

STØTTEKONTAKTER ER SVARET - MEN HVA ER SPØRSMÅLENE?

En kvalitativ studie av
sosialarbeideres begrunnelser for
og forventninger til støttekontakter

Kristin Andresen Soldal

Helsefag hovedfag
Spesialfag: Forebyggende helsearbeid/helsepsykologi
Det medisinske- og det psykologiske fakultet
Senter for etter- og videreutdanning
Universitetet i Bergen

8. januar 1997

FORORD

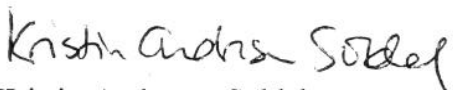
Som ledd i en sentral satsing på kvalifisering av høskolelærere, har jeg vært deltidsstudent ved helsefag hovedfag ved Senter for etter og videreutdanning ved Universitetet i Bergen. Studiene har for det meste foregått parallelt med arbeidet ved Høgskolen i Bergen, dels som lærer ved sosionomutdanningen og dels som prosjektleder med ansvar for tverrfaglige etterutdanningskurs med støtte fra Rådet for funksjonshemmede. Jeg takker Høgskolen for velvillig tilrettelegging slik at studiet kunne fullføres ved siden av arbeidet.

Inspirasjon til å fordype meg i temaet har jeg blant annet fått fra helse-, sosial- og kulturarbeidere som har vært deltakere på etterutdanningskurs ved Høgskolen i Bergen i perioden 1993-1996 samt fra gode kolleger ved høgskolen. Informantene har stilt sin erfaring til disposisjon gjennom lærerike samtaler og gitt meg økt tro på at det er viktig å fordype seg i dette emnet.

Norman Anderssen har vært en oppmuntrende og dyktig veileder som har loset meg gjennom diverse bølgedaler i den spennende prosessen med å gjennomføre hovedfagsoppgaven.

Ikke minst vil jeg takke Oddvar for nyttige råd og generøs omsorg i hele tiden jeg har vært student.

Bergen, 8. januar 1996


Kristin Andresen Soldal

SAMMENDRAG

Temaet i denne undersøkelsen er den lovbestemte støttekontakt-tjenesten i kommunen og hvilke begrunnelser og forventninger sosialarbeidere har til dette tiltaket. Støttekontakter blir sett i sammenheng med frivillige, ubetalte hjelpere. Jeg har analysert kvalitative forskningsintervju, i tråd med grounded theory-tradisjonen, med syv strategisk utvalgte sosialarbeidere. Min forforståelse er preget av erfaring som sosialarbeider og lærer. Grunnsynet mitt er at de jeg intervjuer, i stor grad selv konstruerer hvordan de tenker omkring problem og valg av tiltak. Dataene har bestemt hva slags teori som skal trekkes inn etter hvert. Empowerment som teoretisk perspektiv og metode i sosialt arbeid, blir brukt som en av innfallsvinklene til å drøfte dataene. På bakgrunn av informantenes beskrivelser, er klientens problemer delt inn i kategoriene isolasjon, passivitet og provoserende adferd. Forventningene til støttekontaktene spenner fra å være en betalt venn, som sammen med klienten finner ut hva innholdet skal være, til å være en aktivitør eller behandler og hjelpeapparatets forlengede arm som arbeider ut fra klare mål satt opp og kontrollert av sosialarbeideren. Overføring av ansvar mellom ulike aktører blir synliggjort i undersøkelsen. Den konkluderer med en med en samling av ideer på bakgrunn av data, om mulige konsekvenser av ansvarsoverføring for sosialarbeidere, støttekontakter, frivillige og klienter.

Lovfestet rett til støttekontakt kan innebære at flere som trenger det, får hjelp til en meningsfull fritid. På en annen side kan det føre til at flere blir definert som klienter eller at det private nettverket trekker seg unna. Overføring av ansvar til frivillige innebærer en tro på de som trenger hjelp og deres evne til gjensidighet i relasjon til andre mennesker. Det kan føre til styrking av klienters evne til å løse problemer. Men det medfører mindre kontroll fra de profesjonelle og kan ha som konsekvens at det offentlige trekker seg fra viktige oppgaver og unnlater å hjelpe. Overføring av ansvar til støttekontakter fra sosialarbeidere kan innebære en tro på at profesjonell kompetanse er utilstrekkelig og at støttekontaktene utgjør et viktig supplement. Men det kan bety en stigmatisering av de som trenger hjelp og hindre dem å komme ut av en klientrolle. Det kan også føre til at de profesjonelle fraskriver seg ansvaret. Brukermedvirkning blir sett på som en forutsetning for at støttekontakt eller frivillig hjelp skal føre til en styrking av klienten og ikke til klientifisering eller ansvarsfraskrivelse.

INNHOLDSFORTEGNELSE

	Side	
KAP. 1	INNLEDNING	
1.1	TEMA	1
1.2	BAKGRUNN	1
1.2.1	Historikk	1
1.2.2	Lovgrunnlag	4
1.2.3	Omfang	5
1.2.4	Forskning om bruk og effekt av støttekontakter	5
1.2.5	Forskning om frivillig arbeid	8
1.2.6	Sentralt satsingsområde	9
1.3	PROBLEMSTILLING	10
1.4	BEGREPSAVKLARING	11
KAP. 2	KVALITATIV METODE OG GROUNDED THEORY	11
2.1	VALG AV KVALITATIV METODE	11
2.2	KVALITATIVT FORSKNINGSINTERVJU	12
2.3	GROUNDED THEORY - KONSTANT SAMMENLIGNENDE ANALYSE	15
2.4	BRUK AV BEGREP I ANALYSEN AV DATA	20
KAP. 3	FORFORSTÅELSE	22
3.1	EGEN ERFARING	22
3.2	GRUNNLEGGENDE FORESTILINGER	23

KAP. 4	GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN	26
4.1	RELIABILITET OG VALIDITET VED KVALITATIVT FORSKNINGSINTERVJU	26
4.1.1	Reliabilitet	26
4.1.2	Validitet	28
4.2	DRØFTING AV METODISKE UTFORDRINGER OG VALIDITET I ULIKE TRINN I FORSKNINGSPROSESSEN	29
4.2.1	Utvalg av informanter	29
4.2.2	Intervju	31
4.2.3	Etiske spørsmål ved gjennomføring av undersøkelsen	34
4.2.4	Analyse av data	34
4.2.5	Fremvekst av en kjernekategori	35
4.2.6	Drøfting av data og teoridanning	36
4.3	SKJEMATISK FREMSTILLING AV EKSEMPLER PÅ UTVIKLING AV KATEGORIER OG KVALITETER	39
KAP. 5	PRESENTASJON AV DATA	41
5.1	BESKRIVELSE AV KLIENTER OG DERES PROBLEMER	41
5.1.1	Isolasjon og ensomhet	42
5.1.2	Passivitet	43
5.1.3	Provoserende adferd	44
5.1.4	Kommentarer til informantenes beskrivelser av klientene og deres problemer	45
5.1.5	Ideer og spørsmål til drøfting	46
5.2	OFFENTLIG ANSVAR OG FRIVILLIG ORGANISERT HJELP	46
5.2.1	Motforestillinger mot frivillig hjelp	46
5.2.2	Positiv innstilling til frivillig hjelp	50
5.2.3	Ideer og spørsmål til drøfting	52

5.3	BEGRUNNELSER FOR VALG AV TILTAK	53
5.3.1	Bevisst eller tilfeldig bruk av støttekontakt	53
5.3.2	Brukerens beste som begrunnelse for valg av støttekontakt	54
5.3.3	Faglig kontroll som begrunnelse for valg av støttekontakt	54
5.3.4	Begrunnelser mot å bruke støttekontakt	55
5.3.5	Uenighet mellom fagfolk	56
5.3.6	Forslag fra ulike parter om type tiltak og innhold	57
5.3.7	Begrunnelser for å bruke andre tiltak som alternativ eller erstatning for støttekontakt	58
5.3.8	Ideer og spørsmål til drøfting	64
5.4	REKRUTTERING, KOPLING OG FORVENTNING	64
5.4.1	Tilgang på støttekontakter og frivillige	64
5.4.2	Rekruttering av støttekontakter og frivillige	65
5.4.3	Rekruttering og mobilisering av nettverk	68
5.4.4	Intervju med støttekontakter, vurdering av egnethet	69
5.4.5	Kopling og tilrettelegging for kontakt	70
5.4.6	Forventning til støttekontakt	73
5.4.7	Kontrakt, oppfølging og veiledning	80
5.4.8	Ideer og spørsmål til drøfting	81
5.5	OPPSUMMERING AV DATA	82
KAP. 6	DRØFTING AV DATA	86
6.1	INNLEDNING	86
6.2	EMPOWERMENT I SOSIALT ARBEID	87
6.2.1	Paradigmer i sosialt arbeid	87
6.2.2	Empowerment: Å styrke	90
6.3	ANSVARSOVERFØRING GJENNOM LOVVERK OG NY ORGANISERING I KOMMUNENE	93
6.4	KLIENT ELLER BRUKER	97

6.5	ANSVARSOVERFØRING MELLOM SOSIALARBEIDERE OG FRIVILLIGE	99
6.6	ANSVARSOVERFØRING FRA SOSIALARBEIDERE TIL STØTTEKONTAKTER	102
6.7	BRUKERMEDVIRKNING, PATERNALISME ELLER UNNLATELSE	109
	6.7.1 Brukermedvirkning	109
	6.7.2 Paternalisme	112
	6.7.3 Unnlatelse	113
6.7	OPPSUMMERING AV DRØFTING	114
KAP. 7	AVSLUTNING	117
	REFERANSELISTE	119
	VEDLEGG	

STØTTEKONTAKTER ER SVARET. HVA ER SPØRSMÅLENE?

KAPITTEL 1 INNLEDNING

1.1 TEMA

Temaet jeg har valgt i hovedfagsoppgaven, er en av de sosiale tjenestene i kommunen. Jeg vil i første rekke konsentrere meg om støttekontaktordningen, men også trekke inn organisert frivillig hjelp. Støttekontakter blir engasjert og betalt av kommunene med hjemmel i Lov om sosiale tjenester (LOST) eller Lov om barneverntjenester (LBTJ). Det er et tiltak som blir brukt i stor utstrekning i norske kommuner i forhold til "personer som har behov for det på grunn av funksjonshemming, alder eller sosiale problemer" (LOST, pg.4.2) eller "når barnet på grunn av forholdene i hjemmet eller av andre grunner har særlig behov for det" (LBTJ, pg.4.4). De to lovene pålegger kommunene å ha en støttekontakttjeneste. Samtidig blir kommunene oppfordret til samarbeid med frivillige organisasjoner. Fremveksten av frivillighetssentraler i en rekke norske kommuner har aktualisert spørsmål om oppgavefordeling mellom betalte og ubetalte hjelpere.

Jeg er interessert i å finne ut hvilke overveielser, begrunnelser og forventninger som ligger bak sosialarbeidernes valg av støttekontakt som tiltak, og retter oppmerksomheten mot kommunalt ansatte sosialarbeidere. Temaet vil bli belyst på bakgrunn av en sammenlignende analyse av kvalitative forskningsintervju med syv sosialarbeidere. De forskjellige sosialarbeideres beskrivelser vektlegges mer enn rammer og strukturer som kan forklare ulikheter mellom dem jeg intervjuer. Jeg går ikke ut med en bestemt teori som skal bekreftes eller avkreftes. Forforståelsen min er imidlertid preget av lang erfaring fra arbeidsfeltet både som sosionom og som lærer.

1.2 BAKGRUNN

1.2.1 Historikk

Før jeg gir et kort tilbakeblikk på det som i følge offentlige utredninger skal være hensikten med å bruke støttekontakt, hvem virksomheten retter seg mot og hva slags oppgaver støttekontakten forventes å ha, vil jeg peke på røttene til denne virksomheten. Inspirasjonen til støttekontaktvirksomheten i Norge ble hentet fra USA, spesielt fra "The Jewish Big Brother

Volunteers". Dette var et program som ble satt i gang etter den annen verdenskrig i forhold til jødiske barn som hadde mistet sine mannlige slektninger. Mennene som påtok seg oppgaven som "Big Brother", skulle fungere som en erstatning for en far, en eldre bror, en onkel eller en bestefar (Jåtten & Furevik, 1980). Guttene skulle gjennom denne hjelpen få en adekvat identifikasjonsfigur. Samtidig skulle tiltaket være med på å utvide guttenes opplevelshorisont ved at hjelperne tok dem med på ulike aktiviteter. Tidligere hadde man i USA gode erfaringer med lignende tiltak for avvikende/kriminelle gutter. I amerikansk litteratur kalles slike betalte hjelpere for "non"- eller "para-professionals" (Kadushin, 1976; Austin, 1978).

Støttekontaktvirksomheten i Norge startet i 1955/56 ved Skolepsykologisk kontor i Oslo (Rosenlund & Wrånes, 1983). Bakgrunnen var at skolebarn trengte spesiell støtte og hjelp utover de muligheter som fantes innen skolens og helsesektorens ramme (Jåtten & Furevik 1980). Støttekontaktene, som i første rekke ble rekruttert blant lærerne til barna, ble bedt om å gi barna kameratskap og kontakt. Rosenlund & Wrånes fremhever at denne virksomheten ble satt i gang i forbindelse med at pasienter og klienter som hadde vært i institusjoner, i størst mulig grad skulle delta i samfunnslivet. Arbeidsløsheten blant ungdom tiltok og ressurskrevende nye grupper av klienter, som stoffmisbrukere og gatebarn, økte raskt. I begynnelsen av 1970 - tallet var det mangel på fagfolk, metoder og teknikker innen hjelpeapparatet. Støttekontakter med tid, varme og interesse for sine medmennesker ble etterlyst i annonsespaltene i avisene. "Det virket som man endelig hadde funnet noe som kunne være til hjelp og støtte i tilstrekkelig grad for de mange hjelpetrengende barn, ungdom og voksne som det hittil hadde vist seg vanskelig å nå" (s.24).

Støttekontakt ble omtalt som et viktig tiltak i en rekke Stortingsmeldinger i 1970 og 1980-årene i forbindelse med forebyggende barnevern. (St.meld.nr.9, 1975/76 "Om de sosiale tjenester og det sosiale hjelpeapparat"; St.meld nr.17, 1977/78 "Om barns oppvekstvilkår"; St.meld.nr.96, 1982 "Om styring av barne- og ungdomsvernet"). Tiltaket skulle rette seg mot barn og unge med liten kontakt med voksne og ble begrunnet med at det er nødvendig å kunne sette i verk tiltak som gir trygghet, mulighet for identifisering, hjelp og støtte og opplevelsen av at noen bryr seg om en (Rosenlund & Wrånes 1983).

Bruken av støttekontakt ble gradvis utvidet fra å gjelde barn og ungdom med psykiske eller sosiale problem til å gjelde flere grupper mennesker med behov for hjelp og støtte. Ot.prp. nr.29 (1990-91) "Om lov om sosiale tjenester" er forarbeidet til Lov om sosiale tjenester. Her står det at tiltakene er mangfoldige og uensartede i kommunene. Støttekontakt er et tiltak som er viktig i forhold til barn, unge, voksne med psykiske problemer, innvandrere, personer med sammensatte problemer og personer med rusmiddelproblemer. De som blir støttekontakter, oftest privatpersoner uten spesiell fagbakgrunn. Dette gir virksomheten et preg av medmenneskelighet og personlig engasjement og er i følge Ot.prp. nr 29 (1990-91), tiltakets styrke.

Begrepet "meningsfull fritid" blir nevnt i samme proposisjon. Her sies det at støttekontaktens viktigste oppgave er å hjelpe den enkelte til en meningsfull fritid. Andre offentlige dokument legger også vekt på fritidens betydning. I NOU (1992:1) "Trygghet - verdighet - omsorg" blir betydningen av sosiale nettverk for menneskers helse og trivsel understreket. Ensomhet og isolasjonsproblemer er blant de psykososiale problemene som Stortingsmelding nr. 37 (1992-93), "Utfordringer i helsefremmende og forebyggende arbeid", retter søkelyset mot.

I forbindelse med ansvarsreformen for mennesker med psykisk utviklingshemming, har kommunene fått ansvar for flere mennesker som har særskilt behov for hjelp og støtte for å få en meningsfull fritid. Stortingsmelding nr. 47 (1989-90) "Gjennomføring av reformen for mennesker med psykisk utviklingshemming" vektlegger at økt satsing på tiltak i fritiden virker forebyggende i forhold til sosiale problemer og isolasjon. Mennesker som er sosialt isolerte og mangler støttende nettverk, ser ut til å øke i antall. Bøe (1993) hevder at moderne industrisamfunn produserer langt flere mentale og sosiale problemer enn det formelle forebyggings- og hjelpeapparatet klarer å hamle opp med. Dette kan også ses i sammenheng med sosialpolitiske reformer der stadig flere, som tidligere fikk sine totale behov dekket på en institusjon, er mer eller mindre avhengig av organisert hjelp i kommunal regi. Fra å være et tiltak som i første rekke rettet seg mot barn og unge med psykiske og sosiale problemer, har støttekontaktene blitt mer og mer brukt i forhold til å hjelpe flere grupper av mennesker som av ulike grunner trenger hjelp for å bryte en isolert tilværelse og få en meningsfull fritid.

1.2.2 Lovgrunnlag

I 1993 ble det lovfestet at kommunene skal ha en støttekontaktjeneste. Jeg velger å avgrense meg i det følgende til å omtale Lov om sosiale tjenester. Formålet med loven (LOST, pg.1) er:

- a) å fremme økonomisk og sosial trygghet, å bedre levekårene for vanskeligstilte, å bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,

- b) bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre

Et av de vanligste virkemidlene er å bruke "støttekontakt for personer og familier som har behov for dette på grunn av funksjonshemming, alder eller sosiale problemer" (LOST, pg 4-2.c) Vilkaeret for å kunne gjøre krav på denne tjenesten er at personen er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å mestre dagliglivets gjøremål (LOST, pg 4-3). Mange som ikke fyller vilkaeret for å kunne ha krav på støttekontakt, vil likevel kunne få denne hjelpen. Her vil kommunenes frie skjønn være avgjørende. Tiltaket begrunnes vanligvis med at vedkommende trenger en stabil og regelmessig kontakt med et annet menneske, å bryte en isolert tilværelse og få nye kontakter eller å bli med på ulike aktiviteter på fritiden (Soldal, 1991).

Et nytt aspekt i loven er at sosialtjenesten bør samarbeide med frivillige organisasjoner (LOST, pg 3-3). Brukermedvirkningen er dessuten poengtert i pg. 8-4. Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med klienten. Å ikke rådføre seg med klienten i utformingen av tiltaket, kan gi grunnlag for klage på vedtaket (Rådet for funksjonshemmede, 1996). Vedtak kan omgjøres av fylkesmannen (LOST, pg. 8-6).

Etter Kommuneloven (1992) kan kommunene selv organisere sine tjenester som de vil. Dette er en radikal endring i forhold til tidligere praksis. Det er for eksempel ikke lenger bare sosialkontor som kan yte hjelp etter lov om sosiale tjenester. Det sentrale er at de som søker om hjelp, har rett til enkeltvedtak og mulighet for å klage i følge forvaltningsloven (1967). Så lenge denne blir fulgt, kan i utgangspunktet hvilken som helst kommunal etat yte hjelp etter Lov om sosiale tjenester. Omorganisering i kommunene har vært utbredt parallelt med

denne loven.

1.2.3 Omfang

I 1994 var i alt 4232 støttekontakter engasjert med hjemmel i Lov om barnevern (Barnevernstatistikken, 1994). På bakgrunn av en evalueringsundersøkelse blant 270 kommuner, kan det anslås at det på samme tidspunkt var ca 10.000 støttekontakter med utgangspunkt i lov om sosiale tjenester (Rognaldsen, 1994). Forslaget til statsbudsjett for 1997 er omtalt i "Min nye hverdag":10/1996. Et mål er at tilbudet med støttekontakter for mennesker med psykisk utviklingshemming over 10 år, utvides med 1000 personer i 1997. Dermed vil dekningsgraden for denne gruppen utvides fra 63,5 % til 96,5 %.

1.2.4 Forskning om bruk og effekt av støttekontakter

Når man tar i betraktning omfanget av støttekontaktvirksomheten, har det vært lite forskning omkring bruken og effekten av dette spesielle tiltaket. Bortsett fra i offentlige utredninger, er støttekontakter lite omtalt i litteraturen. I bøker som omhandler sosialt nettverksarbeid eller sosialt arbeid i samarbeid mellom offentlige og frivillige, er det påfallende at dette tiltaket, som har et så stort omfang i kommunene, knapt blir omtalt eller problematisert. Jeg trekker frem det jeg har funnet av relevant forskning i Norge som fokuserer spesielt på dette området. Undersøkelsene jeg viser til som sier noe om forventninger til tiltaket, er stort sett knyttet til støttekontakter i forhold til barn. Undersøkelser om utbredelse og fordeling er gjort i forbindelse med HVPU-reformen (Romøren, 1995). I tillegg refererer jeg til noen undersøkelser fra Sverige fordi en svensk kontaktperson etter min vurdering tilsvarende en norsk støttekontakt. Jeg trekker frem ulike sider ved undersøkelsene for å få frem flest mulige aspekter som er relevante for temaet i oppgaven. I tillegg til undersøkelser om støttekontakter og lignende tiltak, vil et par undersøkelser om frivillig organisert hjelp bli omtalt. Dette gjør jeg fordi jeg i undersøkelsen er interessert i å se støttekontaktvirksomheten i lys av frivillig sosialt arbeid. Flere av undersøkelsene jeg omtaler vil jeg bruke som data i kap. 5 og trekke inn i drøftingen i kap. 6.

Boka til Rosenlund & Wrånes: "Støttekontaktarbeid med barn og unge" (1983), er delvis basert på en evalueringsundersøkelse av støttekontaktvirksomheten på Nic Waals Institutt. Dette er en barne- og ungdomspsykiatrisk behandling sinstitusjon i Oslo. Undersøkelsen er

basert på spørreskjemaer til 51 støttekontakter og 39 veiledere. Forskerne fant blant annet at flertallet av veiledere og støttekontakter mente støttekontakttiltaket hadde ført til en positiv endring for barnet det gjaldt. Mange av støttekontaktene oppfattet arbeidet mer krevende enn forventet og knyttet dette delvis til uklar rolle og mangelfull opplæring og veiledning. Forfatterne konkluderer ellers med at: "Støttekontakter er et lett tilgjengelig hjelpetiltak som ved ukritisk bruk kan dekke over det behov for behandling og hjelp som klienten egentlig har" (s.130).

Jåtten & Furevik (1980) gjennomførte en spørreundersøkelse for å belyse støttekontaktvirksomheten for barn og unge i samtlige bydeler i Bergen. De samlet inn data fra åtte representanter fra like mange sosialkontor samt data fra 115 støttekontakter. Ønsket deres var å se hvordan ordningen ble praktisert og vurdere hva som eventuelt kunne gjøres for å forbedre virksomheten. De fant bl.a. at "...sosialkontorene hadde liten oversikt og kontroll over den støttekontaktvirksomhet som de driver" (s. ii). Virksomheten var preget av tilfeldig rekruttering, manglende oppfølging og veiledning. Klientenes vansker spente, i følge støttekontaktene og sosialkontorene, over et vidt spekter, med understimulering og ensomhet som det hyppigst nevnte. Halvparten oppga at det hadde skjedd en endring av problemstilling i løpet av forholdet, og for disse var det 2/3 som rapporterer om positive endringer.

Andersson gjennomførte intervjuer med sosialsekretærer på samtlige sosialkontor i ti svenske kommuner i forbindelse med forskningsprosjektet "Socialt arbete med små barn" (Andersson, 1991). Gjennom prosjektet ble hun opptatt av innsatsen til kontaktpersoner/familier. Dette viste seg å være det nest vanligste tiltaket i forhold til familier med små barn. Senere intervjuet hun 16 arbeidsledere i de samme kommunene og 21 kontaktpersoner og kontaktfamilier til små barn, fordelt på tre kommuner. Disse kan sammenlignes med henholdsvis sosialkonsulenter, støttekontakter og avlastere. Andersson (1992) sier at det på bakgrunn av undersøkelsen ikke kan trekkes alt for generelle konklusjoner om denne innsatsen som brukes i økende utstrekning både i forhold til barn, unge og voksne. Men hun påpeker at det er et godt likt tiltak som utføres av vanlige mennesker som hun kaller sosialtjenestens frivillige medarbeidere i det forebyggende arbeid. Undersøkelsen viser imidlertid at de fleste kontaktpersoner/familier i liten grad oppfatter seg selv som medarbeidere, etter som de samarbeider lite med sosialtjenesten. Hun påpeker at dette er en innsats som det er stille

omkring, den blir knapt diskutert eller problematisert. "Alle synes den er bra, men vet samtidig ikke så mye om den" (s. 5).

Sundell, Humlesjö & Carlsson (1994) gjennomførte spørreundersøkelser og intervju med et representativt utvalg av foreldre, barn, kontaktfamilier og sosialsekretærer i Stockholm. Selv om kontaktfamilier best kan sammenlignes med avlastningsfamilier eller besøkshjem, er det mange likhetstrekk i forhold til støttekontakter. Kontaktfamiliene så ut til å bli brukt som en universalløsning på en mengde varierende problem uten at sosialarbeideren hadde undersøkt hvordan nettverket til klienten fungerte. Enslige mødre med svake nettverk og/eller alvorlige sosiale problemer, som var målgruppen for dette tiltaket, viste seg å ha et større nettverk enn sosialarbeideren var klar over. Mens flertallet av sosialsekretærer og kontaktfamilier mente at målet med hjelpen var å hjelpe til med oppdragelse av barnet, var foreldrene mest interessert i å bruke tiltaket som avlastning. Både foreldre og kontaktfamilier var fornøyd med tiltaket, men misfornøyd med kontakten med sosialtjenesten. De konkluderer med at til tross for ulike forventninger, er de fleste som er innblandet likevel tilfredse med sin innsats.

Berge (1993) gjennomførte en spørreundersøkelse blant 82 funksjonshemmede, støttekontakter og ansatte i sosial og kulturetaten i Asker kommune. Bakgrunnen var en forsøksordning der kommunen ønsket å overføre blant annet støttekontakttjenesten fra helse- og sosialetaten til kultur- og fritidsetaten og kalle dem fritidskontakter. Hun fant at ca 2/3 av de spurte var positive til en overføring av ordningen mellom de to etatene.

Ytrehus (1995) har undersøkt omfanget av desentraliserte tjenester til 782 familier med psykisk utviklingshemmede barn. 55% av familiene i utvalget hadde støttekontakt. Tiltaket brukes hyppigst i mindre kommuner og det er familier med barn med det letteste omsorgsbehovene som bruker tiltaket mest.

I evaluering av den såkalte HVPU-reformen, viser Romøren (1995) til en undersøkelse blant 177 pårørende til mennesker som har flyttet ut fra tidligere HVPU-institusjoner. I vurdering av ulike kommunale tilbud, var de pårørende minst tilfreds med støttekontaktordningen og kulturaktiviteter. Misnøyen kan dreie seg om den utviklingshemmede i det hele tatt får støttekontakt, eller omfanget av og innholdet i hjelpen.

I en evalueringsundersøkelse i 270 norske kommuner om bruk og effekt av opplæringsmaterieill for støttekontakter, fant Rognaldsen (1994) at sosialarbeidere har et stort behov for at det arbeides videre med sentrale spørsmål som hva som skal være formålet med tiltaket og hva innholdet skal være.

1.2.5 Forskning om frivillig arbeid

Forskning om frivillig organisert virksomhet i forhold til mennesker som er sosialt isolerte, kan også kaste lys over støttekontaktvirksomheten. Jeg trekker frem Drevland & Schjelderup (1993) som har forsket omkring tredje sektor som ressurs og utfordring i sosialt arbeid. De intervjuet 131 frivillige, brukere og sosialarbeidere. Svært mange brukere opplever at de har fått hjelp gjennom de frivillige sosiale hjelpetiltakene når det gjelder sosial kontakt, utviklet nettverk og støtte og omsorg. Det har hovedsaklig vært et supplement til offentlig hjelp. De fant at ønske om gjensidighet var en vesentlig side ved de frivilliges engasjement. De frivillige opplevde mangel på respekt og kunnskap blant sosialarbeiderne om hva frivillig sektor kan bidra med i forhold til mennesker som har behov for sosial kontakt.

Lorentzen, Andersen & Brekke (1995) har evaluert 95 norske frivillighetssentraler. Dette er en samlebetegnelse for en rekke ulike utforminger av lokalt, frivillig arbeid. De har gjennomført en prosessevaluering der de fulgte sentralene gjennom en forsøksperiode på tre år. Dessuten har de foretatt en resultatvaluering der de vurderer hva sentralene har oppnådd etter tre år. Etter å ha intervjuet 35 av de som benyttet seg av sentralens frivillige tjenester, kategoriserte forskerne brukerne i tre grupper: de uføre, alenemødrene og de kontaktsøkende. Alenemødre ønsker hjelp til avlastning, de uføre ønsker praktisk hjelp, mens "en typisk kontaktsøkende er sosialt isolert, enten på grunn av angst og redsel for kontakt med andre, eller fordi alder og uførhet hadde ført til vanskeligheter med å komme seg ut blant folk" (s.86). Målet på om en sentral har hatt suksess, er omfanget av aktivitet ved sentralen. En idealtypisk sentral med mange tiltak og aktiviteter har, i følge forskerne, blant annet godt samarbeid med det offentlige hjelpeapparat og har en leder som har et bevisst forhold til hjelpeapparatets svake sider. Forfatterne drøfter konsekvensen av at sosialsektorens uklare forståelse av frivilligheten ble lagt til grunn ved etableringen av frivillighetssentralene der utgangspunktet er at mennesker som skulle få hjelp ved sentralen, f. eks. har problemer på grunn av utilstrekkelig sosialt nettverk. Sosialdepartementet ønsket å engasjere folk til

medmenneskelig innsats, men manglet en forståelse av frivilligheten som var forenlig med alminnelige oppfatninger av offentlig ansvar, profesjonell kompetanse og rettferdig ressursfordeling. Resultatet var et "svært uklart budskap om hva sentralene egentlig skulle stå for i den lokale helse- og sosialpolitikken". Motstand mot sentralene var ofte knyttet til frykt for at de gradvis skulle undergrave det offentlige ansvaret for folks ve og vel.

En annen forståelse av folks frivillige engasjement kan finnes i Miljøverndepartementets nærmiljøpolitikk som i følge forfatterne har et vesentlig bredere fundament enn Sosialdepartementets problemorientering. Kjernebegrepet er deltakelse og felles engasjement. Ideen om at alle er likeverdige deltakere rundt et felles prosjekt i nærmiljøet, gjør det lettere å unngå belastende klient- eller brukerbetegnelser. De sier at ved evalueringens slutt var sentralene fortsatt preget av å være i et uklart ideologisk grenseland. Sosialdepartementets syn på medmenneskelig hjelp til eldre og utsatte grupper av brukere, preget virksomheten. Samtidig var mange sentraler også påvirket av nærmiljøtanken der det å delta i prosjekter til lokalsamfunnets beste var fellesnevner.

Som en konklusjon kan man si at forskning om støttekontakter viser at tiltaket er svært utbredt, at støttekontakter brukes til ulike oppgaver i forhold til mennesker i alle aldre med varierende problemer. Virksomheten er preget av uklare forventninger til hva støttekontaktene skal gjøre og hvilken plass virksomheten skal ha i hjelpeapparatet. Den forskning jeg har vist til om frivillig sosialt arbeid, viser at sosialsektoren også har uklare forventninger til de frivillige hjelperne. Alt i alt står store spørsmål ubesvart som f. eks. hva slags hjelp som er og bør være betalt og hva slags hjelp som blir eller bør bli utført av frivillige. Disse spørsmålene vil ikke forsøkt bli besvart i denne oppgaven, men de er med som en del av bakgrunnen for at undersøkelsen startet.

1.2.6 Sentralt satsingsområde

Støttekontaktvirksomhet er et sentralt satsingsområde i regjeringens to handlingsplaner for funksjonshemmede (1990-93) og (1994-97). Det blir stimulert til prosjekter for å stimulere kommunene til rekruttering og opplæring av støttekontakter samt å utvikle etter- og videreutdanningstilbud for fagfolk som følger opp denne tjenesten (Rådet for

funksjonshemmede, 1993). En opplæringspakke ble utarbeidet og tatt i bruk i mange kommuner i forbindelse med en kampanje for å rekruttere og lære opp støttekontakter (Norsk Fjernundervisning, 1991). I en evalueringsrapport fra kampanjen påpeker Rognaldsen (1994) at det hadde vært en økning i antall støttekontakter på 35% i perioden 1992 - 1993 i de 270 kommunene som undersøkelsen omfattet. Prosjektene har ført til at en rekke fagfolk fra hele landet har deltatt på etterutdanningskurs med fokus på organisering, opplæring og veiledning av støttekontakter og avlastere (HiB, 1994). Høgskolen i Bergen har søkt om å starte med videreutdanning for helse- og sosialarbeidere om samme tema (HiB, 1996). Dessuten vil støttekontaktarbeid sannsynligvis bli et nasjonalt valgfag i videregående skole fra høsten 1997 (KUF, 1996).

1.3 PROBLEMSTILLING

Jeg har blitt opptatt av hva vi som fagfolk gjør, kan og bør gjøre i forhold til mennesker som trenger hjelp for å få en meningsfull fritid. Det er enkelt og lite kontroversielt å bruke støttekontakter for å bote på problemer med isolasjon og ensomhet blant mennesker med ulik bakgrunn og diagnose. Men det er viktig å spørre seg om støttekontakt nødvendigvis er den beste løsningen og hva en betalt relasjon innebærer i forhold til en relasjon basert på frivillighet for de menneskene som trenger hjelp. Det også grunn til å rette søkelyset mot i hvilken grad brukerne blir spurt til råds om hva de trenger og ønsker slik det forutsettes i lovverket og i yrkesetiske retningslinjer. Etter som det er lite forsket på dette området, ønsker jeg å gå nøyere inn på hvilke faglige begrunnelser som ligger bak valg av dette tiltaket. Dette spørsmålet ga meg en tittelen på hovedfagsoppgaven: "Støttekontakt er svaret. Men hva er spørsmålet?". Problemstillingen eller temaet jeg ønsker å utforske er:

Hva slags overveielser, begrunnelser og forventninger ligger til grunn for valg av støttekontakt som tiltak?

Jeg velger en undersøkelse med vekt på å utforske og beskrive sosialarbeideres refleksjoner og tanker omkring dette temaet. Gjennom undersøkelsen ønsker jeg å belyse støttekontaktvirksomheten i lys av andre, lignende betalte og frivillige tiltak for mennesker som har behov for det for å få en meningsfull fritid

1.4 BEGREPSAVKLARING

Sosialarbeidere er i denne sammenheng sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere. Støttekontakter er mennesker som er engasjert og lønnet på timebasis og ikke har dette arbeidet som hovedbeskjeftigelse. Støttekontakten er som oftest uten utdanning fra helse- og sosialsektoren, men blir rekruttert blant mennesker med interesse for å hjelpe dem som trenger det, til å få en meningsfull fritid. De som får støttekontakt, blir delvis omtalt som klienter eller brukere. Det er barn, ungdom og voksne som har behov for slik hjelp over kortere eller lengre tid.

Frivillig arbeid er ubetalt, organisert virksomhet i regi av en frivillighetssentral eller andre organisasjoner som tar sikte på å avhjelpe et praktisk eller sosialt behov (Lorentzen et al., 1995). En frivillig er en person som frivillig og ulønnet, gir en personlig og/eller praktisk støtte direkte til en person som den frivillige i forveien ikke er i familie med eller har et vennskapsforhold til. Støtten gis gjennom en hjelpeorganisasjon og ikke som en uformell nabo-tjeneste (Darvill & Munday, referert i Drevland & Schelderup, 1993).

KAPITTEL 2 KVALITATIV METODE OG GROUNDED THEORY

2.1 VALG AV KVALITATIV METODE

I undersøkelsen er jeg ute etter ideene, nyansene, det som ikke er opplagt, det som det ikke snakkes eller skrives om, det jeg rett og slett ikke vet på forhånd. Jeg vurderte å lage en kvantitativ spørreundersøkelse blant et utvalg sosialarbeidere, støttekontakter og klienter omkring begrunnelser for og forventninger til tiltaket, men fant ut at det ville bli vanskelig å stille de rette spørsmålene. Eneroth (1984) hevder at den kvalitative metode går ut fra et fenomen som den vil produsere et begrep om; den står i starten av noe som forskeren vil vite hva er. Spørreskjema egner seg best når man vil vite utbredelse, mengde osv. av et kjent fenomen for å kunne foreta sammenligninger.

Den mest fundamentale forskjellen mellom ulike paradigmene som ligger til grunn for kvantitativ og kvalitativ metode, er i følge Reichardt & Cook (1979), verifikasjon versus oppdagelse. Verifikasjon handler om stadfesting av eksisterende teori eller hypoteser.

Oppdagelse handler om å oppdage og utvikle nye teorier. Starrin et al. (1991) kaller disse forskjellene henholdsvis bevisets eller oppdagelsens vei. Resultatet av bevisets vei er å forkaste eller akseptere hypotesen, få et ja eller nei svar. Oppdagelsens vei handler om å formulere hypoteser og teorier. Jeg vil komme nærmere inn på dette i kap. 2.3 der jeg redegjør for grounded theory som kvalitativ metode.

Informantene selv er ikke i fokus, men deres refleksjoner og avveininger om temaet. Dermed blir alder, kjønn, arbeidssted, erfaring, rammer osv. i liten grad trukket inn i oppgaven som forklarende elementer. Utvalget av informanter i kvalitative undersøkelser er preget av at det er få informanter som ikke trenger å være representative for den gruppen de tilhører. Jeg valgte et strategisk utvalg. Det vil si at jeg håndplukket informanter med tanke på at de skulle representere så ulike syn på temaet som mulig.

Beskrivelser på bakgrunn av kvalitative data, kan ikke brukes til generalisering. Men når det er ønskelig å bringe frem mest mulig spesifikk kunnskap om et område med utgangspunkt i den intervjuedes livsverden, er denne metoden godt egnet (Kvale, 1989). I følge Grønmo (1982) er fullstendighet et hovedprinsipp for registrering av kvalitative data. Et slikt prinsipp er viktigere ved kvalitative enn ved kvantitative undersøkelser der nøyaktighet ofte er det viktigste. Ønsket er å få frem så ulike synspunkter og beskrivelser som mulig på sosialarbeidernes tanker og begrunnelser for betalte og ikke-betalt hjelp til mennesker som trenger hjelp for å få en meningsfull fritid, dvs. mangfoldet av oppfatninger om dette tema.

2.2 KVALITATIVT FORSKNINGSINTERVJU

Et kvalitativt forskningsintervju er både en fenomenologisk og en hermeneutisk metode. Som fenomenologisk metode innebærer intervjuet en åpen beskrivelse og utforskning av vesensegenskaper ved et fenomen der ens egen forforståelse i størst mulig grad settes i parentes (Kvale, 1992). Han hevder at det ikke er mulig å sette sin egen forforståelse til side, men at det vesentlige er å være bevisst hvilken forforståelse man har.

Innen hermeneutikk er det en grunntanke at man alltid forstår noe på grunnlag av visse forutsetninger (Gilje & Grimen, 1992). Gadamer, som forfatterne refererer til, kaller disse forutsetningene for forforståelse eller fordommer og de er nødvendige vilkår for at det skal

være mulig å gi undersøkelsen en retning. Komponentene i forforståelsen er forskerens språk og begreper, trosoppfatninger og forestillinger og personlige erfaringer. I en fenomenologisk tilnærming, skal forforståelsen i størst mulig grad settes til side slik at man kan gå åpent ut i feltet man studerer (Kvale, 1992). Som hermeneutisk metode innebærer intervjuet at man tolker de enkelte utsagn i lys av helheten og forstår helheten på bakgrunn av de enkelte deler av intervjuet. I denne hermeneutiske sirkel vil tolkningen og forståelsen av teksten endre seg underveis. I en hermeneutisk tilnærming er man bevisst at man ikke er forutsetningsløs, men klargjør sin forforståelse.

Kvale (1984) påpeker at det er viktig å klargjøre om man ser på den som blir intervjuet som informant eller representant for problemområdet man undersøker. Repstad (1993) hevder at det er vanlig at et intervju kan inneholde begge disse perspektivene. I et informantperspektiv, vil sosialarbeidernes observasjoner være i fokus og gyldigheten av disse observasjonene må i så fall måles i forhold til om de er sanne eller falske, om den intervjuede er pålitelig eller ikke. I et representantperspektiv er den intervjuedes tanker og personlige holdninger i fokus. Det som i et informantperspektiv kan være feilkilder, vil i et representantperspektiv være en vesentlig kunnskap. I denne undersøkelsen er jeg opptatt av sosialarbeidernes egne oppfatninger om emnet, som representanter. De gjør riktig nok rede for disse oppfatningene gjennom eksempler og observasjoner av hva andre mener, og er dermed også informanter. Men det er deres opplevelse og definerings av virkeligheten som er gjenstand for undersøkelsen, ikke om det de sier er sant eller ikke i forhold til de eksemplene de brukte.

Intervjuformen kan variere i kvalitative forskningsintervju fra de helt åpne til forholdsvis strukturerte. Jeg valgte et halvstrukturert, problemsentrert intervju (Mayrings kategorisering ref. av Knizek, 1993). Jeg bestemte temaene i intervjuet, men lot det være opp til intervjupersonene å bestemme innholdet.

Kvale (1992) fremhever viktige aspekter ved intervjusituasjonen i et kvalitativt forskningsintervju der informantens livsverden er i fokus og deres oppfatninger og beskrivelser av fenomenet, undersøkes. Forskeren prøver å få frem meningen i det som blir sagt ved å tolke og prøve ut tolkningen i intervjusituasjonen. Kvale hevder videre at det er et mål å få frem så mange nyanserte aspekter som mulig av den intervjuedes livsverden, men

at intervjuet skal være fokusert på temaet. Spesifikke situasjoner er viktigere enn generelle meninger.

I et kvalitativt forskningsintervju er samtalen et redskap eller et forskningsinstrument for forskeren til å få frem den ønskede kunnskap (Fog, 1994). Forskeren tar både initiativ til samtalen og bestemmer form og innholdet. Samtidig er intervjuet en fortrolig samtale som forutsetter åpenhet og tillit mellom deltakerne. Intervjuet skiller seg fra hverdagslige samtaler ved at fortroligheten er ensidig, fra den intervjuede til intervjueren. Likevel stilles det krav til forskeren om ikke å stille seg på utsiden, men delta med innlevelse og empati.

Fog (1994) hevder at empati er en av forutsetningene for et kvalitativt forskningsintervju. En empatisk forsker prøver å ta den intervjuedes perspektiv både når det gjelder hvordan det føles å være den andre person og forstå hvordan verden fortøner seg for den andre (Fog, 1994). Gjennom språket viser forskeren at hun forstår den hun intervjuer og meningen med det som sies. Samtidig kreves det av forskeren at hun i intervjusituasjonen er bevisst på hva som skjer, eller at hun har et metaperspektiv på situasjonen der hun selv er deltaker. Dette er viktig for at hun skal være bevisst hvilke spørsmål hun stiller og hvordan hun tolker svarene. I samtalen gis de tolkede svarene tilbake til den intervjuede og forskeren må kunne vurdere der og da når det er nødvendig med ytterligere presisering for å forstå det som blir sagt.

En utdypning av svarene er et sentralt aspekt ved intervjuing som metode. Repstad (1993) viser til Kvale som sier at det sentrale i samtalsituasjonen i et kvalitativt forskningsintervju, er å lytte til de direkte uttalte beskrivelser og meninger, men også det som sies mellom linjene. Intervjueren må prøve å formulere det, og "sende det tilbake" til den intervjuede, slik at intervjueren mest mulig umiddelbart kan få avkreftet eller bekreftet sine tolkninger av meningen med det den intervjuede sier. Dette illustrerer hvordan intervju, analyse og tolkning går over i hverandre. Ideelt sett mener Kvale (1989) skal intervjuet gjennomføres slik at meningen med det som blir sagt blir tolket, verifisert og kommunisert klart i løpet av selve intervjuet. Intervjuer og informant påvirker hverandre både kognitivt og følelsesmessig. Dette mener Kvale (1992) er en styrke ved et kvalitativt forskningsintervju. Målet er at intervjuet skal være en positiv erfaring for begge parter.

2.3 GROUNDED THEORY - KONSTANT SAMMENLIGNENDE ANALYSE

I det følgende vil jeg gjøre rede for grounded theory slik Glaser & Strauss presenterte den (1967) og slik Glaser fortsatt ser på den (Glaser 1978, 1992). Starrin og Stern følger Glasers tradisjon og vil være viktige referanser (Starrin et al., 1991; Starrin, 1996; Stern 1980, 1995; Stern et al. 1982). Jeg velger å holde meg til det amerikanske uttrykket "grounded theory" selv om "teoriutvikling på empirisk grunn", slik Starrin et al. (1991) har oversatt det, kunne vært en mulig betegnelse på metoden. Når jeg omtaler grounded theory, er det først og fremst som en analysemetode og i mindre grad som teoridanning. I den utstrekning jeg omtaler grounded theory som en teori som er utviklet på bakgrunn av data i denne undersøkelsen, mener jeg å antyde noen elementer jeg har oppdaget som eventuelt kan tas i bruk i en senere teoridanning.

Grounded theory bruker en terminologi som til manges forundring fører tankene til en kvantitativ tradisjon (Starrin, 1996). Det kommer av at en av grunnleggerne, Glaser, var en kvantitativt orientert forsker før han utviklet grounded theory sammen med Strauss. De to sosiologene ga i 1967 ut "The discovery of grounded theory" som er regnet som grunnboken i grounded theory. (Glaser & Strauss, 1967). Røttene til metoden hentes i følge forfatterne fra symbolsk interaksjonisme. Forskeren prøver å forstå hvilken mening symboler og språk har for en gruppe mennesker som samhandler med hverandre (Stern, 1995). Crabtree & Miller (1992) hevder at grounded theory har filosofiske røtter i fenomenologi der man "forsøker å forstå menneskers livserfaring og deres intensjoner innenfor den enkeltes livsverden" (s. 24). Målet er å utvikle klassifiseringer og teori som er grunnet i det spesielle området som undersøkes. Forskeren skal konstant sammenligne fortolkninger i teoretiske notater eller memos på bakgrunn av data. Denne prosessen kalles konstant sammenlignende metode.

Metoden innebærer at utvikling av kategorier og begreper med sikte på videre teoridanning, skal grunnes i data. Dette er i følge Starrin (1996) det mest sentrale i metoden. "Målet med å utvikle teori på empirisk grunn, er å generere teori som redegjør for mønster som er relevante for det feltet som undersøkes. Målsettingen er hverken beskrivelse eller verifisering, men mønstersøking" (s.49). Utviklingen av teori skjer gjennom koding av utsagn og innsamling av data fra andre kilder. Man går ikke ut fra en bestemt teori som senere styrer

datainnsamlingen og man går ut med så få forutinntatte meninger som mulig. Problempresiseringen er snarere et sluttprodukt enn en forutsetning når man arbeider etter grounded theory-metoden. Budskapet til Glaser & Strauss er at spørsmålene som danner utgangspunkt for undersøkelsen, skal formuleres på en åpen og allmenn måte (Starrin, 1996).

Intervju er en måte å innhente data på i grounded theory. Et kjennetegn ved grounded theory er at datainnsamling og koding skjer parallelt. Intervjuene blir skrevet etter hvert som de blir gjennomført og forskeren starter den åpne kodingen. Kodingen gir opphav til nye ideer som gjør at forskeren kan revidere eller utfylle sin intervjuguide. I den åpne kodingen spør forskeren seg: Hva handler dataene om, hva uttrykker de? Hva skjer egentlig? Utsagnene kan analyseres setning for setning eller avsnitt for avsnitt. Den åpne kodingen innebærer at man gir en hendelse et navn, et begrep. Ordene kodes, begrep og kategorier brukes noe om hverandre i litteraturen og grensene er flytende. Slik jeg ser det, handler det rett og slett om å gi et fenomen et navn. I den åpne kodingen brukes substantive begrep (Starrin, 1996). De åpne kodene sammenlignes og samles i nye begrep eller kategorier. Begrepene som kategoriene utgjør, kan være av to slag: disiplinbundne begrep eller hverdagslige begrep. Starrin (1996) anbefaler bruk av hverdagslige begrep, dvs. de begrep informantene bruker. Datainnsamlingen skal veiledes av en internt fremvoksende teori. Intern fremvoksende teori oppfatter jeg som de teoretiske ledetråder eller ideer som forskeren får når hun gransker og koder sine data. Ideene blir nedtegnet fortløpende, såkalte memos. Disse ideene skal styre den videre datainnsamlingen.

Teoretisk koding innebærer å forbinde substantive koder med hverandre. Dette er beskrevet i Glasers "Theoretical sensitivity" og kalles teoretiske kodefamilier. (Glaser, 1978; Starrin et al., 1991) Disse "familiene" fungerer, i følge Starrin (1996), som tankerammer. Eksempel på slike kodefamilier er type, grad, dimensjon, prosess og årsak-virkning. Glaser understreker i følge Starrin (1991 s.87) betydningen av å "være fortrolig med så mange kodefamilier som mulig når man arbeider med sikte på teorigenerering. Dette er en forutsetning for at man skal kunne være tilstrekkelig sensitiv i sitt arbeid, dvs. kunne oppdage den rikdom og den mulighet som data rommer". Slik jeg forstår både Glaser og Starrin, kan man velge fritt hva slags familie man vil bruke, om man vil bruke en eller flere eller om man vil lage sine egne familier. Poenget er at man skriver ned ideer og stiller spørsmål til de kategoriene man har

laget for å se hvordan de henger sammen, om det f. eks. er ulike dimensjoner eller gradforskjeller ved et fenomen. I løpet av den åpne kodingen, den teoretiske kodingen og ved lesing av teori som man etter hvert oppdager har relevans for fenomenet man undersøker, vil en kjernekategori gradvis vokse frem.

Kjernekategori eller variabel er et sentralt trekk ved grounded theory (Glaser, 1978; Starrin et al., 1991). Stern (1980) sier at det dreier seg om at forskeren spør om hvordan alt passer sammen. I følge Glaser vil kjernekategorien gradvis vokse frem mens man arbeider med koding og kategorisering av data. En kjernekategori skal være sentral, forekomme ofte, ta lang tid å mette, være lett å relatere til andre kategorier, ha klare implikasjoner for å formulere formell teori og uttrykke problemets dimensjoner. Når man har funnet kjernekategorien, starter man selektiv koding. Det innebærer at man selektivt ser etter data som kan relateres til kjernekategorien som blir en slags empirisk veiviser for ytterligere datainnsamling og sortering (Starrin et al., 1991). Ofte handler kjernekategorien om grunnleggende sosiale prosesser. Dette er "de fundamentale prosesser som organiserer sosiale handlinger som oppstår over tid." Sosiale prosesser kan være sosialpsykologiske eller strukturelle (s.50). Spørsmålet om metning er viktig, men et av de vanskeligste og mest uklare innen grounded theory (Starrin, 1996). Han tolker det slik at metning er oppnådd når gjentatte datainnsamlinger blir gjort i henhold til den sammenlignende metoden, og disse ikke tilfører noe nytt med hensyn til en kategori eller et mønster.

Glaser og Strauss (1967) hevder at forskeren bør begynne med å utvikle substantiell teori og senere formell teori. Begge kan genereres direkte ut fra empiriske data, men formell teori kan også genereres av en eksisterende teori så sant denne er basert på empiriske data. Forskjellen mellom disse teoriene er generaliseringsnivå. Substantiell teori tar utgangspunkt i aktorenes opplevelser og begrepsverden, mens den formelle teorien gjør et mer radikalt forsøk på å bryte med denne og utvikle et eget begrepsapparat. Denne oppgaven tar ikke sikte på å utvikle teori, men systematisere ideer på bakgrunn av data med tanke senere utvikling av substantiv eller formell teori.

I henhold til grounded theory-metoden skal man arbeide så forutsetningsløst og være så lite teoristyrte som mulig. Mange har kritisert Glaser og Strauss på dette punktet og anklaget dem

for ren induktivisme. Kritikerne mener at det ikke er mulig å komme tomhendt til et undersøkelsesområde (Ekerwald & Johansson, 1989; Ytrehus, 1995; Starrin, 1996). Ekerwald & Johansen (1989) hevder at Glaser & Strauss (1967) selv betrakter metoden som en frem og tilbakegang mellom induksjon og deduksjon. Starrin (1996) tolker Glaser & Strauss slik at man helt enkelt som forsker ikke bør arbeide ut fra en bestemt teori. Han viser dessuten til at etter som Glaser og Strauss mener at datainnsamlingen skal styres av de ledetråder og ideer som oppstår, veksler de mellom induksjon og deduksjon.

Stern (1980) peker på hvilke måter grounded theory skiller seg fra andre metoder:

- Det begrepsmessige rammeverket er utviklet fra data og ikke fra tidligere teori, selv om tidligere teori alltid influerer på sluttproduktet.
- Beskrivelse av prosesser i det sosiale felt er viktigere enn beskrivelse av aktørene der.
- Nye data sammenholdes kontinuerlig med de data som allerede er samlet inn og analysert.
- Datainnsamlingen kan endres i tråd med den fremvoksende teori. Tidligere ledetråder kan forkastes og nye spørsmål stilles etter hvert.
- Forskningen er ingen lineær prosess, men flere prosesser foregår parallelt. Koding, kategorisering, begrepsdanning og teoretiske notat starter fra begynnelsen av studiet.

Strauss har gått i en annen retning enn Glaser i boken han skrev sammen med Corbin (1990). Strauss & Corbin omtaler her grounded theory som en verifisert teori. Grounded theory formuleres som en systematisk teknikk som lever opp til alle de kriterier som stilles til bra kvantitativ orientert vitenskap som f.eks at data skal kunne generaliseres, reproduseres, være presise, systematiske og kunne verifiseres (Strauss & Corbin, 1990). De bruker en såkalt paradigmemodell som skal brukes til å teste og verifisere hypoteser som oppstår underveis.

Glaser tar et harmdirrende oppgjør med den nye tenkningen til Strauss i boka "Basics of grounded theory analysis" (1992) der han ber Strauss om å trekke boka tilbake. Starrin (1996) og Stern (1995) omtaler denne uenigheten. Stern (1995) hevder at bakgrunnen for endringen til Strauss var kritikken som var reist mot grounded theory. Sammen med Corbin modifiserte han beskrivelsen av grounded theory fra det opprinnelige utgangspunkt om fremvekst av teori på bakgrunn av data til en strukturert operasjon der koding av data skal danne grunnlag for hypoteser som skal kunne testes og verifiseres. Stern beskriver forskjellen på de to bla. a. ved

at når Strauss undersøker data, stopper han ved hvert ord og spør: Hva hvis? Han tar frem alle mulige tilfeller som kan bli relatert til data enten de fins i data eller ikke. Glaser ser på data og spør: Hva har vi her? Han ser på data og lar dem fortelle sin egen historie.

Crabtree & Miller (1992) har laget en oversikt der de sammenligner og kategoriserer ulike kvalitative tilnærminger. Jeg vil bruke deres inndeling av analysemetoder for å vise hvor de mener grounded theory befinner seg. Dette gjør jeg fordi det gjør det lettere for meg å diskutere fordelene og ulempene ved å bruke denne analysemetoden. Jeg har oversatt fritt, men der jeg har vært i tvil om betydningen av et ord, setter jeg det engelske i parentes. Forfatterne understreker at de ulike metodene eller strategiene for analyse overlapper og utfyller hverandre.

Figur 1. Strategier for analyse av kvalitative data

←----->			
Kvasistatistikk	Mønster	Redigering	Nedsynking
Objektiv, standardisert, kodebok, verifisering av hypoteser	teori/mønster som kan endres underveis, utvikling av hypoteser	uten teori, hypoteser utvikles underveis (grounded theory)	subjektiv, intuitiv, spesiell, utforskende

Crabtree & Miller (1992) hevder at det finns nesten like mange analysestrategier som forskere, men mener likevel strategiene kan plasseres langs et kontinuum. I den ene ytterenden er "kvasistatistikk" som har mange likhetstrekk med kvantitativ analyse: objektiv, generell, verifiserende, teknisk og standardisert. Innholdsanalyse hører til denne strategien. Da leter forskeren etter ord eller semantiske enheter basert på en kodebok. Ordene blir sortert i kategorier og manipulert statistisk. På den andre ytterenden er "nedsynking" (immersion) der forskerens intuitive oppfatning av data er sentralt. Analysen er subjektiv, intuitiv, spesiell, eksistensiell, fortolkende og "generative". Dette kan for eksempel gjelde pasienthistorier.

Mellom disse ytterpunktene er de mest brukte strategiene: Mønsteranalyse og redigering. I mønsteranalysen går forskeren ut med en ferdig teori eller kodebok og ser etter data som passer til teorien eller mønsteret. Et mønster kan være en teoretisk, adferdsmessig eller språklig struktur. Mønsteret eller kodeboken kan også lages etter at datainnsamlingen har begynt. Uansett hva slag mønster man bruker, er hensikten å bruke det på teksten for å identifisere meningsfulle enheter eller deler. Interaksjonen mellom teksten og mønsteret kan føre til modifiseringer og revisjoner av mønsteret.

Forfatterne plasserer grounded theory under analysestrategien redigering som de omtaler som en fortolkende metode. Den innebærer at forskeren går til teksten som en redaktør og ser etter meningsfulle deler. Disse blir delt opp, klippet ut, limt sammen og reorganisert inntil det reduserte sammendraget røper den fortolkede sannheten i teksten. Forskeren går til teksten naivt og uten noe mønster og prøver å identifisere og kvitte seg med oppfatninger før studiet tok til. Forskeren forsøker å finne meningsfulle enheter i teksten som både står for seg selv og som kan relateres til formålet med studiet. Disse blir kategorisert eller kodet. Fortolkeren utforsker kategoriene og bestemmer mønstre eller tema som sammenbinder dem. Bortsett fra bruk av teori eller mønster, ligner denne analysestrategien på mønsteranalyse.

Andre forfattere ville trolig plassert grounded theory andre steder på skalaen. Strauss & Corbins syn på metoden synes å ligge lengre til venstre på skalaen etter som de mener at hypotesene som oppstår underveis, kan verifiseres etter en såkalt paradigmemodell (Strauss & Corbin, 1990). Omery (1983) vurderer grounded theory i forhold til fenomenologiske forskningsmetoder og ville sannsynligvis også plassert grounded theory lengre til venstre enn Crabtree & Miller gjør. Hun hevder at grounded theory skiller seg fra fenomenologisk metode ved at grounded theory tillater at forskeren, gjennom litteratursøk, har visse forventninger, begreper og rammeverk før forskningen starter i motsetning til fenomenologene som går helt åpent ut.

2.4 BRUK AV BEGREP I ANALYSEN AV DATA

Starrin påpeker at det langt ifra er klart hva ulike forfattere mener med begrep, kategorier og egenskaper. Jeg har derfor valgt å lage en oversikt der jeg forklarer hvordan jeg velger å forstå og bruke begrepene i analysen.

Fenomen:	Sosialarbeideres tanker om tiltak for mennesker som trenger hjelp for å få en meningsfull fritid
Utsagn:	Direkte sitat fra informantene
Data:	Informantenes utsagn samt utsagn fra andre, undersøkelser og teori
Åpen koding:	Begrep som sammenfatter hva utsagnene handler om. Informantens uttrykk blir brukt.
Kategori:	Sammenslåing av begrep fra den åpne kodingen
Selektiv koding:	Samling av data, kategorier, teori og notater etter den åpne kodingen.
Kjernekategori:	En kategori som er sentral, forekommer ofte, tar lang tid å mette, er lett å relatere til andre kategorier, har klare implikasjoner for å formulere en formell teori og uttrykker problemets dimensjoner (Starrin et al., 1991). Den røde tråden i ideene som blir systematisert med tanke på senere teoriutvikling.
Kvaliteter:	Variasjoner, grader, egenskaper ved de ulike kategoriene.
Memos:	Notater om teori, forskning og egen erfaring som blir hentet inn og skrevet ned på bakgrunn av ideer, assosiasjoner til koder og kategorier.
Drøfting:	Min vurdering av det sentrale som har kommet fra informantene og gjennom lesing av teori. Organisering av ideer som har oppstått.

KAPITTEL 3 FORFORSTÅELSE

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for min forforståelse da undersøkelsen startet. I tråd med hermeneutisk tradisjon, gjør jeg min forforståelse eksplisitt, mens jeg med fenomenologisk utgangspunkt er bevisst min forforståelse og prøver å sette den i parentes. Jeg kombinerer dermed en hermeneutisk og en fenomenologisk innfallsvinkel slik jeg oppfatter at Kvale (1992) mener er relevant i et kvalitativt forskningsintervju. Som nevnt i kap. 2.2, består forforståelse i følge Gadamer (Gilje & Grimen, 1993) av personlige erfaringer, trosoppfatning og begreper. Jeg vil kort presentere min egen forforståelse. Dette gjelder egne erfaringer som innbefatter praksiserfaringer og generelle oppfatninger om feltet. Dessuten gjør jeg rede for et grunnleggende forestillinger eller menneskesyn som ligger til grunn for undersøkelsen.

3.1 EGEN ERFARING

Før jeg i 1990 ble knyttet til prosjektene som nevnt i kap. 1.2.6., arbeidet jeg med støttekontakter i vel ti år i kommunale og fylkeskommunale stillinger. Arbeidet medførte ansvar for støttekontakter i forhold til mennesker med funksjonshemming, psykiske lidelser, psykisk utviklingshemming og barn og ungdom med psykososiale problemer. Gjennom denne erfaringen fikk jeg en stor respekt for det arbeidet som blir utført av disse hjelperne og opplevde mange mennesker med et engasjement og en klokskap som var annerledes enn den vi profesjonelle hadde.

Jeg vil trekke frem den erfaringen som har bidratt sterkest til at jeg etter hvert fikk en økende kritisk innstilling til støttekontaktvirksomheten. I arbeidet med å hjelpe flyktninger til rette i to ulike norske kommuner, var en av de store utfordringene å forklare dem norsk tenkemåte, spesielt i forhold til ordninger i den norske velferdsstaten. Jeg merket meg at det falt vanskelig å forklare flyktningene at det som de i utgangspunktet forventet som en selvfølgelig hjelp fra naboer, som regel ble utført av kommunalt ansatte her i landet. Jeg tenker på praktisk hjelp i huset, enkle "vaktmester"-oppgaver, og ikke minst sosialt samvær. Jeg ble opptatt av å samarbeide med frivillige i kommunen, blant annet om vennekontaktstjenester, for å dempe noe av denne kulturkollisjonen. De skulle være medmennesker ved å tilby kontakt og støtte og hjelpe sine nye naboer til rette i det sosiale livet i kommunen. Mine erfaringer med å samarbeide med frivillige var stort sett positive.

Jeg var skeptisk til å bruke støttekontakter til både praktiske og sosiale oppgaver. I ettertid ser jeg at denne skepsisen kan ha hatt flere årsaker: Jeg ønsket å motvirke at flyktningene ble mer "klientifisert" enn nødvendig. Det var, som nevnt, et problem å nå frem med informasjon om det norske velferdssamfunnet. Jeg stilte meg spørsmål om støttekontakt ville føre til hjelp eller økt hjelpeløshet. Denne kritiske innstillingen til å bruke støttekontakter som løsning uten å vurdere alternativer, hadde jeg med meg i forhold til arbeid med andre klientgrupper.

I formuleringen av intervjuguide, gjennomføringen av samtalene og i analysen har jeg vært opptatt av informantenes eget syn på hva de tenker om det de gjør eller deres forklaringer på sine handlinger. Begrepsbruken i intervjuguiden, i samtalen og under kategoriseringen, er imidlertid preget av min tidligere erfaring med temaet. Det kan stilles spørsmål om en slik kunnskap om feltet gjør det umulig å gå åpent ut. Jeg vil snu på det og si at kunnskapen om feltet gjør at språket og begrepene vil kunne gjenkjennes av informantene og dermed skape tillit til at jeg er på "bølgelengde" med dem jeg intervjuer. Stern (1980) mener at de sterkeste sidene ved grounded theory kommer til sin rett der forskeren beveger seg i farvann som ikke er kartlagte eller der en ønsker nye perspektiv på en velkjent situasjon.

Forskningen jeg redegjorde for i kap. 1.2.4 og 1.2.5 viser at det er uklare forventninger til støttekontakter fra både sosialarbeidere og brukere av tjenesten og dette har jeg med meg i bakhodet i undersøkelsen.

3.2 GRUNNLEGGENDE FORESTILLINGER

I tråd med grounded theory-tradisjonen, som jeg har gjort rede for i kap. 2.3, skal jeg gå åpent ut i feltet og ikke teste en på forhånd bestemt teori i forhold til utsagn fra informantene. Charmaz (1990) kritiserer at forskere som bruker grounded theory som metode, ikke gir tilkjenne de epistemologiske premissene de legger til grunn. Jeg ønsker å redegjøre for hvordan jeg tilegner meg og begrunner kunnskapen. I fremstillingen legger jeg vekt på ikke-deterministiske teorier, dvs. jeg ser bort fra teorier som ser på individet som et hjelpeløst offer for sine egenskaper eller omgivelser (Nygård, 1993). Jeg tar derimot utgangspunkt i at mennesket til en viss grad kan konstruere virkeligheten gjennom sin tenkning og definering av den.

Det grunnleggende spørsmålet er hvordan informantene definerer sine egne handlinger. Hvilken mening eller hensikt de har med tiltak de setter i gang, har vært viktigere enn hva som har forårsaket at de har satt i verk et tiltak. I motsetning til å se på adferd som strukturelt definert eller som passivt element i årsakskjeder av stimuli og responser, legges det vekt på individets selvstendighet og mulighet for å nydefinere situasjoner (Kalleberg, 1982). Det er imidlertid ikke aktuelt å bare se på informantenes egen definisjon av en situasjon eller en handling. I drøftingen vil jeg derfor også trekke frem strukturelle forhold i informantenes omgivelser, f. eks. lovverk. Men jeg fokuserer på dette som beskrivelser av informantenes rammer og ikke som forklaringer på deres tenkning eller handlemåte.

Beskrivelsene til informantene er deres konstruksjoner eller definisjoner av situasjoner de omtaler. Charmaz (1990) sier at grounded theory er sosialt konstruert og hun ser på prosessen med kategorisering som dialektisk og aktiv, fremfor en gitt virkelighet som passivt er observert av en trent observatør. Interaksjonen mellom forskeren og data resulterer i at man oppdager og skaper teorier. Forskerens definisjon av virkeligheten former hva slags kategorier hun konstruerer.

Sosial konstruksjonisme bygger på ideer fra Berger & Luckmann som setter spørsmål ved vedtatte sannheter (Payne, 1991). All kunnskap er et produkt av sosiale relasjoner og ulike historiske omgivelser og den kan endres. Utforskning av hvordan dagligdags kunnskap er utviklet og reprodusert på ulike måter, er av sentral interesse (Lupton, 1994). Payne sier at sosialt arbeid er en sosialt konstruert aktivitet som varierer mellom ulike kulturer. Det kan bare forstås i den sosiale og kulturelle kontekst deltakerne, dvs. sosialarbeideren og klienten, befinner seg i. Sosialarbeideren blir definert gjennom møte med klienten og yrkesmessige forventninger. Klienten blir også definert gjennom den prosessen de gjennomgår for å bli klienter. Payne hevder at det å være klient ikke er en uforanderlig tilstand. Mennesker blir definert som klienter hvis de samhandler med ansatte som bruker teknikker hvor sosialt arbeid synes passende. Andre involverte kan imidlertid oppfatte og definere situasjonen annerledes. Konstruksjonismen innebærer at en oppfatning av at mennesker kan retolke en situasjon og ikke blindt la seg styre av omgivelsene (Nygård, 1993).

Jeg tar utgangspunkt i informantenes konstruksjoner av virkeligheten, det de sier de definerer

som problem og det de sier de gjør. I samtalen med informantene kommer det både forklaringer på problem og beskrivelse av problemløsningen. Materialet er imidlertid for lite til å kunne si noe om sammenhengen mellom forklaring og problemløsning. Olsson (1993) har intervjuet 88 sosialarbeidere om sosialarbeidernes "naive teorier" omkring forklaring på problem og hvordan adekvat hjelp bør gis. Han fant at disse teoriene var svært forskjellige fra vanlige profesjonelle beskrivelser. De mest populære forklaringsmodellene så ut til å være forankret i psykodynamisk tenkning, mens behandlingsmodellene ofte refererer til behavioristisk tenkning. Han hevder at sosialarbeidernes følelse av maktesløshet i forhold til klientens problem, leder til at de søker etter forklaringsmodeller som legitimerer enkle og lett tilgjengelige handlingsalternativ.

Ranger (1986) hevder at sosialarbeiderne har en nøkkelposisjon som formidler mellom klientene og det sosiale hjelpeapparatet. Etter bedømming av en klients situasjon, kategoriserer de klientene og konstruerer en virkelighet eller et behov som de formidler til hjelpeapparatet. Hun sier at sosialarbeiderens makt og påvirkningsmulighet er, gjennom en mellomposisjon, å styre informasjon og forestillinger som formidles mellom klienten og sosialforvaltningen. "Ved sin måte å definere og kategorisere klientens problemer, kan de ikke bare kontrollere den service og hjelp klientene får fra sosialforvaltningen, men også måten de blir behandlet på" (s.20). Denne kategoriseringen kan gjøres på en måte som kan være fordelaktig for sosialarbeideren selv, slik at de kan kontrollere og styre de forventninger som vil bli rettet mot dem fra omgivelsene.

I et studium av 61 svenske doktoravhandlinger i sosialt arbeid, skiller Dellgran og Højer (1996) mellom forskere med sosiologisk og sosionomisk utgangspunkt. For de førstnevnte er forskningens viktigste oppgave å granske kritisk hvordan og hvorfor det sosiale arbeidet ser ut som det gjør. Det sosionomiske utgangspunktet innebærer at man utvikler instrumentell kunnskap for virksomme sosialarbeidere i form av synsvinkler, arbeidsmetoder og modeller. Dette skillet kan synes noe kunstig. All forskning og teoribygging om sosialt arbeid, dets problem, organisatoriske rammer og sosialpolitiske kontekst vil etter min oppfatning være nyttig for utøvende sosialarbeidere. Mitt ønske er å ta utgangspunkt i informantens beskrivelser, relatere det til relevant teori, løfte blikket og prøve å organisere ideene. De kan så gi nye innfallsvinkler og inspirasjon til sosialarbeidernes konstruksjon av det sosiale

arbeidet med mennesker som trenger hjelp for å få en meningsfull fritid. Slik sett befinner jeg meg innenfor det forfatterne kaller den sosionomske tradisjonen innenfor forskningen.

KAPITTEL 4 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN

I dette kapitlet vil jeg både beskrive hva jeg har gjort og drøfte de problemer og utfordringer jeg har møtt i prosessen. Jeg vil spesielt drøfte i forhold til de kravene som stilles til en forsker som benytter kvalitativ metode generelt og grounded theory som analysemetode spesielt. Jeg har skrevet dagbok og teorinotat i alle fasene av forskningsprosessen og kan dermed se de refleksjoner jeg har gjort og endringer som har skjedd underveis. Validiteten i undersøkelsen vil bli drøftet i tilknytning til hvert av punktene. Først vil jeg imidlertid drøfte generelt reliabilitet og validitet i kvalitative undersøkelser.

4.1 RELIABILITET OG VALIDITET VED KVALITATIVT FORSKNINGSINTERVJU

En vanlig betydning av reliabilitet påliteligheten eller nøyaktigheten til et måleinstrument eller en metode er pålitelig og nøyaktig. Validitet betyr om metoden er gyldig og måler det den har til hensikt å måle (Killen, 1988). Kvale (1989) sier at det inntil nylig har vært et unntak mer enn en regel at kvalitative forskere drøfter disse begrepene i forhold til sine resultat. Han hevder at dette er en av grunnene til at kvalitative metoder har blitt sett på som uvitenskapelige. Fog (1994) mener at pålitelighet og gyldighet handler om en kvalitetskontroll av data og derfor er relevant også for kvalitative metoder.

4.1.1 Reliabilitet

Påliteligheten i en undersøkelse handler om måten undersøkelsen er gjennomført på. "Måleinstrumentet" i et kvalitativt intervju er intervjueren selv. Om dette instrumentet er pålitelig eller ikke, vil dermed dreie seg om forskeren gir et sant eller forvrengt bilde av det den intervjuede formidlet. I forbindelse med reliabilitet refererer Fog (1994) til begrepene konsistens og stabilitet slik de forstås i en kvantitativ tradisjon. Å ta sikte på konsistens innen hvert intervju, innebærer at intervjueren oppfører seg likt i ulike situasjoner og f. eks. gir samme svar til utsagn uavhengig av sammenhengen utsagnet ble sagt. Dette er ikke forenlig

med en dialog og den intervjuede ville blitt neglisjert. Krav om konsistens mellom intervju innebærer at ulike forskere ville komme frem til samme resultat. Også dette kravet vil være vanskelig å imøtekomme fordi relasjonen mellom de som deltar i intervjuet vil føre til ulike resultat. Kalleberg (1982) viser til Kvale som hevder at ulik sensitivitet mellom flere intervjuere reduserer reliabiliteten eller muligheten for at data kan reproduseres. På en annen side vil ulik sensitivitet kunne gi et mer nyansert og rikholdig bilde av undersøkelsens tema.

Stabilitet handler om måleinstrumentet ville gitt samme resultat dersom målingen gjentas. Dette kan heller ikke overføres til et intervju der personene forandrer seg i løpet av samtalen. Intervjuer og den intervjuede påvirker hverandre og sistnevnte kan komme til å endre meninger i løpet av intervjuet. Det vil si at hvis forskeren spør de samme spørsmålene på et senere tidspunkt, vil hun ikke nødvendigvis få de samme svar rett og slett fordi informanten har forandret mening (Kvale, 1992). Det er imidlertid ikke relevant å snakke om å måle noe i en intervjuundersøkelse. Det er heller snakk om å avdekke, forstå og fortolke det som kommer frem i intervjuet og i analysen. Et kvalitativt forskningsintervju er spesielt fordi det både er et middel til å få frem kvalitative data samtidig som det er selve datagrunnlaget. Dette stiller store krav til forskeren om å bruke seg selv som et følsomt instrument der hun gjennom empati prøver å forstå den andres livsverden. Samtidig skal hun ha nok avstand til å kunne vurdere og tolke underveis i samtalen hvilke temaer som trenger utdypning. Intervjueren må, slik jeg ser det, balansere mellom to grøfter i intervjusituasjonen: Den ene grøften er at hun identifiserer seg helt med intervjupersonen. Killen (1988) viser til Wax som påpeker faren ved det han kaller "going native". Man kjenner feltet så godt at man overidentifiserer seg med informantene og taper det nødvendige perspektiv fra utsiden. Den andre grøften er at hun ikke klarer å lytte til og fange opp det som blir sagt i intervjuet.

Man kan spørre seg om det i det hele tatt er relevant å diskutere reliabilitet ved kvalitative intervju. Fog (1994) hevder at det må være visse krav til pålitelighet. Det ene er knyttet til at materialet skal være offentlig og tilgjengelig. Dessuten skal forskeren i størst mulig grad gi til kjenne sine vurderinger, fordommer og sin selvinnsett slik at leseren får en bedre mulighet til å vurdere påliteligheten.

4.1.2 Validitet

Validitet eller gyldighet i kvalitative spørsmål handler ikke om vi måler det vi har til hensikt å måle, men om undersøker det vi har til hensikt å undersøke (Kvale, ref. i Fog, 1994).

Kvale (1984) drøfter tre vanlige innvendinger mot kvalitative forskningsintervju som pålitelig metode: for få intervjupersoner, ledende spørsmål og subjektive tolkninger. Innvendingen om at det er for få informanter, har sammenheng med spørsmål om representativitet. Kvale tolker denne innvendingen på nytt med å snu den på hodet. Han sier at problemet ofte er for mange intervjupersoner og hevder at nyskapende forskning ofte bygger på intensive studier av få personers relasjon til omgivelsene. Ledende spørsmål i intervjuet er en annen innvending som Kvale formulerer på nytt. Kritikken går på at det ikke er informantens egne meninger som kommer frem, men deres svar på de spørsmål forskeren har lagt dem i munnen. Kvale hevder at man kanskje burde hatt flere ledende spørsmål. Som følge av et nøytralitetskrav innen samfunnsforskningen, har en ikke-dirigerende intervjuform blitt utbredt med manglende utdypning av informantens svar i selve intervjusituasjonen. Når det gjelder kritikken om subjektiv tolkning, hevder Kvale at det subjektivt vilkårlige fremtrer når man ikke presiserer de spørsmål som stilles til teksten eller unnlater å tydeliggjøre de "briller" teksten leses med.

Å sjekke validiteten i tolkningen av kvalitative forskningsintervju kan gjøres gjennom tre ulike tolkningsnivå i følge Kvale (1984): Informantens selvforståelse, sunn fornuft og relevant teori. Å spørre om informantens selvforståelse betyr å spørre den som er intervjuet, om å vurdere den tolkning forskeren har gjort av informantens utsagn. Informanten ja til tolkningen som er gjort, vil være et kriterium på validitet. Når man stiller spørsmål til teksten med utgangspunkt i sunn fornuft, er tolkningen gyldig dersom den er rimelig godt dokumentert i forhold til det som det kan sies å være alminnelig enighet om. Det tredje spørsmål som kan stilles til teksten for å vurdere validiteten i tolkningen, er om den teorien som brukes, er gyldig for det spesielle området som undersøkes.

Fog (1994) hevder at et sentralt kriterium for validitet er at forskeren begrunner hvert skritt i prosessen når hun sammenligner de enkelte intervju og når hun trekker inn relevant teoretisk eller praktisk kunnskap om fenomenet fra andre steder. I kap. 4.2 vil jeg drøfte validiteten knyttet til ulike trinn i forskningsprosessen og i kap. 4.3 vil jeg gjøre rede for noen av skrittene jeg har tatt i denne prosessen.

4.2 DRØFTING AV METODISKE UTFORDRINGER OG VALIDITET I ULIKE STADIER I FORSKNINGSPROSESSEN

4.2.1 Utvalg av informanter

For å få frem så mangfoldige syn som mulig i forhold til team og problemstilling, valgte jeg å snakke med sosialarbeidere med ulik arbeidserfaring og med et bredt spekter av arbeidsoppgaver. Utfordringen var å finne så stor bredde som mulig. Jeg foretok et strategisk utvalg av sju informanter. Kriteriet for å bli informant, var at de skulle ha utdanning som sosionom, barnevernspedagog eller vernepleier og alle skulle ha innvilget eller iværksatt vedtak om støttekontakt. Informantene skulle representere ulike sektorer, små og store kommuner/bydeler med og uten frivillighetssentral. Dessuten skulle begge kjønn være representert og personer med lang og kort erfaring etter utdanning.

Informantene ble valgt ut etter hvert som jeg så hva slags opplysninger og data jeg fikk slik at jeg kunne prøve å finne informanter som kunne bidra med variasjon og ulikhet i synspunkter. Dette er i tråd med grounded theory (Eneroeth, 1984,b). Selv om jeg antok at mange sosialarbeidere er ubevisste i sine valg av tiltak, valgte jeg ikke informanter for å bekrefte eller avkrefte dette.

Killen (1988) påpeker at en systematisk feil ved kvalitative data generelt, er såkalt "elite-bias". Med det mener hun at man legger mer vekt på data fra velartikulerte og velinformerte, ofte "høystatusinformanter", slik at data fra "lavstatusinformanter" blir underrepresentert. Jeg oppfatter denne feilkilden lite relevant i mitt tilfelle. For å få fram kvalitativt gode data, måtte jeg søke etter informanter som var mer reflekterte enn det jeg antar er tilfelle blant de fleste sosialarbeidere. Et strategisk utvalg brukes nettopp for å sikre informanter som kan gi så god informasjon som mulig om emnet.

Informantene ble valgt fordi jeg selv visste, eller via andre fikk vite, at de hadde erfaring, synspunkter og engasjement i forhold til emnet. To av informantene kjente jeg litt på forhånd. Den ene ble håndplukket fordi jeg ventet at hun var svært kritisk til denne formen for betalt hjelp. Jeg opplevde for øvrig at hun hadde mye mer positiv erfaring med støttekontakt enn jeg hadde forventet. I utgangspunktet hadde jeg tenkt at informantene bare skulle kontaktes pr. brev (vedlegg 1). Det viste seg å ta mer tid enn jeg hadde tenkt og flere svarte ikke på

henvendelsen. Jeg valgte derfor å ringe til de jeg ønsket som informanter, orientere kort om undersøkelsen og spørre om jeg kunne sende en skriftlig henvendelse slik at de kunne få tenke over om de ville være med. Ingen sa nei etter å blitt kontaktet på den måten. Alle ga skriftlig tilbakemelding på at de ville delta i undersøkelsen og de var kjent med at de kunne trekke seg om de ønsket det. Jeg vurderte om jeg utsatte folk for et press ved en slik direkte henvendelse om å delta. De fleste svarte umiddelbart at "dette er jeg interessert i". Det jeg oppfattet av nøling eller forbehold var utsagn som: "Jeg er jo ikke spesielt flink", "jeg kunne sikkert ha gjort mer på dette området", o.l. I ett tilfelle, foreslo den personen jeg ringte til, at jeg heller skulle snakke med en av hennes kolleger som hadde lengre og bredere erfaring.

Et stort tankekors for meg var om jeg skulle begrense meg til å intervju sosionomer. Med tanke på å avgrense oppgaven og håndtere data, virket det en stund riktig å forholde meg til bare en yrkesgruppe. På den annen side visste jeg at mange av saksbehandlerne eller sosialarbeiderne i kommunene har en annen bakgrunn. Jeg valgte derfor å inkludere en barnevernspedagog og en vernepleier blant informantene. Dette valget ble jeg tryggere på etter at de første intervjuene med sosionomer var foretatt. Min hensikt var ikke å skulle forklare forskjeller mellom sosialarbeidere med ulik utdanning. Men for å få frem flest mulig kvaliteter ved begrunnelser og forventninger, var jeg redd for at det å bare intervju sosionomer, ville begrense dataene. I brevet som jeg sendte de siste informantene ble derfor "sosionomer" byttet ut med "sosialarbeidere". En episode gjorde meg trygg på at dette valget var riktig. Jeg hadde hørt om en informant at hun var erfaren, kunnskapsrik og dyktig. Jeg var ikke helt sikker på om hun var sosionom eller vernepleier. Da jeg spurte en av kollegene hennes om dette, svarte vedkommende lettere oppgitt: "Hun er en av mange dyktige folk som har jobbet her lenge. Jeg husker rett og slett ikke hva slags utdanning hun har."

Av de syv informantene, var det tre menn og fire kvinner. En arbeidet i en mindre landkommune, en annen hadde mange av sine eksempler fra sin lange erfaring fra landkommuner, men var nå i en bydel. Seks av de syv arbeidet i bydeler i Bergen og Oslo. To informanter hadde administrative lederfunksjoner på intervjutidspunktet, men hadde rikelig med erfaring fra tidligere. Den ene av de to hadde svært variert arbeidserfaring fra ulike kommuner. Jeg har kategorisert informantene grovt med utgangspunkt i de eksemplene de brukte i intervjuet, enten de var fra arbeidsområdet de hadde da intervjuet ble foretatt, eller

hentet fra tidligere arbeidserfaring:

- To arbeidet hovedsaklig med mennesker med psykiske lidelser,
- en hadde erfaring fra barnevern,
- en arbeidet med psykisk utviklingshemmede,
- en arbeidet med innvandrere og
- to hadde erfaringer i forhold til ulike brukergrupper.

Innvendingene mot kvalitativ metode om at det er få informanter har sammenheng med krav om representativitet. Dette kravet, som er viktig i kvantitativ tilnærming, blir ikke ivaretatt i denne undersøkelsen. Eneroth (1984) sier at "for kvalitative metoder finnes ingen representativitetsproblem, men et "maksimering av ulikhet-problem" (s.63). Ut fra kjennskap til feltet, visst jeg en del om ulike oppfatninger som kunne finnes og gjennom det strategiske utvalget var det ulikhetene jeg var på jakt etter. Mitt dilemma var imidlertid avgrensning i forhold til klientgrupper. Etter som støttekontakter blir brukt i forhold til svært forskjellige mennesker, vurderte jeg å avgrense meg til å snakke med informanter som arbeidet med mennesker med psykiske lidelser. Når jeg likevel valgte å gå ut til en bredere gruppe, var det fordi tiltaket er i fokus, ikke brukergruppen.

4.2.2 Intervju

Jeg laget en intervjuguide (vedlegg 2) som består av vide spørsmål for å sirkle inn problemområdet. Jeg vurderte å teste den ut i en pilotundersøkelse for å få en pekepinn om de begrepene og spørsmålene jeg hadde, så ut til å dekke det den intervjuede mente var sentralt om emnet. Jeg ville teste gyldigheten i begrepene jeg brukte og innholdet i spørsmålene. Etter det første intervjuet vurderte jeg at intervjuguiden fungerte godt og at jeg fikk data som omhandlet den livsverden som jeg var ute etter å få beskrevet og som var relevant for temaet. Det ga meg en pekepinn om at innholdsvaliditeten i intervjuguiden var ivaretatt, dvs. at jeg undersøkte innholdet i det jeg hadde til hensikt å undersøke (Kvale, 1992). Jeg brukte derfor det første intervjuet på lik linje med de andre i undersøkelsen. På slutten av hvert av de tre første intervjuene, snakket jeg med informantene om selve intervjuet, om innholdet i intervjuguiden og begrepene som ble brukt dekket det de mente var viktig for å belyse emnet. Etter de seks siste intervjuene, avsluttet jeg med et åpent spørsmål om det var noe de savnet eller ønsket å bli spurt om. På den måten ønsket jeg å sikre at

dataene jeg fikk, var det som informantene selv mente var viktig i forhold til temaet.

I tråd med grounded theory-tradisjonen skal en ikke gå ut med en klar problemstilling. Jeg hadde imidlertid en problemstilling med meg som jeg presenterte for informantene i brev på forhånd: Hvilke begrunnelser og forventninger ligger til grunn for valg av støttekontakt som tiltak. Dette er en såpass vid problemstilling at den kan betraktes som et tema. Jeg mener at den ikke kom i konflikt med metodens krav til å gå åpent ut. I intervjuene oppdaget jeg at jeg faktisk gikk åpent ut og prøvde å få tak i informantenes egne spørsmål, refleksjoner, problemer, tvil, tro, undring over hva slags tiltak de satte i verk og hvorfor. Støttekontakt ble mest omsnakket. Andre tiltak ble sammenlignet med dette tiltaket.

Intervjuene varte fra 1-1 1/2 time. Jeg skrev ut og kodet hvert intervju før jeg startet på et nytt. I de siste intervjuene ble jeg derfor mer fokusert og ikke minst mer trygg på at det vi snakket om var relevant for å belyse emnet. Jeg holdt meg til de samme temaene som i de første intervjuene, men spurte mindre om arbeidsforhold og organisatoriske rammer. Dette var fordi jeg, etter å ha analysert de første intervjuene, ikke fant det aktuelt å bruke en slik type opplysninger i analysen av data. Dette henger sammen med det jeg tidligere har skrevet om hva dataene skal brukes til: Å beskrive et fenomen, få frem mangfoldet av variasjoner i oppfatninger omkring fenomenet. Å gå inn på årsaker til variasjonene ligger utenfor denne oppgaven.

Jeg var opptatt av å ikke stille for mange ledende spørsmål i intervjuet. I utgangspunktet hadde jeg sagt til informantene at de skulle ha ansvar i forhold til mennesker som fikk støttekontakt på grunn av sosial isolasjon. Jeg vurderte om dette ville være ledende og begrense andre begrunnelser informantene ville kunne ha for å bruke tiltaket. Det virket på ingen måte slik i intervjuene. Sosial isolasjon ble sammen med behov for aktivitet og behov for endret adferd, nevnt i mange ulike sammenhenger som viktigste begrunnelse for at mennesker fikk støttekontakt.

I de første intervjuene stilte jeg noen spørsmål jeg hadde utformet på forhånd. De var ikke direkte ledende, men de passet ikke helt inn i samtalens forløp. I de tilfellene opplevde jeg et brudd i kommunikasjonen, en uro hos informanten, særlig hvis vi hadde vært inne på

temaet spørsmålet handlet, om tidligere. Jeg fornemmet at informanten ikke trodde jeg hadde lyttet til det som hadde blitt sagt. Etter hvert valgte jeg å bruke intervjuguiden som en huskeliste i forhold til tema og ikke bruke ferdiglagde spørsmål som kunne føre til slike avbrytelser i kommunikasjonen. Jeg var heller redd for at jeg terpet for mye på det samme når jeg til stadighet ba informantene utdype et utsagn de hadde kommet med. Dette er imidlertid en måte å la informanten vurdere min tolkning av hans utsagn og dermed et kriterium på validitet.

En mulig problem jeg har vært opptatt av i denne undersøkelsen, er at jeg forsker på et felt jeg kjenner godt. Det kan synes paradoksalt å gå ut i et kjent felt med åpent sinn. Stern (1980) hevder imidlertid at metoden grounded theory egner seg spesielt når man ønsker nye perspektiv på en velkjent situasjon. Jeg opplevde at kjennskap til informantenes hverdag stort sett var en styrke og jeg kunne gå forholdsvis rett på sak når jeg stilte spørsmål. Dessuten følte jeg meg trygg på at det jeg spurte om, var relevant i forhold til informantenes arbeidssituasjon.

Selv om det bare var to av informantene som kjente meg fra før, visste alle at jeg hadde arbeidet med spørsmål knyttet til støttekontaktvirksomhet i mange år. Jeg var redd for at de av den grunn var opptatt av å komme med det de trodde jeg mente var de "riktige" svarene. Jeg merket at i to av intervjuene, var informantene tidlig ute med å markere at de var skeptiske til støttekontakttiltaket generelt og ventet åpenbart at jeg skulle reagere på dette og bli forskrekket. To andre var tilsvarende opptatt av å presisere hvor bra tiltaket var og var noe tilbakeholdne i begynnelsen til å problematisere. Etter hvert som de ble trygge på meg, viste det seg imidlertid at alle informantene ble nokså nyanserte.

Validiteten i undersøkelsen kunne blitt bedre dersom jeg hadde hatt anledning til å bruke ulike former for triangulering (Kvale, 1984; Killen, 1988). Informant-triangulering innebærer at samme fenomen undersøkes via forskjellige informanter. Det hadde vært nærliggende å intervjuet støttekontakter og klienter om det samme temaet. Jeg har forsøkt å trekke frem undersøkelser fra andre informanter som omhandler lignende spørsmål. Tilsvarende kunne det vært ønskelig å bruke flere metoder for å tilnærme meg området. Jeg kunne f.eks foretatt dokumentanalyse av saksfremstilling og vedtak om støttekontakt og sammenholdt det med

intervjuene. En spørreundersøkelse ville kunne gi en pekepinn på utbredelsen av de kategoriene jeg har kommet frem til. Jeg mener imidlertid at jeg har trukket inn relevante data som utfyller utsagn fra mine informanter og som gjør at jeg kan forsvare at den fremgangsmåten jeg har valgt, gir gyldige data. En forsker-triangulering ville sikret at flere nyanser i oppfatning eller konstruksjon av kategorier og teoridanning. Jeg har i liten grad drøftet kategoriseringen og tolkningen med andre. På den annen side har jeg lagt vekt på å redegjøre for fremgangsmåten, slik at andre kan etterprøve mine tolkninger.

4.2.3 Ethiske spørsmål ved gjennomføring av undersøkelsen

Da informantene hadde levert skriftlig samtykke til delta (vedlegg 1), fikk de tilbake en undertegnet taushetserkæring om bruk og oppbevaring av dataene (vedlegg 4). Jeg vurderte det slik at spørsmål om ulike tiltak og ordninger ikke ville være problematisk å snakke om for informantene. Når klienter ble omtalt, ble det aldri nevnt navn eller bosted. Jeg presiserte for intervjuene at undersøkelsen ville bli anonymisert. Opplysninger om navn og arbeidsplass ble oppbevart andre steder enn der lydbåndene var. Datatilsynet ga godkjenning på prosedyren for gjennomføring (vedlegg 3). Seks av intervjuene ble skrevet i sin helhet ordrett fra lydbånd. Det syvende ble skrevet ned på bakgrunn av notater underveis, delvis fordi informanten var skeptisk til lydbånd og delvis fordi båndopptakeren ikke virket den dagen. Lydbåndene ble oppbevart og behandlet i henhold til regler og påbud fra Datatilsynet.

4.2.4 Analyse av data

Etter hvert som jeg skrev ut samtalene, begynte den åpne kodingen. De tre første intervjuene ble kodet, aysnitt for avsnitt, iblant setning for setning. Jeg gikk gjennom hele utskriften og skrev i margen hva utsagnene handlet om. For de tre første informantene laget jeg et stort oversiktsbilde eller kart der jeg skrev opp alle utsagn og grupperte dem i kategorier. Ved å se intervjuet i sin helhet på kartet, var det lett å sammenligne og se utsagn som passet sammen. På bakgrunn av den åpne kodingen av alle syv intervjuer og samling av utsagn som hørte sammen, ble det utarbeidet 34 kategorier. Disse reduserte jeg til færre og færre ved at jeg sammenlignet utsagn fra de ulike informantene og laget kategorier som dataene kunne sammenfattes i. Dette er illustrert i kap. 4.3.

De kategoriene jeg endte opp med, sammenfatter det meste av utsagnene. Det er beskrivelser

av hvem som får støttekontakt, offentlig eller frivillig ansvar, valg, rekruttering, kopling og forventning. Data som omhandler informantenes arbeidsforhold, rammer eller bakgrunn er, som nevnt tidligere, for det meste blitt utelatt i analysen. Kategoriene jeg ikke har brukt, for eksempel "betalt vennskap", "beskrivelse av klienter" eller "støttekontaktens oppgaver", er med som en dimensjon av de andre kategoriene. Etter å ha presentert utsagnene og kommentert disse, har jeg i kap. 5.5 laget en skjematisk oversikt over forskjeller i dataene.

Kritikken mot for subjektiv tolkning av kvalitative data bygger på et krav om at det skal finnes en korrekt mening. I en hermeneutisk forståelse av tolkning er dette ikke mulig. Det som blir sentralt, er å presisere hvilke spørsmål som stilles til teksten. I kap. 4.3 viser jeg tolkningen min skjematisk ved eksempler på hvordan jeg har kategorisert ulike utsagn og hvilke kvaliteter ved kategoriene jeg har lagt vekt på ved drøftingen. I kap. 5.5 viser jeg i oppsummeringen hvordan jeg har tolket og sammenlignet dataene.

4.2.5 Fremvekst av kjernekategori

Etter kategoriseringen fant jeg kvaliteter knyttet til de ulike kategoriene der jeg kunne sammenligne data og se variasjoner og kontraster under hver kategori. Jeg beveget meg kontinuerlig frem og tilbake mellom utsagn, kategorier, kvaliteter og teori og lette etter et mønster i dataene. I et teorinotat tidlig i analysefasen skrev jeg om kontroll og ansvar som et viktig aspekt jeg måtte tenke mer på. Jeg kom imidlertid ikke tilbake til dette før etter flere uker. Gradvis fant jeg at mange uttalelser handlet om ulike former for ansvarsoverføring. Dette ble derfor kjernekategori. Den skal være sentral, forekomme ofte og uttrykke problemets dimensjoner. En kjernekategori kan være en grunnleggende sosial prosess, enten strukturell eller sosialpsykologisk (Starrin et al., 1991).

I følge Glaser (1978) og Starrin et al. (1991), skal den åpne kodingen stanse når man har funnet kjernekategori og man skal kode direkte i forhold til denne. Slik skjedde det ikke med meg. Jeg valgte å kode alt åpent, samle i kategorier, lese teori før jeg ble trygg på at ansvarsoverføring kunne fange opp det som var mest sentralt slik denne kategorien skal. Ansvarsoverføring er en grunnleggende sosial prosess som fanger opp forhold og variabler som gir opphav til variasjon og kan gjøre rede for disse variasjonene (Starrin et al., 1991). Selektiv koding i forhold til kjernekategori startet dermed sent i analysefasen. Glaser (1978)

påpeker faren ved å etablere kjernekategori ut fra sosiologisk interesse, logisk utarbeidet uten at den er grunnet i data eller at man ser kjerne kategorien i alle relasjoner enten de er grunnet i data eller ikke. Jeg opplevde stadig at jeg fant noe jeg trodde kunne fungere som kjernekategori, men som enten ikke var grunnet i data eller ikke fanget opp tilstrekkelig av data. Da jeg bestemte meg for å bruke ansvarsoverføring, så jeg en fare ved at denne kjerne kategorien blir styrende og innsnevrer andre innfallsvinkler i undersøkelsen. Selv om ansvarsoverføring er relevant og dekker mye av dataene, kan andre perspektiver på dataene bli utelatt. Jeg har vært oppmerksom på dette i drøftingen og har avsnitt der som jeg mener er viktige og relevante når det gjelder oppsummering av ideer på bakgrunn av data, men som ikke er direkte knyttet til kjerne kategorien.

4.2.6 Drøfting av data og antydning av ideer med tanke på teoridanning

Utfordringen ved å bruke kvalitativ metode generelt og grounded theory spesielt, er å tvinge seg selv til at dataene skal bestemme hva slags teori man skal bruke og ikke motsatt: At en teori skal bekreftes, underbygges eller forkastes ved hjelp av data (Glaser, 1978). Ofte måtte jeg kjempe mot lysten til å finne et rammeverk som jeg kunne putte dataene inn i. For eksempel antok jeg at teorier om sosialt nettverk eller teorier om profesjoner ville være relevante å bruke og kunne fungere som overordnet teori i forhold til både analyse og drøfting. Etter å ha gjennomført intervjuene og analysen, fant jeg imidlertid at slike teorier bare ville fange opp bruddstykker av materialet og heller begrense funnene enn å utdype dem. Teorier om sosialt nettverk der forholdet mellom profesjonelle og frivillige er sentralt, fanger etter mitt syn ikke opp det genuine og problematiske ved betalt støttekontaktarbeid.

Jeg har imidlertid forsøkt å tydeliggjøre mitt ståsted ved å fortelle om min personlige bakgrunn og motivasjon for å velge dette emnet i kap. 1.2.7. I tillegg har jeg gjort rede for min forforståelse i kap. 3. Dette ser jeg som en bakgrunn for min tenkning om temaet. Underveis har jeg blitt bevisst at det er viktig å synliggjøre denne og at den kan være nyttig i drøftingen av data og med tanke på en eventuell senere teoridanning.

Etter hvert samlet tenkningen om dataene seg omkring spørsmål knyttet til ansvar og ansvarsoverføring og hvem som definerer at det foreligger et problem, hvem som har ansvar for at noe gjøres i forhold til problemet og hvem som er ansvarlig for iverksetting av hjelp

og oppfølging av hjelpetiltak. Jeg ble også opptatt av om tiltakene ville føre til løsning av klientens problem eller om det ville opprettholde problemet. Det siste spørsmålet har jeg hatt med meg i bakhodet hele veien, uten at jeg har hatt noen teoretisk referanseramme i forhold til det. I den selektive kodingen ble jeg oppmerksom på at empowerment som perspektiv kunne bidra til å belyse disse sidene ved data. Dette blir presentert i kap. 6.2.

Drøftingen i kap. 6 tar utgangspunkt i ulike aspekter ved ansvarsoverføring: Til ulike etater i kommunene i forbindelse med lovverk, mellom offentlig og frivillig sektor og mellom sosialarbeider og støttekontakt. Relevant teori blir trukket inn i for å diskutere og vurdere ansvarsoverføringen. Jeg baserer meg ikke bare på ideer basert på informantenes utsagn, men kommer inn på ansvarsoverføringen i en noe videre betydning enn det som kommer frem i intervjuene.

Slik jeg oppfatter grounded theory som metode, er en konstant sammenligning av data det sentrale. Jeg mener at jeg har gjort det når jeg drøfter kvaliteter som er knyttet til de ulike kategoriene. Glaser (1978) sier at grounded theory ikke skal være en samling av data, men en samling av ideer omkring data. Ideer jeg har fått på grunnlag av data starter med den oppsummerende sammenligning av data i kap. 5.5. De ideene og spørsmålene jeg presenterer i slutten av hvert av de fire underkapitlene i kap. 5, og som jeg følger opp i drøftingen i kap.6, er også del av ideutviklingen. Da beveger jeg meg til et mer abstrakt nivå. Ideene er fortsatt grunnet i data, men blikket er også rettet mot andre teorier som kan bidra til refleksjoner over og utdyping av temaet. I oppsummeringen av drøftingen i kap. 6.7 prøver jeg å synliggjøre skjematisk noen av de ideene jeg har fått på bakgrunn av data.

Hvis jeg skulle ta mål av meg å mette kjerne-kategorien, ville det langt overgå det som er mulig ut fra det foreliggende datamaterialet. Spørsmålet er om kategorien ansvarsoverføring overhodet lar seg mette. Det innebærer at man har en forestilling om at det finnes et gitt antall variasjoner i oppfatninger og at alle skal kunne dekkes. Dette er slik jeg ser, i tråd med en vitenskapstradisjon med vekt på at virkeligheten kan telles og måles eksakt. Jeg ser heller på metningsspørsmålet som en mål å arbeide mot. Så lenge det er menneskelige fenomen som studeres, kan etter min mening metning neppe oppnås. Men jeg kan tilstrebe å få fram eller konstruere så mange aspekter ved fenomenet jeg studerer som tilgjengelige data, min egen

fantasi, kreativitet, kunnskap og tankeevne klarer å skape. Starrin (1996) sier at "ånden" i metoden er viktigere enn "bokstaven". "Hvis metoden blir en mekanisk regelbok har den mistet sin livskraft" (s.119). Ambisjonen må være å gi inspirasjon til en skapelsesprosess og ikke foreskrive en metodologi. Ut fra dette mener jeg at grounded theory har vært nyttig i mitt eget arbeid og jeg har oppdaget nye sider ved kjente fenomen.

Glaser (1978) har fire krav til forholdet mellom den dannede teori og data:

1. Teorien må passe data, ikke tres ned over data.
2. Teorien må fungere, dvs. kunne forklare og tolke hva som er hendt og presisere hva som kommer til å hende på det feltet som studeres.
3. Teorien må ha praktisk relevans, være handlingsrelevant for praktikere.
4. Teorien må kunne modifiseres av nye data, teorier er ikke gyldige sannheter.

Selv om jeg ikke utvikler teori, velger jeg likevel å se på disse punktene i forhold til de ideene jeg lanserer. Starrin et al. (1991) peker på at disse kravene, spesielt det om praktisk relevans, er noe uklare. Jeg oppfatter spesielt kravet om at teorien må kunne forklare hva som har hendt og hva som vil hende som vanskelig å fylle. Jeg vil heller si at teorien fanger opp sentrale aspekter ved det som beskrives og kan brukes til å danne hypoteser om hva som har hendt eller vil hende.

Jeg oppfatter at disse kravene til teori kan sammenlignes med Kvaales (1984) tre tolkningsnivå i forhold til validitet som jeg var inne på i kap. 4.1.2. Det ene er informantenes selvforståelse. Med det mener han at informantene skal kunne vurdere om min tolkning av intervjuet er gyldig for hvordan de oppfatter det. Informantene har ikke lest gjennom undersøkelsen før den blir presentert. Deres ja eller nei til tolkningen, dvs. til de ideer jeg lanserer i oppsummeringen av data og i drøftingen, ville ha vært et validitetskriterium. Dette tilsvarer Glasers krav om at teorien skal passe, ikke tres ned over data.

Et annet tolkningsnivå er sunn fornuft. Her er tolkningens gyldighet avhengig av en allmenn aksept. Jeg har prøvd ut noe av tolkningen i forhold til sosialarbeidere med lignende arbeidssituasjon som informantene. Flere sa de fikk en "aha" opplevelse og mente at ideene var handlingsrelevante.

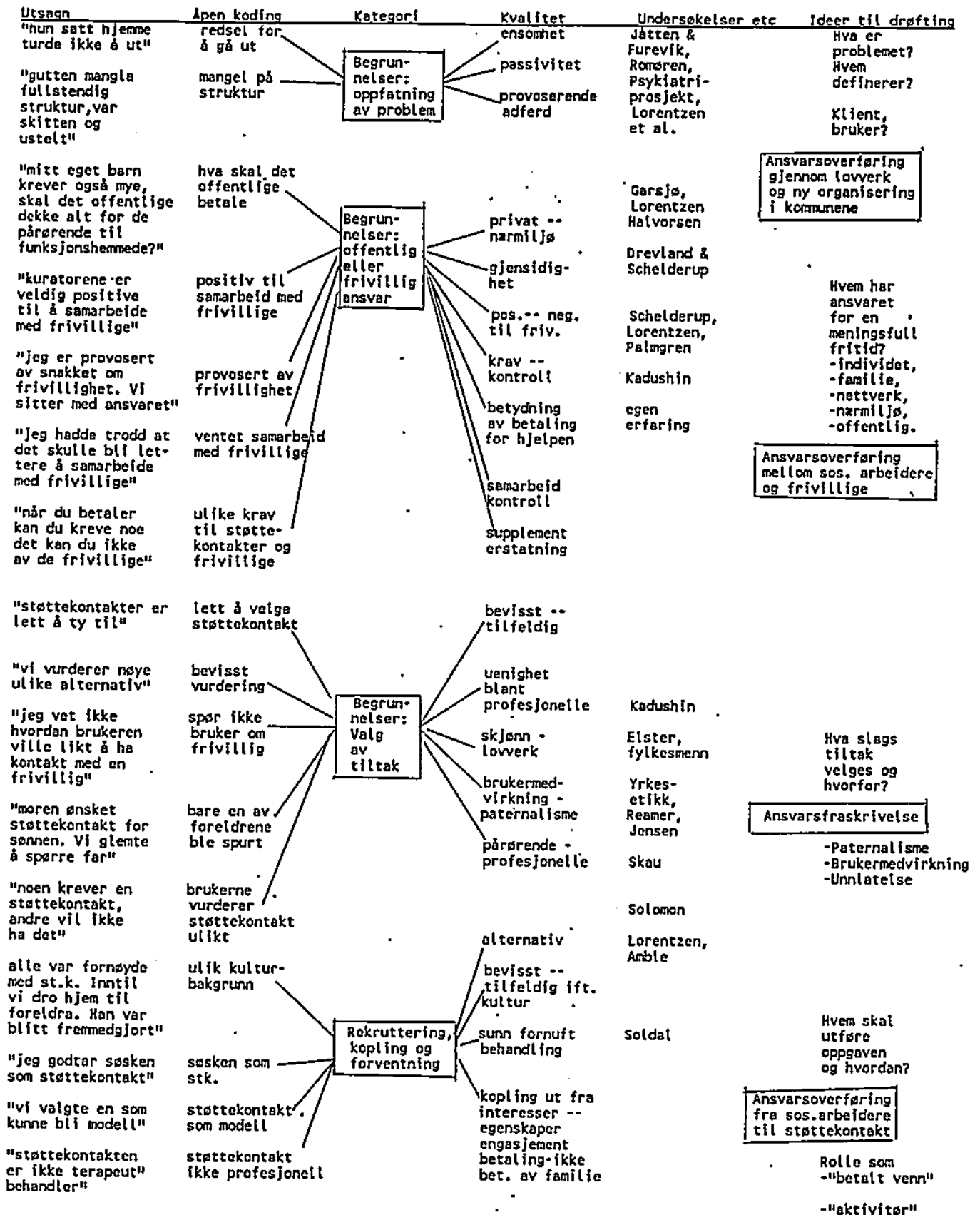
Kvales tredje tolkningsnivå er i forhold til teori. "Når et utsagn tolkes ut fra en teori, vil tolkningens gyldighet avhenge av en vurdering av om denne teorien er gyldig for det anvendte området og om den spesifikke tolkning som foretas, følger rimelig ut fra teorien" (Kvale 1984, s.61). Det er vanskelig å vurdere om teorien jeg trekker inn om empowerment, oppfattes som gyldig for å belyse ideene om sosialarbeidernes begrunnelser og forventninger til støttekontakter. Det kan diskuteres om empowerment i det hele tatt er en teori, eller bare en metode. Dessuten kan det kritiseres at jeg i liten grad drøfter en viktig del av det teoretiske grunnlaget for empowerment: endring av maktforhold i samfunnet. Likeledes kan det stilles spørsmål ved om forskning om frivillig arbeid er gyldige for undersøkelsen.

Som nevnt tidligere kombinerer jeg en fenomenologisk tilnærming der jeg undersøker hvordan verden fortoner seg for informanten, med en hermeneutisk tilnærming. Jeg har gjennomført en kombinasjon av analyse av deler og helheten (Holme & Solvang, 1986). I den åpne kodingen og kategoriseringen var delene fokus for oppmerksomheten. Senere i analysen har jeg beveget meg frem og tilbake mellom å se på og tolke dataene i sin helhet og gå tilbake til delene for å sjekke at tolkningen av helheten blir gjort i lys av delene. For at gyldigheten og påliteligheten i undersøkelsen i størst mulig grad skal kunne kontrolleres, har jeg laget en fremstilling av hvordan jeg har gått frem i koding og analyse av data.

4.3 SKJEMATISK FREMSTILLING AV EKSEMPLER PÅ UTVIKLING AV KATEGORIER OG KVALITETER

I figur 2 viser jeg noen eksempler på hvordan jeg har gått frem i analysefasen fra åpen koding av utsagn og kategorisering av disse. Noen av kvalitetene ved kategoriene og teori som har blitt aktuell å trekke inn underveis. Selv om jeg har beveget meg frem og tilbake mellom de ulike trinnene, viser skjemaet fra venstre mot høyre til en viss grad den kronologiske rekkefølgen i forskningsprosessen.

Figur 2. Skjematisk fremstilling av analysen av data.



KAPITTEL 5 PRESENTASJON AV DATA

Data i dette kapitlet består av utsagn fra informantene og undersøkelser og teori som blir trukket inn som kommentar til eller utfylling av utsagnene. Kommentarene til utsagnene har kommet til på bakgrunn av memos som jeg har skrevet underveis. De er ment å bidra til å "mette" fenomenet som omtales og er mer beskrivende enn drøftende. Etter å ha presentert hver av de fire hovedkategoriene i 5.1 - 5.4, oppsummerer jeg under hver kategori de ideer jeg har fått på bakgrunn av data. Disse har i stor grad sammenheng med kjernekategoriene ansvarsoverføring. Kapitlet avsluttes med en oppsummering av dataene med vekt på sosialarbeidernes syn på støttekontakt i forhold til frivillige og personer i det private nettverket.

~~U~~følge Ely (ref. i Svensson, 1996), kan kvalitative data presenteres på flere måter. Jeg velger å beskrive fenomen som stort sett gjelder en gruppe mennesker, fremfor enkeltmennesker. Dessuten vil jeg prøve å legge vekt på kontraster i materialet. Kvale (1988) legger vekt på at måten et intervju skal gjengis på, er knyttet til hensikten med undersøkelsen. I denne oppgaven er ikke selve intervjuet og hvordan samtalen forløper i fokus. Jeg har valgt en redigert gjengivelse av informantenes synspunkt fordi undersøkelsen tar sikte på å finne kategorier og begreper med tanke på å systematisere ideer som kan danne grunnlag for utvikling av teori omkring sosialarbeidernes begrunnelser og forventninger. I tråd med grounded theory-tradisjonen, skal undersøkelsen hverken resultere i ren beskrivelse eller verifikasjon, men mønstersøking. De utsagnene der meningen kommer tydelig frem, er direkte sitert. Andre utsagn er noe redigert for å tydeliggjøre meningen slik jeg har fortolket den i løpet av intervjuet og ved kategorisering av data. Utsagnene er skrevet i kursiv.

5.1 BESKRIVELSER AV KLIENTER OG DERES PROBLEMER.

Dette kapitlet er en redigert gjengivelse av informantenes beskrivelser av klientene og deres problemer. Beskrivelsene og begrunnelsene er delt i tre kategorier: problemer p.g.a. isolasjon, passivitet eller provoserende adferd. Disse grove kategoriene overlapper hverandre. Jeg presenterer utsagnene med korte introduksjoner for å vise noe av mangfoldet av oppfattede problemer som ligger til grunn for et hjelpetiltak.

5.1.1 Isolasjon og ensomhet

Mangel på kontakt med andre mennesker er et gjennomgangstema i informantenes beskrivelse av de problemene klientene strir med. Dette kan illustreres med følgende sitat:
en viktig begrunnelse for de fleste brukerne jeg har med å gjøre, er å bryte sosial isolasjon og utvide nettverket, komme i kontakt med andre mennesker

En informant understreker at isolasjon er et ekstra problem for mennesker som er kommet til landet som flyktninger:

det behovet flyktningene har er veldig likt det mange nordmenn har.. men det er lettere for nordmenn ..for et eller annet sted har de en sosial kontakt.. de kan i hvert fall snakke språket på butikken

Samtidig er han opptatt av at hjelpen for å komme ut av isolasjonen er midlertidig:

folk trenger hjelp på veien, hjelp til å komme over en kneik og komme ut av isolasjonen så de blir mer i stand til å finne ubetalte kontaktervi skal trekke folk ut av isolasjonen for å gi dem en bedre livssituasjon, gi dem noe å bygge videre på

En annen informant understreker også at hjelpen skal være i en kort periode:

vi hadde en ufør gutt som ble skadet på en idrettsbane, slet med atføring og byråkrati og følte seg isolert, trengte praktisk bistand for å få ryddet opp i papirer slik at han kunne bruke sin energi på andre ting

Flere informanter arbeider med mennesker med psykiske lidelser og beskriver isolasjon som en del av denne lidelsen. En informant snakker om flere hun har kontakt med:

de er veldig mye alene og ligger i sengen, de er deprimerte, kommer ikke ut, har ingen venninner eller venner....familien har kanskje slått hånden av dem altså de er forferdelig ensomme mennesker

På spørsmål om hvorfor en kvinne har støttekontakt, beskrev informanten situasjonen til klienten slik:

hun trenger støttekontakt fordi hun kommer seg ikke ut på egen hånd, hun tør ikke, har angst...jeg tror at hennes sosiale fungering blir bedre hvis hun har noen med seg

Isolasjon som følge av fysisk funksjonshemming eller psykisk utviklingshemming, er tatt opp av flere informanter:

de funksjonshemmede trenger hjelp til å komme seg ut, ellers blir mange sittende inne alene

5.1.2 Passivitet

Informantene beskriver passivitet hos mange av klientene som et problem. Aktivitet blir tilsvarende omtalt som noe positivt og blir dels begrunnet med at klientene skal bli mindre isolert og dels med at de skal bli mindre passive:

han gikk bare frem og tilbake fra det der arbeidet og hjem, etter at han fikk støttekontakt kom han ut i skog og mark og på fjellet og kanskje reiste de en tur

En annen forteller:

han har hatt det veldig vanskelig.. en mann på noen og førti år med angst og depresjon og veldig fedme, så mye at det plager ham og han fikk vi altså en støttekontakt til som er så fantastisk. Han turde ikke å ta bussen og kom seg ikke ut noen steder ...og det han ønsket seg det var å gå i byen å handle og se på folk. Nå går det greit å ta bussen inn til byen fordi støttekontakten venter på busstoppen

Aktivitet blir ikke alltid sett på som et gode:

på en annen side har du jo både unger og psykisk utviklingshemmede som har så mange aktiviteter at de ikke har tid til å være sammen med støttekontakten sin

Dette understøttes av følgende uttalelse fra en klient som ble referert av en sosialarbeider på et kurs (HiB, 1996,b):

jeg bør vel ta i mot støttekontakt siden kommunen sier jeg kan få det. Men jeg har egentlig ikke så mye tid til å være sammen med henne

En av informantene så på aktivitet som en mulighet for at gutten skulle få oppleve at han mestret noe:

når jeg ser tilbake på det, så kunne det vært en målsetting å få støttekontakten til å gripe fatt i noe av det gutten likte som han var flink til og prøve å pense han inn på fising eller dra han med i sånne miljøer hvor han kanskje hadde greid å hevde seg

I blant er problemet mangel på ledsaging eller transport til ulike aktiviteter. To informanter sa det slik:

psykisk utviklingshemmede klarer ikke å komme til ulike fritidsaktiviteter uten følge, støttekontakten har en ledsagerfunksjon

det er behov for assistenter eller folk til å være med på å organisere fritiden ikke nødvendigvis det som tradisjonelt blir sett på som støttekontaktordning

5.1.3 Provoserende adferd

Under denne kategorien har jeg samlet utsagn der informantene legger vekt på adferd som oppleves som provoserende eller problematisk av bruker, pårørende, sosialarbeider eller andre og når hjelpetiltaket blir begrunnet i denne adferden.

Utagerende oppførsel:

vi bruker støttekontakt for eksempel til en gutt som ikke klarer å fungere ute blant andre barn, som gjerne reagerer med sinne og tåler lite av andre barn på grunn av omstendighetene i hjemmet

Manglende struktur:

det var i forbindelse med utskrivning av en jente fra et behandlingshjem. Hun manglet fullstendig struktur på det med å være skikkelig kledd og ren og sånne ting

Manglende grenser overfor gutter:

det var en jente som.. hun var vel evneveik hun var gal etter gutter. Hun ble jo veldig utnyttet fordi at det var vanskelig å se for gutter om hun egentlig var evneveik. Når gutter ba henne gå til sengs så gjorde hun det

Behov for sosial trening:

de klientene som jeg skaffer støttekontakt til er det sosial trening rett og slett som er det viktigste, klare å være sammen med andre uten å bråke eller ødelegge og å trene på fritidsaktiviteter

Behov for en norsk modell:

en gutt på fjorten år kom til Norge som analfabet og har svært ressursvake foreldre. De har ikke anelse om hva slags behov som skal dekkes for en fjortenåring som lever i et hjem det er fullstendig kaos.. han har forferdelig stort behov for å se.. en modell som kan vise ham hva en fjortenåring i Norge er, sånn at han skal slippe å skille seg så veldig masse ut både når det gjelder klær og oppførsel

Denne gutten trengte også en autoritet:

i det tilfelle her med den unge gutten så har støttekontakten en autoritet som denne gutten trenger. Han lager sine protester og de klæsjer og da tenker jeg at det kan være korrekt at han får korrigert noe av adferden sin hos støttekontakten

Barn som trenger stabile forbilder:

dette er jo unger som trenger stabilitet og kontinuitet i livet sitt og som gjerne har hatt lite av det. Veldig ofte var dette unger som levde sammen med sine mødre og måtte ha en mannlig modell

5.1.4 Kommentaar til informantenes beskrivelser av klientene og deres problemer

Beskrivelsene fra informantene om problemene som ligger til grunn for støttekontakt som hjelpetiltak, er kategorisert i tre: sosial isolasjon, passivitet og provoserende adferd. Dette er i tråd med funnene til Jåtten og Furevik (1980) om 93 støttekontakter og 8 sosialkontor mente lå til grunn for støttekontaktvirksomhet i barnevernet. Ensomhet, manglende stimulering og sosial trening var hyppigst nevnt da de ble spurt om hva som førte til henvisning.

Sosial- og helsedepartementet har samlet erfaringer fra over hundre små og store forsøksprosjekter for mennesker med psykiske lidelser (S-H.dep., 1995) De skriver at spørreundersøkelser som har vært foretatt i prosjektene blant brukere og pårørende, viser at sosial kontakt, tilrettelagt aktivitet og arbeid står øverst på ønskelista.

Lorentzen et al. (1995) har undersøkt hvem som er brukere av frivillighetscentralene og kategorisert dem i alenemødre, de kontaktsøkende og de uføre. Alenemødrene ønsker hjelp til avlastning, de uføre ønsker praktisk hjelp, mens den "typiske kontaktsøkende er sosialt isolert, enten på grunn av angst eller redsel for kontakt med andre, eller fordi alder og uførhet hadde ført til vanskeligheter med å komme seg ut blant folk" (s.86).

I en rapport som baserer seg på en spørreundersøkelse blant 500 voksne funksjonshemmede i Oslo (NIBR-rapport, 1986), dokumenteres det en sammenheng mellom nedsatt funksjonsevne og liten eller ingen tilhørighet til venner sammenlignet med andre grupper av befolkningen. Undersøkelser om mennesker med psykisk utviklingshemming viser lignende tendenser (Tøssebro, 1995) Han sier at psykisk utviklingshemmede er lite inkludert i sosialt fellesskap i nabolag. HVPU-reformen har hverken ført til mer eller mindre ensomhet for de som har flyttet fra institusjon. "De har mindre nabokontakt enn andre og mange har ikke venner" (s.55).

5.1.5 Ideer og spørsmål til drøfting

Med utgangspunkt i informantenes beskrivelser av hvem som får hjelp, spør jeg meg selv om hva som er det offentliges ansvar i forhold til mennesker som er ensomme, passive eller har en problematisk adferd. Dataene bidrar til å reise spørsmål ved ansvar og

ansvarsoverføring mellom ulike aktører: Mellom familie og det offentlige, mellom det offentlige og det frivillige hjelpeapparat og mellom profesjonelle sosialarbeidere og ikke-profesjonelle støttekontakter. En del av ansvarsoverføringen er strukturelt betinget gjennom lovverk og byråkrati, mens ansvarsoverføringen som blir omtalt i neste kapittel, skjer mellom det offentlig hjelpeapparat og frivillige hjelpere.

5.2 OFFENTLIG ANSVAR OG FRIVILLIG ORGANISERT HJELP

Ansvar og ansvarsoverføring har vist seg å være et sentralt tema når det gjelder alle kategoriene og har, som tidligere omtalt, blitt kjernekategori i analysen av data. I følge Glaser (1978) er kjernekategori ofte en vanlig kategori som viser seg å inkludere det meste av materialet. Jeg har derfor valgt å presentere informantenes utsagn om offentlig ansvar og frivillig organisert hjelp i en egen kategori. Utsagn som er kategorisert under offentlig ansvar, er informantenes uttalelser om ansvaret til kommunen eller velferdsstaten for å utføre visse oppgaver. Frivillig organisert hjelp er i dette kapitlet delvis omtalen av virksomhet i regi av frivillighetssentral eller lignende, delvis omtalen av virksomhet i nærmiljøet. Informantene skiller seg fra hverandre i synet på frivillig organisert hjelp for mennesker som trenger hjelp og støtte. Forskjellene handler mest om i hvor stor grad det offentlige kan gi fra seg kontrollen til de frivillige.

5.2.1 Motforestillinger mot frivillig hjelp

Noen sosialarbeidere var opptatt av at frivillige krever ekstra innsats fra sosialarbeideren:

vi har en bunke med journaler med folk som har krav på støttekontakt, da kan vi ikke prioritere frivillige. Vi sitter med ansvaret når alle andre går sin vei

Drevland & Schelderup (1993) påpeker arbeidsbelastning og manglende tid og overskudd som en av tre årsaker til sosialarbeideres avstandsholdning til frivillige hjelpere.

Sosialarbeiderne som de intervjuet, sa at "de føler seg "ribbet" allerede og at forventningene om at de også skal forholde seg til organisasjonene og de frivillige medarbeiderne, oppleves som en ekstrabelastning, ikke som en utfordring" (s. 49).

På spørsmål om hva informanten tenker at frivillige kan brukes til, er en opptatt av at de kan brukes til praktisk arbeid:

jeg ville jo tenke i forhold til å få gjort en jobb altså det er jo en del frivillige som

stiller mye opp i forhold til jobber som skal gjøres som plenklipping og bortkjøring av boss

Samme informant forbinder frivillige med fremmede som kommer innom og er opptatt av at det skjer i en organisert sammenheng:

mange brukere mener at de klarer seg selv og de vil ikke ha noen fremmede folk i hjemmet sitt så det er det er veldig vanskelig å komme til et vilt fremmed menneske og bare si jeg forstår kanskje du har lyst til å snakke. Jeg ville selv ikke ta i mot dem hvis de kom på døren ..Men selvfølgelig hvis de representerte en organisasjon for eksempel Røde kors besøkstjeneste og har med noe bøker fra biblioteket... det måtte være mer ordnete forhold slik at det ikke bare var en som kom hjem

Kunnskap om frivillige er lav hos mange sosialarbeidere. Drevland & Schelderup (1993) gjennomførte spørreundersøkelse blant et representativt utvalg av sosialfaglig tilsatte ved sosialkontor og intervjuet femti sosialarbeidere vedrørende deres kunnskap om og bilder av frivillig innsats. De skriver at svarene var entydige. Sosialkontorene hadde lite kunnskap om nærmiljøet og var lite orientert mot ressurser i lokalsamfunnet De hadde i liten grad de frivilliges innsats med i sin referanseramme og få er orientert om de politiske signalene som legger vekt på økt satsing på frivillig innsats. Når det gjelder informantenes syn på fremtidig ønsket og mulig samarbeid med frivillig sektor, sier forfatterne at bildet ser noe lysere ut.

En annen informant sier at bruk av frivillige er en uvant tanke og hun er skeptisk:

jeg har aldri tenkt på det med frivillige hjelpere. Men det vrenger seg litt hos meg når jeg hører om det der med frivillig hjelp

Samme sosialarbeider poengterer at hun er redd for at klienter skal utnyttes :

jeg ville sjekket først hva en frivillighetssentral var ikke være avvisende, men skeptisk. Hva slags folk er det på frivillighetssentralen, er det fare for å bli utnyttet?

I avvisning av frivillig organisert hjelp ligger samtidig forsvar for støttekontakter eller annen betalt hjelp:

støttekontakt er forutsigbarhet og det er noe folk har krav på. De må ikke be om dette. Oscar Wilde har sagt: "Hvorfor hater han meg, jeg har da aldri hjulpet ham". Dette er viktig å ha med seg. Det er et helvete å be om hjelp hele tiden. Vi har fast oppfølging av støttekontakter for at de skal slippe å be om hjelp

Denne informanten trekker paralleller mellom klienter og støttekontakter i den forstand at de begge skal få slippe å be om hjelp. Han oppfatter at frivillighet krever gjensidighet.

Dette kravet om gjensidighet er også to andre informanter opptatt av:

spørsmålet når det gjelder organisert frivillig hjelp er om klientene kan yte noe tilbake. Ved frivillighet må de alltid be!

hvis det var meg så ville jeg følt behov for å gi noe igjen til en frivillig, ikke til en støttekontakt

I Drevland & Schelderups undersøkelse av hjelpere og brukere av frivillige sosiale tjenester fant de at gjensidighetsaspektet er avgjørende for brukerne av frivillig innsats. Brukerne understreket at de frivillige gjør en innsats fordi de tror på noe, liker det de gjør, synes det er riktig eller fordi det er en sak de er opptatt av. Erfaringen til forskerne er at denne dimensjonen av gjensidighet er en forutsetning for at det skal være en balansert relasjon mellom giver og mottaker, dvs. at hjelpen gis på en måte som gjør at brukeren ikke blir sittende igjen med en ydmykende takknemlighetsgjeld.

På spørsmål til en informant om hun kunne tenke seg å samarbeide med frivillige, svarte hun ved å snakke om frivillige som støttekontakter uten betaling:

jeg tenker på det at hvis sosialkontoret gikk ut og averterte etter frivillige støttekontakter hvordan virker det på sosialkontoret som en arbeidsgiver? Skal vi ikke betale for tjenester som de gjør altså? Går det an, er det mulig?

I evaluering av frivillighetssentraler så Lorentzen et al. (1995) bl.a. på samarbeid mellom frivillighetssentraler og det offentlige hjelpeapparat. Det viser seg at samarbeid med det offentlige bidrar til å spre informasjon om sentralens tjenester. Dessuten ga samarbeidet sentralene en legitimitet de ellers kunne ha problemer med å opparbeide. En av deres konklusjoner var at "sentraler som mottok mange brukere fra det offentlige hjelpeapparat gjennomgående hadde et høyere aktivitetsnivå enn de øvrige" (s. 193).

Mindre kontroll er et argument som går igjen både hos de som er skeptiske og de som er positive til frivillighet. Tre informanter uttrykker det slik:

det er mindre kontroll med de frivillige hva de kan finne på når de kommer hjem i hjemmet til folk som sitter alene og vi vet ikke hva som skjer spesielt med psykiatriske pasienter

hvis jeg var bruker ville jeg ikke være trygg, men på støttekontakt er du trygg. Forskjellen er at sosialkontoret har ansvaret for den støttekontakten. Brukeren kan gå til sosialkontoret og si det at det og det har skjedd .. hvis de ikke er fornøyde med støttekontakten .. eller de kan fortelle om overgrep eller sånne ting

den betalte hjelpen kan suppleres av frivillighet. Den betalte er forutsigbar og vi har kontroll. Ved frivillighet mister man kontrollen over sitt eget liv, må tilpasse seg de andre må innordne seg

Lorentzen (1995,b) tar opp spørsmålet om regelverk og kontroll ved frivillige ytelser der han påpeker at den som mottar frivillig ytelse, ikke har noe krav hverken på innhold eller fordeling av en ytelsen. Han vurderer muligheten for et offentlig regelverk som regulerer innholdet i frivillige ytelser. Om et slikt regelverk hadde blitt laget, ville imidlertid ført med seg mange ulemper: Særpreget ved frivilligheten ville blitt redusert med økt byråkratisering og kontroll. Et alternativ er at organisasjonene selv kunne etablere og håndheve faglige krav til innholdet i egne omsorgsytelser, f. eks minimumskrav til hjelperen, undersøke om mottaker er fornøyd, taushetsplikt og regularitet. I dag er det få frivillige organisasjoner som har fastlagt standardkrav til sine ytelser.

En informant var skeptisk til frivillige, men kunne gå med på det hvis han visste at brukeren ønsket det:

bruk av frivillige til besøkstjeneste er bare aktuelt når det er et uttrykt ønske fra brukerne

Norges handikapforbund ser positivt på frivillig service for økt trivsel og bedre livskvalitet, men fremholder at servicen ikke bør utformes som særtiltak rettet mot bestemte grupper. Tiltak som er gode for mennesker med funksjonshemninger, er også et gode for mennesker uten funksjonshemninger (Palmgren, 1995).

Flere informanter hadde motforestillinger mot frivillige i forhold til mennesker med psykiske lidelser:

om jeg har motforestillinger mot bruk av frivillige?..jo kanskje hvis det er klienter som har psykiske problemer da ville jeg nok vært litt mer bekymret hvis man gikk inn og koplet folk til frivillige

En informant tenker på de klientene hun har med å gjøre med psykiske problemer dersom ikke det offentlige tar ansvar:

vi lever i et sånt travelt samfunn og mange sier jeg har ikke tid til å bli venn med deg..hva vil da skje med en som har store psykiske problem?

Flere informanter så faren for at frivillighet var en lettvent måte å spare penger på. En uttrykte det slik:

det er fare for at politikerne ser på det som et greit budsjettkutt. De frivillige kan ikke erstatte sosialsektoren, de er avhengig av hverandre

5.2.2 Positiv innstilling til frivillig hjelp

En informant i en administrativ stilling forteller at både sosial- og barnevernseksjonen er åpne for samarbeid:

jeg opplever at det har vært en veldig åpen holdning til frivillighetssentralen blant både barnevern og sosialseksjonen. Folk har sett at dette er en ressurs som vi vil samarbeide med og jeg har enda ikke møtt noen direkte motforestillinger hverken i barnevernseksjonen eller i sosialseksjonen

Samme informant hadde for øvrig erfaring fra en annen bydel hvor innstillingen var en annen:

Kirkens bymisjon møtte jo mye større motstand fra profesjonene i en annen bydel når det gjaldt etablering av hjelpetiltak

Frivillighetssentral blir omtalt av en informant som viktig for flyktninger, et sted der de kan få gjøre noe:

i forhold til flyktninger ser vi frivillighetssentralen som et viktig potensiale. Det er flere flyktninger som har tatt kontakt fordi de ønsker å gjøre noe for andre

Gjensidighet oppfattes, som nevnt tidligere, som et viktig prinsipp i frivillig arbeid. Men mens dette prinsippet ble omtalt som negativt av noen, (jfr 5.2.1), blir det fremhevet som positivt av andre. Samme person kan være både hjelper og bruker i frivillighetsarbeid. På slutten av et skjema fra en frivillighetssentral, der mennesker som trenger hjelp skal fylle ut hva de trenger hjelp til, stilles spørsmål: "Kan du tenke deg å hjelpe noen med noe, i tilfelle hva?" (Landsvik, 1993)

Valg av den ene eller andre hjelpeformen ses av en informant i sammenheng med samarbeidet mellom frivillighetssentral og kommunen, sentralens kjennskap til offentlig sektor og lederens egen begrensning:

lederen på frivillighetssentralen sier at når han får en følelse av at det her må jo være et sosialt problem så fører han det over til oss.. han er åpen på å diskutere ...og han tar kontakt med oss før han anbefaler en person å søke her eller ikke

I dette tilfellet fungerer frivillighetssentralen som en slags sluse der de vurderer om hjelpen de kan gi, er tilstrekkelig eller om det må mer omfattende eller en annen type hjelp inn. Denne måten å arbeide på er vanligere i land der frivillig sosialt arbeid er en

mer selvfølgelig del av samfunnet enn det er i Norge. I en artikkel om moraldannende fellesskap kaller Lorentzen (1993) dette "subsidiaritetsprinsippet". Han sier at grunnlaget for dette katolske sosialpolitiske dogmet er ideen om at menneskelige problem primært bør løses der de oppstår, f. eks i familien. Om dette ikke lykkes, så bør fellesskapet umiddelbart utenfor familien, f. eks. nabolag eller lokale organisasjoner, koples inn. "Først i siste omgang, når disse har vist sin utilstrekkelighet, bør statlige ordninger benyttes" (s.164).

En annen informant er opptatt av det samme, men hun snakker om at de profesjonelle skal avgjøre når det private nettverket skal ordne opp:

vi må ta oss tid til å spørre det private nettverket først og så kan du si at dersom det ikke er noe å hente der så må du kople inn det profesjonelle

Samme informant ga et selvkritisk tilbakeblikk og var opptatt av hvordan hun som profesjonell hjelper ikke var lært opp til å spørre frivillige om å hjelpe:

vi som profesjonelle hjelpere var for lite nysgjerrige, var for lite flinke til å spørre folk om de kunne hjelpe. Jeg tror det sikkert har noe med holdningene våre noe med måten vi har blitt lært opp på

En av informantene var i utgangspunktet svært opptatt av å samarbeide med frivillige i forhold til flyktninger og innvandrere. Han fortalte at det slett ikke var så enkelt å få til, til tross for iherdige forsøk:

jeg har forsøkt gjentatte ganger å ta kontakt med flere organisasjoner og så blir det ikke noe av det. Det forbauser meg for jeg hadde veldig store visjoner da jeg kom hit at her skal det bli godt samarbeid med frivillige organisasjoner både fordi det står i lov og fordi jeg synes det er veldig viktig at vi kunne fåt i gang noe sånt

Informanten hadde tidligere negativ erfaring med frivillig besøkstjeneste blant flyktninger, men likevel ville han forsøke:

jeg har tidligere erfaring fra det som Røde Kors kaller vennekontakter og det var stor optimisme til å begynne med. Men så viste det seg at vennefamiliene ble oppspist. Flyktingene kunne ikke skjønne at det skulle være en grense for samvær og så på dem som personlige, private venner som man på en måte kunne bruke til hva som helst

Repstad (1984) formidler inntrykk fra forsøk med vennekontaktjeneste blant flyktninger i Kristiansand fra 1979 og utover. Han skriver at vennekontaktene, som er frivillige og ulønnede, har gjort en stor innsats når det gjelder å lette overgangen til det norske

samfunnet. Et betydelig antall sosiale kontakter mellom vietnamesere og nordmenn har blitt vedlikeholdt gjennom vennekontaktprosjektet. Han legger imidlertid vekt på problemene med rekruttering og mener dette bl.a. har å gjøre med at personen som koordinerte vennekontaktjenesten, var tilknyttet sosialkontoret. De var ganske tilbakeholdne med å formidle brukere til prosjektet. Vurderingen fra sosialkontoret synes å ha vært at det er bedre å bruke betalte støttekontakter, "for de kan man kreve noe igjen av" (s.172). Videre hevder han at hjelperne kviet seg for å påta seg det som de trodde var krevende terapeutiske oppgaver, siden sosialkontoret er inne i bildet. Dessuten kunne brukerne ha barrierer mot å oppsøke et sosialkontor selv om de føler seg ensomme.

Informanten som arbeidet med flyktninger og innvandrere, hadde imidlertid visjoner om et bedre samarbeid med frivillig sektor til tross for negative erfaringer:

så jeg har landet på det med betalte tjenester her hos oss, men jeg har ikke gitt opp håpet om at vi skal prøve å få inn frivillige tjenester for jeg tror jo det at på sikt kan det lette integreringen til flyktingene

De informantene som var mest positive til frivillig organisert hjelp, var også opptatt av folks personlige ansvar. En uttrykte hvordan han oppmuntret folk til å klare seg selv:

vi prøver jo å anbefale at de melder seg inn i diverse sportsklubber, vi kan kanskje gi dem litt støtte til det eller at de prøver seg på en eller annen form for kurs alt etter interessene til vedkommende

5.2.3 Ideer og spørsmål til drøfting

Begrunnelsene for offentlig eller frivillig organisert hjelp handler i hovedsak om ulik oppfatning hos informantene av kontroll og styring med tiltakene som settes i verk. Når sosialarbeiderne snakker om kontroll, tolker jeg det som faglig ansvar. Det handler om i hvor stor grad sosialarbeidere kan og skal ha ansvar for og utøve kontroll med den hjelpen klienten får og i hvor stor grad brukermedvirkning blir tatt på alvor. Andre aktuelle spørsmål er om hjelpetiltak fra det offentlige fører til at nærmiljø og familie blir fratatt naturlige omsorgsfunksjoner eller om ansvarsoverføring til frivillige kan føre til et ekstra press på pårørende og nettverk.

5.3 BEGRUNNELSER FOR VALG AV TILTAK

I dette kapitlet vil jeg konsentrere meg om data som dreier seg om det direkte arbeidet eller samarbeidet med klienter. Jeg presenterer informantenes utsagn både om valg av tiltak generelt og om valg i forhold til spesielle klienter. Når jeg bruker begrepene hjelp eller tiltak, tenker jeg både på støttekontakter og andre former for betalt og ubetalt hjelp.

5.3.1 Bevisst eller tilfeldig bruk av støttekontakt

Da jeg spurte sosialarbeiderne om hva som lå til grunn for valg av tiltak, sa flere at de ikke alltid reflekterte så mye over valget. En sa at hun var lite bevisst i valg av tiltak og var selvkritisk i etterkant. Hun mente at det burde vært hennes faglige ansvar å være mer bevisst i valg av tiltak:

generelt kan jeg si at støttekontakttiltaket var preget av få begrunnelser..du tyr til støttekontakt som et greit hjelpetiltak, men du har ikke helt klart for deg hvorfor

Undersøkelser til Andersson (1992), som jeg viste til i kap. 1, tyder på det samme. Hun skriver at tiltaket er lett å ty til, blir lite problematisert, har få begrunnelser, men både brukere, pårørende og fagfolk er fornøyd med ordningen.

En informant var opptatt av at bruk av støttekontakt forutsetter evne til kontakt:

støttekontakt er først og fremst riktig for psykisk utviklingshemmede som fungerer bra, der klienten har forutsetninger for å få et forhold til støttekontakten

En annen er svært bevisst når han uttaler seg om hvorfor han foreslår støttekontakt som tiltak. Han bruker lang tid på vurdering og mener tydeligvis at dette er hans ansvar å gjøre. Han understreker dette ved at støttekontakten er så lett å ty til og derfor må man vurdere nøye om det er rett tiltak:

jeg tenker ikke bare at det er bra med en støttekontakt fordi det er jo veldig lett å ta til, men jeg vurderer om den personen vil ha nytte av det

Samme informant var i utgangspunktet svært skeptisk til å bruke støttekontakt i forhold til flyktninger og innvandrere og så på det som en nødløsning. Han uttaler imidlertid:

nå har vi på en måte landet på det som utlendingene kaller "det kalde", sant, at vi bruker den betalte hjelpen. Det går jo an å se det sånn at vi på en måte tar det nest beste. Men kanskje det nest beste faktisk er ganske bra fordi vi på en måte kan sette krav til den støttekontakten

Her begrunnes bruk av støttekontakt med at sosialarbeideren kan sette krav til en slik hjelper. Dette var jeg inne på i kap. 5.2.1 der flere informanter var skeptiske til frivillige

fordi de ikke kunne sette krav til eller kontrollere hjelpen. I rundskrivet til lov om sosiale tjenester, står det for øvrig at støttekontakt kan være et viktig tiltak blant annet i forhold til "innvandrere som er ukjente med det norske samfunn" (Sosialdepartementet I-1/93).

5.3.2 Brukerens ønske som begrunnelse for valg av støttekontakt

En informant arbeider med mennesker med psykiske lidelser og mener støttekontakt er et meget godt tiltak for de fleste klientene hun har kontakt med:

støttekontakt er et godt tilbud fordi det er så mange av de med psykiske lidelser som vegrer seg mot å gå på dagsentrene fordi de ikke vil bli klassifisert og tatt med i den gruppen som går der. Da syns jeg støttekontakt er et veldig godt alternativ til det å sitte alene og mange er blitt gode venner

En annen understreket også at brukerne ønsket støttekontakt:

de som selv ønsker å få støttekontakt er de som har psykiske problemer som har vanskelig for å fungere sammen med andre. De ønsker å komme seg ut gjøre ting som de ellers ikke tør å gjøre eller gå til byen, gå på en kafe', ta bussen, gå på kino

Hvorvidt det virket stigmatiserende eller ikke, opptok flere informanter. Dette er særlig aktuelt for barn og ungdom. En informant som også hadde erfaring med å være støttekontakt selv, beskrev det slik:

etterhvert så tror jeg han kunne si til de andre kompisene at han hadde støttekontakt. Jeg fikk inntrykk av at det var ganske vanlig i den gjengen han var i, det var ikke så stigmatiserende som vi kanskje hadde trodd.

Disse informantenes erfaring var at støttekontakt ikke var et stigmatiserende tiltak. Som jeg viser i 5.3.7, kan andre se på støttekontakt som stigmatiserende og bruke det som en begrunnelse for alternative tiltak.

5.3.3 Faglig kontroll som begrunnelse

Kontrollaspektet blir ofte brukt som begrunnelse for støttekontakt og ble trukket inn som argument mot å bruke frivillige:

det kan være OK med frivillige. Nei forresten, jeg vil ha kontroll, redd for at klienten skal bli utnyttet

En annen differensierte mer på når støttekontakter var nødvendig:

jeg er positiv til å bruke frivillige, men når det er nødvendig at vi har den faglige kontrollen over tiltaket, er det riktig å bruke støttekontakt

Følgende utsagn kan illustrere hva kontrollen går ut på:

en støttekontakt leverer rapport, du kan stille krav fordi du betaler og du kan si opp vedkommende. Hvis det skjer noe ubehagelig kan du ta det opp, støttekontakten kan komme til deg slik at du følger med i hva som skjer

Dette er i overensstemmelse med funnene i undersøkelsen til Drevland & Schelderup (1993). De fant en av grunnene til sosialkontorenes avstandsholdning til frivillige, var at det kunne oppstå konflikter mellom betalt og ubetalt hjelp. De betalte tjenestene kunne kontrolleres, ikke de frivillige. Derfor overlot de til klientene selv å ta kontakt med de frivillige så de slapp å ta stilling til problematikken.

5.3.4 · Begrunnelse mot å bruke støttekontakt

En informant var opptatt av at diagnose ikke automatisk skulle føre til at foreldre fikk hjelp og begrunnet det slik:

mitt barn krever også mye. Skal man nødvendigvis ha hjelp selv om man har en mongoloid unge?

En annen understreket betydningen av foreldrenes ansvar i forhold til sine barn og at det ikke skulle være for lett å overlate dette ansvaret til det offentlige:

jeg mener det er uriktig å bruke støttekontakt der ungene allerede er med på en masse aktiviteter, vi må ikke ta ansvaret fra foreldrene.

Faren for å frata foreldre ansvaret når man satte i verk offentlige tiltak, ble påpekt også av en annen informant. Hun var opptatt av å undersøke nettverket nøye før man kom med forslag om utenforstående til å hjelpe barn som trengte støtte:

vi glemmer ofte å spørre folk i nettverket til ungen. Mange er glad for å bli spurt, men har ikke turt å ta kontakt, de har ikke villet blande seg inn

En av informantene begrunnet at en klient ikke skulle ha støttekontakt fordi det kunne gjøre klienten skuffet:

hun ble så lei seg da støttekontakten sluttet. Såret ble så stort da hun mistet det hun betraktet som sin nærmeste venninne. Derfor får hun ikke noen ny støttekontakt.

I drøftingen i kap. 6 vil jeg komme tilbake til dette utsagnet fordi det illustrerer godt problemet med klientens selvbestemmelse og hvor langt sosialarbeideren kan styre klientens valg.

Samme informant nevnte eksempler på at støttekontakt var et galt tiltak og at de frarådet klienten og de pårørende å søke om det:

det kan være en person med en voldelig adferd som er uforståelig for en støttekontakt. Det ville være uforsvarlig både for støttekontakten og for klienten

Hun mente at hjelpebehovet var større enn det en støttekontakt kunne dekke. Dette blir understreket av flere forfattere (Rosenlund & Wrånes, 1984; Jåtten & Furevik, 1980 og Andersson, 1992). Rosenlund & Wrånes sier som nevnt i kap 1, at støttekontakt ved ukritisk bruk kan dekke over et hjelpetiltak som klienten har.

5.3.5 Uenighet mellom fagfolk

Da informantene kom med eksempler på tiltak som var satt i verk, viste de ofte til diskusjon og uenighet med samarbeidspartnere:

det var jo ikke alltid vi var enige i den bestillingen på støttekontakt som kom fra helsestasjon eller PPT

I sosialsektoren har fagfolk ofte ulike syn på definering og løsning av problem.

Sosialkontoret kan motta ønsker og krav om hva slags tiltak som bør settes i verk og sosialarbeiderne der er vanligvis ansvarlig for saksbehandling og forslag til vedtak. Presset fra andre f. eks. helsestasjon, skole eller pedagogisk psykologisk tjenestekontor, PPT, kan være såpass sterkt at sosialarbeiderens egne faglige vurdering om egnet tiltak blir underordnet:

støttekontakt ble foreslått som løsning uansett. I samarbeidet med andre var vi for lite flinke til å se nyansene, hva akkurat den ungen trengte, vi tenkte liksom mer standardisert på dette med støttekontakt, at de skulle gå på kino og sånn som alle unger synes er kjekt, men kanskje den ene ungen hadde helt andre ønsker, men det spurte vi ikke om

Jåtten & Furevik (1980) sammenligner sin undersøkelse av støttekontaktvirksomheten med lignende undersøkelser i USA. De sier at materialet stort sett stemmer overens når det gjelder hva slags aktiviteter støttekontakt og klient gjør sammen. Forskjellen var at det er vanligere i Norge at støttekontakten og klienten går på kino eller teater. Forfatterne hevder at for hyppige kinobesøk kan lett bli en sovepute. Goodman (ref. i Jåtten & Furevik) fant av stadige kinobesøk og diskusjoner om upersonlige emner ga indikasjoner på manglende nær kontakt og førte til at hjelpen ga dårligere resultat.

Som nevnt i kap. 1, er vilkåret for å ha krav på støttekontakt etter lov om sosiale tjenester strengt. Det er likevel opp til kommunens frie skjønn hvor strengt loven skal tolkes i praksis. Generelt sett ga informantene uttrykk for at deres innstilling til vedtak ble etterkommet i kommunen, enten de foreslo å innvilge eller avslå en søknad på støttekontakt. Dersom brukeren er uenig i vedtaket, er fylkesmannen klageinstans. En av informantene var uenig med fylkesmannen og mente fylkesmannen var for slepphendt i vurderingen av selve grunnlaget for tiltaket:

jeg mener støttekontakt kan være bortkastede penger og at det ofte er gal bruk av tiltaket. Men fylkesmannen i dette fylket gir alle klagere medhold

5.3.6 Forslag fra ulike parter om tiltak og innhold

Noen informanter trakk frem eksempler på at det var brukerne eller familien som ønsket og ba om støttekontakt. En annen la vekt på et eksempel med en gutt som fikk støttekontakt fordi moren, som var skilt fra guttens far, ønsket at han skulle ha et mannlig modell:

vi tenkte ikke på å spørre faren til gutten. Dermed forsterket vi konflikten mellom mor og far. Det å få inn en mannsperson, bidro til å parkere far i periferien

På spørsmål om hvem som bestemmer innholdet, hva støttekontakten og klienten skal gjøre, svarer en informant:

støttekontakt skal ikke brukes til å prate i heimen selv om klienten ønsker det. De må ut på en eller annen aktivitet

Mange støttekontakter har kontrakter som sier noe om hva innholdet i kontakten skal gå ut på, men de fleste slike avtaler er rundt formulert. Det er i tråd med Sosialdepartementets merknader til lovverket (Sosialdepartementet, 1993) der det står at: "oppgavene vil kunne innebære sosialt samvær og å følge vedkommende på ulike fritidsaktiviteter....

Tyngdepunktet i rollen som støttekontakt skal ligge på kontakt og støtte på brukerens premisser og etter dennes ønsker" (s.111).

Omfanget av hjelp blir ikke omtalt i loven og det er opp til kommunene og fastsette antall timer til hver klient. Fylkesmannen kan omgjøre kommunenes skjønn bare hvis det er åpenbart urimelig. En informant poengterte at man må kunne lovreglene når man er uenig med bruker om behovet eller pålagt å skjære ned:

vi i kommunen pleide å få medhold hos fylkesmannen når brukerne klaget over at vi ville skjære ned på tilbudet. Det er viktig med juridisk skolering blant saksbehandlerne

Et annet eksempel kan tydeliggjøre ulik oppfatning blant pårørende, klient og sosialarbeider: En mor til en voksen psykisk utviklingshemmet kontaktet kommunen og sa at datteren trengte støttekontakt. Begrunnelsen var at datteren bare var sammen med sin forlovede på fritiden. Datteren selv ønsket mest av alt å være sammen med forloveden. Morens ønske ble ikke imøtekommet (HiB, 1996).

5.3.7 Begrunnelser for bruk av andre tiltak som alternativ til eller erstatning for støttekontakt

Sosialarbeidernes begrunnelser for å bruke andre tiltak inneholder ofte argumenter mot å bruke støttekontakt. Det gir dermed innblikk i informantens syn på hva en støttekontakt ikke bør være.

a) Mindre stigmatiserende tiltak

En informant fra en liten kommune var opptatt av at en støttekontakt kunne virke stigmatiserende i lokalmiljøet. Han hadde god erfaring med å bruke hjemmehjelpere som er et mer innarbeidet og akseptert tiltak:

det er folk som sier de ikke vil ha støttekontakt, de blir ydmyket ved forslaget. Hjemmehjelp kan være utrolig fleksibel, vi brukte det istedenfor støttekontakt. Det er et akseptert tiltak. Det ble likeverd fordi det er lettere å akseptere hjemmehjelpen

Dette underbygges av erfaringer fra en psykiatrisk sykepleier i mellomstor kommune som sa at de brukte hjemmehjelpere som støttekontakter for mennesker med psykiske lidelser. Det vet folk hva er, det blir godtatt, er ikke så spesielt (Skeie, 1994)

b) Mer omfattende tiltak

En av informantene uttrykte en klar oppfatning av at miljøarbeidere ofte var bedre egnet enn støttekontakter, spesielt i forhold til mennesker med psykisk utviklingshemming som trenger mye hjelp. Miljøarbeidere er betegnelse på en yrkesgruppe som, i motsetning til støttekontakter, har yrket som hovedjobb. De kan ha ulik utdanningsbakgrunn og er ofte ansatt i forhold til arbeid i boliger for mennesker med funksjonshemming:

jeg synes dessverre ofte støttekontakten erstatter en miljøarbeider, men det er billigere og lettere å få til. Dette er okei for godtfungerende, men for de svakeste er ikke dette noen god ordning. Da bør miljøtjenesten følge med på fritidsaktiviteter. Miljøarbeidere er mer motiverte, de gjør en skikkelig jobb.

Christie (1989) understreker noe av det samme når han skriver om psykisk utviklingshemmede at de trenger stabilitet i mellommenneskelige forhold slik at en felles forståelse av ikke-verbale symboler kan bygges opp. Han hevder at "alle former for midlertidig assistanse - midlertidige hjelpere og midlertidige sosialarbeidere - er den verst tenkelige løsningen." (s.125). Det er ikke grunnlag for å si at støttekontakter er mer midlertidige enn andre, dvs. om det er mer gjennomtrekk i den tjenesten sammenlignet med andre betalte hjelpere. Likevel vil det åpenbart være et problem for en del mennesker som trenger stabilitet i forhold til andre at støttekontakten normalt er inne i bildet så få timer i uken.

c) En støttekontakt eller fritidsassistent til flere

Den informanten som generelt var mest kritisk til å bruke støttekontakt, hadde alternative forslag:

man kan bruke en støttekontakt til tre brukere når behovet først og fremst er transporthjelp. Vi sløser vekk en masse penger på støttekontakter. For eksempel kan det være fritidstilbud der det er ett bord med fire psykisk utviklingshemmede og ett bord med fire støttekontakter. Da er det bedre å ansette fritidsassistenter

To informanter hevdet at det kunne være aktuelt å vurdere å bruke en støttekontakt for flere brukere, men de var skeptiske. De mente det ville bli en helt annen jobb, og at det var helt avgjørende at brukerne hadde de samme interessene.

Fritidsassistent kan på mange måter sammenlignes med å være støttekontakt for flere klienter. Forskjellen består i at fritidsassistent er knyttet til en bestemt aktivitet og ikke til enkeltpersoner. Amble et al. (1992) hevder på bakgrunn av sine erfaringer fra Trondheim kommune, at fritidsassistenter utgjør et viktig supplement og ofte kan erstatte støttekontakter. Samme erfaring viser en evalueringsrapport fra Asker kommune (Berge, 1993). Etter som fritidsassistenttjenesten ikke er lovfestet, får ikke klienten et enkelt vedtak som han kan klage på etter forvaltningsloven. En av informantene er opptatt av juridisk skolering av sosialarbeidere med tanke på å finne gode løsninger der

rettssikkerheten ble ivaretatt.

Det har i det siste pågått en debatt om fritidsassistenter kan erstatte støttekontakter (Støttekontakten og Fri Tid, 1993-96). Representanter for brukerne av tjenestene er klare i sin vurdering: Selv om mange klienter ønsker å delta i organiserte aktiviteter i fellesskap med andre, er det behov for et tiltak som er fleksibelt og som kan rettes inn mot brukerens skiftende behov. Dette blir f. eks. fremhevet av Handikappedes barn foreldreforening (Fri tid 19/96). De påpeker faren ved at en grupperettet hjelp kan undergrave enkeltklienters rett til hjelp.

d) Ledsager og transporthjelp

En av informantene var opptatt av at støttekontakt ble misbrukt dersom vedkommende bare ble brukt som ledsager. Hun mente at andre like gjerne kunne utføre denne tjenesten, eller at flere klienter kunne være sammen med en støttekontakt:

den gruppen vi i administrasjonen bør gå inn å gjøre noe med, er en håndfull som bare bruker støttekontakter som transporttjeneste. Denne kan organiseres ved at Uføres bilsentral kunne hatt en henterunde. Noen av støttekontaktene kan erstattes med miljøtjenesten, noen andre med transporttjeneste

Ledsaging kan imidlertid være nødvendig for at brukeren i det hele tatt kan komme inn på ulike arrangement. Norges Handikapforbund kartla fysisk tilgjengelighet av fritidstilbud for barn og unge med funksjonshemming i Oslo. Hele 11 bydeler var uten tilgjengelige fritidstilbud for bevegelseshemmede barn og unge. Kun et mindre antall fritidstilbud har møtelokaler som er tilgjengelige både med tanke på ankomst og inneareal (Norges handikapforbund Oslo, 1996).

Behovet for å ha noen med seg blir understreket i samme undersøkelse. Flere barn og ungdom som svarte på undersøkelsen, sa at de hadde sluttet med fritidstilbudet fordi de ble mye overlatt til seg sjøl, det var for få voksne som kunne hjelpe til, tilbudet var ikke godt nok tilrettelagt og aktivitetene var for anstrengende.

I flere kommuner har de erfaring med å gi de som trenger det et ledsagerbevis. Det innebærer at mennesker med bistandsbehov kan ha en hjelper med seg på arrangement osv og hjelperen slipper å betale inngangsbillett.

e) Weekendhjem og avlastning

En av informantene hadde erfaring med weekendhjem som alternativ til støttekontakt. Det ble brukt fordi klienten har lang reisevei til hjelperen. Begrunnelsene for avlastning, weekendhjem og støttekontakt kan i blant overlappe hverandre. Imidlertid er utgangspunktet for avlastning noe annerledes: Avlastning skal gis til omsorgsyter og vurderes i forhold til de evner vedkommende har i forhold til omsorgsoppgavene.

En av informantene satte spørsmålstegn ved behovet for hjelp og var kritisk til avlastning med følgende begrunnelse:

hvor mye skal vi sette inn av avlastningstiltak for barn under tre år?

Her dreier utsagnet seg om spørsmål om hva som er normale omsorgsoppgaver og hva som er spesielt for pårørende til funksjonshemmede. I en undersøkelse av 100 familier med funksjonshemmede barn av Ingstad og Sommerschild (1984), forsøkte de å vurdere det ekstra behovet disse familiene har sammenlignet med andre småbarnfamilier. De fant at foruten behov for trygdeytelser var behovet for barnepass mest utbredt og dårligst dekket.

Ytrehus (1995) fant at de familiene med psykisk utviklingshemmede barn med minst omsorgsbehov, var de som brukte støttekontakter mest. De med størst omsorgsbehov, brukte i større utstrekning avlastningsordninger.

Behovet for ekstra hjelp kan bli oversett i normaliseringens navn. Dette spørsmålet blir drøftet av Froestad (1996) som problematiserer fortolkningen av normaliseringsbegrepet. Hvis det tolkes som et krav om at alle skal behandles likt, kan normalisering gi negative virkninger. "Forestillingen om likestilling og likebehandling i mange tilfeller har gjort det enda vanskeligere å oppnå en nødvendig kompensasjon og forfordeling av funksjonshemmede" (s.12). Som eksempel på dette nevner han foreldre til barn med funksjonshemming som har blitt nektet støtte og avlastning med henvisning til prinsippet om normalisering.

Informanten som var kritisk til avlastning for små barn, mente på en annen side at tiltak som ble satt i verk ikke alltid var i samsvar med barnas og pårørendes behov:

vi bruker jo og støttekontakter til babyer. Andre tiltak burde vært brukt istedenfor. Og når skal det offentlig gå inn og yte tjenester og hva er det offentlige sitt ansvar? Det ser ut for meg til at støttekontakten kan bli misbrukt, man setter inn det billigste tiltaket for å avlaste, ikke for å ta med på fritidsaktiviteter

Tiltakene vil ofte overlappe hverandre. Støttekontakt kan fungere som avlastning for de pårørende. Ytrehus (1995) fant at avlastningstiltak for foreldre med psykisk utviklingshemmede barn ble brukt hyppigst av foreldre med lavest inntekt og størst omsorgsbelastning.

f) Nettverksarbeid

Med nettverksarbeid mener jeg at sosialarbeideren kartlegger og analyserer nettverket til en person eller gruppe med tanke på å danne, vedlikeholde eller mobilisere nettverk (jfr. Bø, 1993; Fyrand, 1994). Dette gjøres ut fra en tro på at familien og nærmiljøet kan løse problem selv med et puff fra det offentlige.

To informanter var særlig opptatt av nettverksarbeid og så dette som et alternativ til støttekontakt:

det er barrierer i nærmiljøet gjør folk sosialt isolerte, utfordringen er å skape felles arenaer og jobbe nettverksorientert

Da Holter introduserte begrepet nettverk i norsk samfunnsvitenskap i 1973, satte hun blant annet søkelyset på sosialpolitikken (Fyrand, 1994). Hun mente at dens utøvere må ta sikte på å skape det hun kalte selv bærende sosiale prosesser for løsning av sosiale problemer. Forutsetningen for at et lokalsamfunn skal løse problemer i forhold til barn, gamle, menneskelige kriser ved sykdom og død osv., er at det eksisterer et mobiliserbart sosialt nettverk.

En informant fortalte om hvordan hun og medarbeideren ble helt oppslukt av nettverksarbeid. Etter en kartlegging klarte de å få flere fjerne familiemedlemmer til å bry seg i forhold til et barn som trengte kontakt. Hun uttalte:

vi måtte legge bort kontrollen etter at vi hadde mobilisert nettverket til ungen, vise at vi stolte på at de kunne ordne opp sjøl uten vår innblanding. Kanskje vi skulle ha fulgt bedre opp, spurt hvordan det gikk

Det kan synes som om informantene ser på det å bruke støttekontakt som en motsetning til drive med nettverksarbeid:

vi hadde en periode da vi følte at de tiltakene der vi hadde støttekontakt, ikke førte til noen endring. Så bestemte vi oss for å prøve noe annet og vi ble veldig oppslukt av dette som har med nettverksarbeid å gjøre. Nå ser jeg at vi kanskje trenger å ha litt av kontrollen med hvordan det går med ungen

Støttekontakt blir sjelden omtalt som en som kan bidra til å utvide eller endre nettverket til klienten. En informant ser imidlertid tilbake på en situasjon der han mener at støttekontakten kunne vært brukt mer nettverksorientert:

det private nettverket prøver som regel å løse opp i sine egne problemer og når de ikke greier det og kommer i kontakt med det offentlige så må det offentlige på en måte supplere det private nettverket. Da kan støttekontakter godt kan ha en rolle i et sånt opplegg

Hun sier videre at de kanskje gikk for langt i troen på hva nettverket kunne ordne opp i og hun er nå mindre kritisk til å bruke støttekontakt:

jeg tror at jeg ville brukt støttekontakten på en litt annen måte, ikke bare gå på kino og sånt, men være mer opptatt av å få ungen inn i miljøet der han bor

Nettverksarbeid blant mennesker med psykiske lidelser eller psykisk utviklingshemmede ble ikke nevnt spesielt av informantene. Men flere påpekte at klientenes nettverk var mangelfullt. Tøssebro (1995) analyserer HVPU-reformen og konkluderer bl.a. med at det ikke har skjedd store forandringer i de sosiale nettverkene til utviklingshemmede. Svært mange har flyttet ut til ensomhet. Grovt sett har ikke fysisk integrering ført til sosial integrering. Utviklingshemmede blir stort sett akseptert i sitt nye nabolag, men tilfeller av nærmere relasjoner enn høflighet, er sjelden. Dette understrekes også av Hansen (1992) i en undersøkelse blant naboer til mennesker med psykisk utviklingshemming.

g) Frivillig organisert hjelp

En informant var usikker på alternative tiltak for en klient, men synes det var greit hvis klienten selv foreslo det:

jeg vet ikke hvordan klienten ville reagert på tilbud om frivillig hjelp.....men, når jeg tenker meg om hvis man yrer ønske til frivillighetssentralen om en venn, om en som kommer hjem så synes jeg det er okei hvis man selv har meldt behov

En av informantene fortalte om en kvinne som var isolert som følge av skilsmisse, og trengte

hjelp til å passe barna. Han begrunnet hvorfor han foreslo frivillig hjelp for henne bl. a. med konsekvenser for andre i lignende situasjon:

hun ønsket å ha litt fri og det er veldig mange ikke sant som vil ha avlastning som enslige mødre. At vi skulle gå inn og løse det gjennom sosialtjenesten synes jeg ikke det er riktige måten ..ja og det var ikke noe sosial problematikk, hun trengte..hun brukte selv ordet bestemor til ungene

En begrunnet frivillig hjelp med klientens alder:

vi måtte ha en på hans alder og vi har jo ikke støttekontakter på sytti i vårt arkiv. I den alderen ville vel ikke en hjelper ha betalt for å være en støtte. Vi så etter en frivillig som kunne ønske og prøve å ta mannen med inn i sin private sfære ..og det ordnet seg

Andersson (1992) viser til Darvill & Munday's skille på en komplementær og supplementær modell for frivillig arbeid. Jeg trekker det inn her fordi det i Sverige er det vanlig å omtale kontaktpersoner, som tilsvarende norske støttekontakter, som frivillige. Dette gjøres til tross for at de svenske kontaktpersonene også får betalt. I den supplementære modellen gjør frivillige medarbeidere et arbeid som sosialarbeideren kan oppfatte som nødvendig for livskvaliteten til de som er eller kommer til å bli klienter. Dette er imidlertid et arbeid som sosialarbeideren hverken kan eller bør gjøre. Uten frivillige medarbeidere ville det ikke bli gjort. Det kan være et samarbeid mellom sosialarbeider og frivillig, men ingen kontroll etter som sosialarbeideren ikke er avhengig av den frivilliges bidrag. I den komplementære modellen er derimot frivillige medarbeideres bidrag en integrert del av og et supplement til profesjonelt sosialt arbeid. Det er nært samarbeid mellom sosialarbeider og frivillig, profesjonelt ansvar og kontroll av de frivillige medarbeiderne.

5.3.8 Ideer og spørsmål til drøfting

Valg av tiltak handler, slik jeg oppfatter det, i stor grad om hvem som definerer klientens behov og hvem som velger tiltak blant de som er kjent og tilgjengelige. Dersom kommunens ansvar for hjelpetiltak overføres til andre etater enn sosialetaten, kan man spørre seg om det vil ha innvirkning på definering av problem, valg av tiltak og forventninger til støttekontakten eller andre, lignende hjelpere.

5.4 REKRUTTERING, KOPLING OG FORVENTNING

Mens de foregående kapitlene har vært konsentrert om informantenes oppfatninger av klientenes problemer og refleksjoner over valg av tiltak, vil dette kapitlet presentere informantenes

oppfatninger av og erfaringer med støttekontakter og frivillige. Det sentrale er hvordan de rekrutteres, hvordan det legges til rette for kontakt mellom brukeren og støttekontakten og hva sosialarbeideren forventer. Der hvor informantene har erfaringer med eller synspunkter på frivillige, blir dette trukket inn fremstillingen.

5.4.1 Tilgang på støttekontakter og frivillige

Da vi snakket om rekruttering, var det tydelig at tilgang på støttekontakter varierte. En informant fra en liten kommune sier:

mangelen på folk er større enn mangel på penger og mange unge flytter ut

Han forteller at det var lettere å rekruttere til betalte oppdrag enn til arbeid i frivillige lag og organisasjoner i kommunen:

på grunn av den gode økonomien i kommunen, er det vanskelig å få folk med i lag og organisasjoner, de vil heller ha betalte oppdrag

Flere informanter påpeker at det kan være vanskelig å få tak i personer i rett aldersgruppe. En informant som arbeidet med mennesker med psykiske lidelser, sa:

vi er veldig i manko på kvinner, på voksne kvinner

Tilgang på støttekontakter avgjør om tiltak kommer i gang:

de tilfellene hvor det ikke har blitt ansatt støttekontakt er det fordi vi ikke har hatt noen støttekontakter tilgjengelig. Det skal mye til for at klienter som ønsker det, ikke får det

Erfaringer fra andre kommuner bekrefter at tilgang på støttekontakter med ønsket kjønn, alder og bakgrunn varierer svært. Dette har dels sammenheng med befolkningsgrunnlaget og dels med rekrutteringsmåter. I byene er det stort sett god tilgang på støttekontakter, med overvekt av ungdom. I spredtbygde strøk, uten utdanningsinstitusjoner etter videregående skole, kan det være vanskelig å rekruttere ungdom eller unge voksne. For å nå spesielle målgrupper, f. eks voksne menn eller kvinner, har flere positive erfaringer med informerende artikler i lokalpressen eller aktiv oppsøking med informasjon til lag og organisasjoner med tanke på rekruttering (Soldal, 1991).

5.4.2 Rekruttering av støttekontakter og frivillige

Informantene fortalte om ulike former for rekruttering som gjennomgang av gamle arkiv med søkere, annonsering, "headhunting" av enkeltpersoner, oppsøking av bestemte lag og

organisasjoner og folk som selv tok kontakt.

På flere kontor har de til en hver tid en viss mengde søkere som de kan vurdere når de skal sette i gang et tiltak. To uttrykte det slik:

vi har en "bank" med støttekontakter. Det er nødvendig å ha noen å velge mellom for det er vanskelig og det blir veldig tilfeldig man går ut og annonserer

først går jeg i arkivet for å se om det er noen som er tilgjengelig. Men det ikke alltid de passer til den klienten du tenker på. Den biten tror jeg er veldig viktig når det gjelder støttekontakter, at vi er litt obs på at hvis det skal være noe verdi i tiltaket så må det være noen som kan gi den klienten noe

Ofte kan det være nødvendig å lete etter bestemte personer utenom de som allerede har søkt, såkalt headhunting:

jeg har tatt fatt i personer som jeg bare har kjent er bra og som har vært i andre roller, men som jeg har kjøpt for å si det slik. Jeg tror veldig på den søkingen før du finner personen. Hvis meningen og målet med støttekontakt skal ha en sjanse til å bli oppfylt, må jeg legge en god del arbeid før jeg bestemmer meg

Ved headhunting har man en oppfatning av at den personen man spør, vil passe til oppgaven. En fare med dette er at det kan være fristende å bagatellisere oppgaven og unngå å legge vekt på de krevende og vanskelige sidene. Dessuten vet man ikke alltid hvorfor de man spør, sier ja til oppgaven (Soldal, 1991).

En informant fortalte om en rekrutteringsmåte som er stadig mer vanlig: Aktiv rekruttering i idrettsmiljøer der en klubb eller organisasjon får betaling, ikke enkeltpersoner:

vi henvender oss rett til et idrettslag. Hvis f. eks. en unge har en interesse for vektløfting, vender vi oss rett til en vektløfterklubb og spør om de har en trener eller noen som kan ha et spesielt øye til den ungen. Vi tilbyr penger til vektløfterklubben. Istedenfor å ha en enkelt person, tror jeg det kan være en smidigere og greiere ordning i mange tilfelle

Flere kommuner har forsøkt slike samarbeidsformer, både innen barnevern og sosial omsorg. I Bærum kommune inviterte f. eks. barnevernet de frivillige organisasjoner til et samarbeid der organisasjonen får en viss godtgjørelse mot at de stiller med en kontaktperson. Vedkommende skal samarbeide med kommunen om tilrettelegging av forholdene for et bestemt barn som trenger ekstra hjelp og støtte for å delta. Poenget med

en slik avtale er at hele klubben eller organisasjonen skal stille opp overfor barnet, men at bare kontaktpersonen er kjent med taushetsbelagte opplysninger (Bærum kommune, 1992).

En informant fortalte om en kvinne som svarte på en annonse om støttekontakt og sa at hun ikke ønsket betaling:

det var en ung dame som studerte psykologi som hadde lyst til det og som skrev at hun ikke hadde bruk for penger men at hun var med i Røde Kors og hun ville gjøre det på frivillig basis

En helsearbeider i en administrativ stilling fortalte noe lignende etter å ha gjennomført kurs for støttekontakter for mennesker med psykiske lidelser. Etter kurset var det ikke oppdrag til alle som ønsket å bli støttekontakter. Flere av kursdeltakerne henvendte seg til helsearbeideren og sa at de gjerne ville hjelpe til på frivillig basis, at lønnen var uvesentlig (Pedersen, 1993).

En informant som ønsker å rekruttere frivillige i forhold til flyktninger og innvandrere, opplever at det var vanskelig å få tak i folk:

ja, jeg har forsøkt å ta kontakt med frivillige organisasjoner lagt igjen hundrede beskjeder og så blir det aldri noe av det

Han peker på at en viktig forskjell mellom rekruttering av frivillige og støttekontakt, er at man må yte noe til de frivillige organisasjonene:

jeg tenker det at i forhold til frivillige organisasjoner så må en på en måte gå ut å gi noe f. eks. møte dem og gi informasjon for at de skal få opp interessen. Det er ikke bare å ta en telefon og be om å få snakke med noen

Informanten ser det som sitt ansvar å gjøre en større innsats i forhold til frivillig sektor:

så det ligger på oss og da tenker jeg at det er vi som bør gjøre en større innsats men da må vi få det inn på et prioritert tidspunkt og det håpet har jeg faktisk ikke gitt opp

Samme informant reflekterer over å bruke flyktninger som kritiserer norsk eldreomsorg, som frivillige på sykehjem:

fremmedspråklige sier ofte til oss at vi behandler de gamle så forferdelig og lurer på hvorfor ikke familien tar seg av dem. Men da har jeg foreslått for folk at hvis de har et hjelpebehov så er det nok å ta av og hvis de da i tillegg har språket så er det jo klart at de kunne yte noe der hvis det er det de ønsker å gjøre

Spørsmålet om å sikre seg at støttekontakter og frivillige skal komme fra ulike befolkningsgrupper og miljøer ser ut til å være lite problematisert i Norge/Norden (jfr. Lorentzen et al., 1995; Klausen & Selle red, 1995). I Storbritania er dette en aktuell problemstilling når det gjelder rekruttering av frivillige til sosialt arbeid. Britiske studier viser at det blant de frivillige er en overrepresentasjon av mennesker med høy utdanning og inntekt (Lynn & Smith, 1991). På den bakgrunn fins det spesielle program med tanke på å rekruttere fra ulike sosiale miljø og etniske grupper, såkalt "equal opportunities in volunteer involvement" (Volunteer centre, 1990).

5.4.3 Rekruttering og mobilisering av nettverk

Nettverksarbeid handler som nevnt i kap. 5.3.7.6 om å danne, vedlikeholde eller mobilisere nettverket til klienten. Det innebærer et samarbeid mellom profesjonelt og privat nettverk om å hjelpe, vanligvis uten at medlemmer i det private nettverket får betaling for det. Dette er noe annet enn frivillig organisert arbeid som er hjelp rettet mot noen du ikke er i familie med eller er venner med, (jfr. kap. 1.4). Likevel er det mange likhetstrekk når det gjelder fagfolks holdninger til samarbeid. En av informantene la vekt på at de profesjonelle er for lite flinke til å spørre mennesker om å gjøre noe uten betaling. Hans erfaringer fra nettverksarbeid var at dette var lettere enn han hadde trodd på forhånd:

da vi begynte å spørre folk i nettverket om de kunne gjøre en jobb for oss, var det ganske konkrete oppgaver vi spurte om. I de aller fleste tilfellene så sa folk: ja selvfølgelig

Informanten beskrev hvordan familiemedlemmer og venner ikke hadde turt å blande seg inn i en sak der et barn trengte hjelp og støtte:

vi opplevde at folk strakk seg langt for å hjelpe og de syns det var okei å bli spurt fordi de hadde følt seg litt handlingslammet. De visste at ting ikke var helt bra med ungen, men de turde ikke å spørre om de skulle hjelpe de var redd for å bli misoppfattet og blande seg inn og de visste ikke hva de skulle gjøre

På spørsmål om hvem som ble rekruttert til å delta på nettverksmøter der de skulle snakke om oppfølging og hjelp til barnet, kom det frem at de trakk inn folk både fra det private og det profesjonelle nettverket:

de vi spurte, var alt mulig fra lærere til barnehagepersonale til familiefolk venner. Først hadde vi spurt foreldrene og kartlagt hvem de følte støtte av og hvem de kunne tenke seg å ha med på et sånt møte, hvem var viktige for ungen

Nettverksarbeid bygger bl. a. på at troen på at de som kjenner et barn som trenger hjelp, er interessert i å hjelpe hvis de blir spurt. Sosialarbeiderens oppgave er å mobilisere og ansvarliggjøre nettverket til barnet. Klefbeck & Ogden (1995) sier at et overordnet mål for arbeidet i de kommunale hjelpetjenestene er å styrke barn og unges sosiale nettverk og kompetanse. De hevder at en forutsetning for at utsatte barn og unge skal fungere uten å være avhengige av offentlige tiltak, er et "problemløsende, støttende eller adferdsendrende nettverk" (s.192).

5.4.4 Intervju med støttekontakter, vurdering av egnethet

Rutinene for intervjuing av støttekontakter ser ut til å være ustrukturerte og basert på sosialarbeiderens intuisjon. Noen informanter hadde erfaring med at de var to som intervjuet. Rosenlund & Wrånes (1983) som undersøkte bruk av støttekontakter i barne- og ungdomspsykiatri, mener det er viktig at to fagpersoner intervjuer. Da vil de kunne få frem flere opplysninger i intervjuet og kunne diskutere inntrykket etterpå.

Hva informantene legger vekt på ved vurderingen av personene etter et intervju, er ikke alltid lett å sette ord på:

det er måten de snakker på og hvordan de virker i det hele tatt, det inntrykket vi får

Rosenlund & Wrånes (1983) mener at det er viktig å få tak i følgende i et uttaksintervju: Søkerens motiver, evne til å lytte og evne til å uttrykke seg klart. Jåtten & Furevik (1980), som også undersøkte støttekontaktvirkosomheten i barnevernet, hevder at ustrukturerte intervju var mest brukt ved utvelgelse av støttekontakter. De foreslår mer strukturert intervju for å kunne foreta en bedre utvelgelse av søkere. Hensikten er bl.a. å få informasjon om motivasjon og evnen til selvrefleksjon og grad av åpenhet.

En informant fortalte hva hun gjorde da han etter å ha annonsert, fikk tyve henvendelser om å bli støttekontakt for en mann:

da de ringte, spurte jeg litt om hva de gjorde hvilke tanker de hadde om å være støttekontakt. Dette skrev jeg ned og så sendte jeg et søknadsskjema til dem og avtalte tid for intervju. For det meste intervjuet jeg alene, men hvis det var noen jeg trodde var egnet, fikk jeg en kollega med meg. I dette tilfellet la vi vekt på at hadde mye av de samme interessene som mannen

Samme informant fortalte om søkere som ble vurdert som uegnet og kom med eksempler på hvorfor:

det var en del som sa at de ikke ville jobbe med spesielle klientgrupper. En ville ikke ha sånne negre og sånn, en var ganske rasistisk. Narkotryner ville han heller ikke ha og ikke sånne som så fæle ut. Jeg tenkte at han kunne gjerne vært okei hvis vi fant den riktige klienten, men jeg vurderte ikke ham som egnet for å være støttekontakt

Rosenlund & Wrånes understreker at søkere har krav på å bli tatt alvorlig og må få beskjed på en skikkelig måte hvis de av en eller annen grunn vurderes som uegnede som støttekontakt.

5.4.5 Kopling og tilrettelegging for kontakt

En informant var opptatt av at klienten er den som i utgangspunktet velger:

vi har et arkiv over støttekontakter som vi pleier å gå gjennom hver gang vi tenker eller vurderer at det trengs en støttekontakt. Tilbudet blir først gitt til klienten som får vurdere hva slags person vedkommende kan tenke seg

Dette understrekes i orienteringen om kontaktpersoner i Sverige (Socialstyrelsen, 1985). Kontaktperson er bare et tilbud fra sosialtjenestens side, men det hindrer ikke at klienten kan oppfatte situasjonen slik at han/hun bør takke og ta i mot.

Interesser er ofte utgangspunktet for koplingen:

vi har kanskje en klient som er glad i å gå tur på fjellet, som liker litt sånt røft liv og vi prøver finne en støttekontakt som kan passe til den personen

En sosialarbeider er bevisst at koplingen skjer ut fra intuisjon:

du må nesten følge intuisjonen. Du kjenner som regel klienten, det bør du i hvert fall, og da ser du hvem som kan passe

Duvander (1987) som har ledet et forsøk med kontaktpersoner for mishandlede kvinner, sier at den enkeltes hjelpebehov blir avgjørende for hvilke kvalifikasjoner kontaktpersonen skal ha. Hennes erfaring er at intuisjon er det beste verktøyet til sosialarbeideren ved bedømming av blivende kontaktpersoner. Felles interesse kan i blant bli det formidlende ledd mellom kontaktpersonen og den som ønsker en slik.

En annen informant legger vekt på det samme og kopler det til alder og klokskap:

jeg føler veldig ofte at jeg bruker min egen erfaring eller alder for å si det slik. Hvis jeg hadde vært femogtyve år så kunne jeg ha tråkket ut i mange salater. Nå er jeg mer bevisst på mennesket bak fasaden

Denne koplingen er, ifølge samme informant, avhengig av et grundig forarbeid:

jeg tror forarbeidet har masse å si. Du må gjøre en del grunnarbeid for å prøve å finne ut rett person til rett person. Jeg tror det er veldig viktig at før man setter inn tiltak så må man være sikker på at de personene faktisk kan gå sammen noenlunde eller at de skal kunne lære seg å gå sammen

En informant fortalte om en overbeskyttet gutt som trengte utfordringer og hva de vektla hos støttekontakten:

guten var veldig overbeskyttet av mor og var veldig redd, så vi valgte bevisst en støttekontakt eller et samboerpar som drev med mye aktiviteter og litt tøffe ting som dykking og vannski og sånt. Vi vurderte at han trengte å komme i en sammenheng hvor han lærte visse tøffe aktiviteter

Samme informant nevnte et annet eksempel der valget var å unngå det han kalte

"problemkosere":

i noen sammenhenger der det er særlig voksne som sitter å har mye problemer og liksom koser seg med det. Da er jeg veldig bevisst å få folk som ikke er den typen snill mor som er med og opprettholder dette mønsteret. Da har jeg vært veldig bevisst å få folk som tør å gå inn og stoppe en sånn sirkel

Informantene la noe ulik vekt på tilrettelegging for møtet mellom klient og støttekontakt:

de får alltid møte hverandre på forhånd før de bestemmer seg, som regel her på kontoret. Hvis de har veldig masse å snakke om så putter vi dem bare inn på et annet kontor så kan de sitte der til de er lei rett og slett. Vi har opplevd folk som har sittet der i fire timer

Det å legge til rette for kontakt mellom partene oppfattes som et sjansespill av en informant:

det er selvfølgelig avhengig av hvor godt du kjenner ungene og foreldrene at du gjerne kan bruke det som referanse når du skal kople folk, at du liksom ser typen an. Jeg synes det er viktig at kopling går på felles interesse og sånne ting. Generelt så bruker vi sikkert alt for liten tid på å finne eller matche riktig. Situasjonen er jo ofte slik at du har ikke et hav å velge mellom

En informant fortalte et eksempel på helt feil valg av støttekontakt til en jente som bodde på en behandlingsinstitusjon der informanten tidligere var ansatt. Jenta som var fra en samefamilie, manglet struktur og kom skitten og uordentlig på skolen og de andre ungene reagerte. Informanten fortalte hvordan de hadde vurdert støttekontakten:

vi valgte jo da selvfølgelig en jente som var skikkelig, opptatt av det der av å gå pent kledd som var fra en by sørpå. Hun ble hennes støttekontakt og hun gjorde en kjenpejobb og jenta kom seg på alle måter. Alle var fornøyd med henne i miljøet. Under tilbakeføringen fra institusjonen forholdt vi oss til sosialapparatet og skolen i kommunen og det var jo bare sørnorske lærere. I prøveutskrivningen så syntes de at vi hadde gjort en kjenpejobb, de kalte det et stjernekasus og de synes at nå hadde vi lykket på behandlingshjemet

Han forteller videre hvordan han så annerledes på hjelpen de hadde gitt til jenta etter at han hadde vært på hjemmebesøk:

da vi var hjemme hos jentas familie, var det noe som skurret. Jenta gikk rundt i den rene, fine genseren sin, var flott og lekker, mens søsknene var like slaskete som hun hadde vært. Vi hadde fremmedgjort jenta i forhold til familien, hun passet ikke inn der lenger

Han forteller om hvordan dette eksemplet har lært ham å være bevisst på folks kulturelle bakgrunn:

vi valgte denne rene pene jenta fordi hun skulle representere noe som var skikkelig. Vi brukte referansene til de personene som ofte satt i sånne kommuner i Finnmark. Nå er det jo blitt flere samiske sosialarbeidere så nå har de jo fått en helt annen tenkning på det men den gang var det jo fortsatt søringer som skulle opp og forandre samene

En informant påpekte faren for å legge listen for høyt når man tok utgangspunkt i felles interesser:

av og til blir folk rekruttert på grunn av interessene sine sant, at de har et høyt tempo at de gjerne er god i ett eller annet. Hvis du skal ha en unge fra en ressursfattig familie inn i for eksempel slalåm, legger du listen for høyt. Da gir du dem ikke mestringsfølelse, men snarere tvert i mot

En informant fortalte om et møte med frivillighetssentralen der han beskrev hvordan lederen av sentralen og han samarbeidet om hjelp til en mann og en kvinne som hadde henvendt seg til sentralen. Informanten tilrådde mannen i stedet å søke støttekontakt:

han trengte å få praktisk bistand til å rydde opp i de papirene sånn at han ikke ble hengende igjen med det. Jeg oppfordret ham om å søke om støttekontakt hos oss

Han fortalte om vurdering i forhold til kvinnen som ba om hjelp:

hun var skilt og følte at hun trengte å komme seg ut av og til og trengte, hun brukte vel ordet bestemor, en til å passe barna. Jeg sa jo at jeg ikke ville anbefale henne å komme på sosialkontoret å søke om støttekontakt for det var ikke noe problemer med ungene.

Denne informanten hadde erfaring med det han kalte en entusiastisk leder for en frivillighetssentral i bydelen. De var begge opptatt av samarbeid og ansvarsavklaring i forhold til det offentlige. Lorentzen et al. (1995) fant i evaluering av frivillighetssentralene, at de sentralene som hadde mest kontakt med det offentlige hjelpeapparat, hadde størst aktivitet. De peker også på de personlige egenskapene til sentralens leder som svært viktige for utvikling av sentralen.

5.4.6 Forventning til støttekontakter

Jeg har kategorisert informantenes uttalelser om hva de venter av støttekontaktene i tre: kunnskaper, interesser og aktivitet og idealisme.

a) Kunnskaper

Med kunnskap i denne sammenheng mener jeg informantenes vektlegging av om støttekontakter enten bør ha spesielle kunnskaper eller at de kan fremstå som modeller eller lærere i forhold til klientene. Det er naturlig nok variasjoner mellom informantene når det gjelder hva slags kunnskap støttekontaktene trenger i forhold til ulike klienter og om de i det hele tatt trenger spesiell kunnskap.

En av informantene la vekt på at det var viktig med kunnskap, spesielt i forhold til barn:

de bør ha litt kjennskap til barn, helst ha søsken. Noen av våre støttekontakter har faktisk psykologi grunnfag. Jeg synes det er en fordel når de jobber med barn at de vet litt om barns utvikling og personlighetspsykologi. Disse barna som kommer til oss; har jo spesielle problemer med utagering og med vanskelig sinnelag

Samme informant mente at støttekontaktens bevisst forhold til eget nettverk var av betydning for å forstå hvor viktig dette er. Hun sa imidlertid at hun ikke pleide å spørre støttekontaktene direkte om dette:

i forhold til de som er støttekontakter for voksne er det kanskje viktig at har barn, men at barna er blitt voksne, at de er vant til å omgås folk og har en familie og et forholdsvis bra nettverk sånn at de vet hvor mye det betyr for sosialt isolerte mennesker

Et annet eksempel kan belyse valg av støttekontakt til en evneveik jente som trengte en modell for ikke å bli utnyttet av gutter. En viktig del av støttekontaktens oppgave var å lære jenta opp til å sette grenser og diskutere dette med henne:

hun som ble valgt til oppgaven var for det første på nesten på samme alder. Når de skulle gå på byen, så skulle ikke folk oppleve at hun hadde en støttekontakt men det var to jenter på byen. Når de var ute, så kunne hun som var støttekontakt, diskutere med den jenta. Jenta kunne forstå en del ting og jeg tror at hun fikk det bedre og klarte å forholde seg bedre uten at hun ble utnyttet hver eneste gang hun var ute, at hun lærte noe av det

Støttekontakt som modell har også en annen informant beskrevet i forhold til en gutt fra en flyktningsfamilie som trengte å lære seg å forstå det norske samfunnet:

primært ønsket vi å ta inn en norsk støttekontakt og det var og skolen enig i, men så fant vi ingen passende i vårt arkiv. Da gikk vi ut og fikk tips om en som vi kjente fra andre oppgaver for kommunen, som er tospråklig og som har vært i Norge en del år og som er akkurat en sånn drømmegutt som vi tenkte kunne være en bra modell for denne ungdommen. Han er veldig målrettet når det gjelder utdanningen sin og er veldig jordnær

En av informantene, som hadde erfaring fra å være støttekontakt, fortalte om hvor vanskelig det var å imøtekomme forventningene fra sosialkontoret om at hun skulle følge med i hvordan gutten utviklet seg:

for å illustrere det så satt jeg og mimret med ham her for et år siden og kom inn på en episode hvor jeg tok ham i røyking. Da viste det seg at det var hasj han satt og røykte og han hadde røykt hasj i flere år uten jeg eller noen andre visste om det

Kontrollfunksjonen til støttekontakten er annerledes nå enn det som var praksis i barnevernet tidligere. Før den nye lov om barnevernstjenester kom, ble støttekontakten ofte formelt oppnevnt som tilsynsfører og hadde dermed en kontrollfunksjon med ansvar for å rapportere til sine arbeidsgivere. Denne kontrollen er ikke en del av støttekontaktens funksjon etter den nye loven og støttekontakt brukes bare som et frivillig tiltak.

Informanten som mente det var viktig at støttekontaktene hadde psykologisk kunnskap, understreket på en annen side at støttekontakten ikke skal være behandler eller terapeut:

vi legger veldig vekt på det at de skal ikke være en fagperson, de skal ikke drive noe terapi i forhold til sykdommen. De skal vite lite om sykdommen. Det synes vi er veldig viktig for det er mange som legger seg opp i skal forsøke å helbrede vedkommende

Andersson (1992) oppsummerer inntrykket etter å ha intervjuet sosialarbeiderne om kontaktpersonens oppgaver. Hun kaller kontaktpersonene frivillige medarbeidere med oppdrag fra sosialtjenesten å gi menneskelig kontakt. De er ikke behandlere, men dersom de gjør et godt arbeid, kan de gi impulser til forandring, lokke frem de friske og være et

supplement til øvrig behandlingsinnsats.

Støttekontaktene kan imidlertid være en avlastning for den profesjonelle. En informant gir et eksempel på dette:

de har behov for noen som kan lese brev det kommer jo stadig masse papir her i Norge og det er umulig for de å forstå det så istedenfor å komme hit på en travel torsdag, sitte her nede og vente i fire timer på at de skal få et kvarter med tolk

Jåtten & Furevik fant i sin undersøkelse at blant åtte sosialkontor i Bergen, mente tre kontor at støttekontaktene kunne avlaste og utfylle fagfolk, mens tre mente at ordningen først ville gi resultater når en har tilstrekkelig med faglig hjelp. Et kontor svarte at støttekontakter kan være fagpersonell godt nok.

En informant beskriver et skille i forventninger til støttekontakter og frivillige:

Støttekontakten forventes å kunne ta kontakt med et offentlig kontor:

personen som får støttekontakt, er veldig ofte inne i en psykisk nedgangstid og støttekontakten må jo få vite hvorfor vedkommende isolerer seg. Det kan kanskje bli vanskelig for en frivillig å takle dette og kanskje de har grenser hos seg selv for å kontakte et kontor ..en slik grense ville ikke en støttekontakt ha

Informanten signaliserer her et godt samarbeid mellom sosialarbeider og støttekontakt. Undersøkelser om hvordan støttekontakter opplever samarbeid med sosialkontor i forhold til oppfølging og veiledning, viser imidlertid at et stort flertall av de som har blitt spurt i Norge og kontaktpersoner som er intervjuet i Sverige, opplever at samarbeidet med de offentlige er dårlig (Rosenlund & Wrånes, 1984; Jåtten & Furevik, 1980; Andersson, 1992; Sundell et al., 1994). Frivilliges opplevelser av kontakten med offentlige kontor, ser ut til å være enda mer negativt. Drevland og Schelderup (1993) beskriver hvordan frivillige må forsere mange terskler for i det hele tatt å komme på talefot med offentlig ansatte.

b) Interesser og aktivitet

Interesser og aktivitet er gjennomgangstema når støttekontaktene blir omtalt. Mange informanter legger vekt på støttekontaktens interesser ved rekruttering.

de som jobber med barn bør jo være litt interessert i fritidsaktiviteter og f. eks vært fotballtrener eller med i speideren

Aktivitet blir delvis beskrevet som et middel og delvis som et mål:

vi brukte støttekontakten for at de skulle få et tilbud og komme ut og som regel var støttekontakten et ledd for å få vedkommende til å komme ut og tørre å være sammen med andre eller være med i aktiviteter utenfor hjemmet

Kinobesøk er en mye brukt aktivitet. I undersøkelsen til Jåtten & Furevik (1980) oppga så mange som 69,2% av støttekontaktene at dette var vanlig. En informant forsvarte å bruke støttekontakt til å gå på kino slik:

støttekontakten kan brukes til å gå på kino selv om den psykisk utviklingshemmede kan gå dit alene, men det er ok å gå sammen med en betalt venn

Aktivitet i fellesskap med andre blir fremhevet av to informanter, både fordi det oppfattes som positivt for brukerne og for å rekruttere eller holde på støttekontaktene:

det er jo ikke så enkelt å få støttekontakter og det som vi og tenkte var at det å være flere og kanskje gjøre ting sammen kunne være positivt både for brukerne og støttekontaktene

vi har planlagt at vi skal forsøke å la to støttekontakter og to brukere gjøre ting sammen sånn at de kunne bli grupper og muligens en støttekontakt kunne være for flere. Men det blir sikkert for tungt

Det å bruke støttekontakter i grupper er forholdsvis nytt i Norge. Hverken Rosenlund & Wrånes, (1983) eller Jåtten & Furevik (1980), nevner dette i sine undersøkelser. I de siste årene har det imidlertid blitt stadig vanligere å bruke støttekontakter i forhold til flere klienter eller legge til rette for aktiviteter mellom flere støttekontakter og klienter (Soldal, 1991). Dette har delvis sammenheng med at kulturkontorene i større grad samarbeider med sosialtjenesten om tilbud til de som trenger ekstra hjelp for å dra nytte av kommunenes fritidstilbud. Som nevnt i kap. 5.3.7.c) blir fritidsassistenter eller fritidskontakter i noen grad brukt i forhold til en del av oppgavene som støttekontakter har hatt før.

Flere informanter hadde imidlertid reservasjoner mot en gruppetenkning, to uttrykte det slik:

det blir det er gjerne litt vanskelig fordi det er så stor aldersspredning hos de som jeg har med å gjøre. De har veldig forskjellig funksjonsnivå

det spørs jo hva slags aktiviteter de hadde gjort sammen Hvis de skulle gått på

teater eller på kino så kunne det jo kanskje vært greit

Dersom støttekontakter skal være sammen med flere brukere, blir forskjellen til andre jobber mindre. En informant er skeptisk og uttrykker det slik:

jeg tror det ville blitt vanskelig i forhold til sånn som det er nå. Da ville støttekontaktene kunne krevd mer; det ville jo blitt veldig mye arbeid, nesten en jobb i seg selv

c) Betaling, idealisme og vennskap

Informantene hadde ulike vurderinger av betalingen for arbeidet som støttekontakten utfører:

dette er i utgangspunktet folk som har et stort engasjement som gjør mye allerede. De bruker sikkert ganske mye av sin fritid på ungdommer så jeg syns ikke i utgangspunktet at er urimelig at de får litt kompensasjon for det

En annen er opptatt av betaling som motivasjon og er negativ til dette. Han savnet mer idealisme blant søkerne:

jeg skulle ønske at det var flere som ville bli støttekontakt og at det var færre som ønsket å bli støttekontakt av økonomiske grunner, at det var mer idealisme. Jeg skjønner jo at folk vil ha det som en ekstra inntekt, men ikke alle som er så idealistiske som jeg kunne ønske meg

En annen hadde samme erfaring med mangel på idealisme og sammenlignet støttekontakten med sine få timers arbeid i uken med dem som har valgt arbeidet som yrke:

ofte har støttekontakten en annen interesse, hovedinteressen deres er kanskje å være student og få biinntekt. Avlønning gjør at støttekontakt blir en bijobb. De som er assistenter eller miljøterapeuter velger tross alt et yrke har kanskje forisatt noe idealisme i forhold til jobben. Men vi har jo mange gode studenter og.

Når det gjelder motivasjon til frivillige, fant Lorentzen et al. (1995) at hele 81,5 % oppga verdimotiver som hovedbegrunnelsen for å engasjere seg i frivillig arbeid, mens læringsbegrunnelser ble oppgitt av 58%. Jåtten & Furevik fant noe lignende blant støttekontakter: De hyppigst nevnte motivene for å bli støttekontakt, var å ville gi av sitt overskudd eller være til hjelp (verdimotiv). Dessuten var motivet at arbeidet var lærerikt eller ga praktisk nyttig erfaring (læringsmotiv). Økonomisk utbytte ble bare oppgitt av 16% av de spurte.

Informanten som arbeider med flyktninger, understreker at han hadde liten tro på at den beskjedne betalingen kan være noen motivasjonsfaktor hos støttekontaktene. Men han forteller at bruk av støttekontakter til flyktninger, krever en spesiell avklaring av spørsmålet om betaling:

så er det den gruppen som tror at støttekontakt det er en betalt hushjelp eller lignende. Mange utenlandske som kommer til Norge og aldri har hatt eller hørt om støttekontakter. Jeg legger vekt på at den som går inn for å være støttekontakt og får lønn for det, aldri kan bli rik for lønnen er jo ganske minimal

Han forklarer på en annen side hvordan han ser på forskjellen mellom betalt ikke betalt hjelp:

det som er forskjellen på betalt og ubetalt hjelp er at de som er betalt, vet jo at de gjør en jobb. Det gjør på en måte gjør noe med oss, ikke sant, at vi skal yte noe fordi vi får penger. For den ubetalte er det så lite som skal til for å yte, det er ikke noe krav til den frivillige annet enn at han skal være der og kanskje bare sitte der å snakke litt eller lese litt, det er ikke satt opp noe kontrakt

Det informanten her gir uttrykk for, er det Lorentzen et al. (1995) omtaler som ulike bytteforhold i relasjonen mellom hjelper og bruker. "I relasjonen mellom frivillig og bruker, gir den frivillige av sin tid, omsorg og av seg selv. "Brukeren" er mottaker, men yter intet annet enn takknemlighet til den frivillige" (s. 219). Forfatterne resonnerer over hvilken betydning betaling har for en tilsvarende relasjon og sier at betalingen først og fremst har den virkning at pengene erstatter takknemligheten som byttemiddel.

Informanten sier videre:

den betalte støttekontakten får kanskje ikke så masse tilbake. Den frivillige får så masse igjen. Jeg tror hvis de hadde fått penger for det så hadde ikke det gitt dem det samme

Klientene har, i følge sosialarbeiderne, ulike oppfatninger av betalt hjelp:

noen krever en støttekontakt. De vet at de får en betalt venn, men de vet også at de er syke og trenger hjelp. Mange ser på støttekontakten som en ressursperson og synes de er heldige

Andre forteller om klienter som sier de ikke vil ha betalte venner, vil heller greie seg alene:

klienten ble fornærmet over forslaget følte det som en ydmykelse at noen skulle få betalt for å være sammen med ham i fritiden

En informant beskriver klientens ønske slik:

klienten syntes det var ok å få en støttekontakt, men han var klar over at det var en betalt venn og han skulle ønske han hadde en skikkelig venn. Han sa han ville bruke støttekontakten til å få egne venner

En annen synes uttrykket betalt venn var greit i forhold til mennesker med psykisk utviklingshemming og begrunnet det slik:

det er vel ikke så mange av oss såkalte normale som vil ha en psykisk utviklingshemmet som en venn. Jeg hjelper mange og har stort utbytte av det. Jeg krever at venner skal være på samme nivå intelligensnivå og funksjonsnivå

Christie (1989) reflekterer over forskjellen mellom profesjonelle hjelpere og vennskapelig hjelp i det vanlige sosiale liv. De profesjonelle og det han kaller deres frivillige hjelpere, er opplært til å trekke grenser og klargjøre forpliktelsene som ligger i forholdet. Det lages regler for hvor nær den som får hjelp kan komme, hvordan en skal opprettholde barrierer mot for-nær kontakt, og om grenser for hvor mye tid og krefter som kan brukes på hver enkelt person. Det blir dermed et forhold i ubalanse og står i klar kontrast til hva vi finner i vennskap der likeverd er sentralt. I vennskap er et av grunnprinsippene, eller i det minste idealet, at det ikke skal finnes grenser når vennen virkelig trenger en.

Da en informant ble spurt om hun hadde erfart at det utviklet seg vennskap mellom støttekontakt og klient, svarte hun ved å snu om på spørsmålet:

ja men du kan snu det på den andre måten og se på de som forsøker å bli støttekontakt etter å ha vært venn. De synes kanskje det er belastende fordi den de er venn med, har så mye problemer at de faktisk synes det er for mye å bare være venn. Hvis de kunne få betalt for det så ville det være bedre og det har vi vanskelig for å gå inn i for. Kan ikke de fortsette å være venner?

En informant som stort var svært skeptisk til støttekontaktordningen, kom med følgende utsagn om hvem som kan bli støttekontakt:

jeg forsvarer faktisk at familiemedlemmer blir støttekontakter fordi hvis det er en søster eller kusine, så tror jeg at familiekontakten er viktig, søsken er såpass viktig. Ofte trenger søsken betalt for å være sammen med de psykisk utviklingshemmede selv om man ikke bør ha det slik, det er jo etiske spørsmål omkring dette. Men søsken har blitt brukt til så pass mye opp gjennom årene hvis de skal holde kontakten tror jeg vi må betale

5.4.7 .Kontrakt, oppfølging og veiledning

De fleste informantene sier at de bruker kontrakter der klare mål i større eller mindre grad regulerer samværet mellom støttekontakt og klient:

vi tidsbegrenser slik at vi ikke har sånne vedtak som varer evig. Det skal evalueres og senere kan vi enten utvide eller redusere eller vi kan ta tiltaket helt bort. Vi bruker det mer som et aktivt tiltak enn vi gjorde før

En informant var kritisk til å sette opp mål som skulle styre kontakten:

jeg blir provosert over snakk om målstyring av støttekontaktens arbeid. Klientene blir sett på som kveg. Det er fare for at målstyring fører til at alt blir verre fordi vi ikke klarer å følge opp. Vi legger opp til noe støttekontaktene ikke klarer å få til

Samme informant fortalte om en konfrontasjon mellom profesjonell og ikke-profesjonell hjelp:

målene må være realistiske. Vi hadde en støttekontakt som var veldig flink, men barne- og ungdomspsykiatrisk klarte ikke å gi veiledning. Støttekontakten var en varm, omsorgsfull landsens sjel. Støttekontakten ville snakke om hverdagen, men psykologen ville snakke om faglighet og hadde altfor stort ambisjonsnivå

Kadushin (1976) omtaler ikke-profesjonelle som brobyggere mellom klientens og den profesjonelles verden. Han hevder at veilederne trenger hjelp til å erkjenne ansvaret ved å veilede ikke-profesjonelle som har en hverdagskunnskap som de profesjonelle ikke nødvendigvis har. Han sier videre at hovedbarrieren mot veiledning av ikke-profesjonelle, er kollegers holdninger. De kan se på ikke-profesjonelle som en trussel mot egen profesjon.

Målene i kontrakten kan være ganske vide. En informant sier:

vi setter rammer rundt kontakten og så får de to finne ut hva de vil gjøre. Rammene eller målet kan være at de skal gjøre meningsfulle fritidsaktiviteter som brukeren ønsker å gjøre. Problemet er at av og til skyver klientene ansvaret over på støttekontakten slik at han må finne på noe. I veiledningstimen sier han at han har gått tom for ideer

Forskjellen på bruk av frivillige og støttekontakt har sammenheng med bruk av kontrakt og klare mål:

jeg kunne ikke forlange av en frivillig skal gjøre sånn og sånn. Meningen med støttekontakt det er jo å arbeide mot et mål. Jeg usikker på om jeg kunne gå inn å teste en frivillig på samme måten som jeg gjør med betalte støttekontakter. Jeg kan ikke vente at den frivillige skal oppfylle den type forpliktelser som støttekontakten

må oppfylle

Alle informantene påpekte behovet for veiledning, særlig i forhold til det de oppfattet som krevende oppgaver:

det var en svært krevende oppgave for støttekontakten å følge opp denne jenta som manglet grenser i forhold til gutter. Men hun fikk en erfaren sosialarbeider som veileder

Kadushin (1976) hevder at det er viktig at veiledning av ikke-profesjonelle blir foretatt av de mest kompetente veilederne. Dette begrunner han med at veileders respekt blant kolleger reflekteres i respekt for de ikke-profesjonelle.

Når det gjelder veiledning, sier flere av informantene at de ikke følger opp i den grad de ønsker eller har lovet:

jeg skal gi månedlig veiledning, men det spørs litt hvor stort behovet er. Det blir gjerne bare veiledning hvis det er noe spesielt

Noen sier at de gir støttekontaktene oppfølging i grupper, mens andre mener at de bør gjøre det:

mange støttekontakter føler seg veldig alene. Jeg tror vi kan holde lenger på dem hvis vi gir dem regelmessig oppfølging. Når de kommer sammen i grupper, kan de identifisere seg med andre i lignende situasjon og det trenger de

Det at støttekontaktene får oppfølging og veiledning, skiller dem i følge informantene fra de frivillige:

jeg har hørt fra familier som er frivillige besøksvenner at det har blitt et problem at de føler seg på en måte oppspist. Betalte støttekontakter får jo en type veiledning slik at de kan komme å fortelle hvis de har problemer. Jeg tenker at de blir mindre oppspist fordi at rammene rundt støttekontakten er såpass myke klarere. Det er skrevet kontrakter der tidsrommet er avklart og at oppdraget skal tas opp til ny vurdering før det skal fornyes

5.4.8 Ideer og spørsmål til drøfting

Bruk av støttekontakter og tilsvarende tiltak innebærer overføring eller forskyvning av ansvar fra profesjonelle til ikke profesjonelle. Om dette kan være en trussel eller en berikelse for de profesjonelle, kan være interessant å drøfte. Overføringen av ansvar kan på den annen side føre til at nærmiljø og nettverk mister sitt potensielle engasjement i

forhold til den som trenger hjelp.

Ut fra informantenes beskrivelser kan det synes som om behovet for kontroll og ansvar for gjennomføring av tiltaket er størst der adferdsproblem og passivitet er bakgrunnen for hjelpetiltaket. De ser ut til å være mindre opptatt av kontroll og mer åpen for frivillighet der ensomheten er fremtredende eller der nettverket kan mobiliseres. Det reiser spørsmål om støttekontakten blir sett på som en som skal kompensere for ensomhet og om det i så fall bidrar til at klienten blir styrket. Opplæring og veiledning av støttekontakter innebærer et grunnleggende spørsmål om hva de ikke-profesjonelle skal læres opp til å bli: En del av hjelpeapparatets forlengede, "halv-profesjonelle", arm eller mennesker som bryr seg ut fra sin hverdagskunnskap. Dette gir opphav til drøfting av støttekontaktens rolle for at tiltaket skal føre til styrking av klienten.

5.5 OPPSUMMERING AV DATA

Som en oppsummering av det jeg oppfatter som sentralt i dataene som har blitt presentert i dette kapitlet, har jeg laget en skjematisk oversikt over noen trekk ved tiltakene som har vært omtalt. Tabellen er ikke ment å fange alle aspekter ved temaet jeg har undersøkt, men det kan antyde noen idealtypiske trekk ved sosialarbeidernes syn på tiltakene, uavhengig av hvem klientene er. Jeg begrenser meg til å ta med støttekontakter, frivillige og personer i det private nettverket. Personer i det private nettverket kalles i denne sammenheng hjelpetiltak, fordi informantene stadig har referert til privat nettverk og sett støttekontakt og frivillige i forhold til dette. Denne skjematiske oversikten basert på data i undersøkelsen, kan brukes som en innfallsvinkel for å vurdere hva slags tiltak som bør settes i verk. Den kan muligens også danne utgangspunkt både for videre kvalitativ tilnærming og som grunnlag for å danne og teste hypoteser om hvordan aktørene som er berørt av tiltakene, oppfatter dem.

Tabell 1. Sosialarbeidernes syn på forskjeller på en støttekontakt, en frivillig og en person i det private nettverket som hjelpetiltak

	Støttekontakt	Frivillig	Privat nettverk
Problem	provoserende adferd, passivitet ensomhet	ensomhet (passivitet)	alle typer problem
Begrunnelse	kontrollert hjelp målstyring	gjensidighet	omsorg, bry seg
Forventninger fra sosialarbeidere	"behandler", "modell", "aktivitør", "betalt venn".	venn	familie, venn
Samarbeid	samarbeid m/hjelpeapparat, forlenget arm	ikke/lite samarbeid, supplement	noe samarbeid, alternativ, supplement
Brukermedvirkning	varierende	vanlig	forutsetning
Rekruttering	evner, erfaring interesser	interesser	personlig engasjement, følelser
Betaling	selvsagt	ikke	ikke/sjelden

Kommentar til tabell 1.

Selv om det er lite grunnlag for å si noe entydig om sammenhengen mellom problemtype og valg av tiltak, har jeg likevel antydnet hvilke typer problemer som informantene kopler med de ulike tiltakene. Problemene er kategorisert ut fra informantenes utsagn om klientene som omtales i undersøkelsen. Støttekontakt blir brukt til alle de tre problemtypene. Når det gjelder provoserende adferd, kan det være nødvendig å avgjøre om hjelpen skal gis av profesjonelle eller fra støttekontakter. En av informantene nevnte f.

eks en mann med voldelig adferd hvor det etter hennes vurdering var uansvarlig å bruke støttekontakt. Når det gjelder passivitet, blir imidlertid andre tiltak ofte vurdert, som f. eks. fritidsassistenter. Når problemet i første rekke er ensomhet, ser valget mellom ulike tiltak ut å være mest problematisk. Frivillig ser ut til å bli vurdert som egnet først og fremst i forhold til mennesker som er ensomme, men også i forhold til passivitet. Å mobilisere personer i klientens private nettverk ser ut til å bli gjort uavhengig av problemtype.

Når det gjelder begrunnelse, er det tydelig skille mellom de ulike tiltakene. Begrunnelser som går igjen for å bruke støttekontakt, er at støttekontakten arbeider i henhold til en målsetting og tiltaket kan og bør kontrolleres. Frivillige tiltak kan ikke kontrolleres på samme måte og mye av skepsisen mot frivillige synes å knyttes nettopp til dette. Gjensidighet er et moment som ofte knyttes til frivillig hjelp. Begrunnelse for å bruke eller samarbeide med privat nettverk er å mobilisere mennesker som har et følelsesmessig engasjement og bryr seg om klienten.

Forventninger til støttekontakten strekker seg over et vidt spekter. På den ene siden blir støttekontakter forventet å "behandle" en gutt med avføringsproblemer eller være en "modell" for en ungdom som trengte å endre adferd. Andre blir sett på som "aktiviteter" der samvær med utgangspunkt i like interesser er i fokus. På en annen side forventes støttekontakter å være en "betalt venn" i forhold til ensomme mennesker. Gjennomgående blir støttekontakt-seft på som hjelpeapparatets forlengede arm der sosialarbeideren har et faglig ansvar for arbeidet som blir utført. Støttekontakten blir kontrollert i forhold til oppsatte mål, men målene kan være vide og diffuse. En frivillig blir omtalt på en annen måte. Klienten kan i større grad styre innholdet i samværet og dermed forventes de å ha forutsetninger for gjensidighet i relasjonen. Ofte utvikles det vennskapslignende relasjoner der begge parter gir og får. Sosialarbeideren forventer at den frivillige er et supplement til hjelpeapparatet med lite samarbeid med det offentlige. Nettverksarbeid ses på som et alternativ til offentlig hjelp. Det offentlige tar initiativ, men etter hvert forventer at nettverket selv løser problemene.

Sosialarbeidernes ser forskjellig på samarbeid med de ulike hjelperne. Støttekontaktene

blir i større eller mindre grad sett på som samarbeidsparter eller hjelpeapparatets forlengede arm. De frivillige oppleves ikke eller sjelden som samarbeidsparter, de kan være et supplement til sosialtjenesten, ikke et alternativ. Når det gjelder privat nettverk, ønsker flere sosialarbeidere å samarbeide med dette og ser på nettverksarbeid som et alternativ eller et supplement til støttekontakt.

På bakgrunn av dataene kan det antydes at brukernes medvirkning i valg av og innhold i støttekontakttiltaket varierer svært. Sosialarbeiderne er i varierende grad opptatt av at brukerne skal tas med i valg av tiltak. Når det gjelder frivillig hjelp, synes det som om brukernes syn blir mer ivaretatt. I forhold til samarbeid med og mobilisering av privat nettverk, er brukermedvirkning en forutsetning for at dette skal kunne gjennomføres.

Ved rekruttering av støttekontakter kan det se ut som om kunnskaper og erfaringer blir tillagt vekt i tillegg til personlig egnethet. Hva som ligger i personlig egnethet er vanskelig å beskrive. Det kan variere fra en sosialarbeider som ønsker idealisme og engasjement til en som forventer trekk som preger profesjonelle, som f. eks. "kontrollert" varme (Habermann, 1992). For øvrig er interesser et viktig utgangspunkt for rekruttering og kopling i forhold til både støttekontakter og frivillige. Sosialarbeiderens bruker i stor grad intuisjon ved koplingen. Når det gjelder privat nettverk, er følelser og personlig engasjement i mye større grad utgangspunktet for hvem man rekrutterer.

Informantene ser noe ulikt på spørsmålet om betaling. Enkelte hevder at betalingen til støttekontakter er så liten at de i praksis jobber gratis. Andre ønsker mer idealisme og reagerer når f. eks. venner ber om å få bli støttekontakt. Flere av informantene knytter betalingen til kontroll med tiltaket og forsvarer dermed at de kan kontrollere støttekontakter og ikke kontrollere de frivillige. Det private nettverket blir i liten utstrekning lønnet. Men en informant forsvarte å bruke nær familie som støttekontakter.

KAPITTEL 6 DRØFTING AV DATA

6.1 INNLEDNING

Utgangspunktet for denne undersøkelsen er å utforske sosialarbeidernes tanker om, begrunnelser for og forventninger til støttekontakter som hjelpetiltak. I intervjuene har informantene vært opptatt av fire hovedområder som ble omtalt i forrige kapittel: For det første en beskrivelse av klientene og hva slags problem som ligger til grunn for at hjelp settes i verk. For det andre har oppfatninger om offentlig og frivillig ansvar vært sentralt. Valg av ulike tiltak har blitt kategorisert som et tredje hovedområde. Til slutt har intervjuene dreiet seg om forventninger til og oppfølging av tiltak.

Da jeg presenterte de redigerte dataene i forrige kapittel, valgte jeg i liten grad å drøfte dataene underveis. Nå vil jeg drøfte ulike aspekter ved overføring av ansvar mellom forskjellige aktører. Det gjelder ansvar for at mennesker som trenger det, skal få en meningsfull fritid. Ansvar betyr en moralsk, økonomisk, eller juridisk forpliktelse til å stå til rette for noe (Bokmålsordboka, 1986). Et faglig ansvar oppfatter jeg er disse tre forpliktelsene en sosialarbeider kan ha i forhold til klienter eller hjelpere som de ansetter eller engasjerer. Når jeg drøfter ansvarsoverføring, vil det være delvis som en strukturell prosess gjennom lovverk og byråkratisering, og delvis en sosialpsykologisk prosess gjennom sosialarbeidernes definerings av problem, valg av løsninger og oppfølging av tiltakene.

Ulike teoretiske innfallsvinkler vil bli trukket inn i drøftingen. Dette gjør jeg fordi jeg ønsker at støttekontakttiltaket i størst mulig grad skal komme i fokus, ikke teorier som kan være nyttige for å belyse deler av teamet. Dette er i tråd med grounded theory-tradisjonen der data skal avgjøre hva slags teori som trekkes inn. Ved å trekke frem teori fra ulike disipliner og med ulike perspektiv, vil sjansen for å tenke kreativt og oppdage nye sider ved temaet, være større. Sverdrup (1989) sier at mange som skriver om og forsker på sosialt arbeid, har et eklektisk eller utvelgende forhold til teori. Hun hevder at de fleste ser på teorier som nødvendige redskap, som man kan velge etter hvilken nytte de har i forhold til det arbeidsfelt man ønsker å forstå og beskrive. Man blir mer åpen for å forstå og beskrive verden hvis man benytter seg av flere utkikksposter. En fare ved eklektisk

bruk av teori er at man ser bort fra teoriens ulike verdigrunnlag. Ett perspektiv vil imidlertid bli mer brukt enn andre: Empowerment. Jeg velger å presentere dette og plassere det blant ulike paradigmer i sosialt arbeid i kap. 6.2 før jeg trekker det inn i drøfting av data i kap. 6.3 - 6.8.

6.2 EMPOWERMENT I SOSIALT ARBEID

Empowerment handler om hjelp til bevisstgjøring og overføring av makt og ansvar til utsatte og stigmatiserte grupper. Empowerment er både en metode i møtet mellom sosialarbeider og den enkelte klient eller klientgruppe, og et mål for sosialt arbeid med disse. Etter at jeg gjennomført analysen av data uten å ha noe spesielt teoretisk perspektiv i bakhodet, fant jeg at litteratur om empowerment kunne bidra til å belyse data, oppdage nye sider og få frem forskjeller i materialet. Det jeg nå presenterer, har ikke vært en del av min forforståelse og har dermed ikke styrt datainnsamlingen. Dersom empowerment hadde vært et perspektiv som jeg har hatt med meg fra starten av, ville spørsmålene trolig blitt noe annerledes utformet. På en annen side ser jeg på empowerment i sammenheng med de grunnleggende forestillingene som jeg presenterte i kap. 3.3 med vekt på at mennesker har iboende krefter til å skape og endre sin virkelighet gjennom å definere den.

6.2.1 Paradigmer i sosialt arbeid

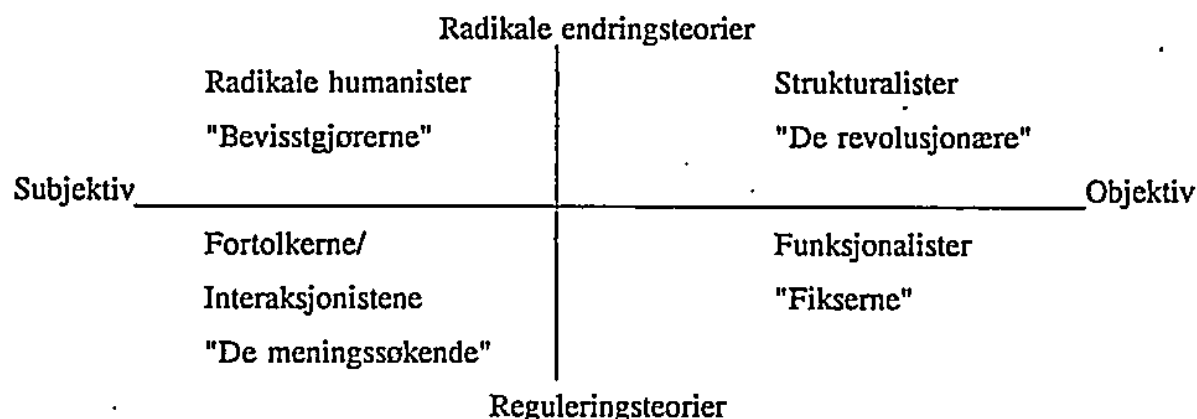
Før jeg beskriver denne metoden og teorien bak, vil jeg plassere empowerment i en tradisjon eller innen to paradigmer i sosialt arbeid. Med sosialt arbeid legger jeg følgende definisjon til grunn: "Visse metoder og deres yrkesmessige anvendelse for å regulere og håndtere problem når mennesker ikke klarer å oppfylle sine sosiale roller i henhold til dominerende normer og forventninger" (Ronnby, 1983). En rolle er summen av de forventninger og normer som knytter seg til en bestemt oppgave eller stilling (Aubert, 1972). Jeg tolker Ronnbys definisjon slik at dominerende normer og forventninger ikke bare er det andre venter, men like mye de forventninger som enkeltmenneskene stiller til seg selv.

Sosialt arbeids teorier, modeller og metoder kan klassifiseres på ulike måter. Payne (1991) mener at det bare finns ett paradigme innen sosialt arbeid med basis i psykoanalytisk teori og humanistisk etikk. Howe (1987) hevder på en annen side at en

felles forståelse av sosialt arbeids teori, modeller og metoder ikke er mulig da teoriene ser på verden så forskjellig at de ikke kan puttes i samme sekk (Hagen & Qureshi, 1996).

Howe (1987) sier at et paradigme i sosialvitenskapen utgjør et større begrep som innbefatter alle antakelser, teorier, tro, verdier og metoder som tilsammen utgjør et spesielt og foretrukket syn på verden. En vanlig todeling innen sosiologien er mellom orden og konflikt og om samfunnet skal forstås subjektivt eller objektivt. Burrell & Morgan har i følge Howe (1987) kombinert disse to dimensjonene og fått en modell som han mener er nyttig til å analysere ulike forståelsesmåter som ligger til grunn for sosialt arbeids teori. Ulike teorier og modeller i sosialt arbeid inneholder antakelser om samfunnet og om mennesket og kan lokaliseres innenfor et av fire paradigmer. I denne oversikten står Burrell & Morgans betegnelser øverst og Howes i anførselstegn under (min oversettelse). Jeg har oversatt "the interpreters" med "fortolkerne", men bruker også "interaksjonistene" slik Whittington & Holland (ref. i Hagen & Qureshi, 1996) gjør.

Figur 3.



Howe (1987) hevder at de ulike paradigmenes er forskjellige med hensyn til definering av problem, forklaring, vurdering, mål og metoder. Med utgangspunkt i reguleringsteoriene, er formålet i sosialt arbeid å hjelpe klienten til en bedre tilpasning til omgivelsene.

Funksjonalistene fastslår, med utgangspunkt i sosialarbeiderens diagnose og vurdering, at mennesker har problem eller at de er et problem. Gjennom behandling og støtte er målet å reparere problemet. Dette er i tråd med tradisjonelt sosialt arbeid (Hagen & Qureshi, 1996). Interaksjonistene er opptatt av hvem som definerer problem og hvordan

menneskene blir forstått. Målet er å skape en ny mening gjennom forståelse. Det er enkeltmennesker som har problem. I interaksjonistisk sosialt arbeid er klientens definisjon av problemet sentralt. Sosialarbeideren skal gjennom klientsentrert tilnærming kommunisere forståelse der målet er å skape en ny mening. Det såkalte Thomas-teoremet innen symbolsk interaksjonisme kan knyttes til dette paradigmet: "Hvis et menneske definerer en situasjon som virkelig, blir den virkelig i sine konsekvenser" (Payne, 1991). Dette innebærer en tro på at mennesket har muligheter til endring gjennom å bli bevisstgjort sin tenkning og definering av virkeligheten.

Radikale endringsteorier ser på målet med sosialt arbeid å hjelpe klienten til å ta ansvar for og delta aktivt i å endre sin livssituasjon. Radikalt humanister ser sosialarbeideren som en aktiv deltaker og en del av miljøet. Strukturalistene mener at endring målet er en ny fordeling av rikdom og makt og at sosialarbeideren skal hjelpe klienten til å kjempe for sine rettigheter. Hagen & Qureshi (1996) hevder at radikalt sosialt arbeid kom som en reaksjon på kritikken mot det tradisjonelle sosiale arbeidet som reduserte komplekse sosiale problemer til psykologiske problemer. Det var tendens til å kritisere offeret ved å gjøre klienten ansvarlig for problemer som hadde sosiale årsaker. Sosiale problemer ble privatisert og klientene ble holdt atskilt fra andre som hadde samme problemer og som de kunne dele sine erfaringer med.

Radikal humanisme vektlegger samfunnsmessige årsaker til personlige problem. Gjennom bevisstgjøring og empowerment er målet at klienten skal ta kontroll over sin situasjon. Paradigmet bygger på en kombinasjon av humanisme og politikk og tar utgangspunkt i at individet kan skape verden han lever i. Sosiale problemer analyseres i sin politiske kontekst. Sosialt arbeid skal bidra til samfunnsendring gjennom bevisstgjøring av sine klienter som betraktes som potensielle aktører i endringsprosessen (Howe, 1987; Payne, 1991).

Slik jeg oppfatter det, ser både Howe (1987) og Payne (1991) på empowerment som en del av den radikale tradisjonen innenfor sosialt arbeid. Jeg ser det slik at empowerment også kan kategoriseres under fortolkende eller interaksjonistisk teori. I begge disse tradisjonene er individets subjektive opplevelse og fortolkning av virkeligheten det

sentrale.

6.2.2 Empowerment: Å styrke

Empowerment innebærer et ikke-deterministisk syn på menneskene. Det bygger på at menneskene er i stand til å skape endring, men at samfunnsforhold, tillærte reaksjoner og maktesløshet kan hindre dem i å ta i bruk sine ressurser. Slik jeg ser det, vil empowerment samsvare med paradigmen til Howe på venstre side av den horisontale aksene i figur 2 der klientens subjektive oppfatning av en situasjon er sentral og der en tror at endring er mulig til tross for at samfunnet forårsaker problemene. I skandinaviske oversettelser av ordet empowerment brukes "myndiggjøring", (Hanssen, 1996; Sandbæk & Tveiten, 1996) og "selvoppreisning", (Faureholm, 1996). Selv synes jeg faktisk at ordet "styrking" best kan fange begrepet. Jørgensen (1996) sier at empowerment handler om å gi styrke og øke handlekraften hos de mennesker som befinner seg i en utsatt posisjon. Jeg vil videre bruke empowerment og styrking om hverandre.

Solomon regnes som den viktigste bidragsyteren til litteraturen om empowerment innenfor sosialt arbeid (Hanssen, 1996). Hun arbeidet med afro-amerikanske minoriteter i USA og refererer til svarte enkeltpersoner, grupper og lokalsamfunn som over lang tid var utsatt for systematisk undertrykkelse. Hun var opptatt av deres manglende makt og innflytelse og hevder at andre stigmatiserte grupper, f. eks. funksjonshemmede, kan forstås på samme måte. Solomon (1976) understreker at empowerment ikke representerer noe detaljert system av begreper og prinsipper, men er begynnende ideer som kan brukes i konstruksjon av et teoretisk rammeverk. Hun ser på empowerment både som en prosess og et mål i sosialt arbeid. Jeg bruker begrepet vekselvis om mål, prosess og perspektiv eller tenkning omkring problem. Solomon definerer empowerment slik:

"Empowerment er en prosess der sosialarbeideren engasjerer seg i noen aktiviteter med klienten eller klientsystemet med sikte på å redusere maktesløshet som har blitt skapt av negative vurderinger på grunn av medlemskap i en stigmatisert gruppe. Det innebærer både å identifisere makthinder (power blocks) som bidrar til problemet, og utvikle og gjennomføre spesifikke strategier med sikte på enten å redusere effekten av de indirekte makthindrene eller redusere de direkte makthindrene" (Solomon, 1976 s.19, min oversettelse).

Solomon sier at empowerment handler om en prosess der en person som tilhører en stigmatisert gruppe, kan bli hjulpet til å utvikle og øke evnen til mellommenneskelig innflytelse og få en verdsatt sosial rolle. Solomon er opptatt av klientenes maktesløshet og omtaler dette som manglende evne til å håndtere følelser, ferdigheter, kunnskap og/eller materielle ressurser slik at effektiv gjennomføring av verdsatte sosiale roller vil føre til personlig gevinst. Empowerment bygger på en forståelse av at undertrykkelse påvirker menneskes bevissthet, personlighet og holdninger. Endringsarbeid på individ- og/eller gruppenivå er derfor nødvendig for at mennesker må få kontroll over egen bevissthet og følelser for dermed å kunne få kontroll over egen situasjon.

Solomon identifiserer tre potensielle årsaker til maktesløshet: Det negative selvbildet til undertrykte grupper, den negative erfaring undertrykte grupper får i møte med eksterne systemer og systemer som konsekvent blokkerer og nekter hjelpeløse grupper muligheter for å iverksette aksjoner. Hun ser dette i et utviklingsperspektiv og hevder at tidlig, negativ stigmatisering på grunn av rase, funksjonshemming, fattigdom o.l. reduserer evnen til å utvikle sosial kompetanse og mestring. Menneskene utvikler dermed en hjelpeløshet som innebærer at de ikke makter dagliglivet på egen hånd.

Målet for empowerment er å hjelpe klienten til å se seg selv som problemløser i forhold til egne problemer. Dessuten skal klienten hjelpes til å se sosialarbeidere som partner i å løse problemer. Et tredje mål er å bevisstgjøre klienten slik at han ser maktstrukturen i samfunnet ses på som delvis åpen for innflytelse. Solomon mener det er viktigere å kombinere krefter enn å gi hjelp i sosialt arbeid. I empowerment er det sentralt både å styrke individet og endre maktstrukturer som hindrer individet i å bruke sine ressurser. Furlong (ref. i Payne, 1991) ser på empowerment som et viktig mål i individuelt sosialt arbeid fordi det unngår en skarp polarisering mellom sosial aksjon og individuelt perspektiv og plasserer arbeidet med enkeltindivider og familier i en kontekst.

Ut fra empowerment-tankegangen er klientene selv, med varierende form for hjelp, i stand til og ansvarlig for å gjøre endringer i sin situasjon. Noe av kritikken er imidlertid at for mye av ansvar for endring legges på klienten. Han kan kanskje styrkes gjennom empowerment, men likevel møte store sosiale hindringer (Payne, 1991; Jørgensen, 1996).

Metoden sier heller ikke noe om hvordan man skal hjelpe klienter som ikke har egen kapasitet til å få full makt over sine liv. Det er en fare for at sosialarbeideren vil handle som om alle klienter kan oppnå samme grad av empowerment. En annen kritikk er at empowerment konsentrerer seg om å utvikle klientenes kapasitet og søker ikke etter å endre de undertrykkende sosiale strukturer. Dermed legges ansvaret for forandring hos klienten.

Solomon er opptatt av sosialarbeiderne selv kan utgjøre et makthinder og sier at "suksess eller fiasko for empowerment er direkte relatert til i hvilken grad omsorgssystemet selv er en hindring eller en mulighet" (s.29, m.o.). Mulighetene ser hun i sammenheng med at sosialarbeideren er en partner og ikke en ekspert i løsning av klientens problem. En fare ved å endre rollen fra ekspert til partner, er at man tilslører den ujevne maktbalansen mellom klient og sosialarbeider. Dette understrekes av Skau (1996) som i boka "Mellom makt og hjelp", hevder at maktaspektet i ulike grader og former er tilstede i all samhandling mellom hjelper og klient og at mange ikke erkjenner maktaspektet i sin rolleutøvelse.

Det ser ut til å være ganske ulike tolkninger og praktiseringer av empowerment i sosialt arbeid. Skillet synes å gå ut på i hvor stor grad sosialarbeideren skal og kan arbeide med maktstrukturer som hindrer klienten i å bli styrket. Når Hanssen (1996) kritiserer Faureholms definisjon av empowerment, er det fordi han mener at hun ikke presiserer arbeidet i forhold til makthinder. Han understreker at vekten på makthinder er det som skiller empowerment fra annen teori i sosialt arbeid. Jørgensen (1996) ser på empowerment som en motsetning til å vektlegge klientens mangler og svakheter. Han mener empowerment representerer et paradigme bort fra avhengighet og over mot selvstendighet og legger vekt på samarbeidet med klientens omgivelser. Empowerment som metode utvikles av personen sammen med familie, nabolag, frivillige organisasjoner, skolen og andre som kan støtte klientens initiativ til å forbedre en vanskelig situasjon.

Gutierrez et al., (ref. i Hanssen, 1996), undersøkte forholdet mellom det han kalte empowerment-teori og hvordan sosialarbeidere bruker metoden. Et hovedfunn var at sosialarbeiderne legger mer vekt på psykologiske endringsprosesser enn de bidrar til

politisk handling eller til å utfordre de ytre, sosiale strukturene. I min bruk av empowerment-begrepet vil jeg også legge mest vekt på det individuelle aspektet der arbeid med å styrke klientens selvbilde og egne muligheter til endring er sentralt.

Når jeg vektlegger empowerment som perspektiv, mål og metode, er det fordi tydeliggjør ulikhetene i dataene og bidrar til å problematisere støttekontakttiltaket og ansvarsoverføring mellom ulike aktører. Når informantene snakker om tiltak som er rettet mot enkeltpersoner med tanke på at de skal bli styrket i sin livssituasjon, knyttes ikke dette til noe bestemt etat eller klientgruppe. Slike uttalelser kommer fra de som har erfaring med både barnevern, innvandrere, mennesker med psykiske lidelser eller psykisk utviklingshemmede. Slik sett mener jeg at empowerment-perspektivet fortjener en sentral plass i drøftingen av data.

6.3 ANSVARSOVERFØRING GJENNOM LOVVERK OG ORGANISERING I KOMMUNENE

Som nevnt i beskrivelsen av forskningsprosessen i kap. 4, viste det seg at mange av de ideene jeg fikk i prosessen med å kode, kategorisere og analysere data dreide seg om ansvarsoverføring mellom ulike aktører. Jeg starter med å ta utgangspunkt i ansvarsoverføringen som skjedde da lov om sosiale tjenester trådte i kraft i 1993. Mye av det samme er relevant for lov om barneverntjenester. Dette var første gang det ble lovfestet at kommunene har plikt til å sørge for å sette i verk bestemte tiltak med tanke på folks fritid. Kjønstad (1993) påpeker den ambisiøse målsettingen der sosialtjenesten ikke bare skal gi praktisk bistand, støtte, råd, veiledning o.l., men bidra til å skape mening med livet ved at den enkelte får en meningsfull tilværelse i fellesskap med andre.

Parallelt med nye lover, har det skjedd en endring ved at mange klienter, som tidligere fikk dekket sine behov for fritidsbeskjeftigelse på en institusjon, nå har flyttet ut i kommunene. Kommunenes ansvar i dag omfatter dermed flere mennesker enn det gjorde da støttekontakt ble brukt uten å være omtalt i lovverket.

Fortsatt er det flest sosialkontor som administrerer støttekontaktordningen etter lov om sosiale tjenester, mens barnevernsavdelinger har ansvar for støttekontakter etter lov om

barneverntjenester. Det nye er imidlertid at pleie- og omsorgsetater har overtatt en del av de hjelpetiltak som sosialkontorene tidligere hadde, f. eks. i forhold til mennesker med psykisk utviklingshemming og mennesker med psykiske lidelser. Oppvekstetater, som organiserer hjelp på tvers av mange avdelinger, kan få delegert ansvar for tjenestene. Etter kommuneloven står kommunene relativt fritt til å organisere tiltak og tjenester som de vil. Det er ikke lenger forbeholdt sosialtjenesten å yte sosiale tjenester.

En av utfordringene for sosialarbeidere i denne sammenheng er at kultur og fritidskontorer i en del kommuner har overtatt ansvar som tidligere lå hos sosialetaten. Kulturetaten har tradisjon for at alle mennesker skal kunne få fritidstilbud med utgangspunkt i sine ressurser. De har en ressursorientert tilnærming i den forstand at det er menneskers interesser og ønsker som er utgangspunkt for de tiltak de administrerer. Det kan synes som om de har en grunnleggende forskjellig tilnærming i forhold til den problemorienterte sosialtjenesten. Denne arbeider ut fra lovverk der problemer er utgangspunkt for hjelpetiltak.

Dette grove skillet mellom ressursorientert kultursektor og problemorientert sosialsektor yter imidlertid ikke rettferdighet til sosialt arbeids mange ulike metoder i forhold til individer, grupper og lokalsamfunn. Sanbæk & Tveiten (red) (1996) viser eksempler på ressursorientert eller empowermentorientert arbeid med barn og familier og grupper. Samfunnsarbeid som teori og metode i sosialt arbeid bygger på en ressursorientert tenkning. I det Garsjø kaller grasrotarbeid, er f. eks. utgangspunktet individenes ressurser og egne ønsker der de selv formulerer hva de opplever som problem og hvordan de vil ha en forandring (Garsjø, 1987).

Jørgensen (1996) beskriver to ulike paradigmer som hjelpeapparatet må ta stilling til: "Fritidspolitikken" er toppstyrt og utvikler standardløsninger på alle problem. Den legger vekt på trivsel med tilbud om beskjeftigelse og adspredelse og har stor aktivitet som mål. Profesjonaliseringen er høy. "Kulturpolitikken" legger på en annen side vekt på refleksjon, engasjement og vekkelse og ser på aktivitet som et middel der kvalitet og innhold er vesentlig. Den prøver å fastholde en "bottom-up" tilgang, der brukernes eget aktive forhold til virkeligheten er i sentrum. Profesjonelle har lagt mer vekt på menneskelighet

enn faglighet. Disse to paradigmenene er kanskje mer beskrivende for forholdet mellom sosialkontor og frivillig sektor enn for forholdet mellom sosial- og kulturkontor. Slik f. eks. ordningen med fritidsassistenter er organisert og ser ut til å fungere i kultursektoren, kan den etter min vurdering bli like topp-styrt og "profesjonalisert" som støttekontaktordningen. Frivillig sosialt arbeid vil imidlertid være innenfor det Jørgensen (1996) definerer som fritidspolitikken.

Lorentzen (1993) problematiserer velferdsstaten ut fra to ulike analyser:

"Rettighetstradisjonen" og "tilhørighetstradisjonen". Ut fra den første skal det offentlige ha ansvar for alles ve og vel. Dagens problemer med sosial desintegrasjon og forvitring av sosiale nettverk, skyldes i følge rettighetstradisjonen først og fremst mangel på penger, fagfolk og andre betalte hjelpere som kan bote på problemene. En konsekvens av en slik analyse kan være krav om flere støttekontakter for å løse problemer med isolasjon og ensomhet. En annen analysetradisjon er tilhørighetstradisjonen. Der er bekymringene knyttet til at tradisjonelle offentlige virkemidler i beste fall ikke virker overfor disse problemene, i verste fall bidrar til å forsterke dem. Bøe (1993) problematiserer det samme temaet når han peker på den eksplosjonsartede veksten i antallet formelle og profesjonelle hjelpere som bidrar til å undergrave de uformelle støttesystemene som dels ligger i personlige nettverk og dels i andre selv bærende sosiale prosesser i lokalmiljøene. Ved at vi får en økende klientifisering, hevder han at vi tror vi ganske enkelt at vi kan kjøpe oss fri.

Man kan spørre seg om lovfesting av støttekontakt vil føre empowerment eller styrking av f. eks. mennesker som er sosialt isolerte og som trenger mennesker som kan hjelpe seg ut av isolasjonen. Hvis en ser på mennesker som er sosialt isolert som maktesløse når det gjelder å komme i kontakt med andre mennesker, vil støttekontakt kunne defineres som et tiltak som kan bidra til å redusere maktesløsheten og styrke klientens evne til å mestre sosiale situasjoner. På en annen side kan støttekontakten bli sett på som en bekreftelse på klientstatus av klienten og omgivelsene. Dette hindrer henne i å få et mer ønskelig sosialt liv.

Jensen & Froestad.(1984) spør i en artikkel om klientdeltakelse, om hvem som har eierett

til å kontrollere følgende faktorer: Å bestemme om et problem eksisterer, å definere hva problemet er, å avgjøre om det skal gjøres noe med problemet, å velge mellom ulike former for hjelp og å initiere, vedlikeholde eller avslutte kontakten. I et empowerment-perspektiv er det, slik jeg ser det, selvsagt at klienten skal definere om det er noe problem og hva som er problemet. Men det er ikke alltid at klientens definering av problemet blir akseptert. Sosialarbeideren har en nøkkelrolle i å avgjøre om det skal gjøres noe og velge mellom ulike former for hjelp. Det er i denne prosessen sosialarbeideren og de tiltak hun rår over vil vise om de tar klientens definering av problemet på alvor. Selv om støttekontakt er et lovfestet tiltak, er det ikke dermed sagt at klienten ønsker dette. Kanskje vil det være ressurser å hente i nettverket eller i frivillig organisert hjelp. Det er klienten som avgjør om tiltaket fører til styrking av vedkommendes selvbylde og situasjon (Solomon, 1976).

Halvorsen (1991) er opptatt av ulike aktører som påvirker profesjonalisering og klientifisering. Han diskuterer om de to prosessene er to sider av samme sak. Økt profesjonalisering innebærer at stadig flere avvik fra en normaltilstand defineres som et problem som folk ikke forutsettes å kunne løse på egen hånd. Han påpeker faren ved at innflytelsesrike profesjoner får en eksklusiv rett til å definere hva som er sykdom, avvik og sosiale problemer. Resultatet kan være at profesjonene selv produserer sine klienter. Sagt på en annen måte: Profesjonene som er ansvarlige for støttekontakttjenesten, leter etter klienter som legitimerer tjenesten. De klientene som får hjelp, er de som har en "diagnose" som passer best med profesjonenes oppfatning av hvordan en normal klient skal se seg.

Defineringen av problem og hvem som er klienter, er til dels foretatt i lovteksten: Funksjonshemming, alder eller sosiale problemer kan gjøre at en person har rett til støttekontakt forutsatt at vedkommende ikke kan ha omsorg for seg selv eller er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å greie dagliglivets gjøremål. Som nevnt i kap.1, er likevel tolkingen basert på skjønn. Riktignok står det i loven (LOST, pg. 4.3) hvem som har krav på denne typen hjelp, men hvem som kan sies å fylle dette kravet, og ikke minst hvem som blir tilbudt hjelpen, er grunnlag for vurdering. Det er f. eks. svært få eldre mennesker som får støttekontakt, de er ikke "normal klienter" for denne tjenesten

til tross for at mange fyller vilkårene for å ha krav på støttekontakt. Mange er isolerte og passive og fylte lovens krav om at de var avhengig av hjelp for å klare dagliglivets gjøremål. Kommunens budsjetter ville imidlertid blitt fullstendig sprengt hvis de eldre som fylte vilkårene, begynte å gjøre krav på støttekontakt (HiB, 1994,b).

6.4 KLIENT ELLER BRUKER

Overføringen og delegeringen av ansvar til ulike kommunale etater vil kunne innvirke på hvem som får hjelp og hvordan de som får hjelp defineres. I pleie- og omsorg er pasientbegrepet fortsatt utbredt og de har tradisjon for en medisinsk tenkning med vekt på diagnose og helbredelse. På kulturkontorene er brukerbegrepet mest brukt. Tiltakene der er oftest innrettet mot grupper, enten mot hele befolkningen eller særskilte tiltak til utsatte grupper som funksjonshemmede og innvandrere. Sosialkontorene benytter klient og bruker om hverandre. Det har pågått en heftig debatt mellom representanter fra kultur- og sosialkontor om tjenestene (Støttekontakten nr. 9,10,11 & 12, 1994). Denne debatten har delvis vært et diskusjon om begrepsbruk. Enkelte hevder f. eks. at støttekontaktbegrepet er negativt ladet mens fritidsassistent ikke har samme negative klang. Begrepet kan synes å være like viktig som innholdet. I loven kalles de som mottar hjelp, klienter. Dette begrepet er også innarbeidet i sosialtjenesten i kommunene. Jensen (1992) påpeker det store antallet som arbeider innenfor det som kalles velferdsstatens yrker. Hun viser til Hughes som snakker om disse yrkesgruppernes "mandat til å definere - ikke bare hva som skal gjøres, men også hvordan det er legitimt å tenke omkring dette domenet" (s.36).

Begreperne bruker, klient og borger blir problematisert av flere (f. eks. Nørve & Andreassen, 1995; Eriksen, 1994; Lorentzen et al., 1995). Endringer av betegnelser er interessant og det fører til ny tenkning omkring roller, kategoriseringer og oppfatninger. Sørheim & Øverli (1995) viser til Andreassens omtale av brukermedvirkning som klientens gjenerobring av sin borgerstatus - statusen som kompetent og meningsberettiget samfunnsmedlem. Klientbegrepet har knyttet til seg forestillinger om mennesker som er avhengig av hjelp og er passive mottakere. Det bygger på en maktrelasjon der hjelperen har noe klienten er interessert i. Brukerbegrepet er mest knyttet til at ansvaret ligger hos den enkelte som samfunnsborger. Bruker ligner en kunde og forutsetter aktiv handling. Kjonstad (1993) skriver at lovgivningen stort sett bygger på en forutsetning om at den som

trenger hjelp, vet hvor han finner den og går aktivt til verks. Innen frivillighetssektoren brukes stort sett begrepene bruker eller hjelpemottaker og frivillig eller hjelper.

Lorentzen et al. (1995) sier at de gjennom samtaler med lederne av frivillighetssentralene, fikk bekreftet sin antakelse om at det er vilkårlig om man melder seg til sentralen som hjelper eller som bruker dersom man har behov av sosial art. Rollen som frivillig er mest attraktiv fordi man kan unnlate å stå frem med egne behov. De hevder at betegnelsene bruker og frivillig anvendt på sentralenes arbeidsformer, har flere uheldige konsekvenser. Det skaper et ulikeverdig forhold mellom de to aktørene som er satt i kontakt med hverandre som kan føre til varig assymetri i forholdet. Overgangen fra en mer formell hjelperelasjon til et uformelt vennskap skjer mer på tross av enn på grunn av deltakernes selvbilder som "frivillige" og "brukere": De sier videre at betaling av den som yter hjelp, vil endre mottakerens status fra "bruker" til "kunde". Dermed utløses den adferden som gjerne knyttes til rollen som kunde som bl. a. retten til å klage over kvaliteten på det en har mottatt.

Slik jeg oppfatter empowerment, er målet å gjøre klienter til brukere og borgere, dvs. til aktive, bevisstgjorte mennesker som fremmer sine rettigheter. I dette perspektivet kan en si at de funksjonshemmede, de med sosiale problemer osv, er stigmatiserte grupper som kan trenge hjelp til å bli bevisst sin maktesløshet og få hjelp til å komme ut av den. På en annen side stiller en slik vektlegging av menneskers ressurser store krav personen selv, til pårørende og nettverk. De som trenger hjelp over lengre tid, kan bli skadelidende. En av informantene understreket behovet for at hjelpen må være en rettighet, og at det å måtte be om noe hele tiden, virket ydmykende. Familie og nettverk til mennesker med store hjelpebehov, kan bli utslitt i forhold til forventninger og krav om deltakelse uten ekstra tilførsel av ressurser eller endring av omgivelser.

I et konstruksjonistisk perspektiv kan man si at hvem som er klienter, varierer i forhold til hvordan omgivelsene til en hver tid velger å definere og kategorisere andre mennesker. Et slikt syn innebærer et oppgjør med en tankegang der diagnose eller menneskers egenskaper automatisk bestemmer hvem som er klient og ikke. Definisjonen av funksjonshemming som ligger til grunn for Regjeringens handlingsplan for

funksjonshemmede (1994-97), er til en viss grad i tråd med konstruksjonistisk tenkning. Den legger vekt på et misforhold mellom individets forutsetninger og miljøets krav til funksjon på områder som er vesentlig for etablering av selvstendighet og sosial tilværelse. Dermed blir samfunnets krav en like vesentlig hindring som den funksjonshemmedes egenskaper og forutsetninger. Dette er også i tråd med tankegangen i empowerment.

Debatten om ordbruk eller defineringen av dem som trenger hjelp enten de kalles klienter, brukere eller kunder, kan føre til en tilsløring av problemet som ligger til grunn for at et menneske trenger hjelp. I tråd med tenkningen om at funksjonshemming er en sosial konstruksjon, har normaliseringstanken fått utbredelse. Et ønske om å normalisere tilværelsen for mennesker med behov for hjelp og støtte, kan føre til at de ikke lenger får anledning til å være annerledes med spesielle behov for hjelp og støtte (Froestad, 1996). Dette kan innebære en ansvarsfraskrivning i normalitetens navn.

6.5 ANSVARSOVERFØRING MELLOM SOSIALARBEIDERE OG FRIVILLIGE

Jeg har nå drøftet noen sider ved ansvarsoverføring gjennom lovverk til kommunene og ulike etater og problematisert klient og brukerbegrepene. Nå vil jeg gå inn på forholdet mellom sosialarbeidere og frivillige og drøfte noen sider ved ansvarsoverføringen mellom disse aktørene. En av de nye sidene ved Lov om sosiale tjenester er, som nevnt tidligere, at det offentlige bør samarbeide med frivillige organisasjoner. Det står ikke noe om hvem som bør ta initiativ til kontakten, men av formålsparagrafen går det frem at det offentlige skal ha det overordnede ansvaret.

Sosialarbeideres argumenter mot ansvarsoverføring til frivillig sektor er mange. Det dreier seg om usikkerhet og mangel på kjennskap til hva frivillig sektor kan bidra med. Undersøkelsen til Drevland & Shelderup (1993) viser at sosialarbeidere har en uttalt skepsis til å samarbeide med frivillige. "Vi vet ikke hva de vil. Derfor er vi så redde" er en uttalelse som kan beskrive noe av denne skepsisen. De peker også på at manglende kontroll med de frivillige og tidspress hos sosialarbeideren er andre faktorer som sosialarbeidere bruker som argument mot samarbeid med frivillige. Politiske argumenter kan også fremføres: Enkelte hevder at frivillig sektor nå er i vinden for at velferdsstaten blir for dyr, eller er i fare for å bli bygget ned. Halskov (1990) mener at det er mye

usikkerhet og motstand hos de profesjonelle mot å slippe amatørerne inn i det sosiale arbeidet av frykt for at de vil tvinge noen lønnete ut. Norges Handikapforbund uttaler at det er positivt for dem med frivillig innsats hvis det er positivt for alle andre som kan trenge det. Hvis frivillige bare skal benyttes til en gruppe som fra før er stigmatisert, vil det knytte seg negative holdninger til denne hjelpen (Palmgren, 1995). Denne uttalelsen underbygger det Solomon (1976) hevder: At et tiltak som er ment å være til nytte for klienten, i visse situasjoner kan bidra til ytterligere stigmatisering.

En helt annen og mer ideologisk betinget skepsis knyttet til ansvarsoverføringen, er at profesjonelle ikke bør blande seg inn i det som skjer i frivillig sektor. Lorentzen (1993) refererer til Habermas og drøfter viser hvordan staten eller "systemverdenen" stadig overtar mer av folks vanlige liv eller "livsverden". Dette bidrar til å svekke moraldannende fellesskap. Profesjonene har en klientskapende funksjon og det offentlige invaderer de sosiale fellesskap (Garsjø, 1987). Deres normer og reguleringer av samkvem mellom mennesker gjør seg etter hvert gjeldende også i deler av den frivillige sektor. Om frivillighetssentralen er en del av systemverdenen eller livsverdenen er ikke uten videre opplagt. Lorentzen et al. (1995) har et godt eksempel som kan tyde på at sentralene kan sies å være en del av systemverdenen: "Å be en person underskrive en taushetsplikterklæring før han skulle slå plenen for noen andre i bygda, er et tegn på at profesjonsetiske normer er i ferd med å erobre sivilsamfunnet" (s. 217). De hevder videre at det å lære opp mennesker i å fortsette å gjøre det de har gjort hele livet, er tegn på det samme. I dette eksemplet vil bruk av frivillige bidra til en fortsatt stigmatisering og klientifisering av de som trenger hjelp og ikke være i tråd med empowerment-tenkning.

De informantene som var skeptiske til frivillige, begrunnet det med at var til brukernes beste. Lorentzen et al. (1995) spurte hvordan brukerne av frivillighetssentralen opplevde hjelpen. De fant bl.a. at et grunnleggende trekk var relasjonen mellom den som hjelper og den som mottar oftest ble formet etter hverdagslivets normer for vennskap. Gjensidighet og balanse preget samværet. Det var imidlertid et vilkår for utvikling av vennskap at partene aksepterte hverandres forutsetninger for samvær f. eks. disponibel tid. Ofte var den frivillige mest opptatt og relasjonen kunne bryte sammen hvis hjelpemottakeren ikke oppfattet og tok hensyn til dette. De sier at en stor del av brukerne oppdaget at de

frivillige selv hadde stort utbytte av samværet og det styrket en oppfatning av likeverdig relasjon. I lys av dette kan man si at frivillige bidrar til en styrking av klientens selvoppfatning og mestring. Bruk av frivillige innebærer en tiltro til klientens evne til gjensidige relasjoner. Behovet for gjensidighet understrekes av også Solomon (1996), uten at hun knytter det til frivillige, ubetalte relasjoner. Hun mener man bør prøve å skape flere hjelpere eller gjøre mottakere om til hjelpere. Ved å komme i en hjelperrolle vil de som tidligere har vært mottakere, få mer tro på seg selv og sine evner.

Det er et paradoks at skepsisen til frivillig sektor er så stor når man vet hvor sentralt sosialt nettverksarbeid har vært de siste årene (f. eks. Fyrand, 1995; Bøe 1993). Det kan se ut som om det private nettverket er enklere å forholde seg til for sosialarbeidere enn et nettverk av frivillige hjelpere. De frivillige utgjør på mange måter en trussel mot de profesjonelle: Selv om de sies å være et supplement til sosialtjenesten, vil deres stadig mer omtalte innsats unektelig føre til spørsmål om hvem som kan og bør utføre hva slags hjelp. Sosialarbeidernes tradisjon med å kontrollere defineringen av hvem som er klienter og hva som er problemet blir utfordret fra mange kanter: Fra andre kommunale etater og fra frivillighetssentraler. Dersom empowerment-tenkning får gjennomslag, vil de som trenger hjelpen delta i denne kampen om definisjonsmakt (Ryburn, 1996).

I utøvelsen at sosialt arbeid er det interessant å se på den delen som tar sikte på å styrke klienters og gruppers bevissthet og selvbilde og bruk av frivillige i den anledning. Gruppearbeid med vekt på å styrke klientene, har sterke røtter innen sosialt arbeid (f. eks. Shulman, 1992). Selvhjelpsgrupper blir ofte satt i gang av sosialarbeidere som gradvis trekker seg ut når gruppa ønsker å fortsette alene (Matzat & Wilson, 1992). Tanken bak selvhjelpsgrupper er i tråd med empowerment: en tro på gruppedeltakernes iboende ressurser og at de gjennom regelmessig kontakt og samvær med hverandre kan styrke sitt selvbilde og sin evne til å mestre livet bedre. Erfaringene fra selvhjelpsgrupper viser at det nettopp dette som er denne hjelpens styrke.

6.6 ANSVARSOVERFØRING FRA SOSIALARBEIDERE TIL STØTTEKONTAKTER

Jeg har hittil drøftet ulike aspekter ved ansvarsoverføring fra de profesjonelle til frivillige. Nå vil jeg konsentrere meg om de profesjonelles forhold til de ikke-profesjonelle. I denne sammenheng vil jeg starte med å se på to ulike tradisjoner eller grupper innenfor sosialt arbeid: Behandlingsgruppen og forvaltningsgruppen (Christiansen, 1990), og vurdere støttekontakten i forhold til disse. De to gruppene kan betraktes som ytterpunkter der de fleste sosialarbeidere befinner seg et sted i mellom. Spenningen mellom gruppene er imidlertid fortsatt aktuell. Behandlingsgruppen er preget av psykodynamisk tenkning og opptatt av kontaktforhold og påvirkning gjennom relasjonen mellom klient og behandler. Samfunnsmessige forhold blir lite vektlagt. Forvaltningsgruppen er opptatt av rettigheter og kontroll og ser klientens vanskeligheter som et resultat av samfunnets mangler. Skillet mellom forvaltningsgruppen og behandlingsgruppen kan til en viss grad sammenlignes med henholdsvis radikale endringsteorier og reguleringsteorier som vist i figur 2.

Hvis en ser støttekontakter med behandlingsgruppens briller, vil forventningene være knyttet til rollene som "behandler", "modell" eller "betalt venn" (jfr. tabell 1). Støttekontakten kan være enten samarbeidspart eller konkurrent til sosialarbeideren når det gjelder kontaktforholdet til klientene. Stadig flere anerkjenner støttekontakter og andre ikke-profesjonelles innsats f. eks. i forhold til mennesker med psykiske lidelser (f. eks. Elster, 1984). Flere av informantene ga eksempler på at støttekontaktene blir sett på som en del av hjelpeapparatet. Støttekontaktene kan av andre oppfattes som konkurrenter. Enkelte miljøarbeidere i boliger for psykisk utviklingshemmede har uttrykt skepsis til at støttekontakter skal følge beboere til fritidsaktiviteter (Romøren, 1995). En av informantene tok opp dette problemet. Delvis kan skepsisen være knyttet til manglende profesjonell bakgrunn, delvis til reell uenighet om hvem som skal hjelpe psykisk utviklingshemmede til å få en meningsfull fritid.

For sosialarbeidere i forvaltningsgruppen er støttekontakt ikke en konkurrent, men en rettighet som sosialarbeideren som "advokat" skaffer på vegne av klienten. Oltedal (1988) sier at når vi oppfatter at en klient stort sett greier seg selv, legger vi vekt på et forvaltningsorientert kontaktforhold. Støttekontakten kan i denne sammenheng ses som et

hjelpemiddel for klientene til å mestre hindringer i omgivelsene og for å få et bedre liv. Støttekontakt som "aktivtør" faller innenfor denne tenkningen. En informant understreket rettighetstenkningen da han sa at "det er et helvete alltid å måtte be om noe". Sosialarbeideren er i mindre grad opptatt av å gjøre arbeidet selv, men kan problematisere bruk av støttekontakten i forhold til bruk av frivillige eller samarbeid med privat nettverk.

Støttekontakten kan betraktes som et supplement eller erstatning for profesjonelle. Jåtten & Furevik (1980) undersøkte sosialkontorenes syn på om støttekontakter i barnevernet kan avlaste eller supplere fagfolk. Tre av syv kontorer mente at de ikke kan det, ordningen var avhengig av at det samtidig ble gitt faglig hjelp. Tre andre kontorer så på ordningen som en avlastning slik at fagfolk kunne bruke tid til andre oppgaver. Et kontor sa at støttekontakter kan være fagpersonell godt nok. De oppsummerer sin undersøkelse med at bruken av støttekontakter ikke betyr at fagpersonell blir overflødiggjort, men at arbeidsoppgavene deres blir omdefinert. De profesjonelle går inn som lærere og veiledere istedenfor, eller i tillegg til, direkte klientarbeid. Rosenlund & Wrånes (1983) understreker at hvis støttekontakttiltaket skal ha en gunstig effekt, er det en forutsetning at det styres av fagpersoner som er utdannet innen helse- og sosialsektoren. I en svensk redegjørelse fra Socialstyrelsen, (1985) står det at kontaktpersonen skal sees som en ikke-profesjonell støtte i visse definerte situasjoner. Dette utelukker selvsagt ikke at en kontaktperson med sin innsats kan supplere sosialarbeiderens profesjonelle arbeid i vanskelige saker, men først etter nøye overveielse og avgrensning.

Hvorvidt støttekontakter kan bidra til å styrke klienten eller ikke, er avhengig av hvordan oppgavene blir definert både av sosialarbeideren, klienten og støttekontakten selv. Solomon (1976) er opptatt av hvordan hjelpeapparatet kan utgjøre et direkte makthinder for stigmatiserte grupper. Hjelpen kan gis på som en måte som er undertrykkende og opprettholder maktesløsheten eller skaper nye maktesløse personer og grupper.

Solomon drøfter fire roller som hun mener grovt sett sammenfatter den klassifiseringen ulike teoretikere har gjort av sosialarbeiderens roller. I advokatrollen (advocacy-role) hevder Solomon at sosialarbeideren vurderer, på vegne av klienten, at vedkommende er maktesløs og trenger profesjonell hjelp. Et selvoppfyllende profeti er ofte ikke til å unngå.

Advokatrollen kan øke maktesløsheten ved å forsterke klientens følelse av å komme til kort. I behandlerrollen kan sosialarbeideren forsterke oppfatningen av at problemet er avvik og sykdom som trenger behandling, basert på en medisinsk modell. I formidler (broker) rollen skal sosialarbeiderens formidle hjelp til klienten. Dette kan imidlertid føre til paternalistiske handlinger. Også lærerrollen kan oppleves negativt, spesielt for de som har dårlig erfaring fra skolesituasjoner.

Solomon presenterer selv tre roller som hun mener bidrar til å redusere maktesløshet: Som ressurskonsulent, bevisstgjører (sentisizer) eller lærer. Som ressurskonsulent skal sosialarbeideren, i tillegg til å skaffe eventuelle materielle ressurser, knytte klientene til ressurser på en måte som øker selvfølelsen og deres problemløsningsevne. Som bevisstgjører skal sosialarbeideren hjelpe klienten til å få selvtillit og selvrespekt for å løse sine problem. Som lærer skal sosialarbeideren organisere en læringsprosess der det viktigste målet er at klienten fullfører visse oppgaver eller løse problemer i forbindelse med det sosiale liv. En rød tråd i Solomon fremstilling av empowerment er, i følge Hanssen (1996), at sosialarbeideren blir sett på som en partner og at klienten eller gruppen oppfattes som subjektet når det skal skapes endring.

Det kan være interessant å se på disse rollene både i forhold til sosialarbeideren og i forhold til støttekontaktens arbeid. I selve arbeidet med å skaffe støttekontakt eller andre hjelpetiltak er sosialarbeideren i utgangspunktet en ressurskonsulent for klienten fordi hun har en posisjon som gir henne adgang til visse ressurser. Spørsmålet er imidlertid om sosialarbeideren tyr til støttekontakt uten å ta klienten med på råd eller uten en grundig vurdering om dette tiltaket er passende. I så fall bidrar hun ikke nødvendigvis til løsning av problemet, men kanskje til vedlikehold eller forsterkning av problemet.

Sosialarbeideren vil i varierende grad være en bevisstgjører i forhold til klienten. Denne rollen kan være nærliggende i forhold til ressurssterke grupper som f. eks en del bevegelseshemmede som kan bli bevisstgjorte og sterke pådrivere for å bygge minske fysiske hindringer i samfunnet. Bevisstgjøringen kan etter min vurdering også slå den andre veien og bidra til mer maktesløshet. Enkelte klienter kan f. eks. oppleve vedvarende maktesløshet når det gjelder å få venner i et nabolag som følge av psykisk

utviklingshemming. Av frykt for å såre vedkommende, vil sosialarbeideren ikke bevisstgjøre klienten fordi hun ser at sosial integrering i nabolaget kanskje ikke lar seg gjennomføre. Ofte vil en støttekontakt være begrunnet med at klienten trenger hjelp til å komme i kontakt med nye mennesker og miljøer. Det å arbeide for å bevisstgjøre klienten kan bety å fokusere på at klienten skal godta seg selv og sine begrensninger. Men det kan også innebære å rette søkelyset mot det klienten kan endre, enten ved å tenke nytt om en problematisk situasjon eller ved å arbeide for å fjerne makthindre f. eks. ved å legge til rette for integrering i lag og organisasjoner som tidligere ikke har inkludert psykisk utviklingshemmede.

Sosialarbeidere kan ha rollen som lærer når det gjelder klienter som trenger støttekontakt. Da tenker jeg på det hun gjør med tanke på at klienten skal lære seg å mestre ulike situasjoner og det hun som ressurskonsulent trekker inn støttekontakt for å bidra i en læringsprosess. Sosialarbeidere i tilsvarende byråkratiske arbeidssituasjoner som informantene i undersøkelsen, oppfatter neppe at lærerrollen er den mest aktuelle. Rollen kan være mer relevant for barnevernspedagoger og vernepleiere som har miljørettet arbeid. Skal læringen føre til at klienten fullfører oppgaver og løser problem, må klienten være et subjekt og ikke et objekt i forhold til læreren. I forhold til støttekontakten, kan imidlertid sosialarbeideren ha en tydeligere lærerrolle. Da tenker jeg på lærerrollen som en del av rollen som veileder.

Støttekontaktens rolle vil være vel så viktig med hensyn til om tiltaket vil føre til styrking av klienten. Det kan kanskje virke søkt å drøfte rollebegrep som er utviklet for sosialarbeidere, om støttekontaktens arbeid: Det innebærer en fare for å undervurdere forskjellen på profesjonelle og ikke-profesjonelle. Solomons omtale av para-professionals (Solomon, 1976 s.81) er imidlertid verdt å merke seg. Dette er mennesker uten utdanning, men som er rekruttert fra samme miljø eller med samme bakgrunn som klienten og som gis økende ansvar i ulike sammenhenger, spesielt blant minoriteter. Det som kjennetegner forholdet mellom para-professionals og klienter er relasjonen som gir mulighet for en person til å ha innflytelse på en annen med tanke på endring. Hun påpeker at det ikke nødvendigvis er den profesjonelle som er beste endringsagenten, men at de som har opplevd lignende problemer, kan gi bedre hjelp. Det er lite som tyder på at støttekontakter

blir rekruttert med tanke på at de skal ha opplevd lignende problemer eller komme fra samme miljø som klienten. I denne sammenheng er det imidlertid interessant å se på om sosialarbeiderrollene, som Solomon mener er nødvendig for å oppnå empowerment, også er relevante for støttekontaktene. I lys av disse rollene vil jeg se på de forventningene sosialarbeiderne har til støttekontakten og som ble presentert i tabell 1.

Dersom støttekontakten forventes å ha rollen som "behandler", vil det ligge nær bevisstgjørerrollen til Solomon. I denne rollen ligger det innebygget store krav støttekontakten som ofte blir rekruttert ut fra spesielle kunnskaper. Ofte vil vedtakene om støttekontakt være preget av formuleringer som tilsvarer noe av det som knyttes til bevisstgjørerrollen, f. eks. målet om at støttekontakten skal bidra til at klienten får økt selvfølelse. Det er mindre aktuelt at støttekontakten forventes å bevisstgjøre klienten med hensyn hvilke hindringer i samfunnet klienten må kjempe mot for å oppnå større makt over sitt liv. På den annen side vil relasjonen mellom støttekontakten og klienten kunne ha en slik effekt f. eks. ved at støttekontakten bidrar til at klienten får frem nye ressurser og mestrer det som før var hindringer.

Rollen som "modell" likner Solomons lærerrolle. Også denne stiller store krav til at støttekontakten er bevisst hvordan hun oppfører seg i forhold til klienten. Lærerrollen er trolig mer nærliggende for støttekontakten enn for sosialarbeideren etter som støttekontakten ofte vil ha oppgaver som f. eks. sosial trening. Det sentrale er imidlertid at læringen ikke medfører ytterligere understreking av maktesløshet ved at målene er urealistiske eller at klienten ikke er med på formulering av det som skal læres.

Som "aktivitør" kan støttekontakten ha en rolle der hun er orientert mot klientens omgivelser og der hun kan være en ressurskonsulent slik Solomon omtaler denne. Dette kan f. eks. være aktuelt i forhold der klienten trenger og ønsker hjelp til å komme i kontakt med miljøer eller mennesker som kan bidra til å gi en meningsfull fritid. Målet for støttekontakten er å bli overflødig ved at personer eller frivillige i lag og organisasjoner overtar støttekontaktens oppgavene støttekontakten har hatt.

Forventningene til støttekontakten som modell/lærer, som behandler/bevisstgjører eller

som aktivitør/ressurskonsulent er at støttekontakten skal trekke seg ut når klienten klarer seg uten denne form for hjelp. En fjerde rolle som støttekontakten ofte forventes å ha eller definerer selv, er imidlertid rollen som "betalt venn". Denne skiller seg fra de tre rollene som jeg har omtalt. Støttekontakten skal da kompensere for noe klienten ikke har og som de kanskje heller ikke vil kunne oppnå. Det kan f. eks. være i forhold til klienter som er, og kommer til å være, helt avhengig av hjelp for å komme seg ut og delta i sosiale sammenhenger og som ikke har eller ønsker å bruke andre enn støttekontakten til å hjelpe seg. Informantene beskrev noen klienter som var helt avhengig av støttekontakten for å komme seg ut. Det kan synes som om klienten vil trenge støttekontakten i uoverskuelig framtid. En god relasjon mellom støttekontakt og klient vil være sentral og støttekontakten er en "betalt venn".

Slik jeg ser det, er ikke en av disse rollene bedre enn en annen med tanke på om klienten blir styrket eller ikke. Det som er sentralt, er at rollen utformes i samråd med klienten og de ønskene og behovene klienten har. Dersom støttekontakten f. eks. forventes å ha en rolle som ressurskonsulent og klienten har behov for 'en til 'en relasjon med støttekontakten over lengre tid, kan tiltaket virke ansvarsfraskrivende. Da kan en lett komme i den situasjon som Froestad (1996) omtaler, der den hjelpetrengende ikke får lov til å være hjelpetrengende. På en annen side kan en kompenserende rolle virke passiviserende for noen klienter og bidra til at de forblir maktesløse i forhold til å mestre f: eks. sosialt samvær. Som ressurskonsulent og bevisstgjører er støttekontakten en anerkjent del av det sosiale hjelpeapparatet. Disse rollene ligger nærmest det som skjer av nytenkning i ulike etater med vekt på fellesskap og aktivitet. Da kan f. eks. en støttekontakt eller en fritidsassistent bli engasjert i forhold til flere mennesker med like interesser med tanke på at de skal utvikle kontakter og bli styrket gjennom samvær med andre. Dette samsvarer med det Solomon (1976) sier om sosialt arbeids praksis: Det handler mer om å kombinere krefter enn å gi hjelp. En kompenserende rolle er kanskje den som ligger nærmest det som ofte utføres av frivillig hjelpere: Stabil, sosial kontakt med vekt på vennskapelig samvær.

Støttekontakten kan, slik jeg ser det, til en viss grad definere innholdet i sin rolle. Dersom sosialarbeideren er tydelig og legger til rette for avklaring av forventningene, vil

støttekontakten bli tryggere i den rollen hun får. Samtidig vil støttekontakten ha en mulighet til å skape innholdet i oppgaven med utgangspunkt i det klienten forventer. I dette spenningsfeltet mellom oppdragsgiver og klient at støttekontakten har store utfordringer. Kadushin (1976) hevder at måten sosialarbeideren ser på og forholder seg til de ikke-profesjonelle, vil gjenspeile hvordan den ikke-profesjonelle ser på og forholder seg til klienten.

Når det gjelder ansvarsoverføring fra profesjonelle til ikke-profesjonelle, er opplæring og veiledning sentrale spørsmål. Kadushin (1976) hevder at sosialarbeideren lett kan gå i to grøfter når det gjelder samarbeid med ikke-profesjonelle. Den ene er en overdreven og ukritisk tro på hva den ikke-profesjonelle kan utføre av oppgaver. Den andre grøften er en uttalt skepsis og manglende tro på den som utfører oppgaven. Han sier at det er en myte at opplæring av ikke-profesjonelle ødelegger den genuine hverdagskunnskapen de står for. Det samme understrekes av Conway, (1989) når det gjelder opplæring av frivillige.

På en annen side kan man spørre seg om hva støttekontaktene skal læres opp til, om de skal bli halvprofesjonelle eller bli styrket i sin rolle som amatører (Sveum, 1993). Det som er sentralt, er at de skal bli fortalt hva det er forventet at de skal gjøre, hvordan de kan gjøre ting bedre. Dessuten bør de få anledning til eller rett til å vite hvordan de kan øke sine kunnskaper og ferdigheter (Conway, 1989).

Som nevnt i kap. 1.3.5, har opplæringen av støttekontakter økt kraftig i perioden 1992-1993 i sammenheng med en kampanje for rekruttering og opplæring av støttekontakter (Rognaldsen, 1994). I oppsummeringen av svarene fra 181 kommuner og bydeler i en evalueringsundersøkelse, stiller evaluatoren imidlertid spørsmål ved om opplæringen har ført til en bedre tjeneste for brukerne. Definerings av brukernes forutsetninger og behov vil være sentralt i forhold til skoleringen av støttekontakter og innhold i veiledning. Han peker på at enkelte sosialarbeidere i evalueringsundersøkelsen signaliserer at støttekontaktens oppgave må være målrettet ut fra behov som sosialarbeideren definerer. Rognaldsen hevder at et slikt utgangspunkt gjør brukeren til et objekt i forhold til støttekontakten og støttekontakten til et objekt i forhold til den støttekontaktansvarlige. Han mener at et annet utgangspunkt er at støttekontakten sammen med brukeren og

eventuelt pårørende selv finner frem til innholdet i støttekontaktvirksomheten og at et samspill mellom en støttekontakt og en bruker ikke uten videre kan målrettes.

Sosialarbeiderens oppgave er å støtte opp om en slik prosess. Rognaldsens oppsummering er, slik jeg ser det, i tråd med empowerment-tenkningen. Han understreker at brukeren skal være subjekt i løsningen av problemer ut fra en tro på at brukeren har iboende styrke som kan forløses ved hjelp av støttekontakten.

Ikke alle informantene hadde lært opp, men de fleste hadde jevnlig veiledning med støttekontaktene. Kadushin (1976) understreker at dersom man ønsker å gi anerkjennelse til de ikke-profesjonelle, bør veiledning gis av sosialarbeidere med mye erfaring og høy status i systemet. Det er i følge forfatteren en større utfordring for sosialarbeidere å veilede ikke-profesjonelle sammenlignet med de som har samme profesjon som veilederen. I det siste tilfellet, vil veilederen være et naturlig forbilde som den veiledede kan identifisere seg med. En ikke-profesjonell kan ikke og skal ikke være profesjonell og må veiledes i forhold til nettopp dette: Å være et menneske som ut fra engasjement og interesse og hverdagskunnskap påtar seg en oppgave i forhold til et annet menneske. Med sin nære kontakt med klienten og hverdagskunnskap utfordrer støttekontaktene sosialarbeideres kunnskap.

6.7 BRUKERMEDVIRKNING, PATERNALISME ELLER UNNLATELSE

Jeg vil nå drøfte tre ulike aspekter ved sosialarbeiderens samhandling med klienten med tanke på valg av og iverksetting av støttekontakt som tiltak.

6.7.1 Brukermedvirkning

Klientens medvirkning eller brukermdevirkning er nedfelt som prinsipp i de lover og retningslinjer sosialarbeiderne må følge. Yrkesetiske prinsipp i sosialt arbeid har som formål å veilede sosialarbeidere i etiske problemstillinger (NOSO, 1992).

Brukermedvirkning er ett av disse prinsippene. I tillegg er det, som nevnt i kap. 1.3.2, en lovfestet plikt at tjenestetilbudet skal utformes i samarbeid med klienten så langt som mulig og det skal legges stor vekt på hva klienten mener (LOST, pg.8.4).

Det kan diskuteres om brukermdevirkning brukes som et middel i sosialt arbeid eller om

det er et mål i seg selv. Brukermedvirkning kan være et middel for å få klienten dit sosialarbeideren definerer klienten skal, eller være et mål f. eks. ved at klienten skal få økt makt og innflytelse over sitt liv ut fra egne vurderinger. I praksis vil trolig brukermedvirkning som middel og mål eksistere parallelt.

Solomon (1976) påpeker at sosialarbeideren lett kan fremme egne ønsker på klientens vegne under et dekke av at klienten er med på dette. Sosialarbeideren representerer makt ved å være representant for dominerende grupperes normer, verdier og livsstil. Hun tar til orde for at sosialarbeideren må tilstrebe å være en partner fremfor en ekspert. Partnerskap og brukermedvirkning er en forutsetning for empowerment og innebærer at sosialarbeideren godtar og tar på alvor at klienten kan definere en situasjon og et behov annerledes enn hun selv gjør.

Skau (1992) sier at klienten og hjelperen har ulike sjanser til å få gjennomført sin vilje. Til tross for at mange yrkesutøvere også kan føle seg avmektige og til tross for deres gode intensjoner, dreier det seg om et grunnleggende ubalansert maktforhold i klientens disfavør. "Skjevheten øker ved at mange klienter ikke kjenner sine rettigheter.. klientrollen har tappet dem for krefter som skal til for å kreve dem innfridd" (s.28). Hun hevder videre at mange yrkesutøvere underkommuniserer maktaspektet i sin rolleutøvelse, en makt basert på økonomisk, juridisk, kulturelt og ideologisk fundament.

Et vanlig dilemma for sosialarbeideren er imidlertid at klientens ønsker er i strid med sosialarbeiderens vurdering av hva som er faglig, økonomisk og moralsk forsvarlig. Det er f. eks. en vanlig oppfatning om at man ikke skal forstyrre det private nettverket med betalte relasjoner, dvs. at man ikke skal rekruttere støttekontakter blant slekt og venner (Soldal, 1991). På en annen side vil noen klienter og deres pårørende ønske en slik mulighet for å gi en anerkjennelse av den hjelpen som gis til et funksjonshemmet familiemedlem. Støttekontakt kan da sammenlignes med omsorgslønn for noen timer i uken. For klientene og de pårørende er det ofte likegyldig hva slags begrep man bruker om de ulike hjelpetiltakene. Det primære er at de som trenger det, får den hjelpen som de selv og eventuelt de pårørende mener er mest tjenlig. Når brukerne selv uttrykkelig ber om at det offentlige skal overta eller betale for det som tradisjonelt er private anliggender,

å være sammen med sin venner og familie i fritiden, kan det ses på som en bekreftelse på klientifiseringen i samfunnet som jeg har omtalt tidligere. Men det kan også ses en motvekt mot en idyllisering av hva det private nettverket kan make å bidra med.

En ordning som ofte trekkes frem som brukermedvirkning på sitt beste, er personlig assistanse for mennesker med sterk funksjonshemming. Målet er å gi mennesker mulighet til å skape seg et verdig liv, så likt andre mennesker som mulig og i fellesskap med andre (LSS, 1994). Dette er tiltak som har blitt prøvd ut og stort sett positivt evaluert (Sørheim & Øverlier, 1995). Det innebærer at en som trenger omfattende hjelp, selv kan være arbeidsleder for en eller flere personlige assistenter og definerer tidspunktet for og innholdet i hjelpen.

Dersom klienten skal tas på alvor i sin definisjon av situasjonen og sin problemløsning, må sosialarbeidernes dempe sitt behov for å handle og komme med raske løsninger i en ofte presset arbeidssituasjon. Askeland (1994) fremhever faren med å komme for tidlig med løsninger eller råd til klienter og påpeker at sosialarbeidere flest har et grunnleggende behov for å gi råd og hjelpe. For å nå raske resultat, hopper de over mellomliggende faser som handler om å forsikre seg om at man har oppfattet klientens problem og at klienten er med på vurderingen og valg av tiltak. Det kan f. eks. tenkes at klienten ønsker hjelp fra det private nettverket fremfor fra en støttekontakt. For mange sosialarbeidere koster det imidlertid mindre anstrengelse å engasjere en støttekontakt enn å kartlegge nettverket til klienten, mobilisere eller samordne de ressursene som måtte finnes i nettverket (Sundell et al., 1994).

En av informantene sa han syntes det var greit at støttekontaktene gikk på kino når klienten ønsket at de skulle gjøre det. Det er imidlertid ikke uvanlig at sosialarbeidere unnlater å gi støttekontakten klare oppgaver og samtidig kritiserer støttekontakten for at hun følger brukerens ønske som f. eks. kan være å gå på kino og spise pizza. "Kino og pizza" er forøvrig blitt et uttrykk blant en del sosialarbeidere som jeg oppfatter som en kritisk og ironisk omtale av det støttekontakten gjør. I uttrykket ligger en oppfatning av en støttekontakt som arbeider uten mål og mening, men har et betalt tidsfordriv sammen med klienten. Det paradoksale er at dette uttrykket blir knyttet til støttekontakten og ikke de

som er ansvarlige for å engasjere og følge opp støttekontakten. Uttrykket viser etter min vurdering støttekontakttiltaket i et nøtteskall: Manglende, utydelige eller motstridende forventninger når det gjelder brukermedvirkning.

6.7.2 Paternalisme

Paternalisme og brukermedvirkning er to ytterligheter i sosialt arbeid. Slik jeg forstår paternalisme, skjer det når en yrkesutøver handler mot klientens vilje ut fra en tro på at klienten ikke vet sitt eget beste. De som utfører paternalistiske handlinger, står overfor et valg mellom klientens selvbestemmelse og rett til å mislykkes og sosialarbeiderens moralske og juridiske ansvar for å forhindre at noen blir skadet (Reamer, 1986) I sykepleien hevder Martinsen (1990) at alt omsorgsarbeid balanserer man mellom formynderi og unnlattelse. Hun skriver om to forutsetninger som må oppfylles for at det skal bli et tillitsforhold mellom sykepleier og pasient: At det i relasjonen er en autoritetsstruktur der sykepleieren har en nødvendig kunnskap som pasienten ikke har. Dessuten kan en svak paternalisme være overordnet pasientens autonomi. Man kan spørre seg om det samme er tilfelle i forholdet mellom sosialarbeider og klient. Det er i tilfelle i strid med Solomons oppfatning av en ideell relasjon der sosialarbeideren mer er en partner enn en autoritetsperson. Dette reiser igjen spørsmålet om sosialarbeideren unnlater å erkjenne og tydeliggjøre for klienten forskjellen i autoritet dem i mellom, men skjuler seg bak en tilsynelatende likhet.

Paternalisme er først og fremst en problemstilling for sosialarbeidere som arbeider med barn i utsatte familier. Men det er også aktuelt for de som arbeider med mennesker med alvorlige psykiske lidelser eller psykisk utviklingshemming. Et eksempel fra en av informantene kan illustrere problemet om sosialarbeidere skal hindre klienter i å oppleve nederlag og skuffelser. Han fortalte om en kvinne som ble så trist da den tidligere støttekontakten sluttet. Hun ble av den grunn frarådet å søke om ny støttekontakt selv om hun ønsket en slik hjelper. Jeg tolket dette utsagnet slik at sosialarbeideren bestemte på klientens vegne at det var best for henne å unngå å bli lei seg i tilfelle den nye støttekontakten også sluttet. Men eksemplet kan også ses på som en form for unnlattelse fra sosialarbeideren: For å slippe mer bry med konsekvensene av at en ny støttekontakt eventuelt slutter, unnlater han å gi klienten dette tilbudet i det hele tatt.

Et annet eksempel er moren som følte seg overkjørt i sitt ønske om hvem som kunne passe til å være støttekontakt for datteren (Soldal & Soldal, 1991). Ut fra et faglig skjønn, hadde sosialarbeideren funnet en støttekontakt med et annet kjønn, en annen alder og andre interesser enn det moren mente datterens støttekontakt burde ha. Moren fortalte imidlertid at hun i ettertid var glad for sosialarbeiderens paternalistiske handling. Det viste seg at samværet med støttekontakten førte til at datteren fikk styrket selvtillit og mestret mange nye situasjoner hun tidligere hadde følt seg maktesløs i forhold til:

Paternalisme skjer når en sosialarbeider vurderer at klienten ikke vet sitt eget beste. Dette er åpenbart i strid med tankegangen i empowerment der det forutsettes at mennesker er i stand til å klare seg selv så sant de blir bevisstgjort og får den hjelpen de selv mener de trenger, for å komme over makthindrene i omgivelsene. Men det er en fare for at sosialarbeideren, i redsel for å være paternalistisk, unnlater å gripe inn i forhold til et menneske som ikke er i stand til å klare seg.

6.7.3 Unnlatelse

I tillegg til at brukermedvirkning er en motpol til paternalisme, har paternalisme også en annen motpol: Å unnlate å gi hjelp. Jensen (1992) påpeker at balansegangen mellom formynderi og unnlatelse er en utfordring i alt slags omsorgsarbeid. Unnlatelse ser jeg på som en form for ansvarsfraskrivelse. Jeg har tidligere vært inne på en type unnlatelse: Når funksjonshemmede ikke får dekket sine behov under henvisning til normalisering (Froestad, 1996). Informanten som var kritisk til hjelpetiltak for små barn med funksjonshemming og begrunnet det med at vanlige småbarn også krevde mye, kan illustrere dette.

Unnlatelse kan være å ikke å iverksette et tiltak som klienten har rett til eller behov for. Men det å bruke støttekontakt som tiltak kan innebære at man unnlater å gi annen hjelp (Rosenlund & Wrånes, 1983). I en orientering om svenske kontaktpersoner, står det at hvis en klients problem er av den karakter at hjelpen fra samfunnets side krever profesjonell kunnskap, skal ikke en kontaktperson tilsettes (Socialstyrelsen, 1985).

Selv om Solomon innrømmer at mennesker i visse situasjoner kan være ute av stand til å

bli bevisstgjort og styrket, fanger empowerment-perspektivet i liten grad problemet med unnløst. Payne (1991) kritiserer sosialarbeidere med empowerment som utgangspunkt, for at de ikke retter seg mot maktesløse mennesker som ikke har egen kapasitet til å få herredømme over sine liv. Sandbæk (1996) fremhever også problemene ved å fokusere på ressurser i forhold til mennesker som møter overveldende ytre vanskeligheter. Når man understreker hvor store ressurser klienten har, kan det oppfattes slik at den det gjelder burde klare seg selv. Det blir dermed vanskelig å be om støtte.

6.8 OPPSUMMERING AV DRØFTING

På sett og vis kan man si at jeg har kommet frem til en ny problemstilling i løpet av analysen og drøftingen av data. Starrin et al. (1991) sier at problemformuleringen snarere er et sluttprodukt enn en forutsetning når man bruker grounded theory som metode. Jeg startet med spørsmålet om hvilke overveielser, begrunnelser og forventninger som ligger til grunn for valg av støttekontakt som tiltak. Det spørsmålet jeg nå stiller meg er hvilke mulige konsekvenser ansvarsoverføring mellom ulike aktører kan ha for sosialarbeidere, støttekontakter, frivillige og klienter. Jeg har laget en skjematisk oversikt over mulige konsekvenser av ansvarsoverføring mellom ulike aktører. Jeg antyder konsekvensene av ansvarsoverføringen ut fra tre ulike perspektiv. Denne skjematiske sorteringen av ideer kan ses på som et grunnlag for å utvikle hypoteser på bakgrunn av undersøkelsen.

Figur 4. Mulige konsekvenser for sosialarbeidere, støttekontakter og frivillige av ansvarsoverføring mellom ulike aktører.

Perspektiv	Empowerment	Klientifisering	Ansvarsfraskrivning
Ansvars- overføring a) Lovfestet rett til støttekontakt	Anerkjennelse av fritidens betydning for helse og trivsel Flere som trenger det får hjelp til å få meningsfull fritid	Drakamp mellom etater og profe- sjoner om defini- sjoner og ansvarsområde Flere blir klienter	Nettverk trekker seg så støtte- kontakten får legitimitet
b) Samarbeid med og overføring av ansvar til frivillige	Respekt for og ansvarliggjøring av frivillige Tro på gjensidighet	Systemverden invaderer livsverden frivillige blir en del av hjelpe- apparatet	Profesjonelle unnlater å hjelpe, frivillige makter ikke oppgaven og gir opp
c) Overføring av oppgaver fra sosialarbeider til støttekontakt	Støttekontakten et nødvendig supplement for at klienter skal styrkes ut fra sine forutsetninger og behov	Støttekontakten forsterker stigma- tisering av klienten som forblir maktesløs i sin klientrolle	Oppgaver som krever profesjonelle blir bagatellisert, klientene får ikke adekvat eller nok hjelp

Kommentar til figur 4.

a) Lovfestet rett til støttekontakt

En lovfestet rett til støttekontakt kan ses på som en bekreftelse av fritidens betydning for folks helse og trivsel og en vilje til å gi hjelp til de som trenger det, for å kunne få en meningsfull fritid. Lovfestingen er en anerkjennelse av et tiltak som har eksistert i førti år og som nå blir definert å rette seg mot store grupper av mennesker. De som trenger hjelp, har fått en rett til hjelp som gir dem mulighet til styrket selvtillit og økt livskvalitet.

Parallelt med lovfestingen har det skjedd en endring i kommunens organisering. Dette har ført til en viss drakamp mellom etater og profesjoner om hvem som kan gi det beste tilbudet til et økende antall klienter. I denne diskusjonen er definering av hvem som er klient sentralt og om tilbudet skal være ressursorientert eller problemorientert.

Lovfestingen har ført til en legitimitet hos flere enn sosialarbeidere til å definere hvem som er klienter. Lovfestet rett til støttekontakt kan dessuten tenkes å ha som konsekvens at det private nettverket trekker seg unna og fraskriver seg ansvaret. Det at en person er

betalt for å hjelpe, får opplæring og veiledning, kan gjøre at andre ikke synes det er nødvendig å hjelpe eller de tror ikke de har nødvendige kvalifikasjoner for å hjelpe.

b) Samarbeid med og overføring av ansvar til frivillige

Det at sosialtjenesten i følge lovverk bør samarbeide med frivillig sektor, innebærer en respekt for det arbeidet som blir utført av frivillige. Det viser en tro på hva mennesker som ikke får betaling, kan bidra med i forhold til de som trenger hjelp. I tillegg kan anerkjennelse av frivillig sektor bidra til at skillet mellom klient og hjelper blir mindre og at flere relasjoner blir basert på gjensidighet der alle mennesker i utgangspunktet blir sett på som potensielle hjelpere eller bidragsytere. En annen måte å se på ansvarsoverføringen mellom offentlig og frivillig sektor, er at det offentlige pålegger og ønsker å styre frivillig sektor ut fra sine normer. Systemverden som det offentlige representerer, trenger seg inn på eller invaderer livsverden som frivillig sektor representerer. Et tredje perspektiv på denne ansvarsoverføringen er at den fører til ansvarsfraskrivning fra de profesjonelles side. Det at frivillige utfører oppgaver som sosialtjenesten tidligere har definert som sine, kan føre til unnlattelse fra det offentlige. Dersom dette gjelder oppgaver som krever mer oppfølging og kontroll enn det frivillig sektor kan påta seg, kan resultat være at frivillige trekker seg og den som trenger hjelp, blir overlatt til seg selv.

c) Overføring av oppgaver fra sosialarbeider til støttekontakt

En måte å se på ansvarsoverføringen til støttekontakter, er at de blir anerkjent som et viktig supplement til de profesjonelle. De kan utføre et arbeid som bidrar til at klienten blir styrket ut fra sine forutsetninger og behov. På en annen side kan støttekontakter bidra til ytterligere stigmatisering av de som trenger hjelp og de kan bli mer maktesløse enn tidligere i forhold til å endre sin situasjon. Det å få en støttekontakt blir en bekreftelse på deres klientstatus.

Denne ansvarsoverføringen kan dessuten føre til at oppgaver som krever profesjonell hjelp, blir bagatellisert. Støttekontaktene blir en sovepute for de profesjonelle som ved å iverksette dette tiltaket, kan slappe av i forhold til klienten og ikke gi nødvendig hjelp.

KAPITTEL 7 AVSLUTNING

Utforskningen av de overveielser, begrunnelser og forventninger som ligger til grunn for valg av støttekontakt som tiltak, har vært som en lang og spennende reise. Jeg har beveget meg på områder jeg har kjent og forsøkt å se det gjennom informantenes øyne. En del av det jeg så var ventet, men en god del var overraskende. Fordi informantene har vært åpne og villige til å fortelle om og reflektere over sin egen praksis, har jeg, til tross for bare syv intervjuer, fått mye spennende og lærerikt materiale å arbeide med. Arbeidet med oppgaven har gitt meg mange nye innfallsvinkler og ny kunnskap. Dette tror jeg kan være til nytte i undervisning av helse- og sosialarbeidere både på grunnutdanning og etter/videreutdanningsnivå.

Dersom jeg kunne ha fortsatt å gå videre inn i dette feltet, ville det vært interessant å snakke med de aktørene som er berørt av sosialarbeidernes begrunnelser og forventninger: Klienter, pårørende og ikke minst støttekontaktene eller de frivillige. Dessuten ville det vært spennende å undersøkt ulikheter mellom kommuner, etater og profesjoner når det gjelder hvordan tjenestene organiseres og hva som forventes. Ikke minst er det blitt fristende å utforske det vanskelige feltet som grenseoppgangen mellom betalt og frivillig hjelp utgjør.

Jeg har beveget meg mellom mange ulike fagtradisjoner og teoretiske perspektiv i oppgaven. Det hadde vært fristende å gå dypere inn i ett av dem og studert feltet med tydeligere teoretiske "briller" enn jeg har gjort. Jeg har holdt meg til grounded theory-tradisjonen der det ikke er presentasjon og testing av en teori som er det sentrale, men å la data bestemme teoretisk innfallsvinkel. Ved en annen anledning kunne det vært interessant å evaluert tiltaket med utgangspunkt i et empowerment-perspektivet. Jeg har stort sett konsentrert meg om temaet sett fra enkeltmenneskers synsvinkel og i liten grad om samfunnsmessige forhold som hindrer at folk får makt og innflytelse over sine liv. Når jeg bruker empowerment som perspektiv på problemer som skyldes tilhørighet til stigmatiserte grupper, og er mest opptatt av individuelle perspektiv, står jeg i fare for å utvanne begrepet empowerment. Slik jeg har brukt begrepet, kunne jeg kanskje jeg like gjerne kalt det en ressursorientert tilnærming med tro på den enkeltes iboende mulighet til

å definere og endre sin livssituasjon. Dermed plasserer jeg meg nærmere interaksjonistene enn radikale humanister, jfr. figur 3. Det hadde vært interessant å se nærmere på de strukturelle hindringene eller makhindrene som sosialarbeidere, støttekontakter og klienter opplever når det gjelder mulighetene for styrking av klienten.

Jeg håper er at undersøkelsen kan være til nytte for dem som arbeider innen dette feltet og stimulere til refleksjon over utfordringene og valgmulighetene som finns. Ett av kriteriene på at grounded theory eller "teoriutvikling på empirisk grunn" skal passe i forhold til de data den bygger på, er at den skal være relevant for praktikere. Gjennom det forsøket jeg har gjort på systematisere ideer på bakgrunn av data, håper jeg at jeg har lyktes i å lage noen knagger som kan være til nytte for de som er opptatt av disse spørsmålene både praktisk og teoretisk.

REFERANSELISTE

- Amble, K, Grøtan, A. & Furre, E. (1993). Fritidsassistenten. På jobb for å gjøre fritidsaktiviteter tilgjengelig for alle. Trondheim kommune, avd. oppvekst.
- Andersson, G. (1992:2). Stöd och avlastning. Om insatsen kontaktperson/-familj. Meddelanden från socialhögskolan, Lunds universitet.
- Andersson, G (1991). Socialt arbete med små barn. Lund: Studentlitteratur.
- Askeland, G.A. (1994). Studium og klientarbeid. Same arbeidsprosess? Oslo: Samlaget.
- Aubert, V. (1972). Sosiologi. Oslo: Universitetsforlaget.
- Austin, M.J. (1978). Professionals and paraprofessionals. New York: Human sciences press.
- Barnevernstatistikken 1994, Statistisk sentralbyrå.
- Berge, K. B (1993) Evalueringsrapport fra overføringen av støttekontakt og ferietilskuddsordninger fra helse- og sosialetaten til ungdoms- og idrettsetaten. Asker kommune, Ungdoms og idrettsetaten.
- Bokmålsordboka (1986). Definisjons- og rettskrivningsordbok. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bærum kommune (1992). Invitasjon til samarbeid . Barnevern og frivillige organisasjoner.
- Bøe, I. (1993) Folks sosiale landskaper. En innføring i sosiale nettverk. Oslo: Tano.
- Charmaz, K. (1990). Discovering chronic illness: Using grounded theory. I Social science Medicine vol. 30 nr. 11 pp 1161-1172. Pergamon Press plc.

- Christiansen, K.U. (1990). Hva styrer sosialarbeidernes praksis? I Christiansen, K.U. (red.) (1990). Perspektiver på sosialt arbeid. Rapporter fra praksis. Oslo: Tano.
- Christie, N. (1989). Bortenfor anstalt og ensomhet. Oslo: Universitetsforlaget.
- Conway, L. (1989) Training. Working with volunteers Volunteer centre, Berkhamstead, UK.
- Crabtree, B.F & Miller, W.L. (1992). Doing Qualitative Research. Research Methods for Primary Care. Vol.3. Sage Publications Inc.
- Dellgran, P. & Höjer, S. (1996). Hårda fakta och mjuka data. Nordisk sosialt arbeid 2/1996. Oslo: Scandinavian University Press.
- Drevland, W. & Schelderup, L. (1993). Tredje sektor som ressurs og utfordring i sosialt arbeid Sosialhøgskolen i Stavanger, skriftserie nr. 1, 1993.
- Duvander, C. (1987). Bara att hon fanns gav kraft. Rapport om försöksverksamhet med kontaktpersoner till misshandlade kvinnor. Stockholms socialförvaltning.
- Eneroth, B (1984). Hur mäter man "vackert"? Grunnbok i kvalitativ metod. Göteborg: Natur och kultur.
- Eneroth, B. (1984,b). Kvalitativ metod - kunskapsmodell och "mätproblem". Sociologisk forskning 3-4, 1984.
- Ekerwald, H & Johansson, S. (1989). Vetenskap som byråkrati eller som konst? Glaser och Strauss: The Discovery of Grounded Theory. Sociologisk forskning 2, 1989.
- Elster, E. (1986). Isolerte grupper i lokalmiljøet. Erfaringer fra arbeid med psykiatriske langtidspasienter som bor hjemme. Nordisk sosialt arbeid nr.4 - 1986. Oslo: Universitetsforlaget.

- Eriksen, E. O. & Weigård, J. (1994) Fra statsborger til kunde. Kan relasjonen mellom innbyggerne og det offentlige reformuleres på grunnlag av nye roller? I Eriksen, E. O. (1994). Den offentlige dimensjon. Oslo: Tano.
- Faureholm, J. (1996). Fra livstidsklient til medborger. København: Munksgaard, Sosialpædagogisk bibliotek.
- Fog, J. (1984). Med samtalen som utgangspunkt. København: Akademisk forlag.
- Fri Tid. Nyhetsbrev om støttekontakt, fritidsassistent og avlastning 1994-96. Rådet for funksjonshemmede, Oslo.
- Froestad, J. (1996) Den offentlige handikappolitikk. Et bidrag til funksjonshemmedes frigjøring? Notat nr. 30 (1996). Institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap, Universitetet i Bergen.
- Fyrand, L. (1994) Sosialt nettverk. Teori og praksis. Oslo: Tano.
- Garsjø, O. (1992). Folk imellom. Nærmiljøarbeid som forebyggende sosiale prosess. Oslo: Tano.
- Gilje, N & Grimen, H. (1993) Samfunnsvitenskapenes forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi. Oslo: Universitetsforlaget.
- Glaser, B. & Strauss, A.L. (1967). The discovery of grounded theory: Strategies of qualitative research. University of San Fransisco: Aldine.
- Glaser, B. (1978). Theoretical sensitivity. San Fransisco: The Sociology Press.
- Glaser, B. (1992) Basics of grounded theory analysis. Mill valley: Sociology Press.

- Grønmo, S. (1982) Forholdet mellom kvalitative og kvantitative metoder i samfunnsforskningen. I Holter, H. & Kalleberg, R. (1982). Kvalitative metoder i samfunnsforskning. Oslo: Universitetsforlaget.
- Habermann, U.(1992). Det tredje nettverk - grunnbok om frivilligt sosialt arbeid. Akademisk forlag.
- Hagen G. & Qureshi, A. (1996) Etnisitet i sosialt arbeid. Arbeid med etniske minoriteter i barnevern og sosial sektor. Oslo: Tano, Aschehaug.
- Halskov, T. (1990). Frivillige i det direkte klientarbejde. Nordisk sosialt arbeid 1/1990. Oslo: Universitetsforlaget.
- Halvorsen, K. (1991). Innføring i sosialpolitikk. Oslo: Tano.
- Hansen, T. (1992). Naboer til mennesker med psykisk utviklingshemming. En undersøkelse om holdninger og informasjonsforhold. Høgskolen i Bergen, avd. ASHM.
- Hansen, K.B (1996). Empowerment. En presentasjon av empowerment som metode i sosialt arbeid. Fordypningsoppgave ved videreutdanning for sosialarbeidere. Høgskolen i Oslo, avd. ØKS.
- HiB (1994). Støttekontakter, fritidsassistenter og private avlastere. Ressurser som bør tas vare på og videreutvikles. Orientering om tverrfaglig etterutdanningskurs, Høgskolen i Bergen, avd. ASHM.
- HiB (1994,b). Uttalelse referert av deltaker på etterutdanningskurs ved Høgskolen i Bergen, avd. ASHM.
- HiB (1996). Søknad om oppretting av tverrfaglig videreutdanning: Organisering, opplæring og veiledning av støttekontakter og avlastere. Høgskolen i Bergen, avd. ASHM.

- HiB (1996,b). Uttalelse referert av deltaker på etterutdanningskurs ved Høgskolen i Bergen, avd. ASHM.
- Holme, I.M & Solvang, B.K (1986). Metodevalg og metodebruk. Oslo: Tano.
- Howe, D: (1987). An introduction to social work theory. Aldershot: Ashgate publishing limited.
- Ingstad, B & Sommerschild, H. (1984). Familien med det funksjonshemmede barnet. Forløp -reaksjoner- mestring. Oslo: Tanum-Norli.
- Jensen, K. (1992). Hjemlig omsorg i offentlig regi. En studie av kunnskaputvikling i omsorgsarbeid. Oslo: Universitetsforlaget.
- Jensen, T. Ø. & Froestad, J. (1984) Klientinnflytelse i hjelpeapparatet. Sosial trygd - sosialt arbeid 7/8 1984.
- Jørgensen, P.S. (1996). Risiko og mestring - På vej mot et nyt paradigme. I Sandbæk, M & Tveiten, G. (1996). Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier. Oslo: Kommuneforlaget.
- Jåtten, S. M. & Furevik, M.(1980). Støttekontaktvirksomhet i barnevernet. Seksjon for skolepsykologi, NPF - skolepsykologi.
- Kadushin, Alfred (1976): Supervision i social work. New York: Colombia University Press.
- Kalleberg R. (1982). Kvalitative metoder i sosiologisk forskning. I Holter, H. & Kalleberg, R. (1982). Kvalitative metoder i samfunnsforskning. Oslo: Universitetsforlaget

- Killen, K.K. (1988). Vurdering av reliabilitet og validitet ved kvalitative data. I Tidsskrift for den norske legeforening nr. 34-35-36, 1988; 108.
- Kjønstad, A. (1993). Oversikt over lov om sosiale tjenester og grunnprinsipper i sosialretten. I Kjønstad, A., Bernt, J. F., Kjellevoll, A. & Hove, H. (1993) Sosial trygghet under sosialtjenesteloven og barneverntjenesteloven. Alma Mater
- Klausen, K.K. & Selle, P (1995). Frivillig organisering i Norden. Oslo: Tano og Jurist- og Økonomiforbundets Forlag.
- Klefbeck, J. & Ogden, T. (1995). Nettverk og økologi. Problemløsende arbeid med barn og unge. Oslo: Tano.
- Knizek, B. (1993). Kopi av forelesning og overheads ved Universitetet i Bergen, juli 1993.
- KUF (1996). Forslag til læreplan for videregående opplæring. Støttekontaktarbeid som valgfag. Kirke- undervisnings- og forskningsdepartementet, Oslo.
- KUF (1996,b). Høringsuttalelser til Forslag til læreplan for videregående opplæring. Støttekontaktarbeid som valgfag. Kirke- undervisnings- og forskningsdepartementet, Oslo.
- ~~Kvale, S. (1984)~~ Kvale, S. (1984). Om tolkning av kvalitative forskningsinterview. I Fog, J & Kvale, S. (1992) Artikler om interviews. Center for kvalitativ metodeudvikling. Psykologisk institutt, Aarhus universitet.
- Kvale, S. (1989). The primacy of the interview. I Fog, J & Kvale, S. (1992) Artikler om interviews. Center for kvalitativ metodeudvikling. Psykologisk institutt, Aarhus universitet.

- Kvale, S. (1992). The qualitative research interview - a phenomenological and a hermeneutical mode of understanding. I Fog, J & Kvale, S. (1992) Artikler om interviews. Center for kvalitativ metodeudvikling. Psykologisk institutt, Aarhus universitet
- Landsvik, J (1993). Forelesning på etterutdanningskurs, Diakonhjemmets høgskolesenter, mars 1993.
- Lauvås, P & Handal, G. (1990). Veiledning og praktisk yrkesteori. Oslo: J.W. Cappelens forlag as.
- Lorentsen, H. (1993). Moraldannende fellesskap Bearbeidet prøveforelesning for dr. philosgraden Institutt for samfunnsforskning, Oslo.
- Lorentzen, H., Andresen, R. K & Brekke, J. P.(1995) Ansvar for andre, Frivillighetsentraler i norsk velferdspolitik. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lorentzen, H. (1995,b). Frivillighet i velferdsstaten. I Klausen, K.K. & Selle, P (1995). Frivillig organisering i Norden. Oslo: Tano og Jurist- og Økonomiforbundets Forlag.
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven) av 10. februar 1967 om
- Lov av 13. desember 1991 nr. 81 Om sosiale tjenester.
- Lov av 17. juli 1992 nr 100 Om barneverntjenester.
- Lov av 25. september 1992 nr. 107. Kommuneloven.
- LSS (1994). Lag om stöd och service til vissa funktionshindrade Socialstyrelsen (1994:1), Stockholm.

- Lupton, D. (1994). Medicine as Culture, Illness, Disease and the Body in Western Societies. Sage publications.
- Lynn, P. & Smith, J.D. (1991). The 1991 National Survey of Voluntary Activity in the UK. Voluntary Action Research Second Series Paper no.1. Berkhamstead, UK.
- Matzat, J. & Wilson, J. (1992). Selvhjelpsgrupper. I Fyrand, L. (1992). Perspektiver på sosialt nettverk. Oslo: Universitetsforlaget.
- Martinsen, K. (1990). Omsorg i sykepleien - en moralsk utfordring. I Jensen, K. (red.) Moderne omsorgsbilder. Oslo: Gyldendal.
- Min nye hverdag. Informasjon om reformen for mennesker med psykisk utviklingshemming og om funksjonshemmede generelt. Sosial- og helsedepartementet
- NIBR-rapport (1986:10). Hjemme hos 500 funksjonshemmede i Oslo. Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Norges Handikapforbund Oslo (1996). Fritidstilbudene i Oslo og behovene for slike tilbud blant barn/unge med funksjonshemming.
- Norsk Fjernundervisning (1991). Flermedieopplegg "Bli støttekontakt" for rekruttering og opplæring av støttekontakter. Oslo: Norsk Fjernundervisning.
- NOSO (1992). Norsk sosionomforbund. Erklæring om etiske prinsipper i sosialt arbeid. Fellesorganisasjonen for bernevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere, Oslo.
- NOU (1992: 1). Trygghet - verdighet - omsorg.

- Nørve, S. & Andreassen, T.A. (1995). Klient hos den offentlige patron. Forståelsesrammer rundt relasjon hjelpeapparat og klient. Norsk byggforskningsinstitutt, Prosjektrapport 171.
- Nygård, R (1993). Aktør eller brikke? Om menneskers selvforståelse. Oslo: ad Notam, Gyldendal.
- Olsson, E. (1993). "Naiv teori" i sosialt behandlingsarbeite. Nordisk sosialt arbeid nr. 2/1993. Oslo: Universitetsforlaget.
- Oltedal, S. (1988). Haldning og handling. Innføring i sosialt arbeid. Oslo: Tano.
- Omery, A. (1983). Phenomenology: a method for nursing research. Advances in Nursing Science. January 1983.
- Ot.prp. nr. 29 (1990-91). Om lov om sosiale tjenester m.v. (sosialloven).
- Palmgren, E. (1995). Frivilligt sosialt arbete i et handikappolitisk perspektiv. Nordiska nämnden for handikappfrågor 6/95. Vellingby.
- Payne, M. (1991). Modern Social Work Theory: A Critical introduction. London: The Macmillan Press LTD.
- Pedersen, A (1993). Personlig samtale.
- Popple, K. (1995). Analysing community work. Its theory and practice. Open University Press.
- Ranger, M. (1986). Er det bare jeg som roter sånn? Klientsamtaler på et sosialkontor. Oslo: Universitetsforlaget.

- Reamer, F.G. (1986). Etiske problem i sosialt arbete. Liber.
- Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede 1990-93.
- Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede 1994-97.
- Reichard, C.H: & Cook, T.D. Beyond qualitative versus quantitative methods. I Cook, T.D.& Reichardt, C.H. (red). Qualitative and Quantitative Methods in Evaluation Research. London: Sage publications, 1979.
- Repstad, P (1993). Mellom nærhet og distanse. Oslo: Universitetsforlaget.
- Repstad, P (1984). Etablering av vennskap med offentlig hjelp.
I Lorentzen, H. (red).(1984) Privat eller offentlig velferd? Privatisering i helse- og sosialsektoren. Oslo: Universitetsforlaget.
- Rognaldsen Svein (1994). Evaluering av noen elementer i kampanjen Bli støttekontakt. Institutt for praktisk pedagogikk, Universitetet i Bergen.
- Romøren, T.I. (1995). Reformen for psykisk utviklingshemmede. I Romøren, T.I. (red) (1995). HVPU-reformen i forskningens lys. Oslo: ad Notam, Gyldendal.
- Ronby, A. (1983) Socialarbetets förklaringsmodeller. Liber.
- Rosenlund, L.E & Wrånes, H. C. (1983). Støttekontaktarbeid med barn og unge. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ryburn, M. (1996). Myndiggjøring og fagfolks rolle ved plassering av barn. I Sandbæk, M & Tveiten, G. (1996). Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier. Oslo: Kommuneforlaget.

- Rådet for funksjonshemmede (1996). Klagesaker etter kap.4 i lov om sosiale tjenester hos fylkesmannen. Oslo.
- Sandbæk, M. (1996). Et annet barnevernsarbeid? I Sandbæk, M & Tveiten, G. (1996). Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier. Oslo: Kommuneforlaget.
- Sandbæk, M & Tveiten, G. (1996). Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier. Oslo: Kommuneforlaget.
- S-H.dep. (1995). Samarbeid over grensene. Erfaringer fra forsøksvirksomhet i kommuner og fylkeskommuner 1991-96 med støtte fra Sosial- og helsedepartementet. Temahefte 4.
- Shulman, L. (1992). The Skills of Helping Individuals, Families and Groups. Illinois: F.E. Peacock Publishers, Inc.
- Skau, G. M. (1992). Mellom makt og hjelp. En samfunnsvitenskapelig tilnærming til forholdet mellom klient og hjelper. Oslo: Tano.
- Skeie, V. (1994). Personlig samtale.
- Socialstyrelsen (1985:3). En vanlig människa. Om kontaktpersoner/kontaktfamiljer i socialt arbete. Socialstyrelsen, Stockholm.
- Soldal, K.A & Soldal, O. (1991). Bli støttekontakt. Oslo: Norsk Fjernundervisning.
- Soldal, K.A. (1991). Støttekontakter som ressurs. Organisering og veiledning Oslo: Norsk Fjernundervisning.
- Solomon, B.(1976). Black Empowerment. Social work in oppressed communities. New York: Colombia University Press.

- Sosialdepartementet (1993). Rundskriv I-1/93. Lov om sosiale tjenester.
 Sosialdepartementet.
- Starrin, B, Larsson, G, Dahlgren, L. & Styrborn, S. (1991). Från upptäckt til presentation. Om kvalitativ metod och teorigenerering på empirisk grund. Lund: Studentlitteratur.
- Starrin, B. (1996). Grounded theory - En modell for kvalitativ analys. I Svensson, P.G & Starrin, B. (red) (1996) Kvalitative studier i teori och praksis. Lund: Studentlitteratur.
- Stern, P.N. (1980). Grounded Theory Methodology: Its Uses and Processes. Image, Februar 1980. Volume XII, no 1.
- Stern, P.N., Allen, L.M. & Moxley, P.A. (1982). The Nurse as a Grounded Theorist: History, Process and Uses. The Review Journal of Philosophy and Social Science.
- Stern, P.N (1995). Eroding Grounded Theory. I Morse, J. M: Qualitative Research Methods for Health Professionals. London: Sage publications.
- Stortingsmelding nr. 9 (1975-76). Om de sosiale tjenester og det sosiale hjelpeapparat.
- Stortingsmelding nr 17 (1977-78). Om barns oppvekstvilkår.
- Stortingsmelding nr.96 (1982). Om styring av barne- og ungdomsvernet.
- Stortingsmelding nr. 47 (1989-90). Gjennomføring av reformen for mennesker med psykisk utviklingshemming.
- Stortingsmelding nr. 37 (1992-93). Utfordringer i helsefremmende og forebyggende arbeid.

Strauss, A. & Corbin, J.(1990). Basics of Qualitative research. Grounded Theory Procedures and Techniques. Sage Publications, Inc.

Støttekontakten. Bulletin for støttekontakter, veiledere og andre interesserte 1990 - 1994. Rådet for funksjonshemmede, Oslo.

Sundell, K, Humlesjø; E & Carlsson, M (1994). Att hjälpa sin nästa. En undersökning av kontaktfamiljer i Stockholm. Stockholms socialtjensts Forsknings och Utvecklingsbyrå. FoU.rapport 1994: 15.

Sverdrup, A.L.(1989) Modeller i sosialt arbeid. Sosialhøgskolen i Trondheim, Skriftserie nr. 9. september 1989.

Sveum, B. (1993). Forelesning på veilederkurs for sosialarbeidere, Øystese, 1993.

Sørheim, Aa. & Øverli, T (1995). Troll i ord. Brukermedvirkning på alvor. Rådet for funksjonshemmede. Oslo: Kommuneforlaget.

Tøssebro, J. (1995). En utvidelse av velferdsstaten? I Romøren, T.I. (red) (1995). HVPU-reformen i forskningens lys. Oslo: ad Notam, Gyldendal.

Volunteer centre (1990). Recruitment, selection & placement. Volunteer centre, Berkhamstead, UK.

Ytterhus, B. (1995). Sosialt hverdagsliv etter HVPU-reformen. En kvalitativ studie av det sosiale hverdagslivet til fem menn i Trondheim kommune. Allforsk. Senter for samfunnsforskning.

VEDLEGG 1.

Kristin Andresen Soldal
Kyrhagen 32
5610 Øystese
telf. 56 552699

Øystese 16. februar 1996

Vil du være med i en undersøkelse om

HJELPETILTAK FOR MENNESKER SOM ER SOSIALT ISOLERTE?

Undertegnede er student ved helsefag hovedfag ved Universitetet i Bergen og holder på med hovedfagsoppgave. Jeg tar sikte på å fullføre hovedfagsoppgaven i løpet av 1996. Veilederen min er Norman Anderssen, HEMIL-senteret ved Universitetet i Bergen.

Jeg henvender meg til deg for å spørre deg om du er villig til å la deg intervju i mandag 8. eller onsdag 10. januar 1996 i forbindelse med hovedfagsoppgaven. Jeg ønsker å belyse sosionomers tanker om betalte og ubetalte hjelpetiltak for mennesker som er sosialt isolerte. Jeg tenker i første rekke på støttekontakter og frivillige hjelpere. Jeg har selv bakgrunn som sosionom og har i flere år hatt ansvar for betalte og ubetalte hjelpetiltak for mennesker med ulike bakgrunn og ulike behov.

Jeg tar sikte på å intervju 8 - 10 sosionomer med forskjellig erfaring og ulike arbeidsoppgaver. Felles for de som jeg henvender meg til, er at de har hatt ansvar for og iverksatt vedtak om støttekontakt etter lov om sosiale tjenester eller etter lov om barneverntjenester. En sentral begrunnelse for tiltakene som er satt i verk, skal være at klienten er sosialt isolert. Med sosialt isolert mener jeg i denne sammenheng at klienten selv, de pårørende eller fagfolk opplever det som problematisk at klienten har lite kontakt med andre mennesker på fritiden. Andre begrunnelser for å bruke støttekontakt kan forekomme i tillegg.

Jeg er i første rekke interessert i å snakke med deg om forventninger til tiltakene generelt. Det vil ikke være aktuelt å snakke om tiltak i forhold til navngitte brukere. Du vil likevel kunne bruke eksempler fra ditt arbeid i anonymisert form.

Undersøkelsen er et kvalitativt studium. Det betyr at jeg er interessert i de tanker og refleksjoner du som sosialarbeider gjør i ditt arbeid som har med ulike hjelpetiltak å gjøre. Du vil få anledning til å høre på båndet eller lese utskriften dersom du ønsker det.

Intervjuene vil foregå på et sted som passer deg,
Jeg regner med at hvert intervju vil vare opptil 1 1/2 time.
Samtalen vil bli tatt opp på lydbånd. Resultatene av
undersøkelsen vil bli presentert anonymt.

Datatilsynet har gitt nødvendig godkjenning.

Dersom du er interessert i å dele dine tanker og refleksjoner
om dette temaet med meg, er det fint om du sender inn
svarslippen nedenfor innen Du kan gjerne ringe
for å få nærmere opplysninger om undersøkelsen før du
bestemmer deg. Dersom du ikke treffer meg på noen av de
oppgitte telefonnumrene, er det fint om du legger igjen
beskjed på telefonsvareren. Da ringer jeg deg tilbake så snart
jeg har anledning.

Nærmere avtale om tid og sted for å møtes blir gjort når du
har gitt tilbakemelding. Du har selvsagt full anledning til å
si nei eller trekke deg fra undersøkelsen underveis.

Vennlig hilsen

Kristin Andresen Soldal

Adresse: Kyrhagen 32, 5610 Øystese

telefon hjemmekontor: 56 552699

telefon høgskolen i Bergen: 55 573893

sendes til Kristin A. Soldal, Kyrhagen 32, 5610 Øystese

Jeg er interessert i å la meg intervju i forbindelse med
hovedfagsoppgaven HJELPETILTAK TIL MENNESKER SOM ER SOSIALT
ISOLERTE

.....
navn arbeidssted

Oppgi den adressen og telefonen der du ønsker å bli kontaktet

.....
adresse telefon

24/4-96
Intervjuguide

TEMA SOM SKAL BELYSES I INTERVJUET (tas opp på bånd)

- 1
antall støttekontakter du har hatt ansvar for (anslag)
erfaring med andre tiltak? (eks. avlastning, besøkshjem, fritidsassistent, selvhjelpsgrupper el.l)
brukergrupper du har hatt erfaring med

2.
Beskriv et tiltak du mener har vært vellykket evt mislykket
Når skjedde det?
Hvem definerte behov?
Hvem bestilte tiltak?
Hva var begrunnelsen for tiltaket?
Rekuttering, hvordan
Kopling bruker/støttekontakt
Oppfølging
Evaluering

3.
Kom med eksempler på saker/situasjoner der du har overveid men valgt å ikke bruke støttekontakt.
Hvorfor overveide du støttekontakt?
Hva gjorde at du valgte som du gjorde?
Hvem bestemte?
Gjelder dette i sin alminnelighet?
Alternative tiltak?

4.
Hva er viktigste begrunnelsen for tiltak (brukers ønske, brukers diagnose, egen faglige vurdering, kommunens tilbud etc)
Er dette mulig å svare på?

5.
Reflekter over uttrykket "Betalte venner"

6.
Hvorfor / hvorfor ikke frivillig?

7.
Forskjell støttekontakt / frivillig?

- 8
Hvis du kunne velge fritt: hva slags hjelp mener du er best egnet i forhold til mennesker som er sosialt isolerte?

- 9
Er det noen spørsmål du ville blitt stilt eller noe du ønsker å utdype?

Datatilsynet



Norman Andersen
Hemil-senteret, UiB
Øysteinsgt. 3
5020 BERGEN

Deres ref
5459/95/EH
2709-95

Vår ref
95/2950-2 MWJ/MBA

Dato
02.96

KONSESJON TIL Å OPPRETTE PERSONREGISTER IHT RAMMEKONSESJONSORDNINGEN FOR UNIVERSITETET I BERGEN

Datatilsynet har mottatt Deres melding innkommet til oss den 12.12.95 om opprettelse av personregister i forbindelse med prosjektet " Hjelpetiltak for mennesker som er sosialt isolerte. Sosionomers begrunnelser og forventninger til betalt og ubetalte tiltak " .

Vi har gjennomgått materialet og gir Dem med hjemmel i personregisterloven § 9, herved tillatelse til å føre det ovennevnte register, og å innhente opplysninger som er gitt i meldingen.

Som registeransvarlig oppnevnes Norman Andersen.

Prosjektleder er Kristin Andresen Soldal.

Datatilsynets tillatelse er gitt på følgende vilkår:

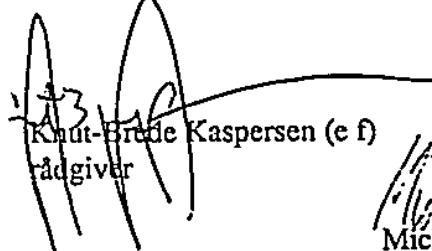
- at betingelsene i rammekonsesjonen for Universitetet i Bergen blir fulgt.
- at personidentifiserbare opplysninger ikke registreres ved hjelp av edb. Det elektroniske register kan inneholde et referansenummer som knytter seg til en manuell navneliste. Denne forutsettes oppbevart adskilt fra det elektroniske register og forsvarlig nedlåst i arkivskap.
- at det innhentes aktivt informert samtykke for alle deler av undersøkelsen. Det forutsettes at samtykket fra respondenten er reellt. Samtykket skal også omfatte en eventuell lagring etter prosjektavslutning i personidentifiserbar form.
- at lydbånd oppbevares på forsvarlig måte og nedlåst i arkivskap når de ikke er i bruk.

- at det i informasjonen til respondenten klart kommer fram at undersøkelsen er frivillig, og at vedkommende kan trekke seg fra undersøkelsen på et hvilket som helst tidspunkt.

- at det innsamlete materialet slettes/anonymiseres ved prosjektavslutning, senest 01.01.97.

Dersom prosjektleder ønsker å oppbevare opplysningene i personidentifiserbar form etter prosjektslutt, må arkiveringsspørsmålet først legges frem for Rådet for persondataarkivering i god tid før prosjektavslutning, før spørsmålet igjen forelegges Datatilsynet for avgjørelse.

Med hilsen



13
Knut-Bredde Kaspersen (e f)
rådgiver



Michal Wiik Johansen
førstekonsulent

Vedlegg: Taushetserklæring

Kopi : Datafaglig sekretariat, Bergen, og Kristin Andresen Soldal, Kyrhagen 32,
5610 ØYSTESE.

TAUSHETSERKLÆRING

PROSJEKTTITTEL:.....

.....

FORMÅL:.....

.....

.....

PROSJEKTMEDARBEIDER(E):.....

.....

.....

Personopplysninger som samles inn gjennom dette prosjektet skal behandles etter bestemmelser gitt i konsesjon fra Datatilsynet, jfr. §9 i Lov om personregistre m.m.

Undertegnede prosjektmedarbeider(e) vil være de(n) eneste som vil ha tilgang til de opplysninger som samles inn i forbindelse med prosjektet, og som kan tilbakeføres til enkeltpersoner.

Jeg/vi erklærer med dette at ingen personopplysninger som kommer oss i hende i forbindelse med prosjektarbeidet vil være tilgjengelig for andre. I forbindelse med utgivelse av en publikasjon e.l. vil kun anonymiserte opplysninger bli gitt ut.

.....
Sted

Dato

Underskrift fra prosjektmedarbeider(ne)