

I det kommende kapittelet vil jeg kort redegjøre for forskning innenfor to områder: Samarbeid og samordning, og styring, ledelse og byråkrati. Dette er områder som er viktige både når det kommer til utførelsen av arbeidet som gjøres i Oslohjelpa, men også for hvordan tilbudet har blitt til og utviklingen av det. Dette viser derfor til en kontekst rundt tilbudet og den samfunnssituasjonen Oslohjelpa er utviklet i. Jeg vil under disse områdene også forklare noen av de begrepene som trekkes frem, både i tidligere forskning, samt begreper som tas opp i empirien.

2.1 Samarbeid og samordning

I den norske velferdsstaten er det fokus på å utjevne sosiale ulikheter og forbedre barns oppvekstvilkår (Departementene, 2013). For å få til dette er det flere som fokuserer på å tilrettelegge for og utvikle helhetlige tilbud for barn, ungdom og familier (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014; Hansen et al., 2020; NOU 2009: 22, 2009). En viktig faktor for gjennomføringen av dette er tverrfaglig samarbeid og samordning mellom tjenester, profesjoner og sektorer (Lone & Værnor, 2019). Backe-Hansen et al. (2017, s. 35) påpeker at deler av dette fokuset kan ha kommet som en reaksjon på en tidligere satsning på den vertikale organiseringen, hvor forbedring av forvaltningenes mål- og resultatstyring har ført til sektorisering og en mer splittet forvaltning. 0-24 samarbeidet er et eksempel på en satsning som er til for å forbedre samordning og samarbeid i kommunene, slik at de kan lykkes med et tidlig og helhetlig tjenestetilbud til utsatte barn og unge, samt deres familier. Dette er et samarbeid mellom Helsedirektoratet, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet og Utdanningsdirektoratet (0-24 samarbeidet, u.å.).

Hansen et al. (2020, s. 55–56) skriver om dette samarbeidet i sin rapport og viser til at mange kommuner de siste fem årene både har organisert seg på nye måter, innført nye tiltak og nye tjenester for å fremme samarbeid og bedre oppfølging av utsatte barn og deres familier. Dette innebærer tverrfaglige team, samling av oppvekstfeltet gjennom møter og nye strukturer, at skolen inngår samarbeid med andre tjenester ved behov og innføring av flere profesjoner i skolen (Hansen et al., 2020, s. 56). Samtidig viser de til at det fortsatt kan oppstå utfordringer i grensene mellom de ulike tjenestene (Hansen et al., 2020, s. 69). Det fremheves at denne utfordringen ofte kommer av manglende kjennskap til andre tjenesters kompetanse og hva de kan bidra med (Hansen et al., 2020, s. 67). Manglende fokus på det helhetlige

behovet og et manglende ønske om å ta ansvar for koordinering nevnes også som utfordringer, samt økonomi og noen tjenesters manglende interesse for å samarbeide. Dette er utfordringer som trekkes frem av flere, blant annet Lone og Værnor (2019) og Winsvold (2011, s. 26).

Nesheim et al. (2019, s. 35–37) beskriver også lignende utfordringer for samordning og samarbeid mellom ulike etater og enheter, men gjennom begrepet distanse. De nevner fire ulike typer for distanse som kan påvirke hvordan tverretatlige samarbeid fungerer: Geografisk-, kognitiv-, strukturell- og maktdistanse. Ulik grad av disse distansene som går på avstand eller nærhet mellom enhetene, ulike kunnskapsforståelser, interesser og profesjoner, forskjellige formelle trekk ved organisasjonen som struktur og systemer, og maktforskjeller som formell autoritet, ressurskontroll og diskursiv legitimitet kan føre til lignende utfordringer som beskrevet over (Nesheim et al., 2019, s. 35–37).

For å skape en forbedring av disse utfordringene er det flere som legger vekt et behov for mer brukerorientert utvikling, der både behov og tiltak i større grad skal tolkes og utvikles i samarbeid med den det gjelder (Hansen et al., 2020, s. 79–80; Winsvold, 2011, s. 108). Brukerne skal gjennom dette få mer medvirkning og bli mer involvert i prosessen. I tillegg viser Hansen et al. (2020, s. 98) til at samordning og samarbeid er en prosess med flere trinn som må til for å lykkes. Dette går ut på deling av kunnskap og informasjon, kjennskap til de ulike aktørenes kompetanse, utvikling av en felles problemforståelse, koordinere parallelle innsatser og å jobbe aktivt mot felles løsninger. Winsvold (2011, s. 103–108) viser til flere lignende faktorer som kan fremme godt tverrfaglig samarbeid, men påpeker også viktigheten av veiledende verktøy, et felles intranett, felles møteplasser og kurs, samlokalisering, samt ledernes og kommunens ansvar for å tilrettelegge for samarbeid. Lone og Værnor (2019, s. 62) viser også til noen av de samme faktorene i sin utredning av hva som er viktig for å lykkes med tverrfaglige samarbeid og samordning i oppvekstfeltet og de definerer dette som en del av en god tverrfaglig samarbeidskultur.

2.1.1 Begrepsavklaring

Bakketeig et al. (2019, s. 200) definerer samarbeid som “(...) konkret samhandling mellom sideordnede instanser (...)” De viser videre til former for samarbeid som blant annet bruk av hverandres hjelpetilbud, opprettelse av felles tilbud og innmelding av saker til andre tjenester (Bakketeig et al., 2019, s. 203–204). Dette viser til samarbeid som en bred forståelse på ulike måter å samhandle på, noe som jeg også vil legge til grunn for bruken av begrepet i denne oppgaven. Dette er et begrep som brukes i dagligtale og det vil av den grunn ligge mange

ulike forståelser i hva et samarbeid er. Derfor velger jeg å bruke begrepet samarbeid for måter å samhandle på mellom ulike instanser og tilbud, men også om hvordan de ansatte innad i Oslohjelpa fordeler arbeidsoppgaver og bruker hverandre, samt hvordan de samhandler med personene som henvender seg til dem.

Oslohjelpa i seg selv og gjennom de føringene de har fra kommunen, kan beskrives som en del av utviklingen av samordning innenfor oppvekstfeltet i Oslo og siden dette er et utbredt begrep innenfor forskning på samhandling mellom tjenester ønsker jeg også å definere dette begrepet. Samordning er et begrep som viser til et samarbeid der det må gjennomføres mer tilpasning mellom de samarbeidene institusjonene (Bakketeig et al., 2019, s. 200). I rapporten til Direktoratet for forvaltning og IKT (2014, s. 14) defineres samordning som "(...) en prosess der selve kjernen er at ulike mål, verdier, aktiviteter, ressurser eller andre premisser blir sett i sammenheng, prioritert, avveid og tilpasset til hverandre." Det spesifiseres også at dette vil medføre en samordnet forvaltningspraksis, gjennom samordnet myndighetsutøvelse og tjenesteyting.

2.2 Ledelse, styring og byråkrati

Gjennomføring og tilrettelegging for samarbeid og samordning mellom ulike tjenester og instanser kobles ofte opp mot ledelse og styring i ulike ledd (Nesheim et al., 2019; NOU 2017: 12, 2017, s. 89–90; Winsvold, 2011, s. 107). I rapporten "Svikt og svik" vises det til at tjenestetilbud kan bli sektorisert og fragmentert uten samordning fra direktorats- og departementsnivå (NOU 2017: 12, 2017, s. 91). Dette kan føre til svikt ovenfor de mest utsatte barna som har behov for hjelp innenfor flere felt. Lederansvaret er også viktig lengre ned i det hierarkiske systemet, der lederne i tjenestene og kommunene har et ansvar for å sikre samarbeid gjennom rutiner i tjenestene for regelmessige samarbeidsmøter og plattformer (NOU 2017: 12, 2017, s. 95). Utviklingen av den offentlige sektoren har gått mot sektorisering og spesialisering på de ulike nivåene, også i tjenestene. Dette har ført til en høyere grad av silotenkning, noe som kan gjøre det vanskelig å samarbeide og samordne tjenester (NOU 2017: 12, 2017, s. 89). Dette har igjen blitt forsterket av et fokus på mål- og resultatstyring, som har ført til beskyttelse av egne ressurser for å nå målene og resultatene for eget ansvarsområde.

I 2014 ble et program for bedre styring og ledelse startet opp i samarbeid mellom Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Finansdepartementet (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018). Dette ble startet opp på grunnlag av en grundig gjennomgang av forvaltningens utfordringer som knyttet til blant annet til detaljstyring, lite

rom for ledelse og utfordringer ved samordning (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018, s. 2). Det vises til resultater fra 22. juli-kommisjonen der det kommer frem utfordringer koblet til at Stortinget var mer opptatt av mål, planer og beslutninger enn gjennomføring og resultater, som også viste seg gjennom for detaljert styring med manglende eller uklare overordnede prioriteringer (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018, s. 6).

De mest sentrale innsiktene dette programmet har ført til er blant annet at styring, ledelse, beslutningsprosesser, samordning og IKT må sees i sammenheng og at en helhetlig tilnærming på alle nivåer med et brukerfokus er viktig i håndtering av gjenstridige problemer. En annen innsikt er at befolkningens forventninger sammen med krav om effektivisering krever nye løsninger for forvaltningen, samt at digitalisering fører til nye muligheter og at ledere har en viktig rolle for omstillingsprosesser (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018, s. 2). For å bidra med en mulig forbedring i forhold til disse innsiktene legges det frem et mål om mer resultatorientert styring og gjennomføringskraft ved utvikling gjennom fem mål: bedre ledelse, bedre styring, bedre samordning, bedre bruk av IKT og bedre beslutningsgrunnlag (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018, s. 8).

God styring og ledelse gjennom organisering og koordinering, forstås som viktige faktorer for utviklingen og opprettholdelsen av gode samarbeid og god samordning. Det er samtidig flere faktorer som kan ha en styrende og organiserende påvirkningskraft på denne utviklingen. Breit et al. (2019) utforsker hva en kunnskapsbasert praksis innenfor samstyringsmodeller kan føre til gjennom en analyse av Nav. De viser til hvordan det kan oppstå utfordringer i samstyring ved ulike kunnskapsforståelser når en av disse privilegeres ovenfor andre (Breit et al., 2019, s. 194). Når dette er tilfelle, i motsetning til at det utvikles nye og felles forståelser av kunnskap vil det kunne oppstå konflikter og motstand (Breit et al., 2019, s. 194). Breit et al. (2019, s. 194) kommer blant annet frem til at en kunnskapsbasert praksis kan føre til en hierarkisk forståelse av kunnskap som kan skape uenigheter mellom de ulike aktørene om hva som er legitimt. Dette er ikke nødvendigvis forenelig med en samstyringsmodell som fordrer et likeverdig samarbeid mellom aktørene og deres kunnskapsforståelser.

Backe-Hansen et al. (2017, s. 77) diskuterer ulike risikohåndteringer som er en form for styring som påvirker hvordan man håndterer risikoen slik at man kan minske et uønsket utfall som fører til svikt ovenfor utsatte barn. Dette kobles ikke direkte mot samarbeid og samordningsproblematikken i denne kunnskapsredegjørelsen, men de viser til at

risikohåndtering kan være en effekt av bedre samarbeid (Backe-Hansen et al., 2017, s. 125). En av måtene for risikohåndtering som Backe-Hansen et al. (2017, s. 86–87) viser til er relasjonsbasert. Denne typen håndtering står delvis i motsetning til de teoretisk og empirisk dannede tekniske verktøyene som i større grad kategoriserer hvem som er mer eller mindre utsatt for vold og misbruk. Derimot bygger denne håndteringsmetoden på sosialt arbeid og den relasjonen som ansatte kan utvikle til befolkningen og de som trenger hjelp. Det er gjennom relasjonsbygging, problemløsning og involvering i familien at de ansatte har muligheten til å oppdage forhold som vold og misbruk av barn. Når det på en annen side legges vekt på overvåking, rapportering og informasjonsutveksling får de ansatte mindre tid til denne delen av arbeidet. Den nære relasjonen til familiene beskrives som sosialarbeiderens mulighet for å forstå hvordan de sosiale relasjonene i familien fungerer og spesielt viktig er det å se barnets perspektiv for å unngå svikt (Backe-Hansen et al., 2017, s. 88).

Nilsen (2017) har i sin doktoravhandling “Bekymringsbarn blir til” forsket på satsningsområdet “tidlig innsats” i den norske politikken, som går ut på å kunne oppdage og forebygge ulike utfordringer for å utjevne sosiale forskjeller. Ved bruk av institusjonell etnografi utforsker hun perspektivet til de barnehageansatte i hvordan “tidlig innsats” utføres. I avhandlingen vises det til hvordan bekymringer “gjøres” og blir til, hva som fører til at de ansatte blir bekymret ovenfor barna og hva de gjør i forbindelse med dette. Kunnskap som nedfelles i institusjoner, altså institusjonelle diskurser, har en påvirkningskraft i denne prosessen. Et av funnene viser til hvordan de ansatte vektlegger en institusjonell diskurs som bygger på tilknytningsteorien, hvor verktøy og kunnskap hentet fra denne brukes som grunnlag eller begrunnelse for bekymringen ovenfor et barn (Nilsen, 2017, s. 259). Et annet funn er hvordan barnehagen og staten gjennom innføringen av tidlig innsats standardiserer hva som er normalt og hvordan barneoppdragelsen bør være. “Tidlig innsats, som politisk innsatsområde, bidrar til å produsere og reprodusere kunnskap om hva som er normalt, godt og ønskelig, hva som gagnar individet og hva som skader individet, og hva som tjener samfunnet og hva som koster samfunnet. Det dreier seg, i det store og det hele, om opprettholdelse av den sosiale orden.” (Nilsen, 2017, s. 272).

2.2.1 Byråkrati og bakkebyråkrater

Byråkrati er et begrep som ofte tas opp i sammenheng med offentlig sektor. Dette kan omfatte blant annet forvaltning, organisering, effektivitet, hierarki og dokumentering. Det er mange teoretiske syn på byråkrati, og det kan være vanskelig å sette seg inn i hva det egentlig vil si da ulike syn kan være veldig forskjellige og til tider motstridende (Albrow, 1972, s. 17–18).

Jeg vil ikke i denne oppgaven utbrodere om de ulike forståelsene eller teoriene i forhold til begrepet, men jeg vil kort beskrive noen faktorer om hva dette betyr for styring og administrasjon ut i fra Max Weber sin teori.

Weber (2000, s. 97–99) viser til seks kjennetegn ved et byråkrati. Der det første viser til at det er faste kompetanseområder for utøvelse av myndighet som er satt opp i henhold til lover og regler. Dette innebærer at de regulerende virksomhetene som trengs for å nå målsettingene i byråkratiet fordeles til embeter med myndighet innenfor de spesifikke virksomhetene. Personalet er ansatt etter kvalifikasjonskrav for å kunne utføre de oppgavene de blir tildelt. Det neste prinsippet viser til at det er et hierarki, eller embetshierarki, noe som innebærer et fast system av overordnede og underordnede stillinger, der de som har en høyere plassering og større myndighet har oppsyn med de som er plassert under med mindre myndighet. Det tredje prinsippet beskriver et skille mellom den private sfære og byråets og arbeidets sfære, mens det fjerde beskriver en teoretisk opplæring av de ansatte (Weber, 2000, s. 98). Det femte prinsippet bygger på at virksomheten eller embetet krever de ansattes fulle arbeidskraft og det siste går ut på at de ansatte skal utføre arbeidet i samsvar med de gjeldende generelle reglene.

Byråkratiet sammenlignes med en maskin med tanke på dens overlegenhet i likhet med maskinens overlegenhet når det kommer til produksjon av materielle goder (Weber, 2000, s. 113). “Nøyaktighet, hurtighet, entydighet, dokumentkunnskap, kontinuitet, diskresjon, enhetlighet, streng underordning, mindre gnisninger, mindre saksomkostninger og faglige og personlige belastninger (...)” trekkes frem som positive sider ved et velfungerende og ferdig utviklet byråkrati (Weber, 2000, s. 113). Derimot er det ikke alltid det trekkes frem positive sider ved denne organiseringen, men at begrepet heller har en viss negativ betydning. Mange kobler byråkrati med ineffektivitet, tungvinte løsninger, ansvarsfraskrivelser og uoversiktlig (Schiefløe, 2011, s. 232; Østerberg, 2012, s. 118).

Gjennom å være ansatt i Oslo kommune er de ansatte i Oslohjelpa en del av et byråkrati og kan beskrives som det Lipsky (2010, s. 3) kaller for bakkebyråkrater. Dette er fordi de ansatte i sitt arbeid er i direkte kontakt med innbyggere og blir en vei inn for disse menneskene til statens eller kommunens tilbud og programmer. Dommere, politibetjenter, sykepleiere, barnehageansatte og lærere har også denne tilknytningen til befolkningen og kan omtales som bakkebyråkrater. Med denne rollen står bakkebyråkratene midt mellom to parter som har forventninger. Myndighetene og politikken på en side og mottakerne av tilbudene og tjenestene på den andre (Lipsky, 2010, s. 4). Gjennom dette forholdet mellom befolkningen og myndighetene skapes tilbudene eller sanksjonene som styrer befolkningens hverdagsliv.

Bakkebyråkratene kan på grunn av denne rollen og den relasjonen de har til begge parter ses på som statens representanter i befolkningen. Med dette menes det at de formidler og setter politikken ut i praksis. Dette kan være å minske arbeidsledighet gjennom tilbud som arbeidstrening, å lære opp barn slik at de fungerer godt i samfunnet gjennom skolegang eller formidle hva som er galt ved å straffe de som utfører uønskede handlinger med sanksjoner.

Derimot er ikke handlingene og måten å utføre politikken i praksis helt åpenbar og selv om bakkebyråkratene er underlagt en form for byråkratisk styring har de også muligheten til å utøve skjønn (Lipsky, 2010, s. 13). Dette betyr ikke at de ikke er underlagt regler og lover, samt de retningslinjene og planene som er utarbeidet av myndighetene, men at de kan utøve skjønn ettersom det i deres arbeidshverdag oppstår ulike situasjoner som er for komplekse og individuelle for å bli avgrenset til ulike handlingsalternativer (Lipsky, 2010, s. 15). Det er ikke alltid den situasjonen eller konteksten en person befinner seg i er beskrevet eller kan beskrives som et handlingsalternativ eller falle under et spesifikt, allerede utarbeidet tiltak.

3 Institusjonell etnografi: Sosiologi for folket

Institusjonell etnografi ble utviklet av Dorothy E. Smith og hennes kritikk av eksisterende og dominerende former for forskningsarbeid i sosiologi. Gjennom kontrastene mellom sitt arbeid som sosiolog og sitt liv som kvinne og mor kritiserte Smith de ulike sosiologiske fremgangsmåtene og jobbet for utviklingen av forskning som skulle være for folket (Smith, 2005, s. 1, 2005, s. 11–13). Institusjonell etnografi utgjør en helhetlig praksis innenfor sosiologi som tar utgangspunkt i menneskers erfaringer og liv (Smith, 2005, s. 2; Rua, 2012, s. 19; Widerberg, 2015, s. 14–15). Dette innebærer et menneskesyn, en teori, en beskrivelse av hva kunnskap er og en metodologi som gir rammer for kunnskapsproduksjonen. Målet om at forskningen skal være for folket vil si at den må ta utgangspunkt i deres hverdag og erfaringer for å kunne skape kunnskap om deres posisjon, som de selv kan ha nytte av (Smith, 2005, s. 1).

De to ordene som utgjør institusjonell etnografi forklarer mye av hva dette sosiologiske perspektivet innebærer. Etnografi underbygger fremgangsmåten som handler om å ta utgangspunkt i og synliggjøre hverdagslige gjøremål og aktiviteter for en gruppe mennesker. Mens det institusjonelle målet handler om å kartlegge hvordan disse aktivitetene er koblet sammen og koordinert i et institusjonelt kompleks gjennom makt og styringsrelasjoner (Rua, 2012, s. 22). Institusjoner innenfor institusjonell etnografi viser ikke til en spesifikk måte å organisere på, men kan beskrives som sammensetningen av ulike sosiale relasjoner som organiseres rundt styrende funksjoner i samfunnet (DeVault & McCoy, 2006, s. 17). Institusjonene skaper standardiserte, generaliserte og translokale måter å koordinere individers aktiviteter på gjennom de sosiale relasjonene som utgjør dem (Smith, 2005, s. 101). De ulike mønstrene og prosessene kan finne sted innenfor relativt ulike områder i samfunnet, noe som gjør det nærmest umulig å kartlegge de forskjellige institusjonelle relasjonene i sin helhet (DeVault & McCoy, 2006, s. 17). Dette er derimot ikke formålet med institusjonell etnografi, men man undersøker et avgrenset område innenfor et institusjonelt kompleks og kartlegger hvor og hvordan dette området kobles med andre områder. Gjennom en slik undersøkelse er et av målene ved institusjonell etnografi å kartlegge de styrende relasjonene og det institusjonelle nettet som aktørene selv tar del i, og på den måten gi dem mer kunnskap om sin egen hverdag (Smith, 2005, s. 51). Samtidig er det å skape og utvikle kunnskap og metoder for å utforske institusjonene og de styrende relasjonene i samfunnet også et viktig mål.

Å utforske organisering og institusjoner gjennom institusjonell etnografi gjør det mulig å se sammenhengen mellom mikro- og makronivået samtidig som man holder fokus på både makt og aktører (Breimo, 2015, s. 80). Dette kommer av at man ser på de faktiske forholdene og aktivitetene som utføres ut i fra et standpunkt for videre å utforske institusjonen ut i fra dette. Ved å utforske de faktiske forholdene til dette standpunktet kan man undersøke hvordan dette er en del av de sosiale relasjonene og styringsrelasjonene i en institusjon gjennom de virkelighetene og oppfatningene som informantene selv har (Smith, 2005, s. 31–32). De sammenhengene og koblingene mellom de sosiale relasjonene og den situasjonen individene er i, vil kunne gi dem ny informasjon og kunnskap om livene sine.

3.1 Sosiologiens “Gude-blikk”

Smith sin kritikk av sosiologiens tradisjoner går ut på at de konseptene og begrepene som brukes er skapt ut i fra et perspektiv, de mannlige sosiologene sitt (Widerberg, 1995, s. 8). Dette perspektivet er styrende og står derfor “ovenfor” og samtidig utenfor den posisjonen som det skal forskes på. Noen av de sosiologiske teoriene fra dette perspektivet har utformet regler og konvensjoner som organiserer den sosiologiske diskursen (Smith, 1999, s. 54). Dette har ført til at det som fremstilles som det sosiale i tekstene er løsrevet fra virkeligheten og hvordan det oppleves der. Perspektivet som fører til denne typen beskrivelser er posisjons-løs og oppleves som det Smith (1999, s. 54–55) beskriver som et “Gude-blikk”. Dette vil si at forskeren tar på seg de egenskapene som bare guder er tillagt, et objektivt, allvitende perspektiv som kan se og forklare hele bildet. Noe av det som har ført til et slikt utbredt perspektiv er de tidlige sosiologiske tekstene, der Smith (1999, s. 55) fokuserer på Durkheim sine regler og konvensjoner for metode. Dette har vært med på utviklingen av retningslinjer for hvordan bruke og forme konsepter, kategorier og begreper, og hvordan forholdene rundt disse formuleres og representeres (Smith, 1999, s. 59). Smith kritiserer denne måten “å gjøre” sosiologi på og viser til fire ting som konvensjonene fører til dersom man de følges.

Det første er at subjektet fjernes ved at sosiale fenomener fremstilles som om de eksisterer uavhengig av individene (Smith, 1999, s. 59). Dette skjer gjennom objektiverende former for konsepter og kategorier. En vanlig måte dette dannes på er ved bruk av nominalisering, som vil si at beskrivelser av handlinger gjennom verb blir gjort om til substantiver, som for eksempel at det å være lei seg og trist blir depresjon. En annen fremstilling som også fører til fjerning av subjektene er ved bruk av begreper som konstruerer enheter av tilstander som individer kan være i, som tro, motivasjon, mening, holdning, samt enheter med institusjonell opprinnelse som lover, utdanning og sosialhjelp (Smith, 1999, s.

59). Disse enhetene kan også brukes i relasjon til hverandre. Det andre problemet oppstår som en følge av dannelsen og bruken av disse nominaliseringene og enhetene, hvor aktørstatus overføres fra individene til disse. Enhetene og begrepene blir agentene i forskningen og det som problematiseres, i stedet for individene (Smith, 1999, s. 60).

Det tredje problemet handler om hvordan dette fører til at det sosiologiske skilles fra det faktiske gjennom den sosiologiske diskursen. Dette fører til at den tekstlige skapte virkeligheten blir prioritert hvor konseptene og fenomenene problematiseres og ikke den faktiske virkeligheten (Smith, 1999, s. 60–61). Dette skjer gjennom at hypoteser formuleres og testes ut i fra konsepter, teorier og begreper, noe som har ført til en avstand mellom den sosiologiske og den virkelige ordenen. Det siste som skjer er at subjektene blir plassert inn igjen i den sosiologiske diskursen etter å ha blitt fjernet. Subjektet blir plassert inn i de sosiologiske tekstene ved bruk av personkategorier, som foreldre og barn, der de tildeles kjennetegn og egenskaper ut i fra de sosiologiske tolkningene, kategoriene og teoriene. Dette fører til at subjektene bærer forskerens fortolkninger (Smith, 1999, s. 62).

Institusjonell etnografi kommer med en alternativ metode i stedet for denne objektiverte formen for kunnskap. Her er utgangspunktet erfaringene og hverdagen til de personene som er en del av det aspektet ved virkeligheten som man forsker på og ikke de allerede eksisterende begrepene og fenomenene (Smith, 2005, s. 10). Dette er for å kunne utforske det sosiale som oppstår gjennom individers handlinger og den evige koordineringen av disse handlingene (Campbell & Gregor, 2004, s. 27). Ut i fra dette perspektivet mener Smith at man skal kunne utforske de strukturene og rammene som er i samfunnet nedenfra, i motsetning til å ha et teoretisk blikk ovenfra (Widerberg, 1995, s. 8). Institusjonell etnografi kan derimot selv ses på som et teoretisk rammeverk og har blitt kritisert for dette, da utformingen og bruken av denne fremgangsmåten også styrer forskeren og hvordan prosjektet tar form gjennom en institusjonell etnografisk diskurs (Walby, 2007, s. 1020–1021). Dette er en utfordring man må forholde seg til uansett hvilken metode eller teori man bruker, noe som også synliggjøres gjennom institusjonell etnografi der man må forsøke å være bevisst på hva som styrer og ligger bak de valgene man tar.

3.2 Menneskesyn og kunnskapsproduksjon av det sosiale

Det grunnleggende menneskesynet som ligger bak institusjonell etnografi er at mennesket er et sosialt vesen (Widerberg, 2015, s. 15). Samhandling er ikke noe vi sosialiseres til eller påføres, men noe vi har forståelse for og aktivt deltar i. Mennesker er kunnskapsforvaltere, “knowers”, over sin virksomhet, og denne kunnskapen tilegner vi oss gjennom samhandling.

På grunn av dette menneskesynet vil det falle naturlig at kunnskapen om det sosiale må utforskes i samhandlingen til individer og det er derfor forskere skal ta utgangspunkt i dette (Widerberg, 2015, s. 15). Målet er å forstå og finne kunnskap om individenes virksomhet og hvordan den gjøres, altså deres virksomhetskunnskap, “work knowledge”. Dette innebærer to områder der det første går på personers erfaringer av og i sitt eget arbeid, noe som innebærer både hva de gjør, hvordan de gjør det og hva de føler og tenker om det de gjør (Smith, 2005, s. 151). Det andre området går ut på hvordan arbeidet koordineres direkte eller indirekte med andres arbeid. Gjennom dette vil det være mulig å synliggjøre translokale relasjoner og styringsrelasjoner som ikke nødvendigvis er like synlige for personene som er koblet opp i dem (Widerberg, 2015, s. 15–16). Dette synet på mennesket og kunnskapsproduksjon viser til et ønske om å lære av personene og ikke nødvendigvis om dem.

For å synliggjøre de sammenhengene og koblingene som er mellom menneskers hverdag og de translokale relasjonene, kartlegger man virksomhetskunnskapen (Widerberg, 2015, s. 16). Dette gjøres gjennom å ta utgangspunkt i et standpunkt, en gruppe mennesker, som velges innenfor et institusjonell kompleks, noe som danner det perspektivet som forskningen bygger på (Smith, 2005, s. 157–158). Begrepet institusjon bruker Smith (2005, s. 225) for å avdekke komplekser som finnes i styringsrelasjonene som er en del av organiseringen rundt et felt. Perspektivet vil derfor også guide utforskningen av styringsrelasjonene.

Ved å starte med et utgangspunkt i menneskene selv og kartlegge deres erfaringer og hvordan de tar del i ulike sosiale relasjoner, danner man det som kalles problematikken for prosjektet (Smith, 2005, s. 157). Dette går ut på å finne retningen og utgangspunktet forskningen skal ta ut i fra standpunktet som er valgt (Campbell & Gregor, 2004, s. 48). Smith (2005, s. 38) forklarer at problematikken brukes for å utforske den diskursive organiseringen av et felt, noe som gjør det til mer enn bare et problem eller et spørsmål. Det handler ikke nødvendigvis om å beskrive eller forklare de problemene som individene har, men å synliggjøre de sosiale relasjonene individene inngår i, ut i fra deres erfaringer og hverdagsliv (Smith, 2005, s. 39–40). Problematikken viser til de koblingene forskeren ser mellom det informantene forteller om og det institusjonelle komplekset som individene er en del av. Gjennom dette dannes veien for videre utforskning av disse koblingene og hvordan dette organiserer og styrer arbeidet til individene.

3.3 Sosiale relasjoner

Et av målene i institusjonell etnografi er å kartlegge de sosiale relasjonene rundt et felt eller en gruppe innenfor en institusjon. Sosiale relasjoner er med på å organisere hverdagslivet og kan beskrives som koordineringen av menneskers aktiviteter på ulike steder, til ulike tider og mellom mennesker som ikke nødvendigvis kjenner hverandre (Campbell & Gregor, 2004, s. 27; DeVault & McCoy, 2006, s. 17). Når samspillet mellom sosiale relasjoner og hvordan aktiviteter samordnes og koordineres reproduseres flere ganger utgjør dette en form for sosial organisering (Campbell & Gregor, 2004, s. 27–28; Smith, 2005, s. 227). Mange av disse formene for sosial organisering er tatt for gitt eller usynliggjort i aktivitetene, noe man gjennom institusjonell etnografi prøver å synliggjøre og kartlegge (Campbell & Gregor, 2004, s. 28).

For å kunne synliggjøre disse formene for organisering og koordinering som befinner seg på tvers av sosiale sammenhenger, til ulike tider, må de styringsrelasjonene som er tilstede belyses. Styringsrelasjoner er de koblingene som finnes mellom lokale utforminger av hverdagslivet, organisasjoner og translokale administrasjons- og styringsprosesser, og hvordan disse koblingene danner koordinering og kontroll innenfor et felt (DeVault & McCoy, 2006, s. 15). Dette innebærer også translokale relasjoner, som tar del i og beveger seg gjennom ulike lokale settinger og hendelser, og former dem ut i fra et system eller en bevegelse som har startet et annet sted (DeVault & McCoy, 2006, s. 17). Noe av det som kan forstås som translokale styringsrelasjoner er ulike former for administrasjon og ledelse, byråkrati, profesjoner og ulike diskurser, som teknologiske, politiske og kulturelle, samt media (DeVault & McCoy, 2006, s. 17; Smith, 1990, s. 6). Disse diskursene er en viktig del av styringsrelasjonene ettersom de infiltrerer, definerer og koordinerer de ulike feltene for styring (Smith, 1990, s. 6).

Systemene for styring er dannet på grunnlag av individers koordinerte handlinger og kan oppfattes som uavhengige systemer som er fjerne i hverdagen, noe som Nilsen (2015, s. 35) beskriver som objektiverte systemer for kunnskap. Dette fører til objektivering som skjer når bevissthets- og organisasjonsformene har blitt til noe eksternt og allment for forskjellige individer og på ulike steder (Widerberg, 2015, s. 16). Dette fører til objektivering fra de translokale relasjonene som er en del av det institusjonelle komplekset, men også ved at individer objektiverer seg selv ut i fra disse formene. Gjennom de objektiverte systemene for kunnskap utøves styring via en representasjon av vår hverdag og virkelighet (Widerberg, 2015, s. 17). Tekster er derfor en viktig del av institusjonell etnografi for å kunne kartlegge

styringsrelasjonene. Samtidig er det nødvendig å se på hvordan tekster, objektiverte systemer for kunnskap og de institusjonelle ordningene brukes i praksis (Nilsen, 2015, s. 35).

3.4 Tekster

Tekster er en viktig del av de institusjonelle ordningene i dagens samfunn og de er viktige for å kunne forstå hvordan det som skjer lokalt blir påvirket av de overordnede institusjonelle ordningene (Nilsen, 2015, s. 36). Dette kommer av at styring i stor grad skjer gjennom tekster eller er tekstlig mediert, noe som kan føre til en forståelse av forholdet mellom det lokale og det translokale. Smith og Turner (2014, s. 5) bruker en sjenerøs definisjon av tekster som innebærer alle materielle objekter som har eller bærer et budskap. Dette kan være bilder, skulpturer, innrissinger i stein, skrift i klær, på papir eller pc-skjermer, filmer eller lydopptak. Det vil si at tekster kan være i form av bilder, skrift, lyd eller film, der et budskap formidles og kan oppfattes og tolkes av andre til ulike tider og steder. De tekstene som det fokuseres på i institusjonell etnografi er de som har en evne til å reproduseres og brukes til ulike tider og steder, av mennesker som ikke nødvendigvis har en tilknytning til hverandre (Smith & Turner, 2014, s. 5). Tekstene vil derimot ikke nødvendigvis forstås og tolkes likt ettersom dette påvirkes av situasjonen personene er i, men selve budskapet til teksten uansett tolkning vil kunne være gjenkjennbar. Dette er et viktig poeng for muligheten til koordinering og styring gjennom den.

Smith (1990, s. 121) omtaler tekster som aktive, og at de kan beskrives som “(...) en krystall som bøyer lyset når det går gjennom den”¹. Ved denne beskrivelsen mener hun at teksten må ses på som en organiserende kurs for sosial handling, der den er en del av en sosial relasjon som aktiveres gjennom mennesker, men at teksten i seg selv også har en strukturerende effekt. Tekstens strukturerende og organiserende påvirkning skjer gjennom det Smith kaller for en tekst-leser-konversasjon (Smith, 2005, s. 105). Når man leser, ser eller hører “en tekst” så aktiverer man den og samtidig reagerer på den. Dette fører til at man bruker teksten på en eller annen måte gjennom for eksempel tilegnelse av ny kunnskap, en opplevelse av følelser eller nye tanker og gjøremål. Et eksempel kan være at man har noen nye retningslinjer for det arbeidet man skal gjøre, og gjennom å sette seg inn i disse endrer man noen måter å gjennomføre en handling på eller får nye oppgaver å utføre. Det å bruke en tekst eller være en del av en tekst-leser-konversasjon kan derfor beskrives som en handling og noe man gjør (Smith, 2005, s. 105).

¹ Min oversettelse

Måten disse tekstene skrives og utformes skjer gjennom diskurser. Institusjonell etnografi bygger på Foucault sitt syn på at diskurser er noe som påvirker koordinering av aktiviteter mellom individer, hva som kan sies, skrives og forstås, hva som ikke kan og hva som ikke blir formidlet (Smith, 2005, s. 17–18). Diskursene har på denne måten en viss makt når det kommer til hvordan, hvem og hva tekstene påvirker. Smith (2005, s. 127) bygger videre på denne forståelsen ved å bruke Bakhtin sin teori om tale sjangere. Denne teorien handler om relasjonen mellom språk og ytring, altså skrift eller tale, og omtaler denne som dialogisk (Smith, 2005, s. 65). Dette viser til et dynamisk forhold mellom individenes frihet og språkets strukturering. Det dialogiske forholdet er i konstant utvikling, hvor individenes ytring viser deres intensjon, men samtidig reproducerer og utdyper språket, ved at de til en hver tid blir påvirket av tidligere ytringer og oppstår i en kontekst. “The speaker’s or writer’s part in the dialogue is that of finding in discourse the resources she or he needs; the part of discourse is to make the speaking/writing of intention possible and at the same time to constrain its utterance.” (Smith, 2005, s. 127).

Dette fører til at diskurser innenfor institusjonell etnografi alltid står i relasjon til aktørene, noe som skjer gjennom en tekst-leser-konversasjon og hvordan tekstene brukes og tolkes gjennom handlinger (Campbell & Gregor, 2004, s. 40). Institusjonell etnografi fokuserer altså på hvordan tekstene brukes og forstås i hverdagslivet og hvordan dette kobler aktørene til ulike styringsrelasjoner og translokale relasjoner, i stedet for å ha direkte fokus på teksten i seg selv. Det trekkes også frem en bestemt type diskurs, institusjonelle diskurser, som formidler og legger betingelser for hvilke handlinger som blir ansett som institusjonelt ansvarlig (Smith, 2005, s. 113). “Institutional discourse swallows perspective, the local, the particular, and the subjective experience of workers.” (Smith, 2005, s. 156). Dette utdraget handler om hvordan institusjonelle diskurser kan skjule sammenhenger og handling gjennom språket. Dette skjer gjennom diskursens påvirkning av hvordan og hva som formidles og kan ses på som en form for styringsrelasjon. Smith kaller dette for “institutional capture”, som Widerberg oversetter til institusjonelle forståelser, noe som viser til at den institusjonelle diskursen skjuler eller kategoriserer individenes erfaringer gjennom styringens bilder av virksomheten (Smith, 2005, s. 155–156; Widerberg, 2015, s. 17).

Tekster kan altså påvirke handlinger og hverdagen til individer og institusjoner, og det finnes ulike former for tekster som er en del av dette. Disse tekstene står i et intertekstuell hierarki, der noen tekster påvirker og legger føringer for andre tekster, både når det kommer til utforming og til tolkning (Smith, 2006, s. 79). På denne måten regulerer de høyere hierarkiske tekstene, som lover, mandater, profesjoner og styringsdokumenter fra kommunen

eller staten de tekstene som leses og lages på et lavere hierarkisk nivå, som hos førstelinjetjenestene.

3.5 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg beskrevet de teoretiske rammene for dette prosjektet. Gjennom institusjonell etnografi tar man utgangspunkt i et standpunkt eller en gruppe mennesker, som på en eller annen måte kobles inn i et institusjonelt kompleks, der ulike sosiale relasjoner organiserer og styrer deres handlinger. Ved å ta utgangspunkt i en gruppe mennesker og deres virksomhetskunnskap, ser man hvordan deres handlinger og erfaringer er påvirket av det institusjonelle komplekset uten å fremmedgjøre dem. Dette skjer gjennom styringsrelasjoner, som er translokale og ofte tekstlig medierte.

4. Fremgangsmåte og metodiske valg

4.1 Standpunkt og institusjon

I institusjonell etnografi er det viktig å ta utgangspunkt i hverdagslivet og erfaringene til en gruppe eller personer i en bestemt situasjon. Førstelinjearbeidere eller bakkebyråkrater er ofte en del av institusjonelle etnografier ettersom dette er mennesker som har roller som kobler befolkningen til de styrende diskursene i samfunnet (DeVault & McCoy, 2006, s. 27).

Frontline professionals, such as teachers, nurses, trainers, social workers, community agency personnel, and other bureaucrats, often become informants in institutional ethnography. Individuals in such positions are especially important because they make the linkages between clients and ruling discourses, “working up” the messiness of an everyday circumstance so that it fits the categories and protocols of a professional regime. (DeVault & McCoy, 2006, s. 27).

Denne koblingen oppstår gjennom arbeidet til førstelinjearbeidere og jeg har derfor valgt å ta utgangspunkt i de ansatte i Oslohjelpa sitt standpunkt for å utforske hvordan det er å jobbe og ta del i et nyutviklet tilbud. Dette er mennesker med ulik bakgrunn og erfaring, blant annet innenfor barnehagesektoren, helsesektoren og fra barnevernet. Jeg ønsket å ta utgangspunkt i denne gruppen ettersom dette er et nyetablert tilbud og man kan se for seg at denne konteksten vil kunne synliggjøre flere sosiale relasjoner som er en del av det institusjonelle komplekset de tar del i. Dette er fordi personene er i en ny situasjon hvor det er nye mennesker og nye fremgangsmåter å forholde seg til. I tillegg er utgangspunktet for tilbudet slik jeg har forstått det, å skape et helhetlig og enklere tilbud for befolkningen gjennom mer samordning og samarbeid, samt brukerorientering, noe som vil sette de ansatte i relasjon med mange aktører og derfor kunne synliggjøre hvordan dette påvirker og er en del av deres arbeid.

Oslohjelpa som et satsningsområde og utviklingen av dette tilbudet i et allerede eksisterende system av ulike instanser utgjør dette prosjektets institusjonelle kompleks. Oslohjelpa er en del av kommunens tilbud for barn, ungdom og familier, som kan beskrives som et system bestående av mange instanser, som også er koblet til hele landets arbeid med denne gruppen i samfunnet. Dette systemet kan beskrives som et institusjonelt kompleks og innebærer alle diskurser, tilbud, satsninger, reformer, utdanning, forskning og politikk som påvirker og omhandler feltet som jobber med barn, ungdom og familier. Oslohjelpa er på denne måten en del av et stort institusjonelt kompleks som har ulike translokale styringsrelasjoner, tekstlig medierte relasjoner og diskurser som organiserer og styrer handlinger og opplevelser i ulike deler av samfunnet.

For å tydeliggjøre og utforske de ulike sidene ved de ansattes hverdag har jeg benyttet meg av både semistrukturerte intervjuer med ansatte og to personer som på intervjutidspunktet hadde mottatt eller mottok hjelp fra Oslohjelpa. Jeg har også observert og tatt del i ulike situasjoner og arbeidsoppgaver, og samlet inn dokumenter som både viser til føringene, rammene og konteksten rundt Oslohjelpa.

4.2 Intervju som empiri

4.2.1 Utvalg

Utvalget mitt består av åtte personer som på intervjutidspunktet var ansatt i Oslohjelpa og to personer som har fått hjelp gjennom tilbudet deres. De ansatte har ulik bakgrunn fra forskjellige områder innenfor feltet som jobber med barn, ungdom og familier. Noen har jobbet innenfor barnehagesektoren eller studert pedagogikk, noen har erfaring eller utdanning innenfor barnevern, andre har jobbet eller studert innenfor helsesektoren og noen har jobbet med familieveiledning eller veiledning av ungdommer. Dette viser den tverrfaglige sammensetningen som Oslohjelpa kan ha. De fleste av de ansatte har også blitt sertifisert innenfor ICDP (International Child Development Programme) eller COS-P (Circle of Security - Parenting) som begge er familieveilednings-programmer. To av personene har en lederstilling, mens de resterende er ansatt på samme nivå uten lederansvar. Jeg vil ikke koble dette opp mot eventuelle sitater eller bruk av empiri, med mindre jeg ser det som relevant for forståelsen av eller konteksten bak uttalelsen.

Jeg har ikke hatt noen spesielle krav til hvordan utvalget skulle se ut med tanke på hvilke stillingsbeskrivelser eller hvilken bakgrunn personene i utvalget hadde. Dette er fordi jeg tar utgangspunkt i de ansattes ståsted i forhold til den institusjonen de befinner seg innenfor, noe som er det samme for alle de ansatte. Derimot ser jeg det som positivt at informantene har ulik bakgrunn for å kunne se ulike sider og muligens et større nett av sosiale relasjoner som påvirker organiseringen av arbeidet deres. Jeg vil videre ikke legge vekt på disse egenskapene, hverken bakgrunn, kjønn eller stilling. Dette begrenser muligheten for en analysing av personenes egenskaper og bakgrunn i forhold til arbeidet deres, i stedet for å se dette i lys av det institusjonelle komplekset og de styringsrelasjonene som organiserer arbeidet. Dette er også med på å sikre anonymiteten til informantene. Bydelens oppbygning, utvikling og utforming av Oslohjelpa som tilbud er relativt forskjellige fra hverandre, med tanke på antall ansatte, hvilke tilbud de har, hvem de samarbeider med og andre faktorer som

påvirker organisering. På grunn av dette vil jeg utelate videre spesifisering av hvilke bydeler de ansatte jobber i eller trekk ved disse for å kunne ivareta informantenes anonymitet.

4.2.2 Rekruttering av informanter

Rekrutteringen av informanter har skjedd gjennom en portvokter som har en lederrolle i Oslohjelpe. Portvoktere er personer som har en rolle innenfor den gruppen man ønsker å utforske og kan opprette kontakt med andre innenfor gruppen (Fangen, 2010, s. 67). Gjennom denne personen har jeg fått tilgang på feltet, både informanter og noen møter hvor jeg har fått være med å observere. Det å rekruttere gjennom en portvokter som har en relasjon til mulige informanter har noen utfordringer, både når det kommer til anonymitet og konfidensialitet. Muligheten min for å sikre anonymiteten og konfidensialiteten til informantene kan være en utfordring ettersom portvokteren har en relasjon til informantene. Dette medfører at denne personen kan gjenkjenne informantenes utsagn og talemåte. På grunn av dette har jeg valgt å ikke ha med eventuelle gjenkjennbare språklige uttrykningsmåter og jeg har skrevet alle sitatene på bokmål. Jeg har også valgt å ikke “signere” sitater med egenskaper ved personene. En annen utfordring som kan oppstå ved denne måten å rekruttere informanter er at de kan føle på en form for press til å delta fordi de får spørsmålet fra en de kjenner eller har en relasjon til. I denne relasjonen kan det være et maktforhold som kan påvirke de eventuelle informantene. Jeg har gjennom et informasjons- og samtykkeskriv gitt informasjon om at det er helt frivillig å delta i både intervjuer og observasjoner og dersom de av en eller annen grunn skulle ønske å trekke seg, så kan de gjøre dette når som helst ved å ta kontakt med meg². Jeg informerte også om at dersom de skulle ønske å trekke seg eller ikke delta så ville det ikke få noen konsekvenser for dem i deres arbeidsforhold og at de ikke behøver å oppgi en grunn.

Rekrutteringen av informantene som har benyttet seg av tilbudet til Oslohjelpe har blitt rekruttert gjennom de ansatte. Noen av de ansatte har sendt ut et informasjonsskriv om prosjektet mitt rettet mot brukerne av tilbudet, der de personene som har ønsket å delta i etterkant har kontaktet meg direkte eller gitt den ansatte godkjennelse til å sende meg kontaktinformasjonen deres. Opprettelse av kontakt gjennom de ansatte kan ha ført til en minsket opplevelse av frihet for personene, derimot vil jeg argumentere for at dette ikke har vært tilfelle ettersom personene selv tok kontakt med meg eller ga den ansatte lov til å videresende kontaktinformasjon. Videre kommunikasjon har skjedd direkte mellom meg og

² Se 2 vedlegg

personen. Etter opprettelsen av kontakt avtalte vi tidspunkt for intervjuet. Jeg spurte begge informantene om å lese gjennom informasjons- og samtykkeskrivet som jeg hadde lagt ved i mailen før intervjuet³. I forkant av intervjuene fortalte jeg kort om prosjektet for å gi ytterligere informasjon og jeg ga dem en mulighet til å stille spørsmål om de lurte på noe. Etersom de ansatte har valgt ut personer som de tenkte kunne være interessert i å bli intervjuet, er også deres anonymitet viktig å sikre siden de ansatte i større grad har mulighet til å gjenkjenne dem. Jeg har derfor ikke brukt noen direkte sitater fra disse intervjuene og beskriver heller ikke egenskaper ved dem eller deres tilknytning til Oslohjelpe.

4.2.3 Gjennomføring av intervjuene

Etersom jeg har brukt institusjonell etnografi har jeg vært ute etter virksomhetskunnskapen til de ansatte i Oslohjelpe om det arbeidet de gjør og er en del av (Widerberg, 2015, s. 15). Dette innebærer beskrivelser av erfaringer, aktiviteter, handlinger og tanker rundt arbeidet deres. Ut i fra denne virksomhetskunnskapen utforsker jeg hvordan informantene er koblet til andre mennesker, andre erfaringer og annet arbeid, og hvordan dette er en del av den institusjonelle prosessen (Smith, 2005, s. 158). Gjennom intervjuene med de ansatte er jeg altså opptatt av å få informasjon om hva de gjør i ulike situasjoner, hvordan de gjør det, hvem som er en del av arbeidet, om det påvirker andre erfaringer og samtidig se etter hvordan dette organiseres av sosiale relasjoner gjennom det institusjonelle komplekset.

Kvale og Brinkmann (2015, s. 46) forteller at semistrukturerte intervjuer benyttes når man ønsker å forstå hendelser og fenomener i hverdagslivet ut i fra informantenes egne perspektiver. DeVault og McCoy (2006, s. 22–23) beskriver det å intervju innenfor institusjonell etnografi mer som å holde en samtale med noen. Jeg har derfor benyttet meg av semistrukturerte intervjuer, noe som vil si at samtalene verken er helt åpne eller direkte forhåndsbestemt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46). I intervjuene har jeg tatt utgangspunkt i en intervjuguide⁴, men latt samtalene utvikle seg på en mer naturlig måte ved å ikke følge intervjuguiden kronologisk, men jeg har heller stilt spørsmål rundt temaene når det har vært naturlig. Intervjuguiden var for min del noen holdepunkter slik at jeg enklere kunne se om jeg hadde fått den informasjonen jeg ønsket. I intervjuene har jeg stilt ulike oppfølgingsspørsmål til informantene for å få flere beskrivelser av hendelser eller handlinger, men også for å forstå hva som ligger bak noen av tankene og beskrivelsene deres.

³ Se vedlegg 3

⁴ Se vedlegg 1

I intervjuene med personene som hadde fått eller fikk hjelp gjennom Oslohjelpa har formålet vært å belyse den samhandlingen og samarbeidet som de opplevde mellom de ansatte og dem selv. Dette er fordi de representerer en gruppe mennesker som de ansattes arbeid påvirker og avhenger av, noe som både gjør det relevant og interessant å belyse. Denne informasjonen har gitt meg en forståelse av hvordan arbeidet oppfattes fra de som mottar hjelpen og er nyttig fordi det viser en annen side ved den konteksten de ansatte jobber i. Videre brukes denne informasjonen som et grunnlag for en bedre forståelse av konteksten til arbeidet for meg som forsker, og for å kunne belyse og forstå en annen side ved det de ansatte fremviser av handlinger og erfaringer.

Intervjuene med de ansatte ble gjennomført på deres arbeidsplass i samtalerom eller kontorer med lukkede dører, mens intervjuene med personene som har benyttet seg av tilbud hos Oslohjelpa har skjedd via Zoom. Dette var for å gjøre det enklere for disse personene å delta med tanke på tidsbruk og begrensninger på grunn av Covid-19. Intervjuene over Zoom kan ha ført til en situasjon der det er vanskeligere å lese kroppsspråk og andre signaler, som kanskje kan ha ført til noe usikkerhet. Derimot opplevde jeg intervjusituasjonen som positiv og med tanke på at det i perioden med Covid-19 har blitt mer normalt å ha møter og samtaler over nett, kan det tenkes at informantene også var vant til dette og ikke følte noe spesielt ubehag i den situasjonen. I et av intervjuene via Zoom var det problemer med internettkoblingen som førte til noen uklare svar og forstyrrelser i deler av intervjuet. Derimot ble dette løst med å spørre en ekstra gang når det var vanskelig å få med seg hva som ble sagt, fra begge sider.

Jeg har i utgangspunktet intervjuet alle informantene en gang, men jeg har tatt kontakt med noen av de ansatte i etterkant via en samtale eller over telefon for å få mer informasjon om eller avklare enkelte uttalelser og temaer. Jeg har også hatt en ekstra samtale med en av de ansatte med en lederrolle for å få noe mer bakgrunnsinformasjon om Oslohjelpa generelt og organisatoriske rammer for tilbudet. Denne informasjonen brukes derimot ikke i analysene, men som bakgrunnsinformasjon for organiseringen av tilbudet.

4.2.4 utfordringer

Noen utfordringer ved institusjonell etnografi når det kommer til innsamling av informasjon gjennom intervjuer, da spesielt med personer som er ansatt i førstelinjen, er hvordan diskurser kan påvirke hvilken informasjon man får (DeVault & McCoy, 2006, s. 28). Ved at informantene i en eller annen grad bruker de styrende diskursene kan dette skjule deler av det som faktisk gjøres ved bruk av ulike beskrivelser, som kalles institusjonelle forståelser

(Widerberg, 2015, s. 17). Det er derfor viktig at forskeren prøver å se forbi og grave for å få den informasjonen som de institusjonelle forståelsene skjuler. Dette er viktig for å forstå virksomhetskunnskapen til informantene. Ettersom mine informanter jobber i førstelinjen, og av den grunn kan være lært opp og vant til å bruke de styrende diskursene er dette noe som jeg har måttet forholde meg til. Jeg har prøvd å få frem deres forståelser av begreper som blant annet byråkrati og journalføring, når det har blitt tatt opp, gjennom oppfølgingsspørsmål. Jeg har også stilt slike spørsmål i tilfeller der de ansatte har fortalt om arbeidet de gjør, enten i samtaler, møter eller grupper, for å få informasjon om hvordan de faktisk gjør dette arbeidet. Derimot har jeg i etterkant sett at jeg i noen tilfeller ikke har oppdaget disse institusjonelle forståelsene og derfor heller ikke har klart å avdekke alt arbeidet som ligger i dem. Dette medfører noe usikkerhet og kan skjule deler av organiseringen og styringen som ligger bak handlingene deres. Samtidig har jeg fått mye virksomhetskunnskap gjennom intervjuene og jeg har gjennom observasjonene kunnet supplere i noen av de tilfellene hvor jeg har manglende informasjon om handlingsløpet bak arbeidet, som for eksempel ved bruk av ICDP-veiledning.

Bruken av styrende diskurser som både forskeren selv og informantene er lært opp i er også noe som kan påvirke denne utfordringen (Smith, 2005, s. 156). Ved oppstarten av dette prosjektet hadde jeg lite kjennskap til Oslohjelpa og det generelle institusjonelle feltet de er en del av. Dette kan ha vært en fordel da jeg ikke har det samme kjennskapet til den institusjonelle diskursen som de som jobber med det eller har en annen spesifikk tilknytning til feltet. Derimot kan bruken av begreper eller forståelser innenfor den sosiologiske diskursen eller av en mer generell politisk karakter ha påvirket meg. For å unngå dette har jeg prøvd å få frem hva de ansatte selv legger i begrepene, forståelsene av dem og hvordan de bruker det. Samtidig kan jeg i noen tilfeller ha oversett noen institusjonelle forståelser i intervjusituasjonen og derfor ikke fått avklart hele handlingsforløpet eller forståelsen bak dem.

4.3 Observasjon av relasjoner

Jeg har gjennom min deltakelse i feltet fått være med for å observere ulike situasjoner og deler av de ansattes arbeidshverdag. "Om man skal si det enkelt, kan man tenke seg at vi med observasjon studerer det folk gjør, mens vi med intervjuer studerer det folk sier (at de gjør)" (Tjora, 2012, s. 46). Gjennom observasjonene har jeg på denne måten fått erfare hvordan arbeidet til de ansatte skjer og jeg har kommet nærmere inn i deres virkelighet (Fangen, 2010,

s. 15). Dette kan ses som nyttig innenfor institusjonell etnografi ettersom jeg har fått muligheten til å se hele handlingsforløp og hvem som tar del i disse.

Deltakelsen i feltet har vært en noe utfordrende prosess både for de ansattes del og for meg ettersom det har vært ekstra arbeid rundt avtaler i forhold til restriksjoner på grunn av situasjonen rundt Covid-19. Til tross for dette har jeg blitt invitert med på ulike møter som informantene har hatt som viser deres varierende arbeidshverdag. Jeg har vært med i 14 ulike situasjoner for å observere arbeidet til de ansatte. I en av observasjonene gikk en av informantene gjennom hvordan COS-P brukes og hva det innebærer sammen med meg. Her fikk jeg se flere av filmene som de viser til foreldrene og hvordan de bruker disse i veiledningstimer. Jeg har også fått være med i en COS-P veiledning og en ICDP-veiledning med brukere og sett hvordan de ansatte gjør dette i praksis. Jeg har vært med i to gruppetimer med foreldre med små barn eller babyer og en dag i Åpen barnehage, som er et tilbud som noen av bydelene har i tilknytning til Oslohjelpa. Jeg har også vært med på et møte med en bruker som ønsket hjelp til en søknad om skoleplass. I tillegg til disse situasjonene som er rettet mot brukerne har jeg fått observere tre samarbeidsmøter eller avklaringsmøter med andre instanser og tilbud, samt fire utviklings eller samarbeidsmøter innad i Oslohjelpa.

De ansatte fra Oslohjelpa som har vært med i observasjonene har skriftlig samtykket til dette⁵. Før observasjonene har jeg bedt den ansatte som skal være med om å gi informasjon om prosjektet mitt og spørre de andre deltakerne om de synes det er greit at jeg deltar og observerer, og på den måten innhentet en form for samtykke. Ved oppstart av observasjonen har jeg introdusert meg selv, svart på spørsmål rundt prosjektet og har prøvd å være så klar som mulig på at dette er frivillig og at jeg ikke samler inn informasjon om dem, men er der for å se hvordan arbeidet til de ansatte fungerer, så langt det har vært mulig. Dette virket ikke naturlig i to av møtene jeg observerte som var over nett, men alle skal ha fått informasjon om prosjektet og sagt at det var greit at jeg deltok som observatør. I tillegg markerte jeg meg med navnet "Student Marie" i begge møtene. Jeg har vært nøye med å ikke notere personinformasjon om andre deltakende i observasjonene som kan føre til gjenkjennelse. Grunnen til at jeg ikke har innhentet skriftlig samtykke fra alle som deltok i de ulike møtene og samtalene er fordi jeg ikke har samlet inn personinformasjon eller annen identifiserende informasjon om dem.

I de ulike observasjonene vil jeg beskrive meg selv som en deltakende observatør. Dette betyr at de som observeres visste at jeg var observatør og forsker (Tjora, 2012, s. 53).

⁵ Se vedlegg 2

Jeg har i varierende grad vært deltakende i observasjonene, hvor jeg i noen tilfeller bare har sittet og hørt på, spesielt i samarbeidsmøter mellom Oslohjelpa og andre instanser, men også i samtaler eller møter med personer som søkte hjelp. Samtidig har jeg i andre situasjoner vært mer deltakende ved å ta del i samtaler og hendelser som har oppstått. Tjora (2012, s. 55) bruker begrepet interaktiv observasjon for å beskrive hvordan man i observasjoner vil møte på situasjoner som krever varierende grad av involvering. Dette er også en måte å gjøre situasjonen som observatør mindre unaturlig for de andre deltakerne. Jeg har gjennom observasjoner i ulik grad vært deltakende ved å ta del i og starte samtaler eller trukket meg tilbake for å ikke være like synlig når det har vært mer naturlig.

4.3.1 Videre bruk i analysen

Gjennom observasjonene jeg har gjennomført har jeg fått mye kunnskap om arbeidet i Oslohjelpa, hvordan de ansatte samarbeider og samhandler med hverandre, med samarbeidspartnere og med personer som benytter seg av tilbudet deres. Den informasjonen jeg har fått i de ulike situasjonene har vært viktig for at jeg skulle forstå hvordan og hva det er de ansatte jobber med, samt for å få en større kontekst og sammenheng rundt tilbudets omfang. I utgangspunktet bruker jeg derfor denne informasjonen som bakgrunnsinformasjon for å få en utvidet forståelse av arbeidet som gjøres. Samtidig har observasjonene ført til oppklaring og en bredere forståelse av noen handlingsforløp og derfor bruker jeg denne informasjonen i noen tilfeller som supplerende virksomhetskunnskap i det arbeidet som utføres.

4.4 Tekst som empiri

Tekster er spesielt viktige i institusjonell etnografi ettersom de utgjør store deler av måten translokale styringsrelasjoner tar form og får den organiserende og koordinerende karakteren de har (Smith, 2005, s. 101). Ved å utforske virksomhetskunnskapen videre gjennom tekster og dokumenter vil man kunne gå utover det lokale og oppdage de translokale relasjonene som styrer og organiserer det som er lokalt observerbart (Smith, 2006, s. 65–66). I analyse og bruk av tekster i institusjonell etnografi er det ikke innholdet i seg selv, men hvordan tekstene er en del av denne koordineringen av menneskers handlinger og hverdagsliv som er interessant (Smith, 2005, s. 170). Det er altså ikke det direkte innholdet eller måten det er formulert på som jeg fokuserer på, men hvordan tekstene kan vise til en form for koordinering av de ansattes arbeid. Dette kan være gjennom diskurser eller kunnskap som de ansatte direkte eller

indirekte bruker, samtidig som mange av tekstene jeg tar for meg danner en form for grunnforståelse og et bilde av konteksten bak tilbudet.

Jeg har både før og etter intervjuene samlet inn dokumenter som beskriver Oslohjelpa og konteksten tilbudet befinner seg i, samt tekster som de ansatte bruker i arbeidet sitt. Dette utgjør tre forskjellige former for tekster: Prinsipper og rammer for Oslohjelpa, beskrivelser og omtaler av tilbudet, og tekster som de ansatte direkte og indirekte bruker i arbeidet sitt. Dette innebærer først og fremst grunnlagsdokumentet for Oslohjelpa, Barnehjernevernet, tekster som omhandler Stangehjelpa, politiske dokumenter eller nettsider som omtaler tilbudet, Oslo kommunes etiske regler og informasjon brukt i forbindelse med ICDP eller COS-P veiledning. Informasjonen som jeg har samlet inn og bruker utgjør en form for kontekst for tilbudet som gir klare uttrykk for hvordan det er ment å fungere, samt beskriver mer direkte rammer, arbeidsoppgaver eller diskurser som kan kobles til arbeidet til de ansatte.

Jeg har gjennom prosjektet oppdaget at det ikke er publisert mye offentlig informasjon om tilbudet og jeg har derfor vært i kontakt med Oslohjelpa i flere bydeler for å få mer informasjon om tilbudet. Jeg har fått informasjon av tre Oslohjelper etter å ha spurt om informasjon om hvordan tilbudet i deres bydel er organisert. Denne informasjonen blir bare brukt som generelle beskrivelser av Oslohjelpa og ulikheter mellom bydelene, for å vise hvordan tilbudet er organisert. Derfor henviser jeg ikke til spesifikke bydeler ved bruk av denne informasjonen. Dette har også gitt meg mer informasjon om hva som er likt og ulikt mellom bydelene som har ført til en bedre forståelse for hvordan ulike sosiale relasjoner har påvirket utviklingen.

4.5 Etiske vurderinger

Jeg har i prosessen med dette prosjektet forholdt meg til de forskningsetiske retningslinjene for samfunnsfag, humaniora, juss og teologi som er utarbeidet av den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsfag og humaniora (NESH)(NESH, 2016).

Retningslinjene innebærer at all behandling av personopplysninger skal meldes inn til Norsk senter for forskningsdata (NSD) og at deltakelse skal baseres på et informert og frivillig samtykke (NESH, 2016, s. 8). Jeg har meldt inn prosjektet mitt til NSD som har godkjent og vurdert behandlingen av personopplysninger til å være i henhold til personvernlovgivningen.

Dette innebærer blant annet at alle informanter har fått et informasjonsskriv med et tilhørende samtykkeskjema. Gjennom dette har alle informantene fått informasjon om prosjektet, hva det skal handle om og hvordan deres opplysninger og den informasjonen som jeg får gjennom intervjuer eller observasjon blir behandlet når det kommer til anonymitet og

konfidensialitet, samt hvordan og hvor lenge denne informasjonen oppbevares. I dette skrevet har det også blitt gitt informasjon om personenes rettigheter, blant annet at det er frivillig å delta og at man når som helst kan trekke seg fra prosjektet uten å oppgi grunn⁶. Dette er for å sikre et informert og frivillig samtykke for deltakelsen. I forkant av intervjuene har jeg også spurt om de har noen spørsmål til prosjektet eller skrevet, slik at de har fått muligheten til å avklare ting som eventuelt var uklart eller som de lurte på. Jeg spurte også direkte om det var greit at jeg tok lydopptak og informerte om hvordan opptakene ble lagret.

Anonymitet og konfidensialitet er også viktige retningslinjer for forskning (NESH, 2016). Dette har vært spesielt viktig i denne prosessen ettersom Oslohjelpa er et relativt nytt tilbud som i alle bydelene har etablert seg på litt ulike måter, der det er en del forskjeller både når det kommer til antall ansatte og hvordan de er organisert. Dette fører til at en del informasjon kan gjøre informantene gjenkjennelige, ut i fra hvor de jobber, hvor mange som er ansatt eller deres ulike bakgrunn. Jeg har derfor valgt å ikke oppgi hvilke Oslohjelpere jeg har vært i kontakt med, hvor de ansatte jobber eller antallet bydeler de jobber i. Dette er for å kunne sikre deres anonymitet. Jeg har også valgt som tidligere beskrevet å ikke oppgi bakgrunnen til informantene, som utdanning, tidligere jobberfaringer, stillingsprosent og kjønn. Dette er på grunn av både muligheten for å kunne beskytte anonymiteten til informantene, men også for at fokuset ikke skal skifte til individet og at noen av funnene skal tillegges deres egenskaper (DeVault & McCoy, 2006, s. 41).

Ettersom de ansatte i Oslohjelpa har taushetsplikt har dette også vært en viktig problemstilling i forhold til den informasjonen jeg har fått og hva jeg har spurt etter. Derfor har jeg i forkant av hvert intervju med de ansatte gitt informasjon om dette og påpekt at det er viktig at de overholder sin taushetsplikt, selv om jeg også har det i forhold til den informasjonen de deler med meg. Jeg spurte også om de kunne si i fra dersom de synes det var vanskelig å svare på spørsmål uten å bryte taushetsplikten slik at jeg kunne omformulere eller gå videre⁷. Dette viste seg derimot ikke å være et problem.

Ettersom jeg har intervjuet foreldre som har vært i kontakt med Oslohjelpa har jeg også måttet ta stilling til tredjepersoner, med tanke på informasjon om deres barn. Dette har jeg gjort ved å sende ved et informasjonsskriv og samtykkeskjema til barna, gjennom foreldrene jeg har vært i kontakt med. I dette skrevet fikk de mye av den samme informasjonen som foreldrene, men tilpasset og skrevet om for å vise hva det innebærer for dem dersom forelderen tar del i prosjektet. Dette har derimot ikke vært nødvendig ettersom

⁶ Se vedlegg 2 og 3

⁷ Se vedlegg 1

ingen av informantene hadde barn som var 16 år eller eldre. Samtidig har jeg heller ikke spurt om forhold som handler direkte om familiene til informantene, da det er kontakten de har hatt med en eller flere ansatte i Oslohjelpa som jeg har vært interessert i.

4.6 Forskningens kvalitet

Jeg vil her diskutere oppgavens troverdighet, styrke, mulig overførbarhet av kunnskap og hvordan perspektivet institusjonell etnografi kan påvirke dette gjennom begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. Dette er begreper som ofte brukes med dette formålet i samfunnsvitenskapelig forskning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 272).

4.6.1 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet eller pålitelighet omhandler troverdigheten til forskningsresultatene og hele prosessen som har ført til dem (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Dette innebærer også forskerens kunnskap og engasjement i feltet, noe som gjør det viktig å reflektere over egne tanker, erfaringer og kunnskap om feltet og hvordan dette kan ha påvirket prosjektet i de ulike fasene. Jeg har gjennom ulike deler av metodekapittelet tatt for meg mine valg, min posisjon og mine forhold til feltet som Oslohjelpa ligger under. Dette for å vise en form for gjennomsiktighet i oppgaven og rundt valgene jeg har tatt for å gjøre forskningen mer pålitelig. Dette innebærer også forklaringer når det kommer til intervjuer, observasjoner, tekster, valg i analysen og for hvilke begreper som brukes i den.

Validitet eller gyldighet handler om sammenhengen mellom de funnene man kommer frem til og hva man ønsket å finne ut av (Tjora, 2012, s. 206). Dette omhandler hele forskningsprosessen og de valgene som er tatt gjennom tema, metodiske valg, fortolkninger og funn (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 278). Jeg har valgt institusjonell etnografi fordi jeg mener at dette er en fordel innenfor dette feltet på grunn av at jeg gjennom denne måten å gjøre sosiologi på forankrer funnene mine i individenes egne erfaringer om hvordan organisering og styring fra det institusjonelle komplekset påvirker deres hverdag. Dette fører til at jeg kan utforske institusjonen gjennom deres ståsted. Validiteten til prosjektet handler også om i hvilken grad jeg gjennom prosessen har kritisk kontrollert for og vurdert mine egne fortolkninger og informasjonen jeg har fått eller innhentet. Dette har jeg prøvd å få frem i analysen ved å trekke inn tidligere forskning, teori og samtidig holde det empirinært og unngå å fortolke intervjudataen for mye.

Dette har jeg også kontrollert og vurdert gjennom fremgangsmåten i institusjonell etnografi som legger føringer for hva jeg har utforsket, hvordan jeg har definert feltet,

hvordan jeg har samlet inn empiri, hvordan jeg har analysert det og hva jeg har kommet frem til i form av kunnskap (Widerberg, 2015, s. 24). Dette har gjort meg oppmerksom på mine egne valg og hvordan jeg behandler informasjonen. Widerberg (2015, s. 24) viser til at denne fremgangsmåten kan øke prosjektets gyldighet og legitimitet, samt føre til større mulighet for generaliserbarhet gjennom at man ikke kun sier noe om et begrenset felt, men unngår dette gjennom en konsekvent utforskning av hverdagslivets translokale organisering. Med dette kan jeg altså sikre en viss validitet gjennom fremgangsmåten ved at jeg ikke utforsker de ansatte som forskningsobjekt, men hvordan deres hverdag styres og organiseres gjennom ulike sosiale relasjoner.

4.6.2 Generaliserbarhet

Tjora (2012, s. 207–208) og Kvale og Brinkmann (2015, s. 289) viser til at generaliserbarhet i kvalitativ forskning ofte blir diskutert. Generaliserbarhet handler om hvor vidt funnene er gyldige utover de informantene som har vært en del av utforskningen (Tjora, 2012, s. 202). Det kommer ofte frem en oppfatning om at kvalitativ forskning ikke kan generaliseres utover de informantene eller den konteksten det forskes innenfor. Smith (2005, s. 42) sitt svar til denne kritikken innenfor institusjonell etnografi er at den neglisjerer hvordan de translokale relasjonene penetrerer det lokale sosiale livet og at disse er generaliserte utover spesifikke settinger. Hun påpeker videre at gjennom institusjonell etnografi tar man for seg denne karakteren ved institusjonene i samfunnet, hvor de utfører en form for sosial organisering ved at de generaliserer og universaliserer på tvers av ulike lokale settinger. Med dette viser hun at denne generaliseringen som institusjonene fører til og noen av trekkene ved institusjonene er generelle (Smith, 2005, s. 42). Denne organiseringen kan komme frem eller tolkes ulikt i lokale miljøer, men de generelle trekkene vil fortsatt kunne synliggjøres. Dette er noe som skal komme tydelig frem i institusjonelle etnografier, ettersom man leter etter de relasjonene og den organiseringen som institusjonene har, ut i fra det utgangspunktet som velges.

Generalization from a particular study is not a matter of populations or even just the forms of standardization and generalization that institutions themselves produce and reproduce; it is, more important, an effect of the phenomenon of the ruling relations themselves – that they are interconnected in multiple ways as well as deeply informed by the dynamic of capital accumulation (Smith, 2005, s. 219).

Dette vil si at selv om jeg i dette prosjektet ser på den institusjonelle organiseringen og relasjonene dette innebærer ut i fra erfaringene og opplevelsene til ansatte i Oslohjelpa, vil jeg ved å kartlegge dette kunne vise til styringsrelasjoner, generalisering og organisering som finner sted i ulike lokale settinger. Jeg vil derfor kunne finne ulike translokale

styringsrelasjoner og diskurser som påvirker flere områder og personer utover denne lokale konteksten gjennom de ansattes erfaringer og beskrivelser ved å synliggjøre hvordan dette påvirkes og organiseres gjennom tekster, diskurser og samhandling med andre mennesker.

4.7 Databehandling og analyse

4.7.1 Gjennomgang av data

Jeg har i gjennomgangen av intervjuene latt meg inspirere av Liza McCoy (2006, s. 111) sitt forslag til hvordan man kan analysere intervjudata i institusjonell etnografi ved å intervju intervjuene. Hun skisserer noen spørsmål som kan være nyttige for gjennomføringen:

Hva er arbeidet som informantene beskriver eller henviser til? Hva innebærer dette for dem?
Hvordan er arbeidet deres koblet med andres arbeid? Hvilke spesifikke ferdigheter eller kunnskaper kreves? Hvordan føles det å gjøre dette arbeidet? Hva er utfordringene og suksessene som oppstår for de som utfører dette arbeidet? Hva setter i gang arbeidet? Hvordan inngår arbeidet i institusjonelle arbeidsprosesser og den institusjonelle ordenen?⁸ (McCoy, 2006, s. 111).

Dette beskrives som en måte å gjennomføre analysen på hvor man både finner de ulike arbeidene som gjøres og fortsatt holder fokus på institusjonen. En utfordring i analysen av empirien er at det kan være lettere å fokusere på individene og deres egenskaper enn hvordan de beskriver en form for arbeid som er en del av en institusjonell orden (McCoy, 2006, s. 110). Denne fremgangsmåten kan derfor gjøre det enklere å holde fokuset på institusjonen. Før jeg gikk gjennom intervjuene på denne måten leste jeg transkripsjonene og markerte deler som jeg synes ga uttrykk for enten det arbeidet som ble gjort, spesielt i form av samarbeid med andre, både instanser og innbyggerne, og deler som viste til institusjonen og styringsrelasjoner gjennom bruk av diskurser eller tekster.

4.7.2 De teoretiske begrepene rolle

I de følgende avsnittene kommer jeg til å beskrive valg og hvordan begrepene som tar del i prosjektet blir brukt. De begrepene jeg har valgt å ta med, mener jeg både kan være beskrivende og utfyllende for de funnene og de sosiale relasjonene som blir diskutert i analysen. Samtidig er det også flere av begrepene som enten kommer frem gjennom intervjuene eller i viktige tekster som brukes videre i oppgaven. Ettersom institusjonell etnografi i utgangspunktet kritiserer denne typen begreper på grunn av hvordan de ofte blir brukt til å forklare fenomener og hendelser, og samtidig skjuler individenes egne erfaringer,

⁸ Min oversettelse

vil jeg forklare når i prosessen begrepene ble en del av prosjektet og hvorfor (Smith, 1999, s. 59–62).

De første begrepene jeg ønsker å forklare er samarbeid og samordning ettersom disse har vært med fra oppstarten av prosjektet og derfor skiller seg fra de andre begrepene. Samarbeid, som jeg tidligere har definert veldig bredt, som en form for samhandling mellom to parter, har vært en stor del i utformingen av prosjektet. Dette er et interessefelt for meg og samtidig er samarbeid også en av grunnprinsippene bak Oslohjelpa som tilbud, noe som kommer frem i flere dokumenter og beskrivelser (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Oslo kommune, u.å.-c). Begrepet samarbeid har jeg gjennom innsamlingen av data holdt veldig åpen og vid for å kunne samle inn informasjon om ulike syn og forståelser av hva dette innebærer. Det vil si at jeg har forsøkt å ikke legge noen føringer for eller legge vekt på egne oppfattelser av hva et samarbeid er under innsamlingen og analysen av datamaterialet for prosjektet. Begrepet samordning har jeg brukt som et forklarende begrep i forhold til tidligere forskning og som en måte å forklare Oslohjelpas kontekst og plass i systemet av andre instanser i Oslo kommune. De to begrepene brukes som beskrivelser videre i prosjektet og jeg har prøvd å ikke bruke de som overordnede definisjoner på fenomener for å tolke informasjonen som har blitt samlet inn. Jeg synes derfor at begrepene komplimenterer perspektivet i denne oppgaven.

På en annen side kan informantenes oppfatning av ordet samarbeid være annerledes og kan ha ført til mulige begrensninger for hva de har nevnt og snakket om. Dersom dette er tilfelle kan det tenkes at noen av informantene definerer begrepet mer snevert. Dette vil kunne føre til at situasjoner der samarbeidet består av en telefonsamtale, utveksling av informasjon eller en henvisning fra eller til andre tjenester utelukkes fra intervjuene. Derimot har det ikke virket som om dette har vært tilfelle i intervjuene og jeg har fått mye informasjon om ulike samarbeid.

Begrepene byråkrati og bakkebyråkrat har i motsetning til samarbeid og samordning blitt en del av prosjektet etter de første gjennomgangene av empirien. I denne delen av prosessen gikk jeg mye frem og tilbake mellom empirien, teorien og tidligere forskning. Dette gjorde meg oppmerksom på disse begrepene som en mulighet for å gi en bredere beskrivelse av funnene og hvordan de er koblet opp i translokale relasjoner og styringsrelasjoner. Jeg mener av den grunn at begrepene derfor ikke utgjør et problem for forskningen, fordi jeg ikke bruker de for å forklare hvorfor informantene gjør som de gjør eller for å kategorisere dem innenfor dette, men som bakgrunn og tilleggsinformasjon for å gi funnene en bredere kontekst i forhold til styringsrelasjoner.

4.7.3 Fremgangsmåte for den videre analysen og diskusjonen

DeVault og McCoy (2006, s. 20) forklarer fremgangsmåten til institusjonell etnografisk forskning som en sekvens med tre punkter. Det første går ut på å identifisere en erfaring eller opplevelse, det neste går ut på å identifisere noen av de institusjonelle prosessene som påvirker og former denne opplevelsen, og det siste viser til at man må undersøke disse prosessene for å analytisk kunne forklare hvordan de opererer som grunnlag for denne opplevelsen. Jeg vil derfor i den videre analysen av materialet først gå inn i erfaringene og beskrivelsene til de ansatte for å finne problematikkene som blir grunnlaget for den videre analysen og diskusjonen. Problematikk beskrives av Campbell og Gregor (2004, s. 49) som et konseptuelt forskningsverktøy i institusjonell etnografi. “Den generelle problematikken i institusjonell etnografi ser på hverdagslivets verden som en uferdig arena for oppdagelse hvor de sosiale relasjonenes linjer er tilstede for å bli utforsket utover denne”⁹ (Smith, 2005, s. 39). Problematikken er en vei inn for å utforske sammenhengene mellom hverdagslivet til en gruppe mennesker og de sosiale relasjonene og den institusjonelle organiseringen av deres opplevelser. For å oppdage og kunne utforske dette må man ta utgangspunkt i hverdagslivet og de opplevelsene mennesker har.

Deretter vil jeg ta for meg disse problematikkene og undersøke hvilke sosiale relasjoner og styringsrelasjoner som organiserer og påvirker dette. Jeg vil i denne delen også diskutere hvordan de relasjonene som er koblet sammen kan forme handlingene og erfaringene til de ansatte. Denne delen er bygget opp av empiri bestående av både virksomhetskunnskapen til de ansatte, gjennom intervjuer og observasjon, og informasjon som viser til den konteksten som de ansatte befinner seg i. Dette omfatter styringsdokumenter, informasjonsdokumenter om grunnlaget for tilbudet, og utviklingen i det politiske feltet som omfatter arbeid med barn, ungdom og familie. Sammenkoblingen av disse empirikildene kan beskrives som en nødvendig prosess i forskning og det er også viktig å koble konteksten som finnes bak uttalelsene til informantene, innenfor institusjonell etnografi (DeVault & McCoy, 2006, s. 40).

⁹ Min oversettelse

5. Erfaringene og hverdagen til de ansatte

De ansattes hverdagsliv og deres erfaringer fra å jobbe i og utvikle Oslohjelpa er utgangspunktet for dette prosjektet. Deres erfaringer med samarbeid og samhandling med de som benytter seg av tilbudet viser store deler av hvordan de jobber og hva de gjør i ulike situasjoner. De ansatte samarbeider også med andre tilbud og tjenester noe som kobler arbeidet deres til andre mennesker sitt. Jeg vil i dette kapittelet benytte problematikk som et analytisk verktøy og jeg vil ut ifra de ansattes virksomhetskunnskap utforme tre problematikker. Disse danner grunnlaget for den videre utforskningen av feltet og koblingene mellom erfaringene og fortellingene fra de ansatte og det institusjonelle komplekset de er en del av.

Smith (1988, s. 94) sier at problematikken kan karakteriseres som en abstrahering av organiseringen av hverdagslivet, som innebærer lokalisering av organiserende prosesser i eksterne strukturer og relasjoner. Dette vil si at man synliggjør og forklarer måten handlingene og arbeidet til denne gruppen mennesker organiseres. Videre utforsker man hvordan dette er en del av ulike organiserende prosesser og relasjoner som kommer fra eller befinner seg i eksterne strukturer. Et eksempel på dette kan være utviklingen innenfor styring og ledelse i offentlig sektor eller hvordan ulike forskningsfelt kan påvirke kunnskapen og forståelsene våre. Man ser altså etter hvordan de ulike handlingene og erfaringene er en del av de sosiale relasjonene som er i institusjonen, samt hvordan dette og de translokale relasjonene former grunnlaget for handlingene og opplevelsen. Jeg vil videre derfor beskrive de tre problematikken som har kommet frem i empirien gjennom de erfaringene og den virksomhetskunnskapen som informantene har delt med meg.

5.1 “En vanlig dag”

Et av spørsmålene jeg har stilt for å få kunnskap om hvordan det er å jobbe i Oslohjelpa og hva dette innebærer for de ansatte er “Kan du fortelle meg hvordan en vanlig arbeidsdag ser ut for deg?” Dette viste seg å være litt utfordrende å svare på ettersom de fleste dagene ikke er like og varierer både når det kommer til arbeidsoppgaver, personer man forholder seg til, steder og tidspunkt.

Det varierer jo, dagene varierer, så det er vanskelig å beskrive, men i det siste så har det vært veldig mange avtaler, veldig mange som ønsker time og da blir det fort for mye. Så det å forfølge ulike saker og klare å vite hva som, holde oversikt og orden, det er hele tiden et mål. Og en vanlig

arbeidsdag er en dag hvor den ene samtalen avløser den andre, og det er skifter, det er mange skifter mellom menneskers historie naturlig nok.

Dette er et eksempel på en beskrivelse av en vanlig dag, som viser til at det er vanskelig å sammenfatte hvordan en vanlig dag ser ut. De andre ansatte forteller også om svært varierende dager og det virker vanskelig å sette ord på alt under et spørsmål. Beskrivelser som *“oppstykkene”, “forskjellig fra dag til dag”* og *“Ja, det er jo det at det ikke er noen vanlig arbeidsdag her”* kommer frem under dette spørsmålet og viser oppfatningen av arbeidet som variert og forskjellig fra dag til dag. Dette kan være fordi de ansatte daglig møter mange mennesker som har ulike problemer eller utfordringer som de skal hjelpe med, men også ved at det er variasjon i forhold til konteksten i møtene. Møtene kan finne sted på ulike plasser som i et samtalerom, hjemme hos personene eller på tur. Det er også forskjell i innholdet i møtene hvor de kan bestå av kurs, grupper eller individuelle samtaler. I tillegg til møtene med brukerne kan også arbeidsdagen til de ansatte bestå av kontortid eller samarbeid med andre tilbud og tjenester.

Det er derimot noen hendelser som ofte går igjen og som sånn sett kan sies å være en del av en vanlig dag. De fleste har noen holdepunkter i løpet av en uke, enten det er møter med sine kollegaer eller kurs og gruppetimer som de pleier å holde. Annet enn dette er det veldig varierende hva som er del av arbeidsdagen deres. Sammensetningen av ulike arbeidsoppgaver på en dag kan bestå av individuelle møter med foreldre, møter på skoler, i barnehager eller med andre tilbud innenfor feltet, gruppesamlinger for foreldre med babyer eller kurs som ICDP og COS-P, samt kontortid.

Innholdet i arbeidshverdagene varierer også fra person til person ettersom de åtte ansatte som jeg har intervjuet har ulike stillinger, erfaringer, interessefelt og utdannelser, noe som påvirker arbeidsoppgavene og hvilke familier som de ansatte tar imot eller “får” tildelt, ut ifra hva personene ønsker hjelp til. Noen har mer erfaring og kunnskap innenfor psykisk helse, mens andre kan mer om relasjonen mellom foreldre og barn. Dette påvirker derfor hvem som tar imot og hjelper i de ulike henvendelsene. En faktor som blir nevnt av flere som kan påvirke hvem som får en sak, er kjennskap som ansatte i andre instanser har til de ansatte i Oslohjelpa. De som tidligere har jobbet innenfor barnehagesektoren eller som har vært der i forbindelse med Oslohjelpa kan bli kontaktet direkte med henvendelser som kan passe for dem. Det samme virker å gjelde for de andre tjenestene og tilbudene som Oslohjelpa har kontakt med. Winsvold (2011, s. 106) viser til disse personlige kjennskapene som en viktig faktor for å lykkes med samarbeid og utviklingen av dem. De ansattes mulighet for å inngå og

skape samarbeid med andre instanser påvirkes derfor til en viss grad av utdanning, erfaringer og personlige forhold, ved opprettet kjennskap og lignende forståelse for saker.

Denne store variasjonen både i arbeidsoppgaver og hvem man jobber med uttrykkes generelt som noe positivt av de ansatte. De føler at det passer dem med mye variasjon og at de trives med denne typen arbeid. Variasjonen viser også til hvordan tilbudet er satt opp som fleksibelt, ubyråkratisk og med et mål om å kunne hjelpe alle som henvender seg til dem (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Dette kan ses som en påvirkningsfaktor for de ansattes arbeid gjennom de strukturene som tilbudet har, for eksempel at alle kan ta kontakt uten henvendelse eller annen dokumentasjon fra andre tjenester, noe som kan føre til svært ulike problemstillinger og utfordringer. Beskrivelsen og fokuset i politikken rundt det å gi riktig hjelp og tilrettelegge for dette gjennom samarbeid med andre instanser og et mer behovsrettet utgangspunkt kan også ses som en styringsrelasjon for deres arbeid (Byrådet, 2020, s. 2, kap. 8; Hansen et al., 2020). Dette kan være med på å styrke opplevelsen av variasjon i arbeidet, fordi man må ta utgangspunkt i personenes ønske og behov som videre styrer retningen for samarbeidet med dem i forsøket med å gi dem hjelp. Disse strukturene og organiseringen av tilbudet kan videre ses i sammenheng med utviklingen av samfunnet, med en økt forekomst av gjenstridige eller sammensatte problemer og et stort engasjement rundt samarbeid og forbedring av tilbudene for mer sammensatte utfordringer i politikken (Bakketeig et al., 2019, s. 199–200; Hansen et al., 2020; Meld. St. 47, 2008, s. 84–85; NOU 2009: 22, 2009).

I sin arbeidshverdag føler de ansatte at de har mye frihet, kan være fleksible og har lite form for styring av arbeidsoppgaver fra andre personer. Dette viser også til den strukturen og det utgangspunktet som Oslohjelpa bygger på, der de skal være mer brukerorientert og derfor har et behov for å kunne legge opp arbeidsdagen etter de utfordringene som oppstår. Denne opplevde friheten omtales av flere i sammenheng med at jeg har spurt om det er noen eller noe som styrer arbeidet deres. Det at det oppleves som en liten grad av styring kommer nok også av at de fleste føler at prinsippene bak Oslohjelpa og da også Barnehjernernevet samsvarer med deres egne verdier. Her er det derfor synlig at det kan ligge en form for styrende diskurs og relasjon bak organiseringen. Dette kan føre til at flere av de ansatte ikke opplever mye styring av arbeidet deres, fordi de selv anser denne måten å organisere arbeidet på som positivt.

Samtidig som de fleste ansatte uttrykker denne friheten fra inngående styring ovenfra, er det noen utfordringer som oppstår som de knytter til dette og det å være en del av et større system som Oslo kommune. Det blir vist til to former for konflikter eller utfordringer som

oppstår i denne sammenhengen. Den første går ut på lojalitet ovenfor Oslo kommune der det vises til de etiske reglene som gjelder for alle ansatte i kommunen. De utfordringene som beskrives av noen av de ansatte handler om dilemmaer som oppstår når de føler en utfordring eller et press på å være lojale ovenfor andre tjenester i bydelen, samtidig som de skal være lojale ovenfor personene de skal hjelpe. Dette viser til hvordan noen av informantene opplever at Oslo kommune legger føringer for hvordan de kan hjelpe familiene, som samtidig går delvis imot de rammene Oslohjelpa bygger på for å gi et helhetlig og behovsfokusert tilbud.

Den andre utfordringen er et dilemma som oppstår rundt tidsbruk i forhold til behovet for å vise til resultater i dette systemet. Dette knyttes av flere mot en bekymring om å ikke få fortsette i et system der andre instanser har klarere rammer og en annen beskyttelse gjennom lovverket, som barnehager og barnevernet. Det uttrykkes at Oslohjelpa derfor er mer utsatt om det skulle komme noen økonomiske utfordringer i kommunen. Dette dilemmaet er synlig ved at noen av de ansatte har et ønske om høyere effektivitet, samtidig som det er et ønske om å få beholde fleksibiliteten. Det kommer også frem ved en bekymring for at presset med antall saker og behovet for å bevise at de utgjør en forskjell for kommunen vil føre til at de blir en del av de sektoriserte "siloene". Disse dilemmaene viser til motsetninger i forholdet de ansatte har mellom befolkningen og kommunen, noe som kan vise til underliggende styringsrelasjoner.

5.1.1 Hvordan ta i mot familier og prosessen videre

Arbeidet til de ansatte i Oslohjelpa er i utgangspunktet for innbyggerne i bydelene i Oslo kommune. Med dette er det klart at store deler av hverdagen går med til å snakke med, planlegge for og hjelpe de som trenger det. Utdraget fra budsjettforslaget for 2019 nedenfor viser til en beskrivelse av og en kontekst rundt oppstarten av Oslohjelpa:

Barn og unge skal være samarbeidspartnere i utviklingen av byen, og tjenestene må oppleves som trygge, nyttige og samarbeidende, sett fra barn og unge selv. Alt arbeid med barn og unge skal forankres i et varmt og positivt barnesyn. Byrådet vil legge til rette for innovasjon og tjenesteutvikling gjennom utprøving av nye arbeidsformer. Blant annet utvikles Oslohjelpa, i første omgang i barnehagene, der barn og deres familier skal få rask og helhetlig hjelp når de har behov for det. Spørsmålet; hva er viktig for deg? skal danne utgangspunktet for all dialog mellom tjenestene og innbyggerne, både barn, unge og voksne (Byrådet, 2018, s. 3, kap. 7).

Her beskrives Oslohjelpa som et helhetlig, behovsbasert og brukerorientert tilbud, samt at det skal bygge på et positivt syn på barn og ungdom. Det vises til at alle innbyggere skal tas imot på en ordentlig måte og at deres behov skal være grunnlaget for videre samtaler eller hjelp.

Før det første møtet med personene som har henvendt seg til Oslohjelpa eller blitt henvist dit, fordeles sakene til de ansatte. For de ansatte som jeg har hatt kontakt med har dette skjedd gjennom et møte sammen med kollegaer. Det virker som om de ansatte så langt det lar seg gjøre fordeler de nye sakene mellom seg, men at ledere også foreslår hvem som kunne passet for de ulike sakene. Henvendelsene eller sakene kommer fra mange ulike instanser, blant annet helsestasjonen, barnevernet, barnehager, skoler, koordinerende enhet, Nav, samt fra personene som søker hjelp selv. Denne kontakten kan opprettes gjennom Oslohjelpa sin mail, men det er også mange av de ansatte som selv får henvendelser direkte. Dette kan være fordi de kjenner personene, kjenner venner av dem eller fordi noen ansatte i andre instanser kjenner den ansatte og mener at de kunne passet for denne familien. Etter at denne fordelingen har skjedd sier de ansatte at de tar kontakt med personene innen relativt kort tid og snakker med dem og avtaler et møte.

De ansatte prøver å gjøre møtene med brukerne hyggelig, imøtekommende og ordentlig, hvor personene kommer inn til ryddige lokaler og får tilbud om kaffe eller noe å drikke. De ansatte ønsker å skape et hyggelig møte som ikke er skummelt. Dette har jeg selv også opplevd og sett gjennom observasjoner. Noen starter med å fortelle litt om seg selv og går videre med å spørre om hvordan personene har det og hva de ønsker å snakke om på møtet.

(...) så sier jeg bare sånn fortell liksom, og så forteller de lenge, og så begynner vi å sortere litt da. Og jeg har nesten alltid med meg trygghetssirkelen, som er en modell, bare for å forklare litt, for jeg synes at den er veldig sånn, hjelper med å organisere hodene litt og får et litt visualisert bilde av barnas behov da, så ser vi litt på den også. Så det er jo litt sånn å bli kjent da, få en kopp kaffe, se på rommet og alt sånn 'å så fint, det er så fint her'. Å få folk trygge, at jeg er ikke farlig og at jeg er bare et menneske og ikke ekspert, og ja dere er ekspert på deres barn, prøve å lage litt sånn. Prøve å få dem til å slappe av og tørre å åpne seg, snakke om det og normalisere det, men samtidig anerkjenne at de har det vanskelig og hvorfor de har kommet og også at det ikke er rart, eller ja, litt sånn gi litt håp (...).

Beskrivelsene fra de ansatte viser til et ønske om å skape et trygt, åpent og hyggelig miljø rundt samtalene, for å få personene til å føle seg anerkjent, hørt og forstått.

Videre i samtalene og prosessene er det flere av de ansatte som legger mye vekt på å utforske og sortere for å finne ut og forstå hva som er utfordringene til personene og hva de faktisk ønsker av hjelp. Det at personene som spør om hjelp er de som bestemmer hva de ønsker hjelp til kommer frem som en sterk verdi for de ansatte.

(...) de som kommer er de som har problemstillingen og de forklarer problemstillingen sin selv, så da er det på en måte å aktivt lytte til den problemstillingen og prøve å lytte til hva som ligger i den og hva de ønsker å oppnå.

Det å lytte aktivt, stille spørsmål og prøve å sette seg inn i personenes historie er en del av utforskningen og sorteringen av hva som ligger i utfordringen og ønsket om hjelp. Det er personene som kommer til Oslohjelpe som bestemmer hva de vil få hjelp til, for historiene er deres. Det påpekes også at det er frivillig å komme til Oslohjelpe, det er frivillig å få hjelp og de spør om samtykke dersom det i personens situasjon kommer opp en form for samarbeid med andre tilbud eller tjenester. Dette kan være dersom det oppstår en barnevernssak og foreldrene kunne tenke seg støtte i et møte med dem eller om det er en uklar mail fra skolen eller Nav og de ansatte ønsker å snakke med personen som skrev den for å få en oppklaring.

Det kan være mye forskjellig som menneskene som henvender seg til Oslohjelpe ønsker hjelp til, alt fra en boligsøknad eller å tolke en mail fra Nav, til vanskeligheter med relasjonen mellom dem og barna, veiledning i foreldrerollen eller hjelp i parkonflikter. I samtale eller møtene med de som henvender seg til Oslohjelpe kan noen ha en klar tanke på hva utfordringen er, mens andre kanskje ikke helt vet hva som er problemet og trenger hjelp for å komme frem til hvor "skoen trykker". Flere ansatte mener at det å sortere tankene og følelsene til personene og utforske og reflektere rundt utfordringene er en viktig del av arbeidet. Det å finne ut og sortere hva som egentlig er problemet eller utfordringen og å koble følelser til refleksjon og forståelse, og omvendt, beskrives som store deler av arbeidet med å gi hjelp. Det kommer også frem at det er viktig å vise de som kommer at deres utfordringer ikke er unormale eller rare, gjennom normalisering. På en annen side er det også viktig å anerkjenne det personene sier og vise at man har tatt det innover seg og prøve å forstå at det er en vanskelig eller tung situasjon og ikke bare blåse det vekk og si at alle har det sånn en gang i blant. Gjennom samtale eller møtene med personene virker det som om de ansatte har et ønske om å hjelpe dem til å hjelpe seg selv, enten ved å starte en refleksjon hos personen, gi dem ny kunnskap og en annen synsvinkel, eller gjennom sortering og kobling av følelser og forståelse.

Det kan være stor forskjell i hvor mange møter eller samtaler en person ønsker eller trenger for å få hjelp til de utfordringene de har. For noen holder det med ett eller to møter, andre kan ønske noen samtaler og ved et senere tidspunkt ønske flere, noen gjennomfører enten COS-P eller ICDP kurs som består av 8 – 12 møter og føler seg ferdig etter det, mens andre kan ha møter i lengre perioder. Ved avslutning av samtaler eller prosesser er det flere av de ansatte som etterspør eller får tilbakemeldinger på hvordan det har vært, om det har hjulpet

dem og om det er noe de tar med seg videre. Flere snakker om Feedback Informed Treatment (FIT), som alle de ansatte i Oslohjelpa skal ha tilgang på, men som har vært mindre brukt enn det som kanskje var meningen. Dette systemet kommer fra Stangehjelpa hvor de systematisk bruker det for å innhente informasjon fra brukerne om hvordan hjelpen har fungert, for videre å kunne utvikle tjenestene og tilbudene sine i samsvar med dette (Valla, 2016, s. 1). Det at dette tilbakemeldingsverktøyet ikke blir brukt så mye som i Stangehjelpa, begrunnes med ulike faktorer som koronapandemien, at det er en språkbarriere fordi alle personene som henvender seg til dem ikke snakker flytende norsk, og en annen forståelse og kultur rundt psykisk helse hos innbyggerne enn det som FIT bygger på. Dette kan vise til hvordan kunnskapen om innbyggerne i bydelene påvirker arbeidet til de ansatte og valgene de tar. De ansatte innhenter derimot tilbakemeldinger også uavhengig av dette verktøyet, ved å etterspørre dette fra personene som får hjelp.

(...) det er veldig vanskelig å forholde seg til et system som er basert på en kultur hvor det er greit å gi tilbakemeldinger. I mange kulturer er det veldig, veldig uhøflig, og man vil ikke få den informasjonen man er ute etter, men vi har en .. vi som jobber her har innarbeidet at vi etterspør 'hvordan var dette, fungerer det?' at det ligger i profesjonaliteten vår.

Dette viser til en forståelse av at ulike kulturer ikke har de samme tankene og normene rundt forskjellige sosiale aspekter, noe som kan være en utfordring ved bruk av et verktøy som ikke nødvendigvis legger til rette for dette. Breit et al. (2019) argumenterer for hvordan en privilegert kunnskapsforståelse, som i deres artikkel handler om en teoretisk og evidensbasert forståelse i en samstyringsmodell, kan føre til konflikter og uenigheter. Implementeringen av dette FIT-verktøyet i Oslohjelpa kan sammenlignes med en privilegert kunnskapsforståelse, ettersom det kommer fra et annet lignende tilbud som ligger et annet sted, hvor det kanskje er andre behov og en annen demografisk sammensetning. Det kan derfor oppstå konflikter og uenigheter rundt bruken av verktøyet. Utdraget over viser til en oppfatning om at dette verktøyet ikke vil fungere på den måten det er tenkt i det arbeidet som gjøres i Oslohjelpa og at det ikke vil gi den informasjonen man ønsker ved tilbakemelding fra alle som benytter seg av tilbudet.

På en annen side videreføres verdien med å få tilbakemeldinger ved at flere av de ansatte synes det er viktig både for utvikling, men også for deres egen del. Dette kan vise til en videreføring av en tankemåte og ide som både er en del av Stangehjelpa, men som også ligger til grunn for Oslohjelpa ved et mål om mer brukerorientering og kontinuerlig utvikling. Dette beskrives som en del av rammene for Oslohjelpa gjennom deres grunnlagsdokument:

For å bygge et best mulig tilbud skal barn og foresatte melde tilbake om de opplever bedring med den hjelpen de får. Med kontinuerlig tilbakemelding fra de som får hjelp kan tjenestene være i stadig utvikling og trygg på at ressursene benyttes på riktig måte. (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018, s. 2).

5.1.2 Samarbeid

I flere stadier i prosessene som de ansatte jobber med kommer de i kontakt med andre tilbud eller tjenester innenfor feltet barn, ungdom og familie. Dette innebærer Nav, BUP, barnevernet, barnehager, skoler, helsestasjonen, skolehelsetjenesten, SaLTo, koordinerende enhet, leger, familievernkontor, tilbud som organiseres ved frivillig arbeid, fritidstilbud eller andre instanser som jobber med denne gruppen i bydelene. Disse typene samarbeid kan være etablerte og avtalt gjennom samarbeidsavtaler, men også mer uformelt gjennom kjennskap og informasjonsutveksling. Noe som har vist seg gjennom intervjuene er at det er stor forskjell mellom hvem de ulike ansatte samarbeider med ut i fra tidligere arbeidsforhold, erfaringer, utdanning og kjennskap.

(...) jeg samarbeider med BUP, jeg samarbeider med skolene, med helsesykepleier på skolene og sosiallærer, og så samarbeider jeg med, de jeg samarbeider mest med er jordmødrene og helsesykepleierne på helsestasjonen, men det har nok veldig mye å gjøre med at jeg kjenner de, for kjennskap har jo ganske mye å si når man skal samarbeide, så det er de jeg primært samarbeider med.

Dette viser til hvordan noen av samarbeidene som opprettes i stor grad blir påvirket av direkte kjennskap til andre, dette viser også Winsvold (2011, s. 106) til som en fordel ved gjennomføring av samarbeid. På en annen side vil dette kunne føre til utfordringer dersom direkte kjennskap skal være utgangspunktet for alt samarbeid, fordi dette vil medføre mye arbeid for Oslohjelpene med å bli kjent med enkeltpersoner i bydelenes mange tilbud. Det ser derimot ut til at dette ikke er det eneste grunnlaget som påvirker eller fører til samarbeid. Det kommer blant annet frem at de får saker fra andre instanser som enten har blitt henlagt eller fordi tjenestene har lang ventetid eller fordi de ikke har kapasitet eller ressurser til å utføre den hjelpen personene trenger. Dette kan være saker fra barnevernet der det ikke blir satt i gang tiltak, men hvor de ser at personene kanskje kunne hatt godt av annen hjelp. Det kan være fra helsestasjonen som har mye pågang eller andre tjenester som har lange køer og ventetid. Det kan også være fra skoler eller barnehager som ikke har ressurser eller mulighet til å gå inn i familien når de oppdager en utfordring.

Det vises også til samarbeid der de ansatte er med familier eller foreldre for å støtte dem i møter med for eksempel barnevernet, skolen eller barnehagen. Dette beskrives som en

handling som skaper mer trygghet for personen i møtet og at de ansatte kan bidra med en annen forståelse, samt støtte personen i en eventuell vanskelig situasjon. Det kan også innebære å snakke med ansatte i for eksempel Nav eller barnehager dersom det er noe som er uklart for personen eller for å hjelpe til med å få tak i informasjonen som de trenger. Noen av de ansatte snakker også om samarbeid hvor de reiser til skoler, barnevernet eller barnehager for å avtale eller avklare former for samarbeid, samt å gi informasjon om hva Oslohjelpa kan hjelpe til med. I denne formen for samarbeid utvikler og finner de ansatte også ut hvilke tilbud som befolkningen trenger. Dette gjør de ansatte i Oslohjelpa ved å oppsøke de instansene som de ser at det kan være nyttig å ha en form for samarbeid med. I disse sammenhengene holdes det ofte møter hvor begge parter får introdusert seg og de kan finne ut av hva de eventuelt kan hjelpe hverandre med og samarbeide om. Oslohjelpa drar også ut til instansene og forteller om seg selv og forklarer hva de kan hjelpe dem med eller tar del i prosjekter der.

Når jeg har spurt hvordan det er å samarbeide med andre instanser så kommer det frem ulike utfordringer. Noe som flere tar opp er at det ofte kan være vanskelig å få tak i personer i de andre instansene. Så det å opprette kontakt og samtale rundt en sak eller for å få informasjon kan være en utfordring. Det trekkes også frem at samarbeidets kvalitet kommer an på hvem man får kontakt med og om de er villige til å “strekke litt” på rammene. Flere av informantene mener at den mest avgjørende faktoren for samarbeidets kvalitet er systemet som organiserer og styrer de andre instansene. Reglene og retningslinjene som er i systemene påpekes som noe som kan gjøre det vanskeligere å samarbeide, samt at manglende kapasitet eller ressurser i instansene kan føre til utfordringer. Utfordringene i samarbeidene kobles også til maktforholdet mellom Oslohjelpa og andre tjenester, som kan forstås som en del av systemene.

Det fungerer ulikt og det handler om hva slags, det handler om makt og det handler om hva slags kredibilitet Oslohjelpa har, om det er, det må være aktuelt for folk å oppleve at de trenger hjelpen vår i de andre tjenestene, og det er litt forskjellig.

Dette er starten på svaret om hvordan informanten mener at samarbeidet mellom seg selv og andre instanser som den er i kontakt med gjennom arbeidet sitt fungerer. Her viser den ansatte til hvordan ulike tjenester og tilbud har et ulikt ønske og følt behov for å samarbeide med dem, samt at det handler om posisjonen Oslohjelpa har i hjelpesystemet. Oslohjelpa er en relativt ny tjeneste, som kanskje ikke alle de ansatte i de andre instansene kjenner til, vet hva driver med eller hva de kan hjelpe med. Dette har kommet frem som en utfordring i utvikling av samarbeid i flere rapporter og tidligere forskning (Hansen et al., 2020, s. 67; Lone &

Værnor, 2019, s. 62–63; Winsvold, 2011, s. 106). Derimot er dette et tilbud som er ment å skape et samarbeid mellom tjenestene og tilbudene for barn, ungdom og familier, slik at dette oppleves mer helhetlig og ikke så vanskelig å navigere i (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Det at det da oppleves vanskelig til tider å samarbeide med andre tjenester på grunn av systemene, kulturene eller mangelen på forståelse for hva de gjør, kan føre til utfordringer for de ansatte med å oppnå dette. Derimot oppleves det også blant flere av de ansatte at dette er på bedringens vei, at det kommer til å bli enklere med tiden.

Dette er en utfordring som viser en form for motsetning mellom dagens organisering av instanser hvor det er en viss grad av sektorisering og det oppdraget som Oslohjelpa har fått av kommunen som skal føre til utbedring av dette. Som et nyetablert tilbud hvor mange av instansene de er ment å samarbeide med ikke har tilstrekkelig kunnskap om og kjennskap til hvordan de jobber, kan det oppstå vanskeligheter med å oppnå et samarbeid. Det virker å være to former for organisering og styring som virker inn på denne utfordringen. Den ene er diskursen om samarbeid og samfunnsutvikling, som er en del av den politiske sfære der samarbeid blir omtalt som noe positivt og nødvendig med tanke på den utviklingen som er i samfunnet (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014; Hansen et al., 2020). Samtidig er det en organisering av samfunnet som er veldig sektorisert hvor det er høy grad av spesialisering og avgrensning av felt, som har blitt utviklet i lang tid og ført til en mangel på samarbeid (Backe-Hansen et al., 2017, s. 35; Hansen et al., 2020, s. 18–19). Denne organiseringen kan være grunnen for noen av de ulike utfordringene som de ansatte i Oslohjelpa opplever.

En av de ansatte viser til hvordan sektoriseringen blir mer synlig dersom det skjer noen økonomiske endringer i samfunnet. Før dette sitatet forteller informanten om hvordan mange brukere blir sendt mellom ulike tjenester uten å få den hjelpen de trenger, fordi det ikke er innenfor tjenestenes ansvarsområde. Dette er ikke noe de ansatte gjør med overlegg, men at mye handler om tradisjon og kultur i instansene.

(...) også blir det trangere med penger, så trekker folk seg enda fortere inn om sine ting, sine penger, sine stillinger, i stedet for å tenke 'er det nå det er lurt å prøve å samordne om ting litt, fordi nå kanskje blir det mer effektivt, kanskje vi får noe ut av det.' Som er helt sikkert, for det er jo egentlig opplest og vedtatt, men man, dette skjer ubevisst da.

Dette viser til utfordringen med hvordan den sektoriserte organiseringen er når det kommer til mulighet for å utvikle samarbeid. Beskrivelsen av dette som en underbevisst prosess viser til at det er styringsrelasjoner bak denne organiseringen som tillegges kultur og tradisjoner, samt organiseringen av instansene som har ført til avgrensninger mellom dem. Beskrivelsen av

hvordan en tidligere samfunnsutvikling der kunnskap og resultater innad i hver enkelt sektor har vært i fokus, viser til en form for styring og organisering av de offentlige tjenestene.

5.2 Problematikkene

Gjennom beskrivelsene av en vanlig dag, hvordan de ansatte jobber sammen med innbyggerne, hvilke samarbeid de har med andre instanser og hvordan de fungerer, er det ulike ting som kan ses som organisering og koblinger til institusjonen og de translokale relasjonene som påvirker den. Dette kan være at arbeidet til de ansatte påvirkes av diskurser som er utbredt i det feltet de jobber innenfor eller som kommer til uttrykk gjennom politikk eller utdanning. Det kan også være ulike retningslinjer og tekster som styrer og organiserer det arbeidet som gjøres, som føringene for Oslohjelpa og samfunnsutviklingen. Jeg vil derfor beskrive og sammenfatte de tre problematikkene som jeg mener kommer tydelig frem i empirien hvor styringsrelasjoner og translokale relasjoner organiserer og generaliserer det arbeidet som de ansatte utfører.

Den første problematikken omhandler samhandlingen og samarbeidet som de ansatte utfører i kontakt med brukerne av tilbudet. Å hjelpe innbyggerne i bydelene med det de trenger hjelp til når de trenger hjelp, er en gjengående beskrivelse av Oslohjelpa (Byrådet, 2020, s. 6, kap. 8; Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Oslo kommune, u.å.-c). Det er ulike forhold som vil kunne påvirke prosessen med å utvikle og oppnå et tilbud som utgjør dette. Dette innebærer hvordan man skal behandle andre mennesker som søker hjelp, hvordan bestemme eller komme frem til den hjelpen de trenger, hva som skal til for å gi dem denne hjelpen og hva man må vektlegge i dette arbeidet. Her kan man blant annet se at de ansatte vektlegger å kunne opprette rask kontakt, være fleksible, hjelpe ut i fra hva personene ønsker, samt at de trekker på en diskursiv kunnskap rundt tilknytning og relasjoner. Dette utgjør den første problematikken som omhandler organisering og styring rundt hvordan de ansatte legger opp tilbudet og jobber sammen med innbyggerne.

Oslohjelpa er forventet å opprette samarbeid med de andre tjenestene og tilbudene som jobber med barn, ungdom og familier i bydelene. Dette er noe de ansatte jobber med, men det er ikke alltid like enkelt å etablere samarbeid og samarbeide med andre instanser. Opplevelsen av dette er at samarbeidets utvikling påvirkes av systemene som er i de andre instansene, deres kultur og posisjon i landet eller bydelen. Det kan også påvirkes av opplevelsen av eller mangelen på et gjensidig behov for samarbeid og villighet til å strekke seg etter dette. Etersom Oslohjelpa er forventet å skape helhetlige og tverrfaglige tilbud gjennom samarbeid, kan de utfordringene som oppleves føre til vanskeligheter med utarbeidelsen av dette

(Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Derfor er det interessant å utforske hvilke forhold og relasjoner som påvirker hvordan det fungerer å samarbeide med andre instanser. Dette utgjør den andre problematikken som omhandler hvordan samarbeidet med andre instanser for de ansatte i Oslohjelpa gjøres og oppfattes, og om det er ulike diskurser og translokale styringsrelasjoner som påvirker dette forholdet.

Flere av de ansatte trekker frem at det er lite som styrer arbeidet deres og at dette har positive og negative sider. Det er en fordel med stor frihet i den formen for arbeid som gjøres, men samtidig kan det føre til usikkerhet og en opplevd utrygghet. Samtidig som Oslohjelpa jobber med å forbedre hverdagen til befolkningen, hjelpe de som trenger det og gjøre hjelpen mer tilgjengelig, jobber de også med å utvikle et nytt tilbud blant mange allerede eksisterende instanser som har en lengre fartstid og andre rammer og systemer for å utføre oppgaver. Som ansatte i Oslohjelpa og dermed Oslo kommune er de en del av dette større systemet. Dette er noe flere av de ansatte trekker frem i forbindelse med samarbeid med både andre instanser og befolkningen. Noe som også trekkes frem av flere er en bekymring for ikke å få lov til å fortsette med Oslohjelpa, på grunn av ulike forhold som omhandler system, politikk og økonomi. Dette utgjør den tredje problematikken hvor jeg ønsker å utforske den koblingen som er mellom det å være en del av Oslo kommune samtidig som man skal utvikle et nytt lavterskeltilbud for innbyggerne. Det virker som om flere av de ansatte føler på en motsetning mellom det å være en del av det store systemet, samtidig som de skal være et behovsfokusert tilbud for innbyggerne. Jeg vil videre i det neste kapittelet diskutere disse tre problematikkenes og utforske styringsrelasjonene og diskursene som påvirker og organiserer arbeidet til de ansatte.

6. Institusjonelle diskurser og styringsrelasjoner

De ansatte i Oslohjelpa og personene de er i kontakt med, enten fra befolkningen eller fra andre instanser, handler og samhandler i en lokal kontekst, men de styres samtidig av ulike translokale relasjoner, som diskurser, tekster i det institusjonelle komplekset de er koblet inn i (Smith, 2005, s. 206). Formålet med de kommende delkapitlene er å belyse disse translokale styringsrelasjonene som organiserer og styrer handlingene og samarbeidet mellom de ansatte, befolkningen og andre instanser. De styrende relasjonene organiserer og koordinerer handlinger, samtidig som individene er med på å produsere og videreføre dem (DeVault & McCoy, 2006, s. 15). Disse relasjonene fører til allmenne og eksterne organiserings- og bevissthetsformer, som også beskrives som objektivering (Widerberg, 2015, s. 16).

Jeg vil derfor i dette kapittelet ta for meg de tre problematikkene jeg har sammenfattet over, for å utforske og forklare hvordan ulike styringsrelasjoner bestående av bevissthets- og organiseringsformer tar del i arbeidet. Jeg vil først legge frem et generelt tekstlig utgangspunkt for Oslohjelpa, noe som viser til tekstlig medierte relasjoner som virker organiserende i arbeidet til de ansatte. Her tar jeg utgangspunkt i Grunnlagsdokumentet for Oslohjelpene og setter dette inn i en kontekst, hvor jeg legger vekt på diskurser og tekstlig medierte translokale relasjoner. Dette er tekster som har et innhold som virker organiserende, som har oppstått og tatt form et annet sted, til en annen tid (DeVault & McCoy, 2006, s. 17; Smith, 2006, s. 65–67). Dette innebærer blant annet nettsider med informasjon om Oslohjelpa og Stangehjelpa, samt offentlige dokumenter.

Deretter vil jeg diskutere hvordan de ansatte i Oslohjelpa samarbeider og samhandler med befolkningen. Jeg vil her legge frem hvordan de ansatte gjør hjelpen tilgjengelig og skaper en lav terskel for kontakt, samt hvordan de gir rett hjelp tidlig og hva som virker organiserende for deres handlinger. Deretter vil jeg ta for meg samarbeidet de ansatte har med andre instanser, hvor jeg diskuterer hvordan de ansatte oppfatter at samarbeidet fungerer og hvilke styringsrelasjoner som påvirker dette. Til slutt vil jeg diskutere den siste problematikken hvor jeg belyser hvordan utviklingen av et nytt lavterskeltilbud oppleves i et allerede eksisterende system av tilbud og hva som påvirker dette.

6.1 Grunnleggende prinsipper og føringer for tilbudet

Satsingen Oslohjelpa er et sektoroverskridende lavterskeltilbud til barn, unge og deres familier.

Oslohjelpa skal være der innbyggerne er og gi rask og riktig hjelp når de har behov for det.

Oslohjelpa er etablert i alle bydeler og vil bli videreutviklet ut fra innbyggernes behov i hver enkelt

bydel. Tjenesten skal gi et helhetlig tilbud til innbyggerne slik at de som har behov for hjelp, slipper å forholde seg til mange ulike hjelpetilbud. (Byrådet, 2020, s. 6, kap. 8).

Dette er en nyere beskrivelse av Oslohjelpa og som viser til rammer og forventninger til hvordan tilbudet skal fungere. Utgangspunktet for utviklingen av tilbudene blir beskrevet i et dokument kalt “Grunnlagsdokumentet: På vei mot Oslohjelpa – tidlig innsats i barnehagen” (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Ut i fra dette har bydelene utviklet sin Oslohjelp med fokus på behovene til befolkningen og de allerede eksisterende tilbudene i bydelen. I dette dokumentet legges det til grunn noen formål og føringer for arbeidet som Oslohjelpa skal utføre. Tilbudet skal føre til bedre hjelp enn før, det skal operere med prinsippet om “en dør inn” for familiene, noe som gjør det nødvendig at tjenestene jobber sammen (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018, s. 2). Tilbudet skal føre til rask og riktig hjelp for familiene hvor det er behovet til brukeren som avgjør hjelpen og de trenger ikke henvisning eller diagnose for å få hjelp. Hjelpen skal gis der barna er, i barnehagene og kompetansen til de ansattes skal brukes til det som er viktig for barna og familiene deres. Den siste føringen som listes opp er at de ansatte må være opptatt av det som hjelper, som er økt livskvalitet for innbyggerne. Videre nevnes også begreper som tverrfaglig, ubyråkratisk og behovsdrevet, samtidig som det også er et fokus rettet mot hvordan man skal møte mennesker som knyttes til satsningene barnehjernevernet og Mitt liv. Dette danner kunnskapsgrunnlaget for Oslohjelpa som går ut på at de ansatte skal ha et positivt syn på barn og unge og ha kunnskap om hjernens utvikling og traumer (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Oslo kommune, u.å.-b).

Det er altså en del føringer og retningslinjer for hvordan utviklingen og tilbudet skal være, men hvordan skaper man et tilbud som fører til denne beskrivelsen? Flere av de begrepene og beskrivelsene som brukes i grunnlagsdokumentet er det man kan beskrive som sensitiverende konsepter eller begreper. Et sensitiverende begrep eller konsept er det Blumer (1954, s. 7) beskriver som et begrep som gir en generell veiledning eller referanse til hva som er det egentlige innholdet. Han beskriver dette som en kontrast til et definitivt konsept som direkte beskriver hva som er en del av konseptet gjennom en klar definisjon av hvilke egenskaper eller direkte kjennetegn som utgjør det. Et sensitiverende konsept har derfor ingen direkte beskrivelse av hva det innebærer eller hva som kjennetegner handlinger eller grupper som er en del av konseptet. Det gir derfor en veiledende referanse til hva det er man skal gjøre eller se etter, men gir ingen spesifikke instruksjoner. Dette kan ses i likhet med begrepet institusjonelle forståelser fra institusjonell etnografi. Dette er når handlingen bak en uttalelse blir skjult gjennom et begrep eller en beskrivelse som er en del av en diskurs (Smith, 2005, s.

156). Dette viser til et behov for å ha spesifikk kunnskap og forståelse av et felt eller en diskurs for å kunne forstå hva begrepet innebærer.

Rammene og føringene for Oslohjelpa medfører derfor en relativt åpen beskrivelse og gir ikke en direkte forklaring på hva som skal til eller gjøres for å nå eller utføre konseptene. Jeg vil derfor trekke frem noen av de beskrivelsene som tar del i de sosiale relasjonene i institusjonen og som trekkes frem i virksomhetskunnskapen til de ansatte: lett tilgjengelig, “møte folk der de er”, “en dør inn”, rask og riktig hjelp, kontinuerlig tilbakemelding, ubyråkratisk og tverrfaglig. Disse delene sier både veldig mye og veldig lite om hva og hvordan dette tilbudet faktisk fungerer og hvordan det forventes at utviklingen skal ta form. Dette er fordi disse beskrivelsene skjuler handlingene og utførelsen som må til for å nå dette gjennom den institusjonelle diskursen og de institusjonelle forståelsene, som former begreper og konsepter (Smith, 2005, s. 156). Deler av informasjonen om arbeidet og hvordan tolke disse begrepene ligger derfor skjult i språket og kan forstås som en styringsrelasjon. Jeg vil under prøve å utdype konteksten rundt begrepene og rammene, fordi dette er deler av virksomhetskunnskapen til de ansatte og føringene for tilbudet som kommer frem som styringsrelasjoner.

Tilgjengelighet og å møte folk der de er, er et uttrykt satsningsområde i Oslo kommunes politikk og virker å være spesielt viktig når det kommer til lavterskeltilbud og forebyggende tiltak. Blant annet trekkes det frem ulike aspekter ved å fremme tilgjengeligheten av forebyggende tilbud i folkehelseplanen 2017-2020 ved et mål om at “Oslo kommune skal forebygge, oppdage og hjelpe flere barn og familier som lever med omsorgssvikt, vold og seksuelle overgrep” (Oslo kommune, 2017a, s. 28). Under dette fremmes det at forebyggende tiltak, barnehager og skoler trenger kompetanseheving, slik at de tidlig kan oppdage og handle dersom de ser barn som viser tegn til psykiske utfordringer eller opplever mobbing, vold eller misbruk (Oslo kommune, 2017a, s. 29). Det er viktig å oppdage slike utfordringer tidlig og det vises til en økt mulighet for dette gjennom kunnskap om hva man skal se etter og hvordan man kan hjelpe på arenaer som barn og familier allerede tar del i. Den økte tilgjengeligheten og kunnskapen vil kunne gjøre det lettere å få hjelp og lettere å oppdage personer som trenger hjelp tidlig. Derimot er det ikke nødvendigvis slik at man vet hvordan man gjør dette og hvordan man skaper et tilgjengelig tilbud for folk der de er. Dette er noe som de ansatte i Oslohjelpa må finne ut av i den kontinuerlige utviklingen av tilbudet, noe som jeg diskuterer senere i kapittelet.

En dør inn, kan forstås som en form for forlengelse av tilgjengelighet og å møte folk der de er, ettersom dette vil kunne gjøre tilbudet lettere å forstå og føre til bredere kontakt

med befolkningen. Dette er en inspirasjon fra Stangehjelpa som også opererer med prinsippet og betyr at man skal kunne komme dit og få den hjelpen man trenger uavhengig av hva det er og omfanget av problemet (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Valla, 2016). Dette er et konsept som skal gjøre hjelpen lettere tilgjengelig og mer helhetlig for befolkningen gjennom tverrfaglighet. I grunnlagsdokumentet trekkes det frem at dette er et behov i dagens samfunn der de viser til at “Mange familier opplever at de må oppsøke mange ulike virksomheter og instanser for å få den hjelpen de trenger, og at det ofte tar lang tid før de får hjelp.” (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018, s. 1). Oslohjelpa kan virke å være et steg mot en utvikling av mer helhetlige tilbud som kan redusere dette i Oslo kommune.

Mangelen på rask og riktig hjelp er også noe som ses som et problemområde og har fått stort fokus gjennom forebyggende arbeid og tidlig innsats, der målet er å komme fort inn med riktig hjelp og å oppdage problemene tidlig (Byrådet, 2020, s. 2, kap. 8). Hvordan Oslohjelpa skal føre til riktig og raskere hjelp er derimot ikke direkte beskrevet, men man kan se det i sammenheng med flere av de andre beskrivelsene der de på et vis utgjør denne utviklingen. Blant annet kan man tenke seg at samarbeid og et tverrfaglig fokus kan føre til at man kan ta i mot flere med ulike utfordringer, samtidig kan det å være der folk er føre til at hjelpen blir mer synlig og at flere tar kontakt eller at utfordringene blir oppdaget tidligere. Prosessen med å spørre om hjelp kan derfor oppfattes som kortere og lettere, uten behov for henvisning eller påviste diagnoser og en generelt mindre byråkratisk fremgangsmåte for befolkningen.

Dette viser til føringen om å være ubyråkratisk der man ikke skal ha behov for henvisning eller dokumentasjon før man kommer til Oslohjelpa (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Denne føringen kommer også frem i intervjuene ved at flere av de ansatte føler at arbeidet deres ikke er styrt, men at mye er opp til dem selv og at de har stor frihet og få retningslinjer for hvordan de skal gjøre arbeidet sitt, på godt og vondt. Samtidig er Oslohjelpa en del av et byråkratisk system hvor arbeidet deres er underlagt lover og regelverk som omhandler virksomheten. Oslohjelpa ligger under et kompetanseområde og det er et hierarki der både Oslo kommune og bydelsledere, samt i noen tilfeller andre tjenester er rangert over dem (Weber, 2000, s. 97–98). Dette viser til en forståelse av ubyråkratisk som mindre byråkratisk, der Oslohjelpa forventes å være mindre byråkratisk innad, men fortsatt være en del av et større byråkratisk system.

Oslohjelpa skal også utvikles på en måte som fører til tverrfaglighet. Dette kan slik jeg ser det tolkes i to retninger, tverrfaglighet i gruppen ansatte i Oslohjelpa og et tverrfaglig

samarbeid med andre instanser. Det legges vekt på tilgjengelighet og rask hjelp i samfunnet i dag, noe som kan gjøre en kombinasjon av begge formene for tverrfaglighet å foretrekke. I grunnlagsdokumentet (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018) påpekes også begge disse formene, ved et uttrykt ønske om samarbeid med andre instanser og tverrfaglig kompetanse hos de ansatte. Dette kan vise til at de ansatte i Oslohjelpa burde ha en bred forståelse innenfor feltet og mye kunnskap om de ulike tilbudene. De ansattes ulike bakgrunner og erfaringer fra feltet barn, ungdom og familie i dette prosjektet viser til den faglige bredden innenfor feltet og underbygger dette tverrfaglige prinsippet som er en del av grunnlaget for Oslohjelpa.

Samarbeid med andre instanser kommer også frem som et viktig utviklingstrekk, noe man kan se i ulike beskrivelser av Oslohjelpa i blant annet grunnlagsdokumentet og budsjettene for 2019, 2020 og 2021 (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Byrådet, 2018, 2019, 2020). I budsjettforslagene finner man en økning i nevning av Oslohjelpa (Byrådet, 2018, 2020). I budsjettforslaget for 2019 er Oslohjelpa en del av ett tiltak: “Gi bedre og raskere hjelp til barn og familier gjennom satsingen «På vei mot Oslohjelpa – tidlig innsats i barnehagen»” (Byrådet, 2018, s. 24, kap. 7). Dette er et tiltak under et av målene for barnehagesektoren der “Barnehagebarn skal få et pedagogisk tilbud som støtter det enkelte barns lek, utvikling og læring” (Byrådet, 2018, s. 24, kap. 7). I budsjettforslagene for 2020 og 2021 beskrives det samme tiltaket som “riktig og rask hjelp” gjennom “satsningen Oslohjelpa” (Byrådet, 2019, s. 23, kap. 7, 2020, s. 22, kap. 8). Oslohjelpa er også med i to flere tiltak i budsjettforslaget for 2021 enn i 2019. Det første ligger under skole og utdanning under et mål om å skape trygge og inkluderende læringsmiljø, og er: “Osloskolen skal samarbeide bredt for å sikre at barn og deres familier får den hjelpen de ønsker når de har behov for det, bl.a. gjennom satsingen "På vei mot Oslohjelpa".” (Byrådet, 2020, s. 41, kap. 8). Det andre tiltaket går ut på å rette mer oppmerksomhet til gravide kvinners psykiske helse under og etter svangerskapet, der det skal legges til rette for samarbeid med Oslohjelpa (Byrådet, 2020, s. 36, kap. 8). Her nevnes Oslohjelpa under et nytt område, der de skal samarbeide med helsestasjonen og skolehelsetjenesten. Dette viser til en forventning fra kommunen både til utvikling generelt, men også etableringen av ulike samarbeid.

Barnehjernevernet danner kunnskapsgrunnlaget for de ansatte i Oslohjelpa og er en satsning i Oslo kommune for å kunne forebygge, oppdage og hjelpe barn som opplever omsorgssvikt, vold eller seksuelle overgrep (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Oslo kommune, u.å.-b). Et mål er å innføre dette som et felles kunnskapsgrunnlag for alle

som jobber med barn og unge. “Kunnskapsgrunnlaget omhandler kjennskap til barnehjernens utvikling, og hvordan belastninger og krenkelser kan traumatisere barne- og ungdomshjernen og hindre god utvikling og et godt liv.” (Utdanningsetaten, 2019, s. 4). Barnehjernevernet har et læringsprogram som bygger på forskning, statistikker, kunnskap og informasjon om hvordan vold, overgrep og omsorgssvikt kan påvirke barns utvikling, samt hvordan oppdage slike tilfeller og hvordan man skal handle når man oppdager de (Oslo kommune & KoRus Oslo, u.å.-a). Innenfor dette ligger det også til grunn et sett med verdier som kommer fra Mitt Liv, som handler om at barn og unge har mye kunnskap, at de fortjener kjærlighet, å bli trodd, å bli tatt på alvor og at de er like mye verdt som voksne (Oslo kommune, u.å.-b). Ut i fra dette skal altså Oslohjelpa ha et positivt syn på barn og unge, tro på dem og ta dem på alvor, samtidig skal de gjøre beslutninger på grunnlag av kunnskap om utviklingen til barn i vanskelige situasjoner og hvordan de burde handle når personer spør om eller trenger hjelp.

6.1.1 Oslo kommunes etiske regler

I tillegg til dette rammeverket og de verdiene som Oslohjelpa bygger på, er de ansatte i Oslohjelpa også ansatte i Oslo kommune og av denne grunn er de underlagt kommunens etiske regler. Disse består av 12 punkter, der det første punktet viser til at de etiske reglene er til for å sikre et felles etisk grunnlag. Videre beskrives det hvordan alle kommunens ansatte skal jobbe for fellesskapets beste i tråd med lover, regelverk, kommunens verdigrunnlag og politiske vedtak. De resterende ti punktene heter: 3) Møte med kommunens brukere, 4) Forvaltning av samfunnets fellesmidler, 5) Habilitet, 6) Forbud mot gaver og andre fordeler i tjenesten, 7) Forretningsetiske regler, 8) Avstå fra kjøp av seksuelle tjenester, 9) Åpenhet, 10) Ansattes ytringsfrihet og rett til å varsle, 11) Lederansvar og 12) Personlig ansvar (Byrådet for finans, 2007).

Flere av informantene trekker frem at de som ansatte i Oslohjelpa og i Oslo kommune er en del av et større system og blir påvirket i større eller mindre grad av dette. Dette kobles opp mot midler, økonomi og kommunens etiske regler. Av de etiske reglene er det spesielt punkt 3 og 10 som trekkes frem enten direkte eller indirekte av de ansatte. Punkt 3 viser til hvordan de ansatte skal behandle befolkningen med respekt, høflighet og saklighet i henhold til rettslige rammer, og prinsippet om likebehandling, men med en utøvelse av skjønn (Byrådet for finans, 2007). Punkt 10 uttrykker den ansattes rett til å ytre seg om egen virksomhet og delta i samfunnsdebatten, det vises også til at kritikkverdige forhold bør rapporteres og at varslingen først bør skje internt. Videre i kommentarene påpekes det også at

de ansatte, som kommunens talsperson, skal være lojal mot egen virksomhet og mot samfunnet.

6.2 Styringsrelasjonene bak riktig og rask hjelp

Rask og riktig hjelp er noe som går igjen i flere beskrivelser av Oslohjelpa som tilbud (Byrådet, 2020, s. 6, kap. 8; Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Oslo kommune, u.å.-b). Men hva vil det si og hvordan skal Oslohjelpa kunne gi tidlig og riktig hjelp til alle barnefamilier i bydelene? Det er ikke nødvendigvis så lett å forstå hva det vil si og hva det innebærer å gi rask og tidlig hjelp, noe som gjør dette til et sensitiverende konsept og kan ses som en institusjonell forståelse (Blumer, 1954, s. 7; Smith, 2005, s. 156; Widerberg, 2015, s. 17). Institusjonelle forståelser viser styringens bilde av arbeidet, noe dette kan beskrives som, og det er derfor et fint sted å starte for å nøste opp de styringsrelasjonene som organiserer arbeidet til de ansatte (Widerberg, 2015, s. 17).

Oslohjelpa blir i flere tekster gitt denne beskrivelsen som for eksempel på den generelle informasjonssiden om tilbudet på Oslo kommune sine nettsider: “Hjelpen kan komme fra helsesykepleier, familierapeut, spesialpedagog, ansatte i NAV, ansatte i barnevernstjenesten og barnehager. Vi jobber sammen for at dere skal få riktig hjelp så raskt som mulig.” (Oslo kommune, u.å.-c). Hver av disse beskrivelsene kan gi noe mer informasjon om hva kommunen eller Byrådet for oppvekst og kunnskap mener med riktig og rask hjelp. Over vises det til at samarbeid mellom ulike tjenester og tilbud er en del av det å gi rask og riktig hjelp. I utdraget under, som jeg tidligere har vist til, trekkes det linjer mellom det å gi rask og riktig hjelp og å være tilknyttet flere sektorer, tilpasse tilbudet etter innbyggernes behov og utforme helhetlige tilbud.

Satsingen Oslohjelpa er et sektoroverskridende lavterskeltilbud til barn, unge og deres familier.

Oslohjelpa skal være der innbyggerne er og gi rask og riktig hjelp når de har behov for det.

Oslohjelpa er etablert i alle bydeler og vil bli videreutviklet ut fra innbyggernes behov i hver enkelt bydel. Tjenesten skal gi et helhetlig tilbud til innbyggerne slik at de som har behov for hjelp, slipper å forholde seg til mange ulike hjelpetilbud. (Byrådet, 2020, s. 6, kap. 8).

Derimot er ikke disse ulike faktorene entydige og selvforklarende, men man må ha en viss forståelse og tolkning i forhold til hva det betyr. Hvilke sektorer er nødvendige, hvilke samarbeid trenger man, hvordan finner man ut hva det er innbyggerne trenger og hvordan utvikler man tilbudet ut i fra dette? Dette er ting som de ansatte må tenke over og vurdere, noe som kan skje både bevisst og ubevisst.

Som vist over henger alle prinsippene og føringene for Oslohjelpa sammen på et vis. Dette går ut på det å kunne gi et bedre tilbud gjennom rask, riktig og tilpasset hjelp. Store deler av disse rammene og prinsippene består av sensitiverende begreper, som “en dør inn”, “være der folk er” og ubyråkratisk. Handlingene bak disse begrepene og uttrykkene er altså ikke direkte synlige og kan fremstå som institusjonelle forståelser og skjules gjennom diskurser (Smith, 2005, s. 156). Hvordan vet de ansatte hva som er riktig hjelp og rask hjelp og hvordan gjør man det? Hvordan “gjør” de denne “ene døren inn”, hvordan gjør man hjelpen lett tilgjengelig og hvordan er man der folk er? Jeg vil videre ta for meg hvordan de ansatte gjør dette gjennom deres erfaringer, handlinger og kunnskap.

6.2.1 Hva innebærer rask og riktig hjelp?

Arbeidet til de ansatte innebærer mange faktorer som alle virker å være en del av det overordnede målet om å gi riktig og rask hjelp. Det innebærer både utviklingen av tilbud, å nå ut til de som trenger hjelp, få informasjon om hva de trenger hjelp til og å gi den hjelpen som etterspørres. Bestillingen av hvordan Oslohjelpa skal være fra kommunen beskrives av en ansatt som:

(...) at alle foreldre skal få rask hjelp og at det er en som skal hjelpe og at det ikke skal bli sånn at 'nei det må du gå til den, det er ikke mitt bord', at det ikke blir den gode gamle 'det er ikke mitt bord'. At vi må selv prøve å finne frem i systemet og de ulike hjelpetiltakene, sånn at de kan komme til oss og at vi skal si ja og hjelpe dem med alt.

Det er altså ingen opplevd begrensning på hva de ansatte som del av Oslohjelpa kan hjelpe med. De skal kunne bidra med hjelp til alle som henvender seg til dem og prøve å hjelpe dem så godt de kan uten å måtte sende dem på en runddans i systemet. Dette vil ikke si at de nødvendigvis skal hjelpe med ting som er utenfor deres kompetanseområde, men at de kanskje må strekke seg litt lengre i form av å kontakte andre tilbud for brukere, kartlegge hva som er mulig, finne nyttig informasjon eller støtte personer i møter med andre instanser.

Målet med å kunne gi rask og riktig hjelp starter derfor på en måte før kontakten med de spesifikke personene, i arbeidet med utviklingen av tilbud som befolkningen trenger. Dette kan være i form av samarbeid med andre instanser, kursing av både de ansatte selv eller ansatte i andre tilbud for å lære nye metoder og måter å gjøre ting på, samt å utforme nye tilbud ut i fra hva bydelens innbyggere formidler av utfordringer. Dette arbeidet kan ses som en måte å være der folk er, gjennom å utvikle tilbud, samarbeid og kunnskap ved direkte kontakt med befolkningen. Flere av informantene legger til rette for slikt arbeid på forskjellige måter ved å samarbeide med for eksempel skoler eller barnehager for å formidle

kunnskap og være tilgjengelig for å snakke med elever og ansatte. Andre prøver å koble flere personer med lignende utfordringer sammen eller skape tilbud som flere formidler at kunne vært til hjelp.

(...) så det er også et grunnlag for Oslohjelpa som vi har ansvar for, alle som jobber her, (...) det er jo at vi har kunnskap om beboerne og grunnlaget for de som trenger hjelp, hvor er de, hvor bor de, hvor skal vi være for å nå dem. Eventuelt så sitter man inne i et hus og venter på at de skal komme hit (...) og det når jo ikke ut til beboerne vi har.

Her kan man se hvordan det vektlegges et prinsipp om å være der folk er og tilegne seg den kunnskapen som trengs for å hjelpe dem med det behovet de har. Dette kan forstås som en oppfatning av at det er et behov for mer forebyggende arbeid ved at man ikke kan sitte å se på, men må være aktiv i arbeidet med å forstå hva som trengs og tilrettelegge for det.

Det neste steget er å ta i mot henvendelser og fordele dem, for deretter å ta kontakt med personene. Noe som går igjen i dette stadiet av prosessen er at det som regel ikke tar lang tid før den ansatte tar kontakt med og avtaler et møte med personen. Dette trekkes frem som en viktig faktor for alle informantene og som en viktig verdi som Oslohjelpa bygger på.

Raskere og mer tilgjengelig hjelp tas ofte opp i ulike dokumenter som omtaler velferdstilbudene, noe som kan vise til at det er en utfordring når det kommer til dette (Hansen et al., 2020; NOU 2009: 22, 2009). Denne utfordringen kommer også frem gjennom uttalelsene til informantene om hvordan personene som henvender seg til Oslohjelpa er takknemlig for at de raskt tar kontakt med dem.

Altså folk gir uttrykk for det at de er glad for at det er et sted å komme til og at de kan komme fort, for på familievernkantorene så er det jo tre måneders ventetid minst, og ja, (...), så det at vi fort gir tilbakemelding, det setter, det gir alle uttrykk for at de setter pris på.

Muligheten til å kunne tilby rask hjelp eller at personene kan komme og starte prosessen med å få hjelp fort fremmes som en viktig del av arbeidet. Dette kan vise til en kritisk holdning til utviklingen som har vært i den offentlige forvaltningen med profesjonalisering, spesialisering og sektorisering av feltene og tjenestene. Denne diskursen har altså en politisk karakter som vektlegger forebyggende arbeid og forbedring av tjenester i Norge gjennom mer tilgjengelighet. Denne vektleggingen kan ses i sammenheng med fokuset på samordning og samarbeid for å skape mer helhetlige og forebyggende tiltak i offentlige dokumenter og forskning (Backe-Hansen et al., 2017, s. 35–36; Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014, s. 6–7). Dette kan ses på som styringsrelasjoner som påvirker hvordan de ansatte forstår arbeidet sitt.

Det å kunne ta i mot mennesker raskt er som vist en viktig verdi, og i denne sammenheng påpeker de ansatte fleksibilitet, få eller lite begrensende rammer og

fremgangsmåten, som viktig. *“At vi må selv prøve å finne frem i systemet og de ulike hjelpetiltakene, sånn at de kan komme til oss og at vi skal si ja og hjelpe dem med alt.”*

Utdraget viser til hvordan de ansatte skal prøve å finne en løsning for brukere av tilbudet uten å sende dem mellom flere tjenester, er noe som går igjen hos flere. Det uttrykkes her et mål om å ikke bare sende folk videre til andre tjenester når det ikke er noe de direkte kan hjelpe med. Derimot legges det vekt på muligheten for å kunne tilrettelegge gjennom for eksempel å snakke med andre instanser og få informasjonen personene trenger eller bli med å støtte personen i møter med andre. *“(…) vi er mer fleksibel og tilpasset situasjonen enn de andre enhetene vi samarbeider med.”* Her vises det til at fleksibilitet er en positiv side ved Oslohjelpa og dette er noe flere knytter til den muligheten de har til å være tilstede der folk er, hjelpe i ulike situasjoner og være åpne for mer “enkle” oppgaver som for eksempel å oversette en mail eller å forklare den.

Dette kan man se på som en del av beskrivelsen der det forventes at tilbudet skal være mer ubyråkratisk (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). *“Familiene får møte tverrfaglig kompetanse som er lett tilgjengelig og ubyråkratisk hos Oslohjelpa - det trengs ikke henvisning, vedtak eller skjema for å få hjelp.”* (Veland, 2021, s. 1). Dette er en beskrivelse av Oslohjelpa som kommer fra en av bydelene som har sendt inn en orienteringssak om tilbudet til kommunen. Her vises det til noen faktorer som går ut på det å være ubyråkratisk, altså at man ikke må ha noe dokumentert for å kunne komme og få hjelp. Dette kan gjøre hjelpen lettere og mer tilgjengelig for flere mennesker. I samsvar med arbeidet som gjøres for at tilbudet skal være tilgjengelig, raskt, behovsdrivet, preget av samarbeid og bred kompetanse, som det vises til av informantene, kan Oslohjelpa ses som mindre byråkratisk i den oppfattelsen av begrepet der byråkrati fører til ineffektivitet, tungvinte løsninger, ansvarsfraskrivelser og uoversiktighet (Schiefløe, 2011, s. 232; Østerberg, 2012, s. 118). Derimot vil Oslohjelpa fortsatt være en del av Oslo kommune og må forholde seg til det generelle byråkratiske systemet som er der. Dette kan føre til noen motsetninger i det arbeidet som de ansatte er tenkt til å gjøre og hva som forventes i det allerede eksisterende systemet som de må forholde seg til.

Det neste steget er deretter selve samhandlingen og samarbeidet med menneskene som har spurt om hjelp. Her legges det vekt på det å utforske, sortere og forstå hva personene formidler at de trenger hjelp til. Denne delen viser til et skille mellom to typer samtaler som går ut på omfanget av problemet eller nøyaktigheten av hva personene etterspør. Det er i utgangspunktet i samtaler at arbeidet med utforsking av utfordringen beskrives, fordi det ikke er et bestemt handlingsforløp eller en gruppedynamikk å forholde seg til. De ulike sakene

beskrives som “enkle/lette” eller “vanskelige/tunge”, der det førstnevnte er saker med en veldig konkret og bevisst karakter, som å forstå en mail eller bistand med å søke om noe i Nav, samt forespørsel om COS-P veiledning. De vanskelige sakene er karakterisert med usikkerhet rundt selve utfordringen til personene, det kan komme flere og flere aspekter ved det, det kan innebære problemer som er mer dyptgående psykisk og personene trenger ofte mer tid for å forstå og komme frem til hva utfordringen er og hva de ønsker av hjelp. Arbeidet med å utforske og sortere tankene til personene rundt hva som egentlig er problemet beskrives av flere som en stor del av hele prosessen. De ansatte påpeker også at det er viktig å kunne få veiledning og støtte i de tunge sakene av enten kollegaer eller ledere for å ikke “forsvinne inn i dem” og stå i dem alene.

I arbeid med å hjelpe andre mennesker kan det være naturlig å tenke at man skal komme frem til en løsning, som vil være det neste steget. De ansatte viser derimot ikke nødvendigvis til direkte løsninger, men er mer rettet mot det å gi hjelp til selvhjelp.

(...) noen ganger skjer det ting i etterkant, det er ikke alltid det du gjør akkurat der og da, jobben blir jo gjort av dem selv i mellomrommene og det virker jo og fortsetter og man setter i gang tankerekker. Tenke at man liksom er en oppstarter, man kan ikke løse folks liv, men man kan være med å dytte litt i gang og stole på at prosessen går sin gang (...).

Her vises det til hvordan hjelpen de gir ikke nødvendigvis er synlig eller så konkret der og da, men at man setter i gang en prosess i personene. Det kommer også frem at samhandlingen og samarbeidet mellom de ansatte og personene de hjelper er viktig, fordi det er personene selv som eier sin egen sak og som er ekspert i sitt og sine barns liv. De ansatte påpeker at hjelpen går mer ut på å gi dem ny kunnskap, et nytt synspunkt eller å komme frem til hvordan de kan løse utfordringen selv. Det handler ikke nødvendigvis om en løsning, men å gi personene ny kunnskap, en ny synsvinkel eller tanker om situasjonen de er i for å komme seg videre og muligens gjøre det bedre for seg selv.

(...) og så avtaler man tidspunkt for en samtale, og så hører man litt om sånn 'ja hva trenger du hjelp til, hva kan jeg hjelpe deg med'. Så prøver vi så godt vi kan da å hjelpe til, fysisk også, men også hjelpe dem til å hjelpe seg selv, hjelp til selvhjelp. Så det er klart at jeg kan gjøre noe, men så kan du gjøre noe, og hva kan jeg gjøre og hva skal du gjøre og rydde litt sånn og.

Dette viser til hvordan de ansatte vektlegger å hjelpe personene slik at de selv er bedre rustet til nye utfordringer og kanskje i større grad klarer å løse dette selv. I intervjuene kommer det også frem at de ansatte vektlegger barnas situasjon, at de ønsker å se barnas perspektiv og hjelpe dem eller foreldrene slik at de kan få det bedre. Det å alltid se barnet i den situasjonen som kommer frem virker å være en viktig del av arbeidet.

Alle de ansatte legger til grunn en relasjonsforståelse for denne utformingen av tilbudet, som også knyttes til deres faglige tilnærming sammen med tilknytning og emosjon. Det legges vekt på hvordan relasjonene man bygger med personene man skal hjelpe er viktige for å lykkes, fordi dette fører til trygghet, åpenhet og kunnskap om og for personen. I dette legges det vekt på å faktisk se menneskene, gjennom å anerkjenne det de opplever eller har opplevd, normalisere situasjoner som kan oppfattes som utfordrende, vise at man er der for dem og at man har respekt for dem. I forbindelse med denne relasjonen beskrives derfor viktigheten ved å ikke bare sende folk videre, men at man må prøve å hjelpe personene selv om det kanskje ikke er helt innenfor fagfeltet deres. Dette er for å ikke videreutvikle eller skape en utrygghet hos personene ovenfor systemet. Gjennom dette er det et ønske om å unngå å videreføre den problematiske utviklingen som har vært med mer lukkede tjenester som sender personer videre dersom det ikke er “deres bord” og at mange ikke får den hjelpen de trenger på grunn av manglende samarbeid (Hansen et al., 2020, s. 19–20; NOU 2009: 22, 2009, s. 9). For å kunne skape denne tryggheten og relasjonen med personer må man i første omgang nå ut til dem og forstå hva det er de trenger hjelp til.

Det siste stadiet i det arbeidet som gjøres fører tilbake til det første stadiet som går ut på utviklingen av nye tilbud og ny kunnskap, gjennom innsamling av en form for tilbakemelding. Dette kan skje på ulike vis, enten gjennom skriftlig eller muntlig tilbakemelding, underveis eller etter at hjelpen er gitt. Dette skjer hos noen Oslohjelper gjennom verktøyet FIT, som de har fra Stangehjelpe. Flere av mine informanter som uttrykker en utfordring ovenfor dette verktøyet ettersom det er noen barrierer ved bruken av det. Det kommer frem at FIT ikke kommer i alle språk, noe som gjør det vanskelig å bruke for personer som ikke kan norsk godt nok for å forstå det. Samtidig fremmes det en oppfatning av at verktøyet er dannet med grunnlag i en kultur hvor det er greit å gi tilbakemeldinger, noe som ikke er tilfelle i alle kulturer. I tillegg legges det vekt på ulike eller manglende begrep om psykisk helse og eventuelle tabuer rundt dette, som kan gjøre det vanskelig å få den tilbakemeldingen man ønsker. Disse faktorene medfører at ikke alle bruker FIT verktøyet for å samle inn tilbakemeldinger. Derimot knyttes det å innhente tilbakemeldinger til profesjonalitet og legitimitet for de ansatte, noe som viser til et ønske om å finne ut om det som har blitt gjort har hjulpet. Det å få tilbakemeldinger vil også kunne gi innspill på hva som kunne vært bedre eller annerledes og kan derfor føre til utvikling og forbedring.

I de ulike “stadiene” viser jeg til hvordan rammene og ulike beskrivelser av tilbudet har påvirket og organisert arbeidet. Kunnskapsvirksomheten til de ansatte viser også til de diskursene og den utviklingen som har vært i samfunnet og hvordan dette har ført til

organisering med et fokus på samarbeid, ubyråkratisk organisering og tverrfaglighet. Dette er noe de ansatte vektlegger gjennom vektlegging av beskrivelsene som omhandler rask kontakt, behovsorientering og å være der personene er. Arbeidsforløpet til de ansatte kan på et vis ses som en kontinuerlig sirkel der alle stegene jeg deler inn i påvirker hverandre og det siste steget har en direkte tilknytning til det første. Dette viser til den kontinuerlige utviklingen som grunnlagsdokumentet beskriver at tilbudet skal bestå av (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018).

6.2.2 Å utforske, sortere og forstå: Tilknytningsteori og relasjonens rolle

Store deler av arbeidet til de ansatte i Oslohjelpa omhandler på en eller annen måte tilknytning eller relasjon med mennesker. Dette kommer frem ved det de ansatte viser til som “å være der folk er”. De viser til at dette har to betydninger der den ene går ut på å nå ut til folk og oppsøke dem der de befinner seg, gjennom å være tilgjengelig hos andre tjenester, gjennom å utvikle tilbud og å få kunnskap om hva som er behovet til befolkningen. Den andre forståelsen omhandler det å være tilstede sammen med personen i deres psykiske og fysiske tilstand i samtaler eller møter med dem for å faktisk forstå og hjelpe dem. *“Det er jo grunnleggende menneskesyn og hvordan man skal møte folk der de er på deres både emosjonelle, psykiske og fysiske plass (...)”* Dette vises som en grunnleggende måte å møte mennesker på og uttalelsen sies i forbindelse med hvilke prinsipper og føringer som ligger til grunn for arbeidet. Dette kan forstås som en nødvendig egenskap og verdi som de ansatte har i det arbeidet de gjør i Oslohjelpa og kan direkte kobles mot grunnlagsdokumentet og andre beskrivelser av tilbudet.

Jeg er veldig opptatt av at jeg skal være der brukeren er, det er på en måte der jeg, at jeg liksom toner meg inn på hver enkelt bruker. Det er veldig viktig for meg at når jeg er med deg, så er det deg jeg er hos, og at jeg prøver å være mest mulig tilstede selv, fordi da føler jeg liksom at jeg kan fange opp den andre, enn hvis jeg er veldig stressa.

Det legges vekt på tilstedeværelse, oppmerksomhet, å skape et trygt miljø for personene, sette seg inn i deres liv, sortere og forstå problemene, og hjelpe ut i fra dette. Dette viser til ferdigheter og kunnskap som de ansatte har, samt bruk av en styrende diskurs innenfor feltet som omhandler psykisk helse. Noen av de ansatte påpeker også at det føles som om de er terapeuter eller at de må ta rollen som en form for “psykolog”. En av de som har benyttet seg av tilbudet beskriver også samtalene som en form for terapi.

Flere av de ansatte snakker om hvor viktig relasjonen til brukerne er i arbeidet og at det å oppnå en god relasjon med mennesker er viktig for å kunne hjelpe dem. Trygghet,

respekt, forståelse og åpenhet kommer frem som viktige faktorer for å oppnå denne relasjonen. Dette kan ses på som en del av en styrende diskurs innenfor feltet som jobber med barn og ungdom, som handler om tilknytning og er en teoretisk retning innenfor psykologi. Denne teorien går ut på hvor viktig det er med en trygg tilknytning til en omsorgsperson i tidlig utvikling hos barn, ettersom dette kan påvirke formingen av nye relasjoner og emosjonell regulering gjennom hele livet (Kvello, 2012, s. 117; Thompson & Raikes, 2003, s. 693–694). Muligheten barnet har for å oppnå en trygg eller utrygg tilknytning påvirker videre forventninger til nye relasjoner. Forståelse for hvordan dette kan påvirke menneskers reaksjoner i ulike settinger er en nyttig egenskap i arbeidet som de ansatte gjør. Dette kommer også frem som en form for frustrasjon når andre instanser ikke viser denne forståelsen i samtaler med personer som for eksempel virker sinte eller aggressive, men som egentlig er redde.

Gjennom intervjuene kan man se at dette også er en tekstlig mediert styringsrelasjon gjennom bruk av metoder for å veilede personer, som er en del av tilknytningsteorien. Under kan man se at trygghetssirkelen blir brukt som en metode for å organisere, sortere og visualisere hva som er utfordringen for en familie.

Og jeg har nesten alltid med meg trygghetssirkelen, som er en modell, bare for å forklare litt, for jeg synes at den er veldig sånn, hjelper med å organisere hodene litt og får et litt visualisert bilde av barnas behov da, så ser vi litt på den også.

Sitatet over viser til hvordan en del av tilknytningsteorien brukes direkte gjennom et bilde av trygghetssirkelen for å visualisere og videreformidle hvordan denne tilknytningen til barnet kan påvirke utviklingen, samt hva det går ut på. Jeg har gjennom feltarbeidet fått observere en COS-P veiledning og gått igjennom flere av de åtte kapitlene i programmet for å forstå hvordan veiledningen brukes og hva det handler om. “Circle of Security Parenting” er et familieveiledningsprogram som flere av de ansatte har kurs i og bruker i arbeidet sitt. Dette viser til tekstlig medierte styringsrelasjoner der det fremmes en diskurs som viser til tilknytning som en viktig faktor når det kommer til utvikling hos barn, men også i forbindelse med relasjonen mellom foreldre og barn, og de ansatte som hjelpere ovenfor andre mennesker.

COS-P veiledning er et kurs som inneholder åtte kapitler der man går gjennom forskjellige deler som bygger på hverandre, som omhandler trygghetssirkelen¹⁰.

¹⁰ Illustrasjonen av trygghetssirkelen er laget av Cooper, Hoffman og Powell (2016) og er publisert av Circle of Security International. Den er tilgjengelig på <https://www.circleofsecurityinternational.com/circle-of-security-model/what-is-the-circle-of-security/> (lest 10. mai 2021).

Trygghetssirkelen kan brukes som et kart for å visualisere tilknytningen mellom foreldre og barn (Circle of Security International, u.å.). Her beskrives foreldrene som en trygg base for barna som beveger seg rundt på sirkelen. Barnet visualiseres som enten er oppe på sirkelen, med et ønske om å utforske verden, eller nede på sirkelen hvor de har behov for støtte eller trøst av omsorgspersonen. Sirkelen viser også til at foreldrene skal følge barnets initiativ når det er mulig, men ta ansvar dersom det trengs. I de ulike kapitlene handler det om refleksjon rundt det å kunne gjenkjenne når barnet er oppe eller nede på sirkelen og hvordan man må prøve å forstå behovet barnet har ved ulike typer atferd. Videre handler det også om refleksjon rundt hva foreldrene synes er enklest å møte barnet på, om det er trøst eller utforskning, og hvilke følelser og behov foreldrene selv ble møtt på i sin oppvekst.

Selve programmet fører til tekstlig mediert arbeid og kunnskap ved at de ansatte følger et gitt system med filmsnutter som instruerer når man skal reflektere rundt det man har sett. I et av intervjuene hvor jeg spurte om hva den ansatte gjør i en COS-P veiledning kom det frem at informanten fulgte dette programmet, viste filmsnittene og stoppet opp for å reflektere rundt temaene. Videre fortalte den ansatte litt om veiledningen gjennom dette programmet.

(...) det er et refleksjonsprogram for å få foreldrene til å forstå viktigheten ved tilknytning og det å møte barnas følelser og kunne støtte de oppe i sirkelen og nede i sirkelen, hvor oppe er utforskning, mens nede er når de kommer inn for trøst. (...) Det er også mange filmer med foreldre der barn skriker og hylar og kaster ting og er rasende, så det blir litt sånn 'å, det er flere som har det sånn', så det å normalisere det bruker jeg en del, sånn, dette er helt vanlig, alle foreldre opplever noe lignende (...).

Dette viser til hvordan de ansatte bruker en styrende diskurs som omhandler viktigheten ved tilknytning mellom barn og foreldre i arbeidet sitt. Dette fører til et overført fokus fra atferden til barnet til å se på behovet som ligger bak. "The Circle of Security figure is a central visual used as part of interventions for caregivers, all of which are focused on helping caregivers reflect upon children's attachment needs in order to promote secure attachment with a child." (Circle of Security International, u.å.). Målet med bruken av trygghetssirkelen er altså å gi foreldrene kunnskap om og forståelse for hvordan de kan skape en trygg og sikker tilknytning til sine barn.

I tillegg til COS-P bruker noen av de ansatte veiledningsprogrammet ICDP. "International Child Development Programme (ICDP) er et enkelt, helsefremmende og forebyggende program som har som mål å styrke omsorgen og oppveksten for barn og unge. Det retter seg mot omsorgsgivere og skal styrke deres omsorgskompetanse." (ICDP Norge, 2021b). I likhet med trygghetssirkelen, er også denne veiledningsmetoden utviklet med et

grunnlag i tilknytningsteorien (ICDP Norge, 2021a). Gjennom feltarbeidet mitt fikk jeg være med og observere en ICDP-veiledning. I starten av veiledningen ble det forklart hva de skulle gå gjennom den dagen. Siden det var det siste møtet skulle det være oppsummering og en liten gjennomgang av alt de hadde lært. Noen av temaene var problematikk rundt grensesetting, håndtering av følelser og hvordan atferden til barna kan få frem følelser hos foreldrene som kan være påvirket av de følelsene som de selv ble møtt eller ikke møtt på som barn, og hvordan dette påvirker barnets følelser og forholdet mellom dem. Dette viser til en lignende tilnærming som i COS-P-veiledning. Derimot bygger ICDP på en annen fremvisning av barnet som omhandler miljøet rundt i større grad, som kalles ICDP-huset. Dette var også en del av oppsummering for kurset.

ICDP-huset¹¹ er en illustrasjon av viktige elementer i samspillet mellom omsorgspersoner og barn (ICDP Norge, u.å.). Barnet er huset i illustrasjonen, som står på en tomt, og består av en grunnmur, tre etasjer, et tak og et støttestillas. Tomten utgjør oppfattelsen av barnet, som skal være positiv og se barnets verdi. Grunnmuren består av fire deler som utgjør den emosjonelle dialogen og handler om å støtte barnets emosjonelle utvikling. De tre etasjene utgjør en meningsskapende og utvidende dialog hvor omsorgspersonene kan hjelpe barnet med å forstå ulike ting. Taket er den grensesettende dialogen og viser til hvordan man kan hjelpe barnet med å regulere seg selv, samt fortelle hva som er mulig og hva som ikke er mulig. Foreldrene eller omsorgspersonene symboliseres som støttestilaset som skal støtte barnet i oppbygningen og utviklingen av seg selv. De skal være en trygg emosjonell base og støtte barnet (ICDP Norge, u.å.).

Denne modellen trekker på lignende beskrivelser som i trygghets sirkelen ved for eksempel ved at begge legger vekt på å følge barnets initiativ, støtte barnet i utforskning og at foreldrene utgjør en trygg base for barnet.

Nyere forskning viser at barnets samspill med sine nærmeste omsorgsgivere er avgjørende for barnets helhetlige utvikling. ICDP har som sin grunntanke at den beste måten å hjelpe et barn på, er å hjelpe barnets omsorgsperson(er), og at den mest virkningsfulle strategien er å støtte og bevisstgjøre barnets stabile omsorgsnettverk. ICDP setter eksisterende forskning om barn og barns utvikling i system. (ICDP Norge, 2021b).

Begge modellene bygger på tilknytningsteorien, noe som kan vise til at dette er en utbredt teoretisk tilnærming til feltet. Tilknytningsteorien har, som jeg har vist, en styrende og organiserende effekt på arbeidet til de ansatte i Oslohjelpa. Samtidig er dette en mer utbredt

¹¹ Illustrasjonen av ICDP-huset er publisert av ICDP Norge og er tilgjengelig på <https://www.icdp.no/icdp-huset-2/> (lest 10. mai 2021).

tilnærming som kan være organiserende for flere innenfor feltet som jobber med barn og ungdom. Nilsen (2017, s. 196–200) viser blant annet til hvordan den tekstlig medierte teoretiske modellen som kalles trygghetssirkelen og kunnskapsgrunnlaget for denne som er tilknytningsteorien, legger føringer for hvordan og hva barnehageansatte ser etter og definerer som grunn til bekymring hos barn i barnehager. De ansatte i Oslohjelpa kommer først inn i familiene etter at enten de selv eller for eksempel barnehagen foreslår at det er lurt å snakke med dem, ettersom de opplever en utfordring eller det blir formidlet en bekymring. Dette viser til at tilknytningsteorien er mer utbredt i feltet og har en organiserende effekt for flere instanser.

Hvis man ser nærmere på Barnehjernevernet som er ment som et kunnskapsgrunnlag for Oslohjelpa, men også for alle tjenestene som jobber med barn og ungdom i Oslo kommune, ser man at også denne er forankret i tilknytningsteorien og fører til en styrende tekstlig mediert relasjon i et større institusjonelt kompleks (Oslo kommune & KoRus Oslo, u.å.-b). Barnehjernevernet kan derfor ses som et privilegert kunnskapsgrunnlag for hele feltet som jobber med barn, ungdom og familier. Breit et al. (2019, s. 194) forklarer at en privilegert kunnskapsforståelse i en samstyringsmodell, fremfor å utvikle en ny felles forståelse av kunnskap vil kunne føre til motsetninger og konflikter mellom de ulike aktørene. Derimot ser det ut til at kunnskapsgrunnlaget for Oslohjelpa som har et teoretisk og evidensbasert fokus, ikke virker å føre til noen konflikter eller utfordringer for de ansatte. Det kan komme av at dette er forankret i deres allerede eksisterende kunnskapsforståelse, siden flere av de ansatte formidler at verdiene bak Oslohjelpa samsvarer med deres egne verdier. En annen mulig grunn kan være at dette utgjør en felles forståelse av hva kunnskap innebærer på dette feltet og at det er færre motsetninger til å begynne med, enn det som vises i prosjektet til Breit et al. (2019).

6.3 Samarbeidet og samordningens krefter

Store deler av beskrivelsene av Oslohjelpa som tilbud omhandler tverrfaglighet og godt samarbeid med flere andre tjenester som jobber med barn, ungdom og familier, og hvordan de skal føre til et helhetlig tilbud på grunnlag av dette (Byrådet, 2020, s. 6, kap. 8; Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018; Oslo kommune, u.å.-c). Jeg vil i denne delen ta for meg problematikken som omhandler samarbeid med andre instanser og hvordan de ansatte opplever dette. Gjennom denne problematikken har jeg utforsket hvilke translokale styringsrelasjoner som fører til organisering og koordinering av samarbeidene, hvem det samarbeides med, hvordan dette gjøres og hvordan det oppleves.

6.3.1 Styringsrelasjonene som utfordrer samarbeidet

Samarbeid, slik jeg bruker det i oppgaven omfatter konkrete former for samhandling mellom sideordnede instanser, samt med innbyggerne i bydelen. Dette rommer derfor store deler av arbeidet til de ansatte hvor de er i kontakt med og samhandler med andre instanser. De ansattes beskrivelser av samhandling med andre instanser er enten over en telefonsamtale, gjennom mail eller i møter, samt at de får saker fra dem. Oslohjelpe samarbeider i utgangspunktet med ulike tjenester og instanser som jobber direkte med innbyggerne i bydelene, som skoler, barnehager, barnevernet, Nav, BUP, koordinerende enhet, helsestasjonen, Robust og ulike frivillig organiserte tjenester.

Vi samarbeider med barnevernet, familieteamet, det kan være enkeltsaker hvor foreldrene vil at vi skal være med på barnevernsmøte, det kan være vi ringer barnevernet for å drøfte. Og så har vi jo skolene hvor det er lærerne og, rundt bestemte barn og familier hvor vi prøver å avklare roller og ansvarsfordeling, også har vi, det kan være BUP, barnehager, det kan være leger, det kan være krisesenter. Oslohjelpe har også samarbeid med helsestasjonen, men jeg har ikke hatt noe kontakt med dem. Det kan være frisk-sentralen, Nav, boligkontoret.

Dette viser til det brede spekteret av tilbud som de ansatte i Oslohjelpe samarbeider med, men det viser også til hvordan samarbeidene kan ha ulik karakter ved for eksempel drøfting over telefon, følge en familie i møter eller ansvarsfordeling. Som tidligere vist går samarbeidene også ut på informasjonsutveksling ved for eksempel møter i barnehager for å fortelle om hva Oslohjelpe kan bidra med og hva de driver med. Oslohjelpe har også former for samarbeid som kan beskrives som samordning der de er med på å utvikle tilbud i samarbeid med andre instanser. Under slike samarbeid har noen informanter forklart, at det diskuteres i større grad og det er en felles avklaring av roller, verdier, mål og bruk av felles ressurser. Dette er noe jeg selv også har observert på et møte med Oslohjelpe og en annen tjeneste.

De fleste tjenestene som Oslohjelpe samarbeider med er offentlige, enten kommunalt eller statlig styrt, noe som vil si at de er en del av det samme store systemet, Oslo kommune. Ut i fra dette skulle man kanskje tro at samarbeid mellom og med andre instanser, ettersom dette er et politisk mål i Norge og Oslo kommune, ikke skulle ført til utfordringer for de ansatte i Oslohjelpe som er ment å fremme dette målet. Derimot viser de ansatte til ulike problemer eller utfordringer i å opprette kontakt og samarbeide med andre instanser. I intervjuene kommer det frem at samarbeidene avhenger av ulike faktorer, noe som også påvirker hvordan de ansatte opplever samarbeidene. Ulike faktorer som trekkes frem som påvirker kvaliteten og muligheten for samarbeid er graden instansene ønsker å samarbeide med Oslohjelpe, kunnskap andre instanser har om dem som tjeneste, personlige kjennskap,

organiseringen og systemene rundt instansene, ressurser og kapasitet som de besitter, og makt. Dette er utfordringer som også kommer frem i flere forskningsartikler, rapporter og utredninger (Backe-Hansen et al., 2017, s. 39–40; Hansen et al., 2020, s. 66–67; Winsvold, 2011).

Så vi jobber med å få til en samarbeidsavtale (med barnevernet) av noe slag, men det må jo være gjensidig, at de også vil samarbeide med oss. (...) Så det fungerer, så der er vi på bedringens vei. Helsestasjonen er litt mer sånn, (...) sender saker hit og tenker sånn, det er god dialog og vi er kanskje litt mer likestilt da som tjenester. Barnehagene og, der har vi et godt samarbeid, men det er jo ikke så mange barnehager som bruker oss enda, så derfor er vi på den runden, og det har vært en god prosess med de barnehagene. Og så er det de frivillige som vi samarbeider med, og de er jo glade, og gjensidig er vi glade for at folk jobber frivillig, det er jo kjempe viktig, og de er lett tilgjengelige på en måte og kan være der på kvelden og er veldig ubyråkratisk. Så det er litt forskjellig da med samarbeid, også tenker vi jo at, bydelen tenker at de tjenestene som jobber med barn og unge skal dele på den kompetansen de har.

Over beskriver en av de ansatte samarbeidene og litt om hvordan de fungerer. Det trekkes frem hvordan ulike instanser er å samarbeide med, om det er god dialog, om de er tilgjengelige og om det er et gjensidig ønske om samarbeid. Dette viser igjen til ulike sider ved systemene og organiseringen av tjenestene, der barnevernet kanskje virker mer lukket og mindre tilgjengelig enn helsestasjonen, mens de frivillige tjenestene har et gjensidig ønske om å samarbeide og er enda mer tilgjengelig i den sammenhengen. Mange av de ansatte mener at systemene til de andre tjenestene er den største utfordringen, der regler og lovverk låser personene til bestemte måter å gjøre ting på som ikke nødvendigvis fungerer godt. Det trekkes også frem at kapasitet og ressursmangel kan være en utfordring når det kommer til samarbeid. Samtidig er det flere som også mener at utfordringene kan påvirkes av personene man får kontakt med. *“Noe fungerer bra, det fungerer bra hvis du treffer noen i systemet som er villige til å flekse og strekke litt på systemet.”* Dette viser til denne oppfattelsen, og det er flere som opplever at personlige egenskaper har noe å si, men organiseringen av selve tjenestene er det som kommer frem som den største utfordringen.

“(…) det handler om makt og det handler om hva slags kredibilitet Oslohjelpa har (...)”. Det kommer altså an på posisjonen Oslohjelpa har i bydelen og i forhold til andre instanser, noe som også påvirkes av et maktforhold mellom dem. Videre etter dette utdraget nevnes barnevernet og deres posisjon i samfunnet, noe som kan vise til en oppfattelse av en form for hierarki blant tjenestene som er en del av den byråkratiske utformingen av den offentlige forvaltningen. Flere av de ansatte trekker frem barnevernet og Nav som mer utfordrende å samarbeide med enn andre instanser, noe som kan ses i sammenheng med dette

opplevde hierarkiet og deres posisjon i samfunnet. Det kan komme av at disse to tjenestene er veldig utbredt og er to store offentlige tjenester som har mye makt i form av hvilken hjelp eller hvilke sanksjoner befolkningen får. Noen opplever disse tjenestene som mer lukket og utilgjengelige, og det oppleves vanskelig å få kontakt med dem. Dette kan ses i sammenheng med noen av Nesheim et al. (2019, s. 35–37) sine fire distanser, geografisk-, kognitiv-, strukturell- og maktdistanse, men spesielt den strukturelle distansen kommer frem i det de ansatte forteller. Dette er den utfordringen som de vektlegger mest, der ulike organiseringsformer og formelle trekk som beslutningsprosesser og struktur påvirker muligheten for samarbeid, da de opplever noen av de andre instansene som mer låst enn det de selv er (Nesheim et al., 2019, s. 36–37). Her kan derfor distansen oppleves som relativt stor.

De ansattes fokus på og opplevelse av systemene og organiseringen av andre instanser i forhold til samarbeid synliggjør en styrende diskurs. Dette kan påvirke erfaringene deres, ettersom sektoriseringen av den offentlige forvaltningen og problemer med lukkethet og ansvarsfraskrivelse er mye omtalt. Denne kunnskapen og debatten er noe de ansatte bruker gjennom beskrivelser som omhandler ansvarsfraskrivelse som “det er ikke mitt bord” eller begreper som siloer, sektorisering og eksperter. Dette kan vise til at deres arbeid blir påvirket av denne kunnskapen, samt at det er en styringsrelasjon som er i samfunnet der forvaltningen er sektorisert og har spesifikke ansvarsområder som har ført til mindre eller dårligere samordning og samarbeid (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014, s. 6). Dette kan virke organiserende for arbeidet til de ansatte i Oslohjelpa hvor de må aktivt oppsøke samarbeid og samhandling i flere tilfeller.

Det er jo en tendens til at man sånn avdelingsvis da for eksempel heiner om sin egen både jobb og yrke, altså egen yrkestittel, beskytte 'dette er mitt område, hva gjør dere her, du trækker over den, det kan jo ikke du noe om'. Det er veldig, veldig velkjent, som betyr at når beboeren kommer så er det sånn silotenkning. Altså 'her er barnevernet, her er Oslohjelpa, her er Nav', mens det å få til en sånn glidende, over økt kompetanse, forståelse og respekt for hverandres arbeid og forskjellige arbeidsområder, 'det er ikke så farlig', at ditt arbeid er like viktig som mitt.

Dette viser til den konteksten de ansatte i Oslohjelpa befinner seg i der de er forventet å opparbeide samarbeid og samordning med mange instanser og tjenester som kan oppfattes som sektoriserte, for at kommunen skal nå et mål om å skape et helhetlig og sammensatt tilbud for innbyggerne. Flere av de ansatte viser at det kan oppstå utfordringer i opparbeidelsen av dette målet, hvor de ansatte bruker kunnskap og forståelser for å forklare situasjonen ut i fra en politisk diskurs som omhandler utfordringene knyttet til systemene og

organiseringen i form av sektoriserte tjenester, samt vektlegging av samarbeid og samordning. Her kan man se en form for motsetning innenfor utviklingen i samfunnet og to former for styringsrelasjoner. Den første er hvordan sektoriseringen og profesjonaliseringen påvirker gjennom systemenes oppbygning, mens den andre viser til hvordan bedre samarbeid og samordning organiserer arbeidet om å lage et helhetlig tilbud gjennom nyere utvikling i samfunnet og føringene og prinsippene bak Oslohjelpa.

6.4 Mellom befolkningen og kommunen

Oslohjelpa kan i utgangspunktet ses på som et av Oslo kommunes svar på ønske om bedre samordning og samarbeid mellom tjenester, samt en forbedring av forebyggende arbeid og tidlig innsats som har vært et stort fokus i den norske politikken (Byrådet, 2020, s. 6–8, kap. 8). Dette fører til en form for historisk kontekst bak Oslohjelpa der det har vært et større behov for nye metoder for hvordan man gjør hjelpearbeid på grunn av en befolkning i kontinuerlig utvikling. Denne utviklingen har ført til nye utfordringer og andre komplekse problemer i befolkningen, samt for samfunnet som helhet (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014, s. 6–7). Oslohjelpa er utformet ut i fra dette fokuset og som en del av Oslo kommune. Samtidig skal de ansatte i Oslohjelpa hjelpe alle bydelenes barn og familier med det behovet de har. Som et brukerorientert tilbud synliggjøres det at de ansatte skal hjelpe befolkningen på deres premisser og ut i fra deres ønske (Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap, 2018). Dette viser til at de ansatte i Oslohjelpa står mellom og binder sammen befolkningen og kommunen. De fremmer de ønskene og målene kommunen har, samtidig som de legger vekt på hva som er behovet til innbyggerne. De ansatte kan derfor beskrives som bakkebyråkrater ut i fra Lipsky (2010, s. 3–4) sin teori der bakkebyråkratene formidler ledernes mål, samtidig som de står i relasjon med befolkningen. I noen tilfeller vil det derfor kunne oppleves et spenningsforhold eller en kontrast mellom systemet som Oslohjelpa er en del av og hva de er ment å gjøre og føre til.

6.4.1 På hvem sin side?

En av Oslo kommune sine etiske regler som omfatter yringsfriheten og de ansattes rett til å varsle er veldig aktuell i den konteksten som Oslohjelpa er i, og fører til et slikt spenningsforhold for noen av de ansatte. Regelen påpeker at ansatte i kommunen har rett til å gi faktaopplysninger om eget arbeidsområde, delta i samfunnsdebatten og uttale seg på egne vegne, samt melde i fra om kritikkverdige forhold, noe som først bør gjøres internt. Derimot

påpekes det i kommentarene til denne etiske regelen at når man uttaler seg på kommunens vegne skal man gjøre dette med nødvendig lojalitet (Byrådet for finans, 2007).

De ansatte i Oslohjelpa som en del av et nytt tilbud, hvor de utgjør en forbindelse mellom innbyggerne og kommunen, fører til at de står i en relasjon mellom disse to gruppene. Dette forholdet kan føre til en utfordring for de ansatte, fordi de kan ha informasjon om hva som eventuelt fungerer og hva som ikke fungerer, og spesifikke problemområder i instansene i kommunen. Dette er noe som trekkes frem av noen av de ansatte som et dilemma eller et ubehag. I notatene under den etiske regelen som omhandler dette står det: “Ansatte som gir uttalelser på kommunens vegne, som talerør for kommunen, skal gjøre dette med den nødvendige lojalitet til egen virksomhet og til det samfunn man skal tjene.” (Byrådet for finans, 2007). Hva skal man gjøre dersom disse ikke er forenelige? Om man ikke kan være lojal både ovenfor egen virksomhet eller kommunen og befolkningen og deres beste? Hvem skal man da være lojal mot?

En ansatt forteller at de ikke kan snakke åpent med foreldre om det de vet om utfordringer i ulike instanser i arbeidet med å gi dem hjelp.

Men det med lojalitet kan være litt vanskelig noen ganger syns jeg da. Sånn når det gjelder barnevernet eller når jeg vet at, når det er foreldre som kommer og gråter fordi barna har det så vanskelig på skolen og så vet jeg at (...) det er store utfordringer med personal og ledelsen, at mange slutter og begynner, også blir barnet bærer, symptombereren. Og så skal man være lojal mot skolen, sånne dilemmaer syns jeg er vanskelig.

Dette viser til et dilemma mellom føringene bak tilbudet og det mer generelle systemet i Oslo kommune. De ansatte skal være brukerorienterte, skape et helhetlig tilbud og samarbeide med andre instanser for å gjøre hjelpen lettere tilgjengelig for innbyggerne. Samtidig må de forholde seg til Oslo kommune sine overordnede regler, samt oppbygningen til de andre instansene. Kommunesentralens organisasjon har laget en veiledning for hvordan man skal forstå og bruke lojalitetsprinsippet, som også regjeringen viser til på sine nettsider (Kommunesektorens organisasjon, 2017, s. 8–11; Regjeringen, 2020). Eksistensen av en slik veiledning kan vise til at temaet rundt lojalitet kan være uklart og tolkbart, noe som kan føre til subjektive forståelser. En annen ansatt viser til lojalitet som en utfordring på en noe annen måte:

(...) vi står jo i en utfordrende situasjon, for vi skal følge beboerens ønsker, og så skal vi samtidig være lojale med de systemene som vi også er en, vi er en del av et større system, Oslo kommune. For eksempel, så skulle jeg følge en mor til sykehus, og da velger jeg å støtte mor for det er jo min oppgave, også kan sykehuset oppleve det 'men er ikke vi på parti da?' Så tenker jeg også at

systemet rommer dette, at vi har, vi trenger ulike roller, at Oslo kommune trenger ulike roller, men det kan komme til litt sånne (...).

Her trekkes denne utfordringen frem ved å vise til at det er et mer komplisert forhold og at det kan oppstå noen uenigheter eller ulike oppfatninger i samarbeid med andre instanser. Dette kan det også føre til usikkerhet mellom hvilken side og hvilke verdier man skal legge mest vekt på.

Det kan altså oppstå utfordringer for de ansatte i situasjoner der de enten må følge brukerens behov på bekostning av ønskene til andre instanser og kommunen, eller omvendt. Dette kan derfor vise til to noe motstridende styringsrelasjoner, der den ene er kommunens etiske regler og andre instanser sine forventninger, mens den andre er føringene for Oslohjelpa, deres prinsipper og fokus på relasjonen ovenfor innbyggerne.

6.4.2 Bekymring for ikke å få fortsette

Det oppstår også en annen utfordring for de ansatte på grunn av det samme spenningsforholdet i sin posisjon mellom befolkningen og det større systemet Oslo kommune. Denne utfordringen kommer frem som en bekymring for om de får fortsette å utvikle seg på den måten de gjør, med de verdiene og deres måte å møte folk på. Jeg har spurt alle de ansatte om de har noen håp eller ønsker for fremtiden til Oslohjelpa i sin bydel og her er det flere som viser til en bekymring for videre utvikling eller om de får fortsette i det hele tatt.

Jeg håper at vi får lov til å fortsette, bare det nå liksom med budsjetter og korona og, ja, bare det at vi får lov til å fortsette og med ro til å fortsette, og få lov til å utvikle det og at man kan få til samarbeidet mer og mer med de andre (...)

Dette utdraget viser til en bekymring ovenfor budsjett og utviklingen i samfunnet under denne utfordrende tiden med koronaviruset og hva det kan medføre for utviklingen av dette nye tilbudet. Denne bekymringen knyttes av noen opp mot rammer og lover rundt tjenesten i forhold til andre instanser.

Oslohjelpa er jo en veldig fleksibel tjeneste, det er ikke en lovpålagt tjeneste, den er også mer utsatt for sanering og sånn hvis det skulle være nødvendig, for sånn som barnehager og barnevernet har retningslinjer for bemanning og så videre, som gjør at man nesten ikke kan røre de tjenestene. Så det er fordeler og ulemper da, ved å ikke ha, selvfølgelig, de rammene.

Dette viser til at fleksibiliteten som de har i utviklingen av tilbudet og i arbeidet sitt, som de fleste tillegger en positiv verdi, også har sine ulemper og fører til bekymringer, noe som kan påvirke hvordan de gjør arbeidet sitt og hva som vektlegges. I det store og hele har Oslohjelpa lite begrensende føringer og de kan ta i mot mange forskjellige saker, samtidig er en stor del av arbeidet deres preget av å samarbeide med andre instanser. Dette viser til et noe annet

utgangspunkt enn det som beskrives av Direktoratet for forvaltning og IKT (2014, s. 6–7) som viser til fremveksten av en mål- og resultatorientert styring der sektorene konsentrerer seg rundt sine ressurser og sine oppgaver. Derimot kan det virke som om denne styringen og forvaltningen fortsatt preger de ansattes arbeid. Dette er kanskje mer synlig for ledere som i større grad må forholde seg til nivåene over i forvaltningen, men det er også flere av de andre ansatte som føler en form for press på grunn av dette. Noen viser til et ønske om at mange skal få hjelp gjennom Oslohjelpa og et ønske om effektivisering og systematisering. Dette kan vise til at selv om Oslohjelpa er ment å være ubyråkratisk og jobbe mer på brukerens premisser preges arbeidet av systemet de er en del av. Effektivisering kan ses som et ønske om å synliggjøre det positive Oslohjelpa gjør og kan gjøre, og kan på denne måten fremstå som en måte å minske bekymringen for ikke å få fortsette ved å kunne vise til resultater. Noen av de ansatte viser også en bekymring for å bli som de andre tjenestene, fordi det blir et press på å få flere og flere gjennom systemet fordi det er en økning av henvendelser. Dette kan føre til lang ventetid og at flere blir vist videre når ansvaret i utgangspunktet tilfaller noen andre eller at de ikke får den tiden de trenger for å hjelpe personene på den måten som de vektlegger i arbeidet sitt gjennom tilknytning og relasjon.

Men jeg har positive håp, og jeg synes det er fantastisk, og jeg synes det er så fantastiske folk her i Oslohjelpa, og vi sitter med så mye kompetanse og erfaring og måten de tenker og jobber på og møter folk er så fantastisk god og det bunner i en sånn, den tanken jeg håper i hvert fall varer fremover i dette her systemet, at 'nei, men vi skal bevare den gode, trygge, romslige tiden, vi skal ikke ha noe sånt jag'. Det håper jeg virkelig at Oslohjelpa klarer å bevare og at det ikke blir et jag på å klare flest mulig tall gjennom, folk som da blir sett på som tall gjennom systemet for å overleve.

Håpet om å kunne bevare den fremgangsmåten og fleksibiliteten for å nå ut til de som trenger det, gi dem den hjelpen de har behov for og bruke den tiden det tar er det flere av de ansatte som ønsker, men det er en styringsrelasjon som påvirker dette arbeidet i en annen retning. Denne styringsrelasjonen kommer frem som en organisering av systemene der mennesker og saker blir til tall og et mål på vellykkethet. Dette viser til mål- og resultatstyringen som har vært og er en del av den offentlige forvaltningen, som en organiserende faktor for arbeidet. Det er altså en styringsrelasjon som bygger på dette, samtidig som den ikke stemmer helt overens med grunnlaget og føringene for Oslohjelpa og heller ikke deres menneskesyn og tilnærming som vektlegger tilknytningsteorien.

Her kan man, i likhet med utfordringene som vist i forhold til lojalitet, se en draging mellom de føringene og prinsippene som ligger til grunn for Oslohjelpa og deres tilknytning til det større systemet av tjenester i Oslo kommune. Denne utfordringen er på en annen side

knyttet til hvordan det oppleves at kommunen vektlegger resultater og gjør beslutninger ut i fra dette angående tilbudets omfang og eksistens og hva det dette fører til for Oslohjelpa. Det er en bekymring om at de ikke kan utvikle seg i den retningen de er ment og selv ønsker, fordi det også oppleves en forventning om at de skal vise til resultater i forhold til tall og effektivitet og ikke nødvendigvis til kvaliteten av hjelpen som gis. Dette viser til at fokuset på mål- og resultatstyring i offentlig sektor påvirker handlingene til de ansatte da også de er en del av dette større systemet. Samtidig vises det til føringene og prinsippene bak Oslohjelpa som styrende, som til en viss grad kan oppfattes som uforenelig med mål- og resultatstyringen.

6.5 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg gått videre inn i problematikkene og utforsket styringsrelasjonene som organiserer og koordinerer arbeidet til de ansatte i samarbeid eller samhandling med befolkningen og andre instanser, samt hvordan det påvirker de ansatte å være en del av et større system. I samhandlingen med innbyggerne har jeg vist at de ansatte vektlegger en diskursiv kunnskap som kommer fra en psykologisk teori kalt tilknytningsteorien. Dette kan ses som en styringsrelasjon som organiserer arbeidet til de ansatte, samt hele feltet som jobber med barn og ungdom. Videre viser det seg å oppstå noen utfordringer i samarbeidet med andre instanser, der de ansatte blir påvirket av to noe motstridende styringsrelasjoner. Den ene er profesjonalisering og sektorisering som har vært en del av samfunnsutvikling som fortsatt preger den offentlige forvaltningen, mens den andre er forvaltningens mål om samordning og samarbeid som skal føre til mer helhetlige tilbud for befolkningen. I den siste delen påpeker jeg motsetningsforhold i den relasjonen de ansatte har mellom befolkningen og systemet som de er en del av. Her har jeg vist til Oslo kommunes etiske regler og mål- og resultatstyring som en styringsrelasjon som går i mot en annen styringsrelasjon som omhandler Oslohjelpas prinsipper og føringer, og de ansattes egne verdier for utviklingen av tilbudet.

7. Konklusjon

Hovedformålet med denne oppgaven har vært å utforske hvordan de ansatte i Oslohjelpa gjør arbeidet sitt i samhandling med innbyggerne i bydelen og andre instanser innenfor feltet barn, ungdom og familie, for å kunne synliggjøre hvordan arbeidet deres blir organisert og påvirket av styringsrelasjoner. Jeg har derfor tatt utgangspunkt i de ansattes virksomhetskunnskap for å utforske hvordan det er å være en del av et nyetablert tilbud som en del av et institusjonelt kompleks. Oslohjelpa er et nytt lavterskeltilbud i Oslo kommune og kan ses som en del av utviklingen som har vært i samfunnet med et fokus på mer samordning og samarbeid i offentlig sektor på tvers av sektorer og nivåer. For å kartlegge og synliggjøre de styringsrelasjonene som former arbeidet og hverdagen til de ansatte i Oslohjelpa har jeg ut i fra empirien beskrevet tre problematikker som har ledet utforskningen av feltet. Disse omhandler hvordan sosiale relasjoner og diskurser påvirker arbeidet og samarbeidet til de ansatte i forhold til befolkningen og de andre instansene i bydelene, samt hvordan det påvirker de ansatte i den relasjonen de har mellom dem de er ment å hjelpe og det større systemet de er en del av, som er Oslo kommune.

Studien kan oppsummeres i tre hovedfunn som viser til hvordan arbeidet til de ansatte i Oslohjelpa organiseres og styres. Det første funnet handler om hvordan de ansatte gjennom de fem stegene med å gi og utvikle tilbud for å kunne hjelpe innbyggerne i bydelene bruker tekstlig medierte kunnskapsmetoder, som trygghetssirkelen og ICDP-veiledning, som er forankret i kunnskapsgrunnlaget fra tilknytningsteorien. Dette organiserer handlingene til de ansatte i form av hva de vektlegger i arbeidet, som relasjoner, tilknytning, følelser og barneperspektivet. Barnehjernevernet, som er det generelle kunnskapsgrunnlaget for alle som jobber med barn og ungdom i Oslo kommune, er også utviklet med grunnlag i denne teorien, noe som viser til en større utbredelse av denne styringsrelasjonen innenfor dette feltet (Oslo kommune & KoRus Oslo, u.å.-b).

Det andre funnet i denne studien er hvordan samarbeidet med andre instanser i stor grad oppleves å bli påvirket av organiseringen og systemet de har. Jeg har vist hvordan arbeidet til de ansatte er satt inn i og preges av forvaltningens mål og ønske om bedre samordning og samarbeid mellom ulike tjenester, hvor Oslohjelpa forventes å føre til dette. Dette er noe de ansatte viser til gjennom et høyt fokus på utvikling av samarbeid, samtidig som de opplever utfordringer i dette arbeidet. Systemene som noen av de andre instansene har og er en del av vises som et mulig hinder for samarbeid, fordi det påvirkes av sektorisering og

profesjonalisering. Jeg har forklart dette som deler av en politisk diskurs der det oppstår et spenningsforhold mellom to sider, hvor den ene siden handler om sektorisering og profesjonalisering, og den andre om samarbeid og samordning. Det har gjennom tidligere forskning, blant annet i rapporten til Direktoratet for forvaltning og IKT (2014) og til Hansen et al. (2020), at sektoriseringen av forvaltningen kan føre til utfordringer når det kommer til samarbeid mellom instanser fra ulike sektorer eller forvaltningsnivåer, og disse to forholdene kan derfor ses som delvis motstridende, noe som også kommer frem gjennom empirien.

Det siste hovedfunnet viser til et opplevd spenningsforhold i den posisjonen de ansatte har mellom kommunen, det større systemet de er en del av og innbyggerne som de skal utvikle et tilbud for. Flere opplever at den måten de jobber på og utvikler tilbudet, på en ubyråkratisk, enkelt tilgjengelig, behovsdrivet og brukerorientert måte, ikke nødvendigvis passer inn i det allerede eksisterende systemet med andre instanser og hvordan det oppleves at resultatene til instansene måles. Det oppstår en motsetning mellom to former for styringsrelasjoner, der den ene går ut på hvordan sektorisering gjennom profesjonalisering og mål- og resultatstyring påvirker og organiserer tjenestene i kommunen. Den andre styringsrelasjonen går ut på de rammene og føringene som ligger til grunn for tilbudet, samt de verdiene de ansatte vektlegger i arbeidet. Dette motsetningsforholdet fører til organisering av arbeidet til de ansatte gjennom deres bekymring for å ikke kunne fortsette å jobbe på den måten de gjør. Dette spenningsforholdet vises også ved at noen av de ansatte føler et dilemma når det kommer til lojalitet i situasjoner hvor det forventes at de skal være lojale ovenfor systemet, men samtidig ovenfor innbyggerne gjennom de føringene som ligger til grunn for tilbudet. Det oppleves at forventningen fra kommunen eller andre instanser ikke nødvendigvis kan oppfylles samtidig som de ansatte skal jobbe ut i fra de føringene og verdiene de har fått, samt ut i fra innbyggernes behov og ønske.

De tre hovedfunnene viser til styringsrelasjoner og spenningsforhold som de ansatte er koblet opp i gjennom det institusjonelle komplekset som Oslohjelpa befinner seg i, derimot er dette trekk som kan ses i mange ulike lokale settinger. Smith (2005, s. 42) påpeker at man gjennom institusjonell etnografi synliggjør translokale relasjoner som organiserer og koordinerer et lokalt miljø, samtidig som disse relasjonene styrer andre lokale settinger og kontekster. Man har på denne måten mulighet til å synliggjøre generelle organiseringstrekk i ulike institusjonelle prosesser. Hovedfunnene i denne studien viser til styringsrelasjoner som i hovedsak består av politikk og samfunnsutvikling, som til en viss grad er generelle i landet. Dette gjelder også tilknytningsteorien som er styrende i andre lokale kontekster ettersom det er en del av et felles kunnskapsgrunnlag for personer som jobber med barn og ungdom i Oslo

kommune gjennom Barnehernevernet. Nilsen (2017) viser blant annet til at dette er kunnskap som også virker styrende og organiserende hos barnehageansatte i deres fokus og identifisering av bekymringstegn hos barn. De styringsrelasjonene som jeg har vist til er også tekstlig medierte gjennom politiske satsningsområder, rapporter, artikler, utredninger, forskning og teoretiske retninger. Noe som vil si at disse tekstene kan påvirke andre mennesker i andre lokale kontekster gjennom tekst-leser-konversasjon. Funnene i denne studien vil derfor også kunne ha relevans for videre forskning innenfor andre områder enn Oslohjelpa eller feltet som jobber med barn, ungdom og familier i offentlig sektor, fordi styringsrelasjonene kan virke organiserende i andre situasjoner enn den som er beskrevet her.

Litteraturliste

- 0-24 samarbeidet. (u.å.). *Kort om samarbeidet*. 0-24 samarbeidet. <https://0-24-samarbeidet.no/#kort-om-samarbeidet>
- Albrow, M. (1972). *Byråkratiet*. Cappelen. https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digibok_2012022308049?page=21
- Arbeids- og sosialdepartementet. (u.å.). *Arbeids- og velferdsetaten (NAV)*. Regjeringen.no. https://www.regjeringen.no/no/dep/asd/om-arbeids--og-sosialdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids_og_velferdsetaten/id1511/
- Backe-Hansen, E., Smette, I., & Vislie, C. (2017). *Kunnskapsoppsummering: Vold mot barn og systemsvikt* (NOVA-rapport Nr. 4/2017). Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring. <https://fagarkivet.oslomet.no/handle/20.500.12199/5110>
- Bakketeig, E., Dullum, J., & Stefansen, K. (2019). Samarbeid i saker om vold og overgrep: Mot en hybridisering av hjelpetjenestene? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 22(03), 198–212. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-03-02>
- Barne- og familiedepartementet. (u.å.). *Barnevern*. Regjeringen.no. Hentet 17. februar 2021, fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/familie-og-barn/barnevern/id1058/>
- Blumer, H. (1954). What is Wrong with Social Theory? *American Sociological Review*, 19(1), 3–10. <https://doi-org.ezproxy.uio.no/10.2307/2088165>
- Blå Kors. (u.å.). *Om Blå Kors Barnas Stasjon*. Blå Kors. Hentet 12. mai 2021, fra <https://www.blakors.no/barnas-stasjon/>
- Breimo, J. P. (2015). Rehabilitering: Samordningspolitikk sett fra et ståsted. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten: En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 79–100). Cappelen Damm AS.

- Breit, E., Fossetøl, K., & Pedersen, E. (2019). Kunnskapsbasert praksis innenfor en samstyringsmodell: En analyse av satsingen «Praksis- og kunnskapsutvikling i Nav-kontor». *Tidsskrift for velferdsforskning*, 22(3), 184–197.
<https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-03-01>
- Byrådet. (2018). *Byrådets forslag til budsjett 2019 og økonomiplan 2019-2022*. Oslo kommune. <https://www.oslo.kommune.no/politikk-og-administrasjon/politikk/budsjett-regnskap-og-rapportering/tidligere-ars-budsjetter-og-regnskap/budsjett-og-regnskap-2019/byradets-budsjettforslag-2019-og-okonomiplan-2019-2022/>
- Byrådet. (2019). *Byrådets forslag til budsjett 2020 og økonomiplan 2020–2023*. Oslo kommune. <https://www.oslo.kommune.no/politikk/budsjett-regnskap-og-rapportering/budsjett-2020/budsjettforslag-2020-og-okonomiplan-2020-2023/>
- Byrådet. (2020). *Byrådets forslag til budsjett 2021 og økonomiplan 2021–2024*. Oslo kommune. <https://www.oslo.kommune.no/politikk/budsjett-regnskap-og-rapportering/budsjettforslag-2021-og-okonomiplan-2021-2024/>
- Byrådet for finans. (2007). *Etiske regler for ansatte i Oslo kommune—Med utfyllende kommentarer*.
<https://oslokommune.docmap.com/docmap/page/doc/dmDocAll.html?DOCID=50054>
- 1
- Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap. (2018). *Grunnlagsdokument: På vei mot Oslohjelpa—Tidlig innsats i barnehagen*.
<https://einnsyn.no/saksmappe?id=http%3A%2F%2Fdata.einnsyn.no%2Fnoark4%2FSaksmappe--976819837--6284--2017&jid=http%3A%2F%2Fdata.einnsyn.no%2Fnoark4%2FJournalpost--976819837--2017--6284--5--2018>

- Campbell, M., & Gregor, F. (2004). *Mapping Social Relations: A Primer in Doing Institutional Ethnography*. AltaMira Press.
- Circle of Security International. (u.å.). *What is The Circle of Security?: Developing Specific Relationship Capacities*. Circle of Security International. Hentet 7. mai 2021, fra <https://www.circleofsecurityinternational.com/circle-of-security-model/what-is-the-circle-of-security/>
- Departementene. (2013). *Forebyggende innsats for barn og unge* (Rundskriv Q-16/2013). Departementene. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/forebyggende-innsats-for-barn-og-unge/id735078/>
- DeVault, M., L., & McCoy, L. (2006). Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations. I D. E. Smith, *Institutional Ethnography as Practice* (s. 15–44). Rowan & Littlefield Publishers, Inc.
- Direktoratet for forvaltning og IKT. (2014). *Mot alle odds? Veier til samordning i norsk forvaltning* (Difi-rapport Nr. 07/2014). https://www.difi.no/sites/difino/files/mot-alle-odds.-veier-til-samordning-i-norsk-forvaltning-difi-rapport-2014-7_0.pdf
- Fangen, K. (2010). *Deltakende observasjon* (2. utg.). Vigmostad & Bjørke AS.
- Forandringsfabrikken. (u.å.). *MITT LIV Oppvekst*. Forandringsfabrikken. <https://www.forandringsfabrikken.no/article/mitt-liv-oppvekst>
- Hansen, I. L. S., Jensen, R. S., & Fløtten, T. (2019). *0-24-samarbeidet: Et kunnskapsgrunnlag* (Fafø-Notat Nr. 21/2019). <https://fafø.no/images/pub/2019/10311.pdf>
- Hansen, I. L. S., Jensen, R. S., & Fløtten, T. (2020). *Trøbbel i grenseflatene: Samordnet innsats for utsatte barn og unge* (Fafø-rapport Nr. 02/2020). <https://www.fafø.no/zoo-publikasjoner/fafø-rapporter/item/trobbel-i-grenseflatene>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2016, september 1). *Helse- og omsorgsminister Bent Høie besøker Stange og Øyer fredag 2. September*. Regjeringen.no.

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/helse--og-omsorgsminister-bent-hoie-besoker-stange-og-oyer-fredag-2.-september/id2510146/>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2017, januar 20). *Helsestasjons- og skolehelsetjenesten*.

Regjeringen.no. <https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/helse--og-omsorgstjenester-i-kommunene/innsikt/helsestasjons--og-skolehelsetjenesten/id426268/>

Helsedirektoratet. (2015). *Rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator* (Sist faglig oppdatert: 02.12.2020). Helsedirektoratet.

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator>

Helsedirektoratet. (2017). *Nasjonal faglig retningslinje for det helsefremmende og forebyggende arbeidet i helsestasjon, skolehelsetjeneste og helsestasjon for ungdom* (sist faglig oppdatert 18.09.2020). Helsedirektoratet.

<https://www.helsedirektoratet.no/retningslinjer/helsestasjons-og-skolehelsetjenesten>

ICDP Norge. (u.å.). *ICDP-huset*. ICDP Norge. Hentet 10. mai 2021, fra

<https://www.icdp.no/icdp-huset-2/>

ICDP Norge. (2021a). *Bakgrunn og historie*. ICDP Norge. Hentet den 7. mai 2021, fra

<https://www.icdp.no/hva-er-icdp/bakgrunn-og-historie/>

ICDP Norge. (2021b). *Hva er ICDP?* ICDP Norge. Hentet den 7. mai 2021, fra

<https://www.icdp.no/hva-er-icdp/>

Kirkens Bymisjon. (u.å.). *Robust: Om oss*. Kirkens Bymisjon. Hentet 12. mai 2021, fra

<https://kirkensbymisjon.no/robust/om-oss/>

Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2018). *Program for bedre styring og ledelse i staten 2014-2017* [Erfaringsrapport]. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

<https://nettsteder.regjeringen.no/bedrestyringogledelse/files/2018/04/Program-for-brede-styring-og-ledelse-sluttrapport-endelig.pdf>

Kommunesektorens organisasjon. (2017). *Ytringsfrihet og varsling: -Veileder for kommuner og fylkeskommuner*. Kommunesektorens organisasjon.

https://www.ks.no/contentassets/67ad811d705f4b87aa7cc9df73e53037/veileder_varsling-og-ytringsfrihet_sept2017.pdf

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utgave). Gyldendal Norsk Forlag AS.

Kvello, Ø. (2012). Tidlig barneverninnsats med utgangspunkt i tilknytningsforskning.

Tidsskriftet Norges Barnevern, 89(03), 116–134. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2012-03-02>

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed). Russell Sage Foundation.

Lone, J. A., & Værnor, K. E. (2019). Samarbeidskultur på oppvekstfeltet i norske kommuner.

Tidsskrift for politikk og forvaltning, 03(2019), 61–64. <https://www-idunn-no.ezproxy.uio.no/stat/2019/03>

Løkås, M. T. (2018, september 6). Hun vil snu opp-ned på måten Oslo jobber med barn som trenger hjelp. *Barnehage.no*. <https://www.barnehage.no/a/128538>

McCoy, L. (2006). Keeping the Institution in View: Working with Interview Accounts of Everyday Experience. I D. E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 109–126). Rowan & Littlefield Publishers, Inc.

Meld. St. 30. (2019). *Innovativ offentlig sektor: Kultur, ledelse og kompetanse*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-30-20192020/id2715113/>

- Meld. St. 47. (2008). *Samhandlingsreformen: Rett behandling – på rett sted – til rett tid*. Helse- og omsorgsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-47-2008-2009-/id567201/?ch=1>
- NESH. (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi* (4. utg.). De nasjonale forskningsetiske komiteene. <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi.pdf>
- Nesheim, T., Gressgård, L. J., Hansen, K., & Neby, S. (2019). Gjenstridige problemer og tverretattlig samordning: Et analytisk rammeverk. *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift*, 35(01), 28–50. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-2936-2019-01-02>
- Nilsen, A. C. E. (2015). Barneomsorg: På jakt etter styringsrelasjoner ved «tidlig innsats» i barnehagen. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten: En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 32–51). Cappelen Damm AS.
- Nilsen, A. C. E. (2017). *Bekymringsbarn blir til. En institusjonell etnografi av tidlig innsats som styringsrasjonal i barnehagen*. [Doktoravhandling, Universitetet i Agder]. <http://hdl.handle.net/11250/2435426>
- NOU 2004: 13. (2004). *En ny arbeids- og velferdsforvaltning: Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2004-13/id149978/>
- NOU 2009: 22. (2009). *Det du gjør, gjør det helt: Bedre samordning av tjenester for utsatte barn og unge*. Barne- og likestillingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2009-22/id587673/?ch=1>

- NOU 2017: 12. (2017). *Svikt og svik: Gjennomgang av saker hvor barn har vært utsatt for vold, seksuelle overgrep og omsorgssvikt*. Barne- og likestillingsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2017-12/id2558211/>
- NOU 2019: 20. (2019). *En styrket familietjeneste: En gjennomgang av familieverntjenesten*. Barne- og familiedepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-20/id2678371/>
- NOU 2020: 16. (2020). *Levekår i byer: Gode lokalsamfunn for alle*. Kunnskapsdepartementet og Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2020-16/id2798280/>
- Oslo kommune. (u.å.-a). *Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP)*. Oslo kommune. Hentet 17. februar 2021, fra <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/helsetjenester/psykisk-helse/barne-og-ungdomspsykiatrisk-poliklinikk-bup/>
- Oslo kommune. (u.å.-b). *Barnehjernevernet*. Oslo kommune. Hentet 2. mars 2021, fra <https://www.oslo.kommune.no/folkehelse/barnehjernevernet/>
- Oslo kommune. (u.å.-c). *Oslohjelpe*. Oslo kommune. Hentet 29. mai 2020, fra <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/oslohjelpe/>
- Oslo kommune. (u.å.-d). *SalTo—Sammen lager vi et trygt Oslo*. Oslo kommune. Hentet 17. februar 2021, fra <https://www.oslo.kommune.no/prosjekter/salto-sammen-lager-vi-et-trygt-oslo/>
- Oslo kommune. (2017a). *Folkehelseplan for Oslo 2017-2020: Helse og trivsel for alle—Vårt felles ansvar*. Oslo kommune.
<https://www.oslo.kommune.no/folkehelse/folkehelseplanen/>
- Oslo kommune. (2017b). *Byrådssak 207/17: Barnehjernevernet - Strategier og tiltak 2017-2019*. <https://tjenester.oslo.kommune.no/ekstern/einnsyn->

fillager/filtjeneste/fil?virksomhet=976819837&filnavn=byr%2F2017%2Fbr1%2F2017046961-1783820.pdf

Oslo kommune, & KoRus Oslo. (u.å.-a). *Opplæring*. Barnehjernernevetnet - KORUS Oslo.

Hentet 12. mars 2021, fra <https://barnehjernernevetnet.korusoslo.no/vare-opplaringsprogram/>

Oslo kommune, & KoRus Oslo. (u.å.-b). *Tilknytning og samspill*. Barnehjernernevetnet -

KORUS Oslo. Hentet 7. mai 2021, fra <http://barnehjernernevetnet.korusoslo.no/vare-opplaringsprogram/tilknytning-og-samspill/>

Regjeringen. (2020, mars 3). *Etikk*. Regjeringen.no.

<https://www.regjeringen.no/no/tema/kommuner-og-regioner/kommunereform/Verktoy/lokaldemokrativeilederen/del-a/etikk/id2424157/>

Rognstad, L. (2020). *Saksfremlegg: Orientering om Oslohjelpe Søndre Nordstrand*.

<https://www.oslo.kommune.no/bydeler/bydel-sondre-nordstrand/politikk-og-politiske-moter/politiske-saker-bydel-sondre-nordstrand/2020/orientering-om-oslohjelpe-sondre-nordstrand>

Rua, M. (2012). *Hva gjør fengselsleger?: En institusjonell etnografi om isolasjon og helse*.

Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo: I samarbeid med Akademika forlag. <http://urn.nb.no/URN:NBN:no-46136>

Schiefloe, P. M. (2011). *Mennesker og samfunn: Innføring i sosiologisk forståelse* (2. utg.).

Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Smith, D. E. (1988). *The Everyday World As Problematic: A Feminist Sociology*. Open

University Press.

Smith, D. E. (1990). *Texts, Facts, and Femininity: Exploring the Relations of Ruling*.

Routledge.

- Smith, D. E. (1999). *Writing the Social: Critique, Theory, and Investigations*. University of Toronto Press.
- Smith, D. E. (2005). *Institutional Ethnography: A Sociology for People*. AltaMira Press.
- Smith, D. E. (2006). Incorporating Texts into Ethnographic Practice. I D. E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 65–88). Rowan & Littlefield Publishers, Inc.
- Smith, D. E., & Turner, S. M. (2014). Introduction. I D. E. Smith & S. M. Turner (Red.), *Incorporating Texts into Institutional Ethnographies* (s. 3–14). University of Toronto Press.
- Stange kommune. (2017, juni 23). *Fint besøk fra Oslo*. Stange kommune.
<https://www.stange.kommune.no/stangehjelpa-avdeling-for-familiehjelp-rus-og-psykisk-helse/fint-besok-fra-oslo-article42816-5702.html>
- Stange kommune. (2018). *Årsrapport—Stangehjelpa 2017*. Stange kommune.
<https://www.stange.kommune.no/stangehjelpa-avdeling-for-familiehjelp-rus-og-psykisk-helse/stangehjelpa-arsrapport-2017-article43858-5702.html>
- Stange kommune. (2021, februar 25). *Hvem er vi?* Stange kommune. Hentet 25. februar 2021, fra <https://www.stange.kommune.no/category7997.html>
- Thompson, R. A., & Raikes, H. A. (2003). Toward the next quarter-century: Conceptual and methodological challenges for attachment theory. *Development and Psychopathology*, 15(3), 691–718. <https://doi.org/10.1017/S0954579403000348>
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Utdanningsetaten. (2019). *Strategi for Barnehjernevernet og På vei mot Oslohjelpa—Framdriftsplan våren 2019*. Oslo kommune.
<https://tjenester.oslo.kommune.no/ekstern/einnsyn->

fillager/filtjeneste/fil?virksomhet=976819837&filnavn=byr%2Fjournals+000000-02%2F3589018_27.pdf

Valla, B. (2016). *Slik jobber vi i Stangehjelpa*. Stange kommune.

<https://www.stange.kommune.no/getfile.php/13351631-1473789461/Bilder/Stange/Ansatte/STANGEHJELPA/Slik%20jobber%20vi%20i%20Stangehjelpa%20h%C3%B8st%202016.pdf>

Veland, M. (2021). *Saksfremlegg: Orienteringssak om Oslohjelpa 0-6 år (Saksnr. 4/2021)*.

Oslo kommune.

<https://einnsyn.no/moeteregistrering?id=http%3A%2F%2Fdata.einnsyn.no%2FD95A7161-0B9E-4A4D-B043-86DD6E7458E4>

Walby, K. (2007). On the Social Relations of Research: A Critical Assessment of Institutional

Ethnography. *Qualitative Inquiry*, 13(7), 1008–1030. <https://doi-org.ezproxy.uio.no/10.1177/1077800407305809>

Weber, M. (2000). *Makt og byråkrati: Essay om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier* (D. Østerberg, Overs.; 3. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.

Widerberg, K. (1995). Sociologins makt—Maktens sosiologi. *Sociologisk Forskning*, 32(4), 5–17. <https://sociologiskforskning.se/sf/article/view/18599>

Widerberg, K. (2015). En invitasjon til institusjonell etnografi. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten: En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 13–31). Cappelen Damm AS.

Wien, H. (2019, november 28). Stangehjelpa vekker internasjonal interesse. *Kommunal Rapport*. <https://www.kommunal-rapport.no/kommuneprofilen/stangehjelpa-vekker-internasjonal-interesse/16022/>

Winsvold, A. (2011). *Evalueringen av prosjektet: Sammen for barn og unge – bedre samordning av tjenester til utsatte barn og unge* (NOVA-rapport Nr. 18/11). Norsk

institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

<https://fagarkivet.oslomet.no/handle/20.500.12199/5039>

Østerberg, D. (2012). *Sosiologiens nøkkelbegreper og deres opprinnelse* (7. utg.). Cappelen
Damm AS.

Alle kilder som er brukt i denne oppgaven er oppgitt.

Antall ord i oppgaven er 33659.

Vedlegg 1: Intervjuguide

Samtale om taushetsplikt:

Jeg vil først snakke litt om taushetsplikt. Ettersom jeg kommer til å stille spørsmål om ditt arbeid og ulike situasjoner, vil jeg si at jeg er klar over at du har taushetsplikt ovenfor brukerne av tilbudet, og det er viktig at du har muligheten til og overholder din taushetsplikt ovenfor meg. Det er ikke detaljene i sakene eller rundt spesifikke personer som er viktige i dette prosjektet, men selve arbeidet og samarbeidet som er nødvendig for å kunne hjelpe de som kommer til dere. Derfor er det viktig at du sier i fra dersom du føler at du får et spørsmål som er vanskelig å svare på uten å bryte taushetsplikten, slik at jeg kan omformulere eller gå videre til et annet spørsmål.

Temaer og spørsmål:

Bakgrunn

Kan du fortelle meg litt om din bakgrunn, utdanning og tidligere jobberfaringer?

Tilknytning og syn på Oslohjelpa

Kan du fortelle meg din forståelse og ditt syn på Oslohjelpa?

Ønsket du å jobbe med dette tilbudet og hvorfor?

Hvilken stilling har du og hva medfører dette i praksis?

Hvor lenge har du jobbet her?

Oslohjelpas sammensetning

Kan du fortelle meg litt om sammensetningen av de ansatte?

- Har dere ulike oppgaver?
- Er det store forskjeller mellom dem? Hvorfor?

Er det noen som styrer dine arbeidsoppgaver?

Arbeidshverdag

Hvordan ser en vanlig arbeidsdag ut for deg?

Hvordan ser en vanlig prosess ut, fra start til slutt?

Kan du fortelle meg om de ulike prosessene du har?

Hvordan eller hvem kommer frem til hvilken hjelp personene/familiene trenger?

Tar du del i hele prosessene fra start til slutt?

Samarbeidspartnere

Hvem samarbeider du med og hvem samarbeider Oslohjelpa med?

Hvordan opplever du samarbeidet med disse?

Trekkes alle samarbeidspartene inn og diskuterer/samarbeider om en løsning?

Familiene

Hvordan kontaktes dere av personer som trenger hjelp og hvem er det som kontakter dere?

Hvordan tar du i mot en ny beboer? Hva er vanlig i denne prosessen?

Får familiene være med i bestemmelsen av hvilken hjelp de skal få?

Får familiene informasjon om sine muligheter? Hvordan?

Konflikter

Har du noen gang opplevd vanskeligheter ved samarbeidet rundt en sak?

Har du opplevd å være uenig med andre ansatte eller samarbeidspartnere?

Hvordan løser du/dere en slik uenighet?

Tekster og kunnskap

Er det noen tekster du forholder deg til og bruker i arbeidet?

Er det noen retningslinjer og regler du/dere følger?

Hvordan påvirker dette arbeidet ditt?

Avsluttende spørsmål

Hva er det beste dere kan gjøre eller gjør gjennom arbeidet i Oslohjelpa?

Hva er dine håp om fremtiden for Oslohjelpa?

Er det noe mer du ønsker å fortelle om eller tilføye til det vi har snakket om?

Vedlegg 2: Informasjons- og samtykkeskriv for ansatte

Vil du delta i forskningsprosjektet “Samarbeidets sider i et tverrfaglig lavterskeltilbud”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se på hvordan tilbudet til Oslohjelpa og samarbeidet innenfor dette tilbudet fungerer. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Hovedfokuset i denne masteroppgaven vil være hvordan samarbeidet i Oslohjelpa og systemet rundt dette fungerer ut i fra de ansattes ståsted. Dette vil si at rammene rundt samarbeidet, samarbeidet og hva samarbeidet fører til vil være en del av oppgaven. I denne oppgaven omfatter samarbeidet både samarbeid mellom ansatte, deres samarbeidsparter, og de som benytter seg av tilbudet. Her vil det derfor være en fordel med flere synspunkter, både fra ansatte, samarbeidspartnere og personer som benytter seg av tilbudet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Oslo, institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, er ansvarlig for prosjektet. Dette prosjektet er Marie Blindheim Hole sin masteroppgave i sosiologi, og Kjell Erling Kjellman er hennes veileder.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Dine erfaringer som ansatt, samarbeidspartner eller som en av personene som har benyttet seg av tilbudet, er viktig informasjon for å kunne forstå hvordan samarbeidet i Oslohjelpa fungerer i dag.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet vil du bli med i et intervju, noe som vil ta ca. 1 time. Under intervjuet vil du blant annet bli spurt om ditt forhold til Oslohjelpa, hvordan du mener samarbeidet i Oslohjelpa fungerer og dine erfaringer og kunnskap om tilbudet. Gjennom ulike

spørsmål vil det bli spurt om opplysninger som går på utdanning, yrke og stilling, veien frem til stillingen du har i dag og tanker og meninger om samarbeidet som blir utført. Intervjuet vil bli tatt opp og transkribert. For å kunne kontakte hverandre gjennom prosessen vil navn, telefonnummer og/eller epost-adresse lagres.

I prosjektet vil det også samles inn data ved observasjon. Dette vil innebære innsamling av informasjon om hvordan arbeidet og samarbeidet i Oslohjelpa fungerer i praksis ved at Marie Blindheim Hole (masterstudent) tar del i noen prosesser og observerer og noterer det hun ser, samt navn på de som er med i prosessen, dersom de har gitt samtykke til å delta i observasjon (til slutt i dokumentet). Annen personinformasjon vil ikke samles inn gjennom observasjon.

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 personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Valget ditt om å delta, ikke delta eller å trekke deg senere i prosessen vil ikke påvirke deg på din arbeidsplass eller i forhold til din arbeidsgiver.

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 vil bare være Marie Blindheim Hole (masterstudent) og Kjell Erling Kjellman (veileder) som vil ha tilgang på den innsamlede informasjonen. All innsamlet informasjon vil lagres i en database med adgangsbegrensning slik at bare M. B. Hole vil kunne få tilgang til å laste ned den lagrede informasjonen. Navn og kontaktopplysninger vil lagres separat og ikke være koblet til øvrige data. Videre anonymiseres den innsamlede informasjonen.

Når prosjektet er ferdig vil man ikke kunne gjenkjenne deltakerne i den ferdigstilte oppgaven.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene vil anonymiseres når oppgaven avsluttes. Når den er levert og godkjent (etter planen juni 2021), vil all data slettes.

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 Universitetet i Oslo, institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, 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: *Universitetet i Oslo, institutt for sosiologi og samfunnsgeografi*, ved å kontakte:

- Masterstudent: Marie Blindheim Hole, marbhol@student.sv.uio.no, 95558116
- Veileder: Kjell Erling Kjellman, k.e.kjellman@sosgeo.uio.no
- Personvernombud: Roger Markgraf-Bye, personvernombud@uio.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) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Kjell Erling Kjellman
k.e.kjellman@sosgeo.uio.no
(Forsker/veileder)

Marie Blindheim Hole
marbhol@student.sv.uio.no
95558116
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet “Samarbeidets sider i et tverrfaglig lavterskeltilbud”, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- å delta i observasjon

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Informasjons- og samtykkeskriv for brukere

Vil du delta i forskningsprosjektet “Samarbeidets sider i et tverrfaglig lavterskeltilbud”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se på hvordan tilbudet til Oslohjelpa og samarbeidet innenfor dette tilbudet fungerer. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Hovedfokuset i denne masteroppgaven vil være hvordan samarbeidet i Oslohjelpa og systemet rundt dette fungerer ut i fra de ansattes ståsted. Dette vil si at rammene rundt samarbeidet, samarbeidet og hva samarbeidet fører til vil være en del av oppgaven. I denne oppgaven omfatter samarbeidet både samarbeid mellom ansatte, deres samarbeidsparter, og de som benytter seg av tilbudet. Her vil det derfor være en fordel med flere synspunkter, både fra ansatte, samarbeidspartnere og personer som benytter seg av tilbudet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Oslo, institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, er ansvarlig for prosjektet. Dette prosjektet utgjør Marie Blindheim Hole sin masteroppgave i sosiologi og Kjell Erling Kjellman er hennes veileder.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Dine erfaringer som ansatt, samarbeidspartner eller som en av personene som har benyttet seg av tilbudet, er viktig informasjon for å kunne forstå hvordan samarbeidet i Oslohjelpa fungerer i dag.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet vil du bli intervjuet, noe som vil ta ca. 1 time. Her vil du bli spurt om ditt forhold til Oslohjelpa, hvorfor og hvordan du har kommet i kontakt med dem, hvordan du mener samarbeidet i Oslohjelpa fungerer og om forbedringspotensialer.

Gjennom ulike spørsmål vil det bli spurt om opplysninger som går ut på hvordan prosessen med å få hjelp fra Oslohjelpa har vært, hvilken type hjelp du har fått, hvordan du synes dette fungerer og tanker og meninger om samarbeidet som blir utført. Intervjuet vil bli tatt opp og transkribert. For å kunne kontakte hverandre gjennom prosessen vil navn, telefonnummer og/eller epost-adresse lagres.

I prosjektet vil det også samles inn data ved observasjon. Dette vil innebære innsamling av informasjon om hvordan arbeidet og samarbeidet i Oslohjelpa fungerer i praksis ved at Marie Blindheim Hole (masterstudent) observerer og tar del i noen prosesser og noterer det hun ser, samt navn på de som er med i hendelsen, dersom de har gitt samtykke til å delta i observasjon (til slutt i dokumentet).

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 personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Valget ditt om å delta, ikke delta eller å trekke deg senere i prosessen vil ikke påvirke ditt forhold til Oslohjelpa og den hjelpen du får gjennom dem.

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 vil bare være Marie Blindheim Hole (masterstudent) og Kjell Erling Kjellman (veileder) som vil ha tilgang på den innsamlede informasjonen. All innsamlet informasjon vil lagres i en database med adgangsbegrensning slik at bare M. B. Hole vil kunne få tilgang til å laste ned den lagrede informasjonen. Navn og kontaktopplysninger vil lagres separat og ikke være koblet til øvrige data. Videre anonymiseres den innsamlede informasjonen.

Når prosjektet er ferdig vil man ikke kunne gjenkjenne deltakerne i den ferdigstilte oppgaven.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene vil anonymiseres når oppgaven avsluttes. Når den er levert og godkjent (etter planen juni 2021), vil all data slettes.

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 Universitetet i Oslo, institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, 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: *Universitetet i Oslo, institutt for sosiologi og samfunnsgeografi*, ved å kontakte:

- Masterstudent: Marie Blindheim Hole, marbhol@student.sv.uio.no, 95558116
- Veileder: Kjell Erling Kjellman, k.e.kjellman@sosgeo.uio.no
- Personvernombud: Roger Markgraf-Bye, personvernombud@uio.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) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Kjell Erling Kjellman
k.e.kjellman@sosgeo.uio.no
(Forsker/veileder)

Marie Blindheim Hole
marbhol@student.sv.uio.no
95558116
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet “Samarbeidets sider i et tverrfaglig lavterskeltilbud”, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- å delta i observasjon

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)